

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2012

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2012

Este texto es una recopilación de cuestiones relativas a la materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación que se desarrollan a lo largo del Informe Anual al Parlamento de 2012. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2013

ÍNDICE

SECCIÓN SEGUNDA:	5
ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS QUEJAS	5
XIII. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	7
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.....	7
2.1. <i>Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet.</i>	7
2.2. <i>Televisión.</i>	8
2.3. <i>Radio</i>	9
2.4. <i>Protección de datos de carácter personal y derecho a grabar las sesiones de los plenos de los Ayuntamientos</i>	10
2.5. <i>TIC y menores</i>	21
SECCIÓN CUARTA:	23
QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS	23
I.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS	25
TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS	29
JUSTICIA Y PRISIONES.....	30
2.3.3. <i>Videoconferencias con personas encarceladas: un proyecto propuesto, aprobado, ensayado, programado, ... y aún pendiente.</i>	30
LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MENORES.....	36
12. <i>Menores y medios de comunicación.</i>	36
OFICINA DE INFORMACIÓN	39
4. <i>Entrevistas con el Defensor del Pueblo Andaluz por Videoconferencia</i>	39
5. <i>Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración</i>	39

SECCIÓN SEGUNDA:
ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS
QUEJAS

XIII. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

1. Introducción

La incorporación de las TIC a la vida cotidiana, al ejercicio de la inmensa mayoría de las prácticas profesionales, su protagonismo en el mundo de la empresa, hace que las cuestiones relacionadas con esta materia se traten y destaquen en cada una de las áreas correspondientes de este Informe Anual.

Aquí solo incluimos algunas que guardan relación con el despliegue de las TIC y la exigencia de la correspondiente cobertura territorial y poblacional, además de otras de difícil encaje en las distintas Áreas y que aconsejan su tratamiento diferenciado, además de las que ofrecen alguna particularidad para el colectivo de que se trate, como es el caso de los menores, o bien de cuestiones que revisten una naturaleza transversal como es el debate entre la necesidad de proteger datos de carácter personal y el derecho, derivado del contenido del art. 20 de la Constitución, de grabar las sesiones plenarias públicas de los Ayuntamientos.

En este ejercicio se han incoado, respecto de las materias tratadas en el presente Capítulo, las siguientes quejas de oficio:

- **Queja 12/741**, dirigida al Ayuntamiento Armilla (Granada), por la prohibición, por Decreto de la Alcaldía, de grabar los plenos municipales.

- **Queja 12/3973**, dirigida a la Consejería de la Presidencia e Igualdad, relativa a que más de 17.000 hogares andaluces se quedarán sin recibir emisión de Canal Sur.

2. Análisis de las quejas admitidas a trámite.

2. 1. Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet.

La interesada de la **queja 11/3816** nos exponía que en Septiembre de 2007 suscribió un convenio de colaboración con Telefónica Móviles España para la extensión del servicio de telefonía móvil en Las Juntas, del municipio granadino de Gor, al ser esta una zona de "*nula o deficiente cobertura*", según el propio texto del convenio, que tenía como objeto la cesión de un espacio de suelo propiedad de la compareciente para instalar las infraestructuras para la prestación del servicio de telefonía móvil en la zona. En la estipulación octava del citado Convenio se decía lo siguiente: "*se celebra al amparo de lo dispuesto en el código civil, y se rige por la voluntad de las partes expresada en el contrato y, supletoriamente, por los preceptos del citado Código*".

La interesada alegaba, ante esta Institución, el incumplimiento del convenio por parte de Telefónica, lo que suponía no prestar el servicio pretendido a esta zona, pese a haberlo asumido documentalmente. En este particular, atendiendo a lo que establecía la citada estipulación octava del convenio, entendimos que constituía un documento o un negocio jurídico de naturaleza privada, en cuya interpretación, cumplimiento,

incumplimiento, o cualquier vicisitud que acontezca respecto al mismo, no es competencia de esta Institución, y así lo hicimos saber a la interesada.

Ello no obstante, al reconocer en el propio convenio que la zona en cuestión es de nula o deficiente cobertura, nos preocupaba que, a aquellas fechas, la población afectada no pudiera acceder a la telefonía móvil, por lo que procedimos a admitir a trámite la queja y, en vía de colaboración, nos dirigimos a Telefónica para conocer si, pese al incumplimiento del convenio alegado por la interesada, Telefónica Móviles había ejecutado otras infraestructuras o se habían adoptado otras medidas que garantizaran la cobertura en esta zona o si, por el contrario, no se podía prestar el servicio de telefonía móvil o se hacía con una calidad no satisfactoria. En este último caso, también queríamos conocer los motivos por los que no se había podido dar cumplimiento al convenio, ejecutando la infraestructura comprometida con la interesada y permitiendo así el acceso al servicio de telefonía móvil de esta población.

Sin embargo, a pesar de todas las actuaciones que realizamos con Telefónica, finalmente no recibimos respuesta de ésta compañía, por lo que tuvimos que proceder a cerrar el expediente al carecer de competencias de supervisión con la misma, por lo que hacemos público aquí la falta de colaboración de esta entidad comercial en esta queja.

2. 2. Televisión.

A principios de año se recibieron en esta Institución diversos escritos de ciudadanos de nuestra Comunidad Autónoma, cuya tramitación centralizamos en la **queja 12/65**, que denunciaban que desde el 1 de Enero de 2012 había cesado la emisión de los canales de la RTVA través de la Televisión Digital Terrestre (TDT) por satélite, el denominado TDT-Sat. Alguno de los escritos nos lo han remitido instaladores autorizados de TDT por satélite, así como una asociación de consumidores de ámbito andaluz (con los representantes de ambos sectores mantuvimos una reunión en esta Institución), trasladando la preocupación de los usuarios de esta tecnología, en una gran parte personas mayores, asiduos a la programación de Canal Sur. Nos consta, en este sentido, que la preocupación de alguno de los afectados es importante por el apego que sienten a ciertos programas de entretenimiento con los que se sienten muy identificados.

Según los datos que hemos recibido, la TDT por satélite estaría siendo utilizada por más de 4.000 viviendas en nuestra Comunidad Autónoma, motivo por el que hemos considerado conveniente admitir a trámite las quejas e interesar el preceptivo informe al Presidente de la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía, con objeto de conocer los motivos de dicho cese —en caso de así confirmarse- y si se trata de un cese definitivo o temporal y, en definitiva, de las posibles soluciones alternativas que podrían adoptarse para no privar de la emisión de Canal Sur a los afectados y cualquier otra cuestión que considere de interés o relevancia a este respecto.

Tras esta reunión, en la que hemos constatado el malestar de los usuarios, hemos recibido decenas de quejas de usuarios de esa tecnología por este motivo, la mayoría de los cuales son habitantes de núcleos rurales o diseminados, tradicionalmente telespectadores de Canal Sur 1 TV y que sienten un gran apego a los diferentes programas que se emiten.

Por todo ello, habida cuenta de que eran, aproximadamente, 4.000 hogares los afectados, lo que implicaba que la población ascendiera a un número muy superior, la

Institución se interesó por este asunto ante la dirección de la Agencia Pública de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA).

Como respuesta, la citada Agencia nos comunicó las actuaciones que habían llevado a cabo para restablecer el servicio de difusión de Canal Sur Televisión a través del servicio TDT-SAT, que, además, ya había quedado plenamente repuesto, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Sin embargo, a finales del segundo trimestre del año 2012 y principios del tercero, volvimos a recibir otras 65 quejas por idéntico motivo, pero, en este caso, ya habíamos abierto, de oficio, la **queja 12/3973**, que, a la hora en que cerramos este Informe Anual, continuamos su tramitación, por lo que daremos cuenta en próximos ejercicios.

2. 3. Radio.

En la **queja 11/6264**, el interesado nos exponía que en Septiembre de 2011 denunció a la Dirección General de Comunicación Social, dependiente, entonces, de la Consejería de Presidencia, las actividades radiodifusoras, según él sin autorización, a través de la frecuencia 106.5 MHZ, de Guadix (Granada). Dicha denuncia dio lugar en su momento a que por parte de dicha Dirección General se acordara iniciar expediente sancionador contra "Radio Energía Guadix-La Giga". Sin embargo, continuaba el interesado, *"a día de hoy continúan las emisiones ilegales y no se han llevado a cabo las actuaciones sancionadoras que la ley de telecomunicaciones refleja"*, por lo que solicitaba *"se pongan en marcha cuantas actuaciones sean necesarias para el cese de esta actividad"*.

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos a la citada Dirección General, esta nos comunicó que en Septiembre de 2011 se inició el expediente sancionador tras constatarse, mediante acta de inspección de 12 de Julio del mismo año, la emisión de señales de radio a través de la frecuencia 106.5 MHZ. en Guadix (Granada). Aunque en la misma Resolución de inicio se acordó adoptar la medida provisional consistente en el cese de la actividad infractora, hubo que interrumpir los trámites conducentes a la ejecución de la misma, ya que antes de cumplimentar todos los pasos procedimentales para poder llevarla a cabo, recayó la Orden de 21 de Diciembre de 2011, de la Consejera, resolviendo el procedimiento e imponiendo, como sanción, tanto el pago de una multa, como el cese de las emisiones. Hay que aclarar en este punto, que por la propia naturaleza provisional de la medida adoptada en la Resolución de inicio, la misma decae y pierde su efectividad en el momento en que existe una resolución que pone fin al procedimiento, como es la Orden de la Consejera. En consecuencia, será la sanción impuesta en ésta y no la medida provisional, el acto administrativo que habrá de ejecutarse, en su caso.

Por ello, en ese momento dimos por concluidas nuestras actuaciones en el citado expediente de queja, pues consideramos que no eran necesarias nuevas gestiones por nuestra parte. Sin embargo, el interesado volvió a ponerse en contacto con nosotros para solicitar que no archiváramos la queja pues las emisiones continuaban con absoluta normalidad, considerando que desde la Dirección General de Comunicación Social no se había realizado ninguna actuación posterior ante el incumplimiento de la orden de cese de las emisiones.

Nos volvimos a dirigir a la Dirección General que, posteriormente, nos comunicó que en cumplimiento de un auto judicial, que autorizaba la entrada en las instalaciones de la emisora por denunciada, se precintaron los equipos utilizados y se levantó acta de cese de

emisiones, dando así cumplimiento a la Orden de 21 de Diciembre de 2011, de la Consejera de la Presidencia por la que se resolvía el procedimiento sancionador contra la citada emisora.

No obstante, continúa el informe, con ocasión de otras actuaciones inspectoras en la zona, así como por otra posterior denuncia del interesado, recibida el día 4 de Julio de 2012, se ha constatado que Radio Energía Guadix-La Giga había reanudado las emisiones que originaron el procedimiento sancionador de referencia, como había quedado reflejado en nueva acta de inspección de 12 de Julio de este mismo año. Finalizaba su escrito la Dirección General comunicado que se habían iniciado de nuevo las actuaciones que correspondían para repetir el precintado de los equipos y el cese de las emisiones.

Por tanto, volvimos a entender que no eran necesarias nuevas actuaciones por parte de esta Institución dado que se han ejercido las competencias inspectoras y sancionadoras, para lo cual se ha tenido incluso que solicitar el auxilio judicial. Desafortunadamente, la emisora sancionada ha reanudado las emisiones, pese al precintado de los equipos, lo que debe dar lugar de nuevo a la tramitación de un nuevo procedimiento sancionador. En consecuencia, esta nueva situación de irregularidad no es responsabilidad de la Administración autonómica, que se ve compelida a tramitar un nuevo procedimiento con todas las garantías que constitucional y legalmente son exigibles. Debe de ser consciente, en cualquier caso, de que la tramitación de un expediente de este naturaleza conlleva cierta complejidad y el necesario transcurso de algunos plazos legales y reglamentarios, tanto en fase de instrucción como en su posterior fase de ejecución, sin perjuicio de su eventual recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, lo que podría tener como consecuencia que el cese de emisiones no sea todo lo pronto que Vd. deseara.

Por tanto, confiando en que la resolución de este problema se produzca lo antes posible dentro de los parámetros legales exigibles, dimos por finalizada nuestra intervención en el presente expediente de queja.

2. 4. Protección de datos de carácter personal y derecho a grabar las sesiones de los plenos de los Ayuntamientos.

Esta Institución ha tenido conocimiento, a través de las noticias aparecidas en distintos medios de comunicación, y por ello abrimos de oficio la **queja 12/6012**, de la negativa de algunas corporaciones locales a que sean grabadas en medios audiovisuales la celebración de los Plenos Municipales. Esta circunstancia ha dado lugar a que algunos afectados por tal negativa se hayan constituido en plataforma, de nombre "Graba tu pleno", que llevan a cabo distintas acciones para denunciar y poner en conocimiento de la ciudadanía lo que, a su juicio, es la vulneración de un derecho constitucional.

Según hemos podido comprobar visitando la web de esta plataforma, www.grabatupleno.es, en nuestra Comunidad Autónoma son varios los Ayuntamientos en los que se habría imposibilitado la grabación de los plenos municipales y, en particular, los siguientes: Carboneras, Mojácar y Uleila del Campo (Almería), Atarfe y Montefrío (Granada), Palma del Río (Córdoba) y Tharsis (Huelva).

Estimándose que, en principio, estos hechos reúnen los requisitos formales establecidos en el art. 10 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se ha procedido a abrir de oficio la presente queja.

Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido ocasión de pronunciarse sobre esta misma cuestión, como consecuencia de la **queja 11/1882**, presentada por un ciudadano por la negativa del Ayuntamiento de Cádiz (Granada) a que se le permitiera grabar la celebración de los plenos municipales, en la que fue emitida la Resolución que más adelante se reproduce y en la que queda plasmada la posición del Defensor del Pueblo Andaluz.

El análisis de la cuestión planteada debe partir, a nuestro juicio, de lo establecido en el artículo 20 CE, en sus apartados 1, 2 y 4:

«1. Se reconocen y protegen los derechos:

a. A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.

b. A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica.

c. A la libertad de cátedra.

d. A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La Ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.

2. El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.

3. (...).

4. Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las Leyes que lo desarrollan y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia».

El Tribunal Constitucional ha interpretado este precepto para puntualizar los derechos fundamentales que se contienen en el mismo. En este sentido, puede traerse aquí a colación, por guardar una íntima relación con el asunto planteado, la Sentencia de 15 de Febrero de 1990, número 20/1990, según la cual:

“Desde las Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1981 y 12/1982, hasta las Sentencias del Tribunal Constitucional 104/1986 y 159/1986, viene sosteniendo el Tribunal que “las libertades del art. 20 (Sentencia del Tribunal Constitucional 104/1986) no son sólo derechos fundamentales de cada ciudadano, sino que significan el reconocimiento y la garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada con el pluralismo político que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático” (...).

En el mismo sentido, prosigue la Sentencia, “... se pronuncia la Sentencia del Tribunal Constitucional 159/1986, al afirmar que “para que el ciudadano pueda formar libremente sus opiniones y participar de modo responsable en los asuntos públicos, ha de ser también informado ampliamente de modo que pueda ponderar opiniones diversas e incluso contrapuestas”. Y recordando esta sentencia la doctrina expuesta en las que hemos citado anteriormente, insiste en que los derechos reconocidos por el art. 20, no sólo protegen un interés individual sino que son garantía de la opinión pública libremente formada, “indisolublemente ligada con el pluralismo político”.

Puede también citarse la Sentencia del Tribunal Constitucional de 25 de Octubre de 1999, número 187/1999 que, más prolijamente, hace los siguientes pronunciamientos:

“El ejercicio de la libertad de expresión y del derecho a la información no tiene otros límites que los fijados explícita o implícitamente en la Constitución, que son los demás derechos y los derechos de los demás. Por ello, se veda cualquier interferencia y como principal, en este ámbito, la censura previa (art. 20.2 CE), (...). Como censura, pues, hay que entender en este campo, al margen de otras acepciones de la palabra, la intervención preventiva de los poderes públicos para prohibir o modular la publicación o emisión de mensajes escritos o audiovisuales”.

El artículo 20 CE ha sido también interpretado por la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, si bien siempre partiendo de la línea jurisprudencial establecida por el Tribunal Constitucional.

Han sido varios los pronunciamientos de los Tribunales Superiores de Justicia en este sentido; así por ejemplo, puede citarse la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (STSJCV) nº 95/2003, de 2 de Enero de 2003, en la que se juzgaba la adecuación a derecho de un acuerdo de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Pilar de la Horadada, relativo a grabación y difusión audiovisual de las sesiones de Pleno. En concreto, el tenor literal del acuerdo de la Comisión de Gobierno impugnado era el siguiente:

I.- Realizar la retransmisión gratuita en directo mediante ondas de las sesiones plenarias, garantizando, en la medida de las posibilidades técnicas, su difusión a todos los vecinos del municipio.

II.- La grabación en vídeo, así como la difusión de la señal audiovisual de las sesiones del pleno del Ayuntamiento se encomiendan en exclusiva a los servicios municipales, bien mediante sus propios medios, bien mediante los que fueren precisos contratar para el cumplimiento de su función.

III.- No podrá acceder ni instalarse en el salón de sesiones del pleno municipal ningún dispositivo de grabación en vídeo o transmisión de señal audiovisual diferentes a los instalados por el propio Ayuntamiento. A solicitud de los medios de comunicación, se les facilitará copia del vídeo de las sesiones plenarias”.

Este Acuerdo, de forma indirecta, suponía la imposibilidad de grabar en vídeo y difundir la señal audiovisual a todo aquél ajeno a los servicios municipales.

Pues bien, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana consideró que dicho acuerdo era contrario a los derechos fundamentales reconocidos en el art. 14 CE y, especialmente por lo que aquí interesa, en el art. 20.1.d) CE y, por ello, debían ser declarados nulos y declarado, así mismo, el derecho de la actora al acceso en condiciones de igualdad a la grabación de las sesiones plenarias del Ayuntamiento. La fundamentación jurídica de la Sentencia, con cita de la jurisprudencia antes citada del Tribunal Constitucional, que omitimos para no incurrir en excesiva reiteración, fue la siguiente:

“Entrando pues a conocer del fondo del asunto planteado, el mismo consiste en la aducción por la demandante de que los acuerdos transcritos de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Pilar de la Horadada quebrantan los artículos 14 y 20.1.d) de la Constitución Española, punto en el que se encuentra de acuerdo el Ministerio Fiscal.

Ha de recordarse –en primer término– que los artículos 14 y 20.1.d) de la Constitución Española señalan como derechos fundamentales –susceptibles de amparo, por consiguiente, conforme al artículo 53 del mismo texto constitucional–: «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social» y «1. Se reconocen y protegen los derechos: ... d) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.» (...)

Partiendo de las normas constitucionales y de la Jurisprudencia Constitucional transcritas, entiende la Sala que los acuerdos de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Pilar de la Horadada impugnados contrarían los derechos fundamentales invocados y deben por ello ser declarados nulos y declarado, así mismo, el derecho de la actora a la acceso en condiciones de igualdad a la grabación de las sesiones plenarias del Ayuntamiento.

Ello es así en cuanto que dichos acuerdos restringen de manera injustificada el derecho de la actora a la obtención y difusión de información de interés general, sometiendo dicha obtención y difusión al control previo que supone el que el único acceso a la misma sea a través de un servicio municipal que graba y reparte posteriormente la grabación a los medios de comunicación. La limitación del acceso a la información de las actuaciones administrativas tiene serias limitaciones –tanto en el nivel constitucional como legal– sobre la base, fundamentalmente, de los derechos individuales de los ciudadanos afectados por el expediente administrativo y por la legislación sobre secretos oficiales; sin embargo, las sesiones plenarias de los Ayuntamientos son públicas y –salvo en casos puntuales en los que, en aplicación de las limitaciones citadas, pudieran declararse formal y motivadamente reservadas– no hay restricción alguna al derecho de la ciudadanía a su directo e inmediato.

De entre esos medios de acceso de la ciudadanía destacan iniciativas como la de la mercantil demandante de permitir la emisión televisiva de la sesión plenaria, pues implica tanto como la presencia en el pleno de la totalidad de los vecinos que tuvieran interés en ello y que –por las naturales limitaciones de

espacio– no podrían normalmente acceder a ello. La limitación del acceso de las cámaras –la cual no se funda por la Administración en razones de concurrencia de múltiples medios de comunicación que hiciera imposible el acceso de todos por razones físicas y que obligara a la supeditación a un sistema de acreditaciones o de puesta en común de la toma de imágenes– implica una suerte de censura previa de la obtención de la información, privando de esta manera no sólo al medio de comunicación demandante de su derecho fundamental, sino obstando también el derecho a la información de los vecinos. No puede perderse –en este punto– la perspectiva de que el ejercicio de los derechos de información y participación de los ciudadanos en el ámbito político y administrativo se funda –en un extremo esencial– en la libertad de información y que ella se actúa primordialmente a través de los medios de comunicación independientes y no administrativizados, por lo que cualquier género de limitación o censura en la obtención de la información –cual es el caso– se convierte en una conculcación de los principios informadores de estas libertades, esenciales para el funcionamiento del sistema constitucional democrático, y en particular (y en lo que a este proceso hace, pues en él debe de resolverse la demanda de la mercantil actora) de los derechos fundamentales de los informadores, garantes en definitiva de ese sistema”.

Pese a la rotundidad del pronunciamiento judicial, el Ayuntamiento recurrido formuló recurso de casación ante el Tribunal Supremo, que fue posteriormente desestimado por Sentencia de la Sala tercera, Sección 7ª, de 11 de Mayo de 2007, que añade a la argumentación de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, el siguiente argumento:

“En fin, diversos pronunciamientos del Tribunal Constitucional recaídos con posterioridad a la sentencia aquí recurrida no han venido sino a reiterar la doctrina que en ella se recoge. Cabe destacar en este sentido las Sentencias del Tribunal Constitucional 56/2004 y 57/2004, ambas de 19 de Abril de 2004, y 159/2005, de 20 de Junio de 2005, que anulan determinados acuerdos gubernativos que prohibían el acceso de profesionales con medios de captación de imagen a las vistas celebradas en las salas de los tribunales de justicia, cuya doctrina es trasladable al caso que nos ocupa.”

Más recientemente, también el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª, ha dictado Sentencia número 42/20090, de 27 de Enero de 2009, en la que ha enjuiciado la adecuación a derecho de una decisión verbal del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Manises de no permitir la grabación a través de videocámaras del Pleno que se estaba celebrando, y contra la resolución de la misma Alcaldía que desestimó el recurso de reposición planteado frente a aquella denegación verbal.

En la fundamentación jurídica de esta última Sentencia citada, se hace referencia a los argumentos esgrimidos por el mismo Tribunal en su Sentencia de 2 de enero de 2003, y al fallo del Tribunal Supremo que desestima recurso de casación interpuesto contra la misma (que antes se han mencionado), y ello en base a la doctrina del Tribunal Constitucional sobre las libertades del artículo 20 de la Carga Magna. En concreto, dice la Sentencia del TSJCV en su Fundamento de Derecho Cuarto lo siguiente:

“Estos elementos mutatis mutandis son perfectamente extensibles al caso de autos, en la medida en que:

a).- La negativa del Alcalde, carece de toda razonabilidad, y esta absolutamente inmotivada porque no se ha producido ninguna alteración del orden público, que merezca ser restaurado para el desarrollo de la sesión.

b).- Quienes pretendían la grabación eran perfectamente conocidos por el Sr. Alcalde, en la medida en que formaban parte de una asociación con la que el ayuntamiento había suscrito un convenio, y en diversas ocasiones había solicitado la grabación de los plenos, lo que le había sido sistemáticamente negado.

c).- La publicidad de las sesiones del Pleno, implica en esencia que, cualquier ciudadano, pueda conocer pormenorizadamente todo cuanto en un pleno municipal acontece.

d).- La transmisión información en nuestra sociedad no esta restringida ni mucho menos solo, a quienes sean periodistas, de manera que, cualquier ciudadano puede informar, trasladar datos, por cualquiera de los medios técnicos que permiten su tratamiento y archivo, y por supuesto, cualquiera puede mostrar su opinión respecto de los datos que trasmite.

e).- La función de policía del pleno no quiere decir que pueda prohibirse cualquier grabación, sino solo aquellas que manifiestamente impliquen una alteración del orden, que impida el desarrollo de la sesión, y solo en el momento en que, a resultas de dicha grabación devenga imposible la continuación de la misma. Circunstancias estas difícilmente producibles, si el que graba simplemente se limita a grabar.

f).- Los poderes públicos en democracia se caracterizan por su coherencia, y su transparencia; lo primero implica racionalidad; y lo segundo, que sus decisiones no solo pueden, sino que deben ser conocidas por todos ciudadanos.

Así las cosas, la sala debe concluir que la decisión del Alcalde, prohibiendo la grabación del pleno, es nula de pleno derecho por violar el derecho fundamental reconocido en el art. 20.1 .d de la Constitución”.

La última Sentencia dictada en este sentido de la que hayamos tenido conocimiento es la de 7 de Octubre de 2011, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Quinta, con cita de la Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de Mayo de 2007, antes citada.

Además de estos pronunciamientos jurisprudenciales, también la Agencia Española de Protección de Datos se ha referido a la publicidad de los Plenos Municipales, si bien en relación con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Así, por ejemplo, en su informe de 20 de Diciembre de 2004, reiterado en informe 0660/2008, se dice lo siguiente:

“Pues bien, respecto de la publicidad de las actividades municipales, el artículo 70 de la Ley reguladora de las Bases del régimen Local, en redacción dada al mismo por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, dispone lo siguiente: (...).

Del tenor del precepto transcrito se desprende que la Ley determina la publicidad del contenido de las sesiones del Pleno, pero en ningún caso de la Junta de Gobierno, añadiendo el régimen de publicación en los Boletines Oficiales de los acuerdos adoptados.

De este modo, únicamente sería conforme con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 la comunicación de datos, mediante su inclusión en Internet, cuando dichos datos se refieran a actos debatidos en el Pleno de la Corporación o a disposiciones objeto de publicación en el correspondiente Boletín Oficial, dado que únicamente en estos supuestos la cesión se encontraría amparada, respectivamente, en una norma con rango de Ley o en el hecho de que los datos se encuentren incorporados a fuentes accesibles al público.

En los restantes supuestos, y sin perjuicio de lo dispuesto en otras Leyes, la publicación únicamente sería posible si se contase con el consentimiento del interesado o si los datos no pudieran en ningún caso, vincularse con el propio interesado, cuestión ésta que, como se indicó, puede resultar sumamente compleja, dadas las características del Municipio en cuestión, por cuanto un número reducido de datos, incluso sin incluir los meramente identificativos, podría identificar a aquél”.

Y es que no puede olvidarse la dicción literal del artículo el artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (en adelante, LBRL), en la redacción vigente, que le fue dada por la Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, traído muy acertadamente al debate por la AEPD, y que tiene el siguiente tenor literal:

«1. Las sesiones del Pleno de las corporaciones locales son públicas. No obstante, podrán ser secretos el debate y votación de aquellos asuntos que puedan afectar al derecho fundamental de los ciudadanos a que se refiere el artículo 18.1 de la Constitución, cuando así se acuerde por mayoría absoluta.

No son públicas las sesiones de la Junta de Gobierno Local.

2. Los acuerdos que adopten las corporaciones locales se publican o notifican en la forma prevista por la Ley.(...)

3. Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, párrafo b, de la Constitución. (...)

En otro informe posterior, el número 526/2009, añadía la AEPD a sus argumentos respecto de un asunto similar que:

“De este modo, será conforme con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, la emisión de las sesiones plenarias del Ayuntamiento, pues se trata de una cesión amparada en el artículo 11.2 a) de la Ley Orgánica 15/1999, en virtud de lo establecido en el artículo 70 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, siempre que la Corporación en el uso de sus competencias no decida aplicar la excepción contenida en el artículo 70 de la Ley de Bases del Régimen Local, esto es que, no se trate de asuntos cuyo debate y votación pueda afectar al derecho fundamental de los ciudadanos reconocido en el artículo 18.1 de la Norma Fundamental.

Por último señalar que sería conveniente informar a los afectados que a partir de ahora las sesiones plenarias de la Corporación van a ser publicadas en Internet.”

Por último, conviene hacer también mención a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 5/2010, de 11 de Junio, de Autonomía Local de Andalucía, que abunda en la línea garantista de la ciudadanía en cuanto al acceso a la información sobre la actuación municipal, su transparencia y control democrático, complementando así lo dispuesto por la legislación básica sobre procedimiento administrativo común.

Haciendo nuestros los términos de la doctrina constitucional y jurisprudencia citada, llegábamos a las siguientes conclusiones, que en su momento trasladamos al Ayuntamiento de Cádiz:

1º.- Las libertades del artículo 20 de la Constitución, no son solo derechos fundamentales de cada ciudadano, sino que significan el reconocimiento y la garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada con el pluralismo político, que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático. Dicho en otros términos, los derechos reconocidos por el artículo 20 no solo protegen un interés individual, sino que son garantía de la opinión pública libremente formada e indisolublemente ligada con el pluralismo político.

2º.- El ejercicio de los derechos de información y participación de los ciudadanos en el ámbito político y administrativo se funda, en un extremo esencial, en la libertad de información, que se desarrolla fundamentalmente a través de los medios de comunicación independientes, por lo que cualquier limitación o censura en la obtención de información, se convierte en una vulneración de los principios informadores de estas libertades, esenciales para el funcionamiento del sistema democrático y, en particular, de los derechos fundamentales de los informadores, garantes del sistema.

3º.- El ejercicio de la libertad de expresión y del derecho a la información no tiene otros límites que los fijados explícita o implícitamente en la Constitución, por lo que se prohíbe cualquier interferencia y, en especial, la censura previa en las distintas formas en que puede plantearse.

4º.- La prohibición o limitación, siquiera sea temporal, y no justificada en razones de espacio o concurrencia en masa de medios de comunicación, o en razones de alteración del orden, restringe de manera injustificada el derecho a la obtención y difusión de información de interés general. Ello, aun cuando la limitación consista en la simple espera

de que el órgano competente conceda una autorización, imposibilitando el ejercicio de los derechos del artículo 20 en tanto se produce el acto administrativo autorizador.

5º.- Las sesiones de los Plenos Municipales son públicas y, como tal, son susceptibles de ser grabadas y difundidas en medios de comunicación, salvo que de forma puntual se establezca lo contrario justificado en razones anteriormente expuestas. En consecuencia con todo lo anterior, y con los datos que obran en nuestro poder, creemos que no se ajusta a Derecho que el Ayuntamiento de Cádiar niegue la posibilidad de realizar una grabación de la celebración de un Pleno municipal sin causa legal ni justificación alguna, y aún menos, si cabe, que ese Ayuntamiento en la persona de su Alcalde-Presidente, deniegue verbalmente una autorización vigente concedida a través de un acuerdo de Pleno Municipal, e introduzca en dicha autorización una distinción, no prevista, respecto de los medios de grabación autorizados.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulábamos la siguiente Resolución al citado Ayuntamiento de Cádiar (Granada):

“Recordatorio del deber legal de respetar el ejercicio de los derechos fundamentales previstos en el artículo 20 de la Constitución, en relación con lo establecido en el artículo 70 de la LBRL, en cuanto a comunicar libremente información veraz por cualquier medio de difusión en lo que respecta a los Plenos Municipales del Ayuntamiento.

Recomendación 1: para que se abstenga de impedir a D. ... la grabación de los Plenos y la difusión de dicho material, siempre con respeto a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y restante normativa que resulte de aplicación.

Ello, con la consecuencia de que, a nuestro juicio, debe considerarse que el reclamante está autorizado no sólo para captar grabaciones sonoras de la celebración de los Plenos, y a difundirlas, sino también a captar imágenes de dichos Plenos, en cualquiera de los formatos existentes (fotografía, vídeo...), y a difundirlas.

Recomendación 2: para que, en adelante, se advierta a todos los participantes en el Pleno Municipal que las sesiones pueden ser grabadas en formato no sólo sonoro sino audiovisual, para su posterior difusión en medios de comunicación”.

Por todo ello, formulamos al Presidente de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias **Recomendación** en el sentido de que, por parte de la FAMP, se haga llegar a todos los Ayuntamientos de Andalucía que, en aras al respeto de lo previsto en el art. 20 CE, en relación con lo establecido en el art. 70 LBRL, no se impida la grabación y difusión de los plenos que se celebren en los Ayuntamientos por los distintos medios de comunicación audiovisuales, cualquiera que sea su titularidad, sin otros límites que los que específicamente se deriven de las previsiones normativas del ordenamiento jurídico aplicable en cada caso.

Es decir, cualquier negativa a la grabación, por sonido y/o imágenes, de los plenos de los Ayuntamientos que se celebren en Andalucía, tiene ser motivado en términos

legales y respetuosa con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de los Juzgados y Tribunales ordinarios mencionados en este escrito.

De la respuesta que nos envió el Presidente de la FAMP entendimos que se había aceptado nuestra resolución por cuanto que, en el informe jurídico, constaba *“Con todos estos razonamientos, se comparten los cinco apartados de conclusiones que sirvieron de base a la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 8 de Junio de 2011, y que aparecen en el escrito recibido, por lo que no se aprecian razones que desaconsejen su reproducción y traslado a los Gobiernos Locales andaluces”*. Asimismo, en su carta nos indicaba que *“se procederá a trasladar a los Municipios andaluces las conclusiones jurídicas que contienen el escrito antes mencionado”*.

En cualquier caso, rogamos trasladen a la mayor brevedad posible estas conclusiones sobre la procedencia de la grabación de los plenos municipales, especialmente a aquellos de los que se tiene constancia de que niegan este derecho, que son, recordamos, Atarfe (Granada), Carboneras, Mojácar y Uleila del Campo (Almería), Montefrío (Granada), Palma del Río (Córdoba) y Tharsis (Huelva).

Abrimos de oficio la **queja 12/741** cuando tuvimos conocimiento, a través de las noticias aparecidas en distintos medios de comunicación, así como por la difusión dada por la página web www.grabatupleno.es, de que el Ayuntamiento granadino de Armilla habría prohibido la grabación de los Plenos municipales por Decreto. Siempre según estas noticias, la prohibición se extendería al uso de grabadoras y otros medios de reproducción de la imagen y sonido, a la difusión y transmisión de las mismas y afectaría a todos los concejales del Ayuntamiento y al público que asiste a las sesiones plenarias.

En relación con la grabación de los Plenos municipales por medios audiovisuales, y su posterior difusión y transmisión, esta Institución, como ya ha destacado en los supuestos que aquí mencionamos, ha tenido ocasión de pronunciarse en dos Resoluciones dirigidas, respectivamente, al Ayuntamiento de Cádiz, en esa misma provincia, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

Por ello, interesamos informe al Ayuntamiento de Armilla y de la respuesta que recibimos comprobamos que el Ayuntamiento había solicitado, durante el mes de Marzo de 2012, informe sobre el asunto planteado al Consejo Consultivo de Andalucía y a la Agencia Española de Protección de Datos, sin que constara, al menos hasta el momento de respondernos, que se hubieran emitido tales informes. Asimismo, comprobamos que entre la restante documentación obraba un informe de la Secretaría General del Ayuntamiento, así como el Decreto 2012/195, de la Alcaldía, de 10 de Febrero de 2012, por el que se resolvía:

“Prohibir el uso de grabadoras y otros medios de reproducción de la imagen y sonido de las sesiones plenarias de este Ayuntamiento y difusión y transmisión de las mismas, tanto por los Concejales que integran el Pleno Municipal como por los vecinos asistentes a la sesión hasta tanto se produce la regulación mediante modificación del Reglamento Orgánico Municipal siguiendo el procedimiento legalmente establecido, con los informes técnicos que procedan y con objeto de que se lleve a cabo su regulación y evitar cualquier alteración del desarrollo normal de las sesiones plenarias en garantía del Derecho de representación y participación ciudadana de todos y cada uno de los Concejales. Todo ello en consonancia con la

normativa vigente, particularmente con las prohibiciones que establece la Ley Orgánica de Protección de Datos”.

Finalmente, hemos podido comprobar que nos remite, como último documento adjunto a su oficio de respuesta, una noticia de prensa digital procedente del diario “Ideal” en su edición de Granada, según la cual un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo “*autoriza de manera cautelar grabar los plenos del Ayuntamiento de Armilla*”, lo que quiere decir que sobre el asunto objeto de la presente queja de oficio había recaído también un procedimiento judicial sustanciado ante órgano de la jurisdicción contencioso-administrativa, lo que implicaba suspender nuestras actuaciones, de acuerdo con el contenido del art. 17.2 de nuestra Ley reguladora, aunque comunicamos al Ayuntamiento que tuvieran en cuenta la doctrina jurisprudencial sobre la materia.

La **queja 11/3840** la presentó el representante de una agrupación política con representación en el Ayuntamiento del municipio almeriense de Mojácar indicándonos que habían planteado a la Alcaldía-Presidencia la grabación de los plenos municipales. Ésta les contestó, siempre según el representante político, verbalmente que no “*que aunque no existe una ordenanza o acuerdo plenario previo al respecto, es decir, ningún documento lo prohíbe, ella es la que preside los Plenos*”.

En la respuesta municipal se indicaba que tras la solicitud del grupo municipal de grabar las sesiones en vídeo, ordinarias y extraordinarias, del Pleno Municipal y tras las oportunas consultas, teniendo en cuenta los criterios de transparencia, generalidad y racionalidad, resolvieron prohibir las grabaciones de las sesiones plenarias pues, siempre a juicio de la Alcaldía-Presidencia, esta grabación podía producir “*una cierta limitación y cortapisa en las intervenciones por parte de los corporativos, viéndose coartados en sus exposiciones*”, mucho más cuando quien iba a grabar las sesiones era el familiar de uno de los grupos políticos que, siempre según la Alcaldesa, sesgaba la información en las redes sociales. Transcribimos, a continuación, el resto de las cuestiones que planteaba la Alcaldesa en su respuesta:

“- Efectivamente, según se desprende de los artículos 70 y 88 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, respectivamente, “las sesiones del Pleno de las Corporaciones Locales son públicas”.

Ni uno ni otro cuerpo normativo ni tampoco otra normativa local contemplan la posibilidad de grabar el desarrollo de las sesiones de los órganos colegiados de un Ayuntamiento.

Por consiguiente se puede afirmar que el carácter público de las sesiones queda garantizado con la libertad de asistencia y participación ciudadana, con las actas de cada sesión y con el derecho que les ampara de obtener copia y certificaciones acreditativas de los acuerdos que se adopten.

Al respecto, la Jurisprudencia del Tribunal Supremo (la cual, según establece el artículo 1 del Código Civil, tiene carácter de completar el ordenamiento jurídico al interpretar la Ley) se ha pronunciado por la facultad del Alcalde de disponer la grabación o disponer lo contrario, criterio que deberá adoptarse según las reglas de generalidad y racionalidad.

En conclusión, y puesto que la publicidad queda garantizada como anteriormente se ha expuesto, resuelvo no autorizar la grabación de las sesiones de este Pleno Corporativo”.

Tras recibir esta respuesta y de una comunicación que nos envió el interesado conocimos que este había planteado la cuestión en sede judicial, estando pendiente de resolver el juzgado correspondiente. Por ello, procedimos a suspender nuestras actuaciones en el expediente de queja.

2. 5. TIC y menores.

Los cambios experimentados en nuestra sociedad en los últimos tiempos han conllevado la introducción de las Tecnologías de la información y de la Comunicación en todos los ámbitos, pero especialmente en la educación, al ser considerada como el instrumento principal para crear y difundir este conocimiento.

En este sentido, la presencia de dichas tecnologías en el fenómeno educativo, con sus nuevas formas y capacidades, ha generado importantes expectativas para mejorar los procesos de enseñanza: como medio de aprendizaje, como soporte para ciertas formas de educación y, además, como importante vehículo de una educación inclusiva. De ahí que un amplio sector de la población hayan visto en las TIC una magnífica oportunidad para mejorar la educación y todos sus procesos. Sin embargo, a pesar de las grandes expectativas generadas, la realidad es que el proceso de implantación de las TIC en los centros escolares no se está realizando al ritmo previsto.

Además, la crisis está poniendo freno al avance experimentado en la introducción de estos sistemas en las escuelas. Ciertamente, los recortes y restricciones presupuestarias implantadas en 2012 han afectado también al ámbito educativo. Y así, en dicho ejercicio, la Consejería de Educación ha tomado la decisión de limitar la continuidad del Programa Escuela 2.0. Se trataba éste de un Programa puesto en funcionamiento desde el año 2003, por el que se repartían ordenadores al alumnado de 5º y 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). Como medida alternativa, la Administración educativa ha acordado repartir algunas terminales que, contrariamente al Programa inicial, ahora pasan a ser propiedad de los centros, si bien podrán ser utilizados puntualmente por el alumnado.

Aceptado por la comunidad educativa que la finalización del Programa en cuestión es una consecuencia más de nuestra actual coyuntura económica, la polémica ha surgido por la decisión de la Consejería de excluir a los centros concertados del nuevo sistema de reparto de terminales, lo que ha provocado el malestar en este sector, cuyos representantes se encuentran valorando la posibilidad de recurrir a la jurisdicción para que les reconozca su derecho a formar parte del nuevo Programa en las mismas condiciones que el resto de centros sostenidos con fondos públicos.

Para justificar los cambios la Consejería de Educación señala que esta acción es consecuencia de los ajustes llevados a efecto por la Administración central que ha suprimido para 2012 las ayudas que aportaba a la inversión en tecnología en las aulas. En este ámbito se aduce que se ha preferido invertir los recursos en profesorado para mantener la misma ratio de alumnos por aula.

Por otro lado, durante 2012 la Defensoría ha recibido denuncias sobre el uso inadecuado que algunos alumnos realizan de las redes sociales de Internet, creando problemas de convivencia en los centros escolares. Generalmente la técnica utilizada para estos reprobables hechos consiste en difundir imágenes del profesorado o de otros compañeros, captadas sin su consentimiento a las que añaden comentarios despectivos o vejatorios.

Nuestra misión se centra en comprobar que estas denuncias han sido convenientemente tramitadas por las Consejería de Educación como Administración competentes en la supervisión y sanción de tales conductas. Debemos señalar que en Junio de 2010 se aprobó un importante instrumento para la lucha y erradicación de estas prácticas. Se trata de la Orden de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas. La norma recoge un protocolo de actuación para los casos de acoso escolar, entre los que se incluye por primera vez, el acoso a través de medios tecnológicos o ciber-acoso, intimidación, difusión de insultos, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos móviles.

Aunque tengamos que rechazar contundentemente estos comportamientos, el hecho de que se estén produciendo no ha de llevar a generalizar su posible incidencia ni a rechazar las parte positiva del uso de las Tecnologías de la información. En este punto se ha de ensalzar la importancia de la labor que realiza el profesorado en la formación e información al alumnado sobre las potencialidades de Internet y en general de estas técnicas, favorecedoras de un entorno de comunicación global e intercambio de ideas, así como su lado pernicioso, haciendo ver lo dañino que para el resto de personas, tanto profesorado como compañeros, pueden resultar determinados comportamientos.

SECCIÓN CUARTA:
QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS

I.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.

1. *QUEJAS ANÓNIMAS.*
2. *FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.*
3. *DUPLICIDAD.*
4. *NO IRREGULARIDAD*
5. *JURÍDICO-PRIVADA.*

Dentro de **Tecnologías de la Información y la Comunicación** el promotor de la **queja 12/415** nos exponía que llevaba tres años viviendo en su domicilio, en la ciudad de Córdoba, tiempo durante el que había intentado contratar una línea de telefonía fija con distintas operadoras, sin que hubiera sido posible.

Nos encontrábamos ante una cuestión que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Además, debía tener en cuenta, por otra parte, que su última solicitud de alta se encontraba aún en plazo de ser atendida. A este respecto, le manifestamos que, según la información que podía consultar en la página web www.usuarioteleco.es, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal atienda una solicitud de alta es de 60 días. En caso de no poder realizar dicha alta en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

En la **queja 12/3167**, el interesado nos exponía que desde el mes de Marzo venía notando que en su factura de teléfono móvil se incluían de una serie de cantidades en concepto de servicios de "sms premium", servicios que, nos aseguraba, nunca había requerido ni contratado y a estos efectos solicitaba nuestra intervención. Del contenido del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares por lo que esta Institución no podía intervenir en el sentido que solicitaba el interesado.

No obstante, en relación con el asunto que nos planteaba, le informamos que existe un Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes. Dicho Código de Conducta fue aprobado por Resolución de 8 de Julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y está publicado en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número

180, de 27 de Julio de 2009, modificada por la Resolución de 17 de Junio de 2010, publicada en el BOE número 178, de 23 de Julio de 2010.

6. SIN COMPETENCIA.

Dentro de **Tecnologías de la Información y la Comunicación** la interesada de la **queja 12/3026** nos enviaba, junto a su escrito, copia de la reclamación escrita que había remitido a una compañía de telefonía, de la que era cliente, por las molestias que le ocasionaban las continuas y constantes llamadas desde dicha operadora a su número de teléfono fijo, ofreciéndole ofertas comerciales e informativas de nuevos servicios de telecomunicaciones y tarifas. Y ello, pese a que había manifestado ya en numerosas ocasiones su deseo de no recibir más llamadas de este tipo, colmando su paciencia ya que continuaban produciéndose en horas de sobremesa o nocturnas. Y a estos efectos, además de formular la reclamación a la propia operadora, lo ponía en conocimiento de esta Institución a fin de que, dentro de nuestras competencias, se adoptaran las medidas oportunas.

Le informamos de que la denuncia que formuló por la actitud de la compañía de telefonía, podría considerarse lo que la Ley 3/1991, de 10 de Enero, de Competencia Desleal, denomina "*práctica agresiva por acoso*". Esta conducta podría además constituir infracción administrativa en materia de consumidores y usuarios, así como una vulneración de la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre). En tal caso, le aconsejábamos que formulara denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos para ejercitar los derechos que la normativa le reconocía.

7. SUB-IUDICE.

8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.

9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

10. SIN PRETENSIÓN.

11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.

12. DESISTIMIENTO.

TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

JUSTICIA Y PRISIONES

2.3.3. Videoconferencias con personas encarceladas: un proyecto propuesto, aprobado, ensayado, programado, ... y aún pendiente.

Con motivo de la celebración del VII Encuentro con directivos penitenciarios andaluces, el último de los cuales tuvo lugar el 18 de Octubre de 2011, presentamos una breve ponencia sobre la posibilidad de celebrar videoconferencias con internos que quisieran acogerse a esta modalidad de comunicación para plantear al Defensor sus quejas o peticiones de mediación.

En nuestra propuesta argumentábamos, entre otros aspectos, los siguientes:

“Hemos empezado a implantar, todavía en fase inicial, lo que llamamos la “Oficina Virtual”, cuyo proyecto se centra en la comunicación directa y personal de nuestra Institución con los ciudadanos, de modo que podamos mantener entrevistas personales o reuniones de grupo, con las personas que lo soliciten o a quienes se lo proponamos, para tratar de asuntos que hayan planteado o quieran plantear.

Esta comunicación se articularía a través de medios telemáticos audiovisuales (ordenador con cámara y conexión a internet o videoconferencia).

En este ámbito, el Defensor del Pueblo Andaluz viene desarrollando diversas experiencias que se remontan a 2009, con motivo de las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. A partir de ellas, se han puesto en práctica varias iniciativas, entre las que destaca la creación de un órgano de participación social de carácter virtual como es el Foro de Menores.

También hemos mantenido contactos, en 2010 y 2011, con otras Defensorías, sobre diversos temas de colaboración tecnológica o, en el caso del Sindic de Catalunya, sobre su propia experiencia de contactos con los ciudadanía y, en concreto, en el ámbito penitenciario. Asimismo, en este campo, hemos iniciado algunos contactos con Asociaciones sobre temas diversos”.

Y añadíamos:

“Sabemos que ya los establecimientos penitenciarios andaluces cuentan con salas de videoconferencia. Hemos conocido varias de ellas, pero no tenemos información sobre su uso, o sobre la existencia de nuevas instalaciones en otros centros penitenciarios y todo ello en desarrollo de la Instrucción 2/2007 sobre implantación de este sistema para comunicaciones con jueces y fiscales, con familiares y para consultas médicas.

Nos gustaría que tratáramos este asunto, de sus posibilidades técnicas y de la predisposición a iniciar su uso, para lo que, obviamente, tendríamos que perfilar en su momento los protocolos adecuados y realizar los ensayos pertinentes con personal penitenciario y con algunos internos; en definitiva prepararíamos alguna “experiencia piloto” a desarrollar para derivar de ella las primeras conclusiones.

No se nos escapan la expectativas que podrían despertar esta experiencia en un medio como el penitenciario, pero ya estableceríamos, entre ambas partes, los mecanismos de control que nos permitiesen un uso racional y moderado de estos nuevos mecanismos de comunicación.

Como sabéis la Generalitat de Cataluña –en el pleno uso de sus competencias de ejecución penitenciaria- está facilitando que el “Sindic de Greuges”, nuestro homólogo catalán, utilice desde el año 2008 las videoconferencias con internos. Fuera de las prisiones el sistema lo tenían implantado desde un año antes”.

La propuesta fue apoyada por todos los directores y aceptada por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, presente en la reunión, acordándose constituir un grupo de trabajo para preparar la experiencia.

El grupo de trabajo se constituyó en Sevilla el 10 de Noviembre de 2011 con la presencia de tres directores de prisiones y se celebraron varias videoconferencias en tres centros penitenciarios, en los que se mantuvieron contactos con quince internos y varios funcionarios.

Todo se desarrolló de un modo muy adecuado y a plena satisfacción de ambas partes por lo que, previa aprobación del grupo de trabajo, se envió a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, el 15 de Diciembre de 2011, el borrador del Convenio que regularía el programa.

Tras diversos contactos con la nueva dirección de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, tras la celebración de elecciones generales, se procedió por parte de ellos a modificar algunos aspectos del Convenio propuesto, que nosotros aceptamos.

El 18 de Mayo de 2012 recibimos la siguiente comunicación de la Subdirectora General de Relaciones Institucionales.

“Les adjuntamos dos originales del Convenio de Cooperación entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y esa Institución para su firma, en el margen izquierdo de cada una de sus hojas. Con posterioridad nos devolverán los ejemplares para la firma del Secretario General. Una vez estén completados los trámites y las firmas, se devolverá uno de los originales para esa Institución”.

El Defensor del Pueblo Andaluz firmó el 22 de Mayo de 2012 el Convenio propuesto por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y se envió a Madrid. Tras meses de espera para una respuesta positiva, en la que incluso iniciamos la preparación de próximas videoconferencias con internas del centro penitenciario de mujeres de Alcalá de Guadaíra y con internos de Albolote (**queja 12/2880**, de oficio), recibimos una comunicación de la citada Subdirectora General asegurando que *“en estos momentos no tenemos previsto continuar la tramitación del convenio sobre videoconferencias”.*

A la espera de que a lo largo de 2013 pueda ya continuarse dicha tramitación, incluimos a continuación el texto del Convenio propuesto por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

“ANTECEDENTES”

I.- El Defensor del Pueblo Andaluz, al igual que el resto de entidades del sector público, tiene fijado como objetivo de su actual mandato, la promoción y potenciación de las Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en su ámbito de actuación para acercar la Institución a la sociedad, facilitar la participación social y el ejercicio de sus derechos por la ciudadanía. A tal fin ha aprobado la puesta en marcha del programa Oficina Virtual que posibilite una comunicación directa y personal con la Institución a los ciudadanos y ciudadanas de todo el territorio andaluz.

II.- En esta línea, la implantación del Sistema de Videoconferencias en los establecimientos penitenciarios se introdujo, por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, a través de la Instrucción 2/2007, de 30 de Enero, que tuvo su antecedente en un acuerdo de 2006, entre los Ministerios de Justicia e Interior, para comunicaciones, por este medio, entre las prisiones y los órganos judiciales y el Ministerio Fiscal. Como antecedente legislativo, desde el año 2003 está previsto, en el art. 229.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el uso de videoconferencias, para actuaciones judiciales. En el mismo sentido se pronuncia el artículo 325 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

La citada Instrucción amplía el campo de aplicación del sistema para las comunicaciones de internos con sus familiares, y allegados íntimos, y también para facilitar el establecimiento de consultas médicas entre distintos establecimientos penitenciarios. Y con tal finalidad ordena la instalación del sistema en todos los establecimientos.

III.- El día 18 de Octubre de 2011, se celebró en la sede del Parlamento de Andalucía, en Sevilla, el “VII Encuentro de Directores de Centros Penitenciarios Andaluces con el Defensor del Pueblo Andaluz”, en cuyo orden del día se incluyó una propuesta del Defensor sobre “Posibles contactos con algunos internos a través de videoconferencia”.

IV.- La propuesta fue acogida favorablemente por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, aunque sujeta a la constitución de un grupo de trabajo que programase las primeras experiencias que se fuesen a desarrollar, a través de un protocolo que sirviera para llevar a cabo unas videoconferencias de prueba. El grupo de trabajo se constituyó en Sevilla el día 10 de Noviembre de 2011, con la presencia, por parte de Instituciones Penitenciarias, de los Directores de los centros penitenciarios de Huelva, Puerto III y Algeciras. Del contenido de esta primera reunión fue inmediatamente informada la Secretaria General.

V.- En la primera reunión del grupo de trabajo se acordó desarrollar una fase de pruebas, previa a la elaboración de un borrador de Convenio a presentar a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, que ha tenido lugar entre los días 16 de Noviembre y 14 de Diciembre, ambos de 2011, que ha incluido

una visita de técnicos del Defensor del Pueblo Andaluz a la prisión de Huelva, pruebas técnicas preparatorias para verificar la compatibilidad de los respectivos equipos, idoneidad de las salas, pruebas de sonido y tres videoconferencias con internos de las prisiones de Huelva (el 23 de Noviembre), Puerto III (29 de Noviembre) y Algeciras (14 de Diciembre), en la que han participado catorce internos y varios funcionarios en tareas de coordinación.

VI.- Finalmente, ambas partes concluyen en que la utilización de las TIC suponen un instrumento idóneo facilitar el ejercicio de sus derechos a las personas internadas en establecimientos penitenciarios ubicados en Andalucía, así como para hacer más eficaz y eficiente el funcionamiento del sector público en todos los ámbitos de su intervención.

Conforme a los expresados antecedentes ambas partes

ACUERDAN

PRIMERO.- *El presente Convenio tienen como finalidad favorecer la colaboración entre la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Defensor del Pueblo Andaluz al objeto de que las personas internadas en establecimientos penitenciarios ubicados en Andalucía puedan mantener una comunicación directa y personal, a través de videoconferencia, con el Defensor del Pueblo Andaluz o personal de dicha Institución para el cumplimiento de las funciones que le encomienda el Estatuto de Autonomía para Andalucía y la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.*

SEGUNDO.- *La difusión de este programa entre los internos, se realizará por la Secretaría General a través del medio que considere oportuno, incluyendo en la información a facilitar que, en todo caso, en su desarrollo se protegerá la intimidad y confidencialidad de las comunicaciones que mantengan a través de estos medios audiovisuales, sin que en ningún caso, pueda ser grabada, ni en la sala del centro penitenciario, ni en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz.*

TERCERO.- *Las salas de los centros penitenciarios deberán estar debidamente insonorizadas durante el transcurso de la videoconferencia, y la vigilancia que se efectúe desde las salitas contiguas debe hacerse con la mayor discreción, de modo que los internos puedan expresarse con entera libertad.*

CUARTO.- *Cada sesión de videoconferencia, sumando las distintas entrevistas, tendrá una duración máxima de una hora y tendrán lugar en el horario de mañana que mejor se ajuste al régimen penitenciario.*

El número de internos atendidos no será inferior a tres ni superior a cinco.

Para cada interno se prevé un tiempo máximo de 15 minutos.

En todo caso, el Defensor del Pueblo Andaluz, a fin de que el desarrollo de este programa no interfiera la normal funcionalidad de los centros penitenciarios a que afecta el presente Convenio, acordará previamente con

éstos los días y horas en que se celebrarán las correspondientes sesiones de videoconferencia.

El coste de utilización de la línea telefónica que comporta el desarrollo de las sesiones de videoconferencia objeto de este Convenio, serán a cargo del Defensor del Pueblo Andaluz.

QUINTO.- *La selección de internos participantes se hará por la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz conforme a las peticiones de los mismos para utilizar este medio de contacto, o mediante propuestas del Defensor del Pueblo Andaluz, y en ambos casos, bien se trate de primeros contactos o en el curso de algún expediente de petición o queja del interno, ya preexistente.*

SEXTO.- *Asimismo, el desarrollo de este programa podrá utilizarse también para la realización, a través de videoconferencia, de entrevistas del Defensor del Pueblo Andaluz, o miembros de su Oficina, con técnicos, funcionarios o expertos que participen en los programas de colaboración que mantiene la Administración Autonómica en las prisiones.*

El régimen de estas sesiones será similar al que se determina en los acuerdos precedentes.

SÉPTIMO.- *La vigencia del presente Convenio será de un año a partir de su firma y se prorrogará, tácitamente, si ninguna de las partes procede a su denuncia previa.*

OCTAVO.- *El grupo de trabajo al que se alude en el Antecedente IV de este Convenio se encargará del seguimiento del mismo e informará sobre su evaluación, tanto a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias como al Defensor del Pueblo Andaluz.*

NOVENO.- *El Defensor del Pueblo Andaluz se compromete a mencionar en sus Informes al Parlamento de Andalucía la colaboración que viene prestando la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias a esta Institución para el cumplimiento de sus funciones.*

DÉCIMO.- *La naturaleza jurídica del presente convenio es administrativa, está excluido del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público a tenor de lo previsto en el artículo 4,1 c.*

Las controversias que surjan en la ejecución del mismo, de no ser resuelta de común acuerdo en el seno de la comisión mixta, serán sometidas al dictamen de la Abogacía del Estado, que emitirá resolución vinculante para las partes.

UNDÉCIMO.- Causas de Resolución.

No obstante lo previsto en la cláusula séptima, serán causas de extinción del presente convenio:

1.- La resolución por incumplimiento de las cláusulas del mismo, por cualquiera de las partes firmantes.

2.- Por mutuo acuerdo.

3.- Por desaparición de las condiciones que sirven de base a su realización.

DUODÉCIMO.- Comisión Mixta: *Se crea una Comisión Mixta de Seguimiento del Convenio que estará integrada por cuatro personas, dos en representación de la Administración Penitenciaria y dos en representación del Defensor del Pueblo Andaluz.*

Esta Comisión será la encargada de coordinar el buen desarrollo de las actividades a cuyo fin, al menos anualmente, elevarán informa a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Esta Comisión se reunirá, al menos una vez al año y siempre que lo solicite una de las partes. Y su funcionamiento se adecuará a lo dispuesto en el Título II, Capítulo II de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MENORES

12. Menores y medios de comunicación.

El artículo 6 de la Ley 1/1998, de los derechos y la atención al Menor en Andalucía establece la obligación de la Junta de Andalucía de proteger el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a las intromisiones ilegítimas y, en particular, las que pudieran producirse a través de los medios de comunicación social y sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías.

A este respecto se suelen recibir quejas en disconformidad con los contenidos emitidos por determinados programas de televisión, alegando que atentan contra la integridad psíquica de las personas menores de edad al infundir valores poco convenientes para su formación integral.

Desde nuestra perspectiva entendemos que los programas dirigidos a menores deberían potenciar su desarrollo, promoviendo su capacidad intelectual, y el desarrollo de valores tales como la solidaridad, la constancia, la disciplina, el idealismo, la lealtad, el respeto a los demás, que contribuyen en definitiva a la mejora personal y a una mejor convivencia en sociedad.

En lo que atañe a medios de comunicación audiovisuales el artículo 56 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, otorga a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias de supervisión, control y protección activa para garantizar el cumplimiento de las previsiones de la Ley y, en su caso, la potestad sancionadora en relación con los servicios de comunicación audiovisual cuyo ámbito de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado, no sobrepase sus límites territoriales. En consecuencia, dicha Ley otorga a Andalucía competencias en relación con los servicios audiovisuales cuya prestación se realice directamente por entes propios (Canal Sur) o por entidades a las que hayan conferido su gestión dentro del correspondiente ámbito autonómico (televisiones locales).

En esta materia resulta trascendente la actuación que viene desarrollando el Consejo Audiovisual de Andalucía que según su ley reguladora (Ley 1/2004, de 17 de diciembre, de creación del Consejo Audiovisual de Andalucía) como autoridad audiovisual independiente encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en el ámbito de los medios audiovisuales en Andalucía y por el cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad.

También resulta relevante en este apartado las actuaciones que viene realizando el Defensor del Oyente y el Espectador de la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía, como órgano unipersonal al servicio del usuario para atender sus quejas y sugerencias sobre los contenidos de la programación, con la finalidad de colaborar en la mejora de la calidad de sus contenidos dentro del respeto al espíritu de libertad de expresión y con especial atención a la infancia y la juventud y a los principios constitucionales de respeto a la igualdad y a la no discriminación por razones de sexo, raza, creencias religiosas o cualquier otra circunstancia personal o social.

A pesar de este reparto competencial en ocasiones nos llegan quejas que afectan a televisiones de ámbito estatal, las cuales orientamos para su gestión por las

entidades competentes. Así en la **queja 12/3079** la interesada se lamenta del inapropiado horario para anuncio de preservativos en prácticamente todas las televisiones; en la **queja 11/6093** se discrepa por inapropiado la emisión de autopublicidad por canal nacional de una serie sobre zombies en horario infantil; también en la **queja 12/2513** se refieren contenidos machistas en programa de televisión nacional.

No solo las quejas versan sobre contenidos de programas de televisión. También con relación a cines en la **queja 12/98** discrepan de la calificación otorgada a una película al considerar que resulta inapropiada para mayores de 7 años. En la **queja 12/91** la interesada muestra su disconformidad con la tolerancia de que niños con apariencia de tener 4 ó 5 años acudan a las salas de cine para visionar con sus padres películas calificadas para mayores de 16 años.

También es frecuente que tramitemos quejas en relación con los contenidos que aparecen en determinadas páginas web y portales de internet, en las que por tratarse de contenidos en muchas ocasiones delictivos damos traslado de tales denuncias a las unidades policiales especializadas. Así aconteció en la **queja 12/6061** en que se denunciaba un blog de internet por incitar a la anorexia y bulimia, o en la **queja 12/7136**, **queja 12/7137**, **queja 12/7138**, **queja 12/7140** en las que se denunciaba posible pedofilia en conocida red social de internet.

Tampoco faltan las quejas que aluden a la utilización no consentida de la imagen de menores. En la **queja 12/722** se denuncia la utilización ilegítima de imagen de menor en página web; en la **queja 11/5833** se refiere la utilización no consentida de la imagen de su hija por parte de televisión extranjera. Destacamos por su singularidad la **queja 12/1499** en la que se dirigía a nosotros el padre de unos menores quejándose por el uso no consentido de la imagen de sus hijos por parte de una academia privada de idiomas. Nos decía que dicha academia había hecho uso de fotografías de su hijo para publicidad, sin pedirle en ningún momento su consentimiento, y que tal hecho implicaba una intromisión ilegítima en su intimidad, conculcado además el derecho a disponer de su imagen personal.

Nos comentaba que había presentado denuncias ante la Fiscalía para que se iniciasen diligencias penales por los ilícitos contemplados en el artículo 197 del Código Penal contra las personas responsables de tales hechos.

Para el análisis de la cuestión planteada en la queja partimos de lo establecido en el artículo 18.1 de la Constitución, que reconoce a las personas los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. La protección que otorga el ordenamiento jurídico a estos derechos se contempla fundamentalmente en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de Mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen.

Es así que cada persona es dueña de su imagen, pudiendo disponer libremente sobre ella y consentir o rechazar su uso por parte de terceras personas. Aquí, no obstante, habrá que estar a la costumbre social y a la propia conducta de la persona afectada para determinar en el caso concreto si el uso de la imagen por terceros representa o no una lesión (artículo 2.1 de la Ley Orgánica 1/1982, antes citada).

Por tanto, indicamos al interesado que el conflicto que mantenía con la academia era de derecho privado, al existir una evidente controversia entre las personas que habían hecho uso de la imagen de las menores para publicidad y los progenitores que

ejercían la patria potestad, quienes negaban haber consentido tal uso y reclamaban la correspondiente reparación.

Y en este punto, hubimos de matizar que las funciones encomendadas a esta Institución vienen referidas a la supervisión de la actuación de la Administración en sus relaciones con la ciudadanía, sin que en el presente caso se someta a nuestra consideración una concreta actuación administrativa sino la actividad publicitaria realizada por la aludida academia de idiomas, de titularidad privada.

Tales actuaciones afectan a tanto a la esfera jurídica privada y personal del padre, como a la de la madre y sus hijas, sin que la legislación reguladora de esta Institución nos habilite para suplir dicha actividad ni para irrogarse competencias de representación y defensa ante los Juzgados y Tribunales. Así pues, asesoramos al interesado acerca de la posibilidad de ejercer las acciones legales previstas en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, sobre protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

Con referencia expresa a la imagen y demás datos personales, también le asesoramos acerca de la opción de denunciar los hechos y ejercer los derechos de cancelación y rectificación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con la exigencia, en su caso, de las correspondientes responsabilidades. Una academia privada utiliza la imagen de sus hijos para publicidad.

En la **queja 12/3584** se dirigió al Defensor del Menor el abogado de una familia en relación con la actuación de un periódico digital, dirigido a extranjeros de habla inglesa, cuya redacción se encuentra en la provincia de Málaga.

Nos decía el que dicho medio de comunicación publicó datos personales de una niña, de nacionalidad británica y residente en un pueblo de Málaga, sugiriendo que pudiera tratarse de Madeleine, la niña desaparecida hace unos años en el Algarve portugués y cuyo caso fue ampliamente publicitado en los medios de comunicación de nivel mundial.

El medio de comunicación no sólo divulgó sus datos personales y de su familia, sino que también publicó su fotografía, causando en consecuencia un importante daño tanto a ella como a sus familiares, viéndose implicados en un asunto de tanto eco en los medios de comunicación.

Por dicho motivo esta familia procedió a denunciar los hechos ante la policía en Málaga, remitiéndose el correspondiente atestado al Juzgado en donde venían tramitándose las consecuentes diligencias previas para depurar las posibles responsabilidades penales.

Al encontrarse el asunto bajo supervisión judicial indicamos al abogado la imposibilidad de intervenir en el caso; no obstante, en cumplimiento del mandato de nuestra ley reguladora le asesoramos acerca de las posibles acciones legales contra el medio de comunicación por la responsabilidad civil inherente en la intromisión en la intimidad, vulneración del honor y por el uso no consentido de la imagen personal de la menor.

OFICINA DE INFORMACIÓN

4. Entrevistas con el Defensor del Pueblo Andaluz por Videoconferencia

Como ya adelantábamos en la introducción de esta Sección, en el año 2012, hemos puesto en marcha un nuevo servicio a la ciudadanía, consistente en la posibilidad de mantener entrevista con la persona titular de esta Defensoría, mediante el sistema de videoconferencia a través de equipos informáticos dotados de cámara web, con la finalidad de favorecer acercamiento de aquella a la Institución y posibilitar una comunicación directa y personal con la misma a los ciudadanos y ciudadanas de todos los municipios de Andalucía mediante la utilización de las TIC.

Este nuevo servicio permite contactar, a través de medios audiovisuales, con el Defensor del Pueblo Andaluz, así como con las adjuntías y personal técnico de la Institución, para formular consultas sobre cualquier asunto que afecte a la protección y defensa de sus derechos o al funcionamiento de la misma.

Para ello, hay que solicitar día y hora a través de nuestra Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, a través de correo ordinario, enviando la solicitud a la sede de la Institución, por correo electrónico a nuestra dirección electrónica, o rellenando el formulario existente al efecto en nuestra página web y se puede realizar desde cualquier ordenador equipado con cámara web y auriculares con micrófono, que cuente con los sistemas operativos compatibles y se haya descargado el correspondiente programa informático, para lo que prestamos la correspondiente asistencia técnica.

Pues bien, en este primer año de andadura, hemos recibido cuarenta y siete solicitudes de entrevistas con la Defensoría, a través de este sistema, de las que han llegado a celebrarse once, versando las cuestiones planteadas sobre los más variados asuntos competencia de esta Institución.

El resto de las entrevistas no han podido celebrarse, las más de las veces, debido a que en un primer contacto con las personas solicitantes para concretar el objeto o motivo de la misma, los asuntos que querían plantear no se encontraban dentro de nuestro ámbito competencial, bien por tratarse de cuestiones jurídico privadas, bien por estar implicados organismos y entidades de la administración del estado, sobre los que esta Institución carece de competencias de supervisión.

Otro grupo de solicitudes no atendidas, lo ha constituido aquellas en las que las personas solicitantes, tras contactar con ellas vía telefónica, nos decían que no disponían de equipo informático para poder realizar la videoconferencia por esta vía, o bien aquellas otras en las que, tras explicarles la posibilidad de enviar queja inmediata para proceder a su pronto estudio y valoración, dada la urgencia del asunto a plantear, optaron por esta vía y desistieron de esperar a la celebración de la entrevista cuya celebración, a veces, depende la agenda de la persona titular de la Institución.

5. Derechos de la Ciudadanía, en sus relaciones con la Administración.

Pues bien, en relación con nuestras actuaciones relativas a los derechos de la ciudadanía, a ser atendidos e informados adecuadamente, así como a recibir respuesta por

parte de la administración pública a la que se hubieran dirigido, planteando sus pretensiones, hemos tramitado varias quejas durante el 2012.

Un primer grupo de ellas, están relacionadas con la disconformidad de las personas que se dirigieron a nosotros, en relación a la números de teléfonos de diversos organismos públicos y privados, asignados tanto para recibir información, como para realizar trámites y reclamaciones, incluidos los de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y los de compañías suministradoras de servicios básicos.

En concreto, en estas quejas la disconformidad se centra en que estos número telefónicos comienzan por un 902; siendo este tipo de línea un número de teléfono único a nivel nacional en el que se puede recibir todas las llamadas realizadas desde cualquier punto de España tanto desde la red fija como desde la red móvil. Es un **número virtual** que recoge las llamadas y las desvía a un **número fijo** determinado y su coste es ligeramente superior al de una llamada local.

La mayor desventaja de estos números viene provocada porque las empresas de servicios de telecomunicaciones que venden sus packs de tarifa plana no los incluyen. Por ello los usuarios que aun teniendo contratada una tarifa plana tienen que pagar por las llamadas que realizan a estos números, en cambio, si fuera un número normal les saldrían gratis.

Ejemplo de ellas han sido, la **queja 12/3453**, **queja 12/3855**, **queja 12/4902**, **queja 12/5771**, en las que las personas reclamantes, no se ratificaron en su contenido mediante firma, ni nos enviaron la ampliación de datos que solicitamos.

Por singular, destacamos la **queja 12/3910**, en la que su promovente, mediante correo electrónico nos exponía que era muy importante que las llamadas a la policía fuesen gratis. *“Algunas veces nos encontramos en la calle en circunstancias en las cuales debemos notificar a la policía - sea por robo o pelea callejeras o situaciones donde vemos que alguien esta siendo ultrajado o abusado/a de alguna manera- y no podemos notificar a la policía porque no tenemos monedas o porque nuestro teléfono móvil esta descargado. Movistar cobra 40 céntimos por llamar al 091 o 092. Hay que cambiar esto urgentemente”*.

Como quiera que el contenido de esta queja, atañe a competencias de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que es la que regula toda la cuestión relativa a la asignación de recursos públicos de numeración, procedimos a su remisión a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, al ser aquella un organismo de la Administración del Estado.

Un segundo grupo de quejas, tratadas en esta Área, lo constituyen las de aquellos ciudadanos y ciudadanas, que no habían obtenido respuesta alguna, a los escritos que habían dirigido a la administración competente para resolver sobre la pretensión planteada. En todas estas quejas, procedemos siempre a la admisión a trámite, sin entrar en el fondo de la cuestión, sino con la finalidad de romper el silencio de la administración, por cuanto que esta Institución tiene encomendado expresamente, en virtud del artículo 17, apartado 2, in fine de su Ley reguladora, velar porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan formulado. Ejemplo de ellas son la **queja 12/643** y **queja 12/3372**, en las que dimos por concluidas

nuestras actuaciones cuando se emitió el pronunciamiento expreso por parte de la administración implicada, a los escritos formulados por las personas interesadas.

Un tercer grupo, lo constituyen las quejas en las que la ciudadanía, plantea algún tipo de disfuncionalidad y/o presunta irregularidad, en su derecho a relacionarse con la administración por medios telemáticos, así en la **queja 12/3391** el reclamante textualmente nos decía los siguiente:

“1.- El pasado 06/06/12 solicité la admisión en ciclos formativos de grado medio a través del registro electrónico de la secretaría virtual de la Consejería de Educación, según copia adjunta.

2.- Que no obstante, el sábado 23/06/12 recibí un email de dicho organismo (adjunto copia) advirtiéndome de que el trámite electrónico carecería de validez si ANTES DEL LUNES 25 -sólo disponía de 1 día- NO entregaba copia de la solicitud en la secretaría del IES elegido en primera opción.

3.- Que he tenido que desplazarme al IES para entregarlo, esperar turno en la larga cola propia del último día hábil, y después de todo, rellenar de nuevo la solicitud.

4.- Que el art. 6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, reconoce el DERECHO del administrado a la realización de trámites y solicitudes telemáticas, etc... por lo que una vez realizado, en plazo, el trámite a través de la sede electrónica no procede que se me obligue a repetirla presencialmente, ocasionándome unas molestias que en modo alguno debo soportar, además de tratarse precisamente de las que la referida Ley pretendía evitar a los ciudadanos”.

Solicitado informe, por la Secretaría General Técnica de la citada Consejería, se nos dijo que la secretaría virtual contemplaba dos modalidades de tramitación electrónica para los procedimientos de admisión en los ciclos formativos de grado medio, cumpliendo los preceptos de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y son la cumplimentación on-line para su posterior entrega presencial en el centro educativo elegido y la presentación telemática on-line, que sería la tramitación por administración electrónica, propiamente dicha, por cuanto que la solicitud ha de ser firmada digitalmente a partir de lo cual accede al registro electrónico y queda grabada en el sistema informático Séneca, para su posterior tramitación.

Pues bien, en el caso de nuestro reclamante, presentó su solicitud electrónica on-line, con total normalidad y validez administrativa en base a la normativa vigente, a partir de cuyo momento no tenía que hacer ninguna otra acción, dado que había realizado de forma correcta y completa el inicio del procedimiento.

No obstante, el sistema automático de avisos del que dispone la secretaría virtual, envió correos automatizados informando de la próxima expiración del plazo para presentar la solicitud de admisión y, además, erróneamente también envió este aviso, de forma automática, a los que ya la habían presentado electrónicamente, cual era el caso de nuestro reclamante, aunque sólo constaba para el programa informático la solicitud que presentó en primer lugar y vía electrónica, no habiendo sido perjudicado en el procedimiento de admisión.

Finalmente, la Secretaría General, pedía disculpas al mismo, por el trastorno ocasionado con el correo electrónico que por error se le envió. A la vista de estas explicaciones, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Para concluir, vamos referirnos a continuación a las nuevas situaciones que en relación al derecho de la ciudadanía a recibir información y comunicarse con la administración pública, se están produciendo con la aparición e intervención de estas en las redes sociales de internet.

En nuestra actual sociedad y en la era de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es indiscutible que el uso las redes sociales es ya una realidad más en el ámbito de la Administración Pública Española, puesto que la ciudadanía reclama nuevos canales de comunicación con las administraciones y entidades públicas, demandando rapidez e inmediatez, en el acceso y conocimiento de la actividad e información que las mismas generan y, al mismo tiempo, que sea clara y concisa en sus contenidos.

La Administración, las utiliza, por una parte, para difundir información, sobre sus competencias, actividades y servicios que presta y, por otro, como canal de escucha de las demandas y opiniones de las personas usuarias, respecto de la actuación de las administraciones públicas. Tampoco se puede olvidar la aspiración democrática que tiene la utilización de estos canales de comunicación recíproca, pues propicia la participación de aquella en los asuntos públicos.

Entre otras cosas, esto facilita una mayor difusión de la información y el que se pueda dar una respuesta ágil a las demandas que se produzcan en este sentido. También supone la simplificación de trámites de la propia atención ciudadana, todo ello encaminado también a conseguir una mayor transparencia de la actuación administrativa.

No obstante, este medio, el de las redes sociales, no es el adecuado para la producción de actos administrativos con trascendencia jurídica para la ciudadanía.

Esta y otras cuestiones, hemos tenido ocasión de analizarlas en el año 2012, a través de la **queja 11/4815**, tramitada a instancia de parte, contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que abrió un canal libre y directo de comunicación para todo su vecindario, a modo de poder exponer sus quejas, ruegos y preguntas a través de Facebook, la red social, en la que nuestro reclamante nos decía que tras exponer a través de esta red social, un ruego/sugerencia sobre el uso de unas instalaciones deportivas en este municipio, casi en estado de abandono, se le respondió de una manera, a su juicio, bastante escueta e inadecuada.

Dicho esto, borró y publicó nuevos comentarios en el “muro”, instando a que se le contestara de manera adecuada, pues al ser el utilizado un canal oficial, consideraba tener derecho a exigir una respuesta a su solicitud. Después de haber pasado alrededor de dos semanas sin tener contestación, se vetó su participación en la red social, se le prohibió la publicación de contenidos y la respuesta a cualquier comentario publicado por el administrador del perfil municipal en la red social.

Finalmente concretaba su petición en ser readmitido en la página web para poder seguir formulando de manera oficial, ruegos, preguntas y solicitudes y que se exigiera al Ayuntamiento dar una respuesta coherente a su petición.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Roquetas, se nos envió respuesta aclarando las circunstancias del caso, la información necesaria para su valoración y una copia de la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales elaborada por el citado Ayuntamiento y aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se añadía que a la fecha de emisión del informe, la persona reclamante, tenía restituidos los permisos de escritura, por haber transcurrido los 90 días naturales durante los cuales se vetó e impidió su participación en la Red Social porque, a pesar de recordarle el obligado cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas, insistió en su actitud y ante el reiterado incumplimiento, se procedió por parte del administrador del perfil a retirarle los permisos de escritura durante el período señalado, pues quedó demostrado que, junto con otras personas usuarias del facebook municipal, había actuado de forma no constructiva, con el único objetivo de entorpecer el funcionamiento del perfil.

Por otra parte, se le había autorizado el uso de la instalación deportiva municipal que el mismo demandaba, con lo que entendimos que, finalmente, había sido satisfecha su solicitud.

No obstante, con ocasión de la tramitación de esta queja, extraemos las siguientes conclusiones:

a) El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), impulsó la puesta en marcha de sus perfiles institucionales en las redes sociales con mayor penetración, facebook y twitter, lo que motivó la redacción de una Guía de Buenas Prácticas, aprobada por la Junta de Gobierno Local, con el fin de mantener el uso y neutralidad. (El perfil se encuentra administrado por el personal técnico del Servicio de Informática del propio Ayuntamiento).

b) La ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones públicas tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 1 de Noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAPYAC.

Asimismo, puede relacionarse con las administraciones públicas, para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios, electrónicos, informáticos y telemáticos con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento (artículo 45, 2 de la LRJAPYAC).

c) En lo que atañe a la posibilidad de que a través de una red social de internet se pueda iniciar un procedimiento administrativo mediante la presentación de una solicitud, que de lugar a una resolución administrativa que estime o deniegue la petición, entendemos que no es posible, por cuanto que no viene previsto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante la que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural, por cuanto que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a aquella, superando

barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

En cualquier caso, la producción de actos administrativos, solo puede realizarse a través y mediante el procedimiento administrativo que esté previsto para ello, con independencia de que, para superar las barreras de distancia y tiempo entre las personas solicitantes y la administración competente para resolver, los distintos trámites y gestiones puedan llevarse a cabo por medios electrónicos y telemáticos, siempre que se realice con los requisitos y garantías que establece la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, para que los procedimientos así tramitados y los actos administrativos producidos en los mismos tengan validez y eficacia, en definitiva, relevancia jurídica, conforme a la normativa general o sectorial que sea de aplicación.

d) Finalmente, queda valorar el hecho de si, tras efectuar advertencia, se puede inhabilitar a los ciudadanos y ciudadanas, de forma temporal, por la administración técnica del perfil, la capacidad de publicar mensajes, medida que se impuso a nuestro reclamante, por plazo de 90 días naturales.

Analizado el Código de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobado por el Ayuntamiento, observamos no se incluyen las consecuencias, pueden derivarse de su incumplimiento, como la medida de inhabilitación temporal de la capacidad de publicar mensajes por determinado plazo.

Nos pronunciamos ante el Ayuntamiento implicado, en el sentido de que dada la aun ausencia de normativa expresa que, en el seno de la administración pública, regule el acceso y participación de ésta en las Redes Sociales, mas allá de las normas de conducta que se asumen y se aceptan al usar la red social de que se trate, la medida que se adoptó con el interesado, obviamente de carácter restrictivo, como consecuencia del no respeto o incumplimiento del Código de Buenas Prácticas, u otras que de la misma naturaleza pudieran adoptarse, debería ser contemplada en la propia Guía.

No tiene sentido, incorporar el Ayuntamiento a facebook para facilitar la participación, la información etc., aprobando incluso una Guía de Buenas Prácticas para su regulación y adoptar una medida excluyente no prevista en la misma.

El hecho de que no se trate de un procedimiento administrativo reglado, no puede obviar que cuando una Administración se relaciona con la ciudadanía, cualquiera que sea en el ámbito en el que actúe, siempre, y necesariamente, lo ha de hacer sometida al derecho y, en el caso que nos ocupa, entendimos que el Ayuntamiento debía someterse, entre otros, a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad, buena fe y confianza legítima en el actuar de la Administración.

Ello aconseja que las reglas del uso de la redes sociales sean establecidas y conocidas de antemano por los usuarios y usuarias de estas webs municipales, así como las consecuencias que pueden acarrear su inobservancia o incumplimiento.

Así formulamos **Sugerencia**, en orden a que en la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, se incluya la advertencia de cancelación del acceso, servicio y contenidos, que de manera temporal pueda acordarse, como consecuencia de la inobservancia o incumplimiento de la Guía

referida, debiéndose regular también, el procedimiento que se acuerde para la imposición de estas medidas.

También sugerimos que se le de a esta nueva regulación, la más amplia difusión, garantizándose en concreto, su publicidad, entre otros medios, a través de las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa el Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería).

A esta fecha, el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, a contestado a nuestra **Resolución** aceptando plenamente la misma; así la Guía de Buenas Prácticas ha sido modificada en el sentido recomendado, habiéndosele dado la correspondiente difusión y publicidad en las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa este Ayuntamiento.