

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

ÓRGANO DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES



JUNTA DE ANDALUCÍA



ÓRGANO DE MEDIACIÓN DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES

Como consumidor o empresario es importante que conozca la existencia de los Órganos de Mediación del Sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones, Regional y Provinciales, integrados en el Consejo Andaluz de Consumo.

Se trata de Órganos de participación y asesoramiento, que actúan como mesa de diálogo entre la Administración, los empresarios y los consumidores. Son también Órganos de mediación y conciliación en las discrepancias entre usuarios y empresas instaladoras, al que las partes en conflicto podrán someterse de mutuo acuerdo. Al mismo tiempo, se caracterizan por encargarse de ejercitar funciones de formación, consulta e información a los usuarios, sirviendo además para la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y proporcionando a las empresas del sector una eficaz herramienta de trabajo que sirva para mejorar los servicios que prestan.

Estos Órganos están compuestos por miembros de la Junta de Andalucía, de la Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones (FAITEL), de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (AL-ANDALUS, FACUA y UCA-UCE).

Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia. Dirección General de Comunicación Social
Consejería de Gobernación. Dirección General de Consumo
Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos

Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)

Federación Andaluza de Asociaciones de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones (FAITEL)

Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa (AL-ANDALUS)

Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA)

Unión de Consumidores de Andalucía (UCA/UCE)

¿EN QUÉ CONSISTE LA FUNCIÓN DE MEDIACIÓN?

¿EN QUÉ CONSISTE LA FUNCIÓN DE MEDIACIÓN?

Es un instrumento de solución de conflictos de carácter *voluntario, gratuito y rápido*, que la Administración pone a disposición del ciudadano y que permite resolver ante unos órganos formalmente constituidos las discrepancias surgidas entre un consumidor o usuario y un empresario o prestador de servicios.

Procedimiento de Mediación:

Si el consumidor opta por la mediación, la Secretaría del Órgano de Mediación correspondiente lo notificará al reclamado, el cual puede o no aceptar la mediación.

- Si **NO ACEPTA**, se pone fin al procedimiento y el consumidor tiene la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo o a los Tribunales ordinarios.

- Si **ACEPTA**, se reúne el Órgano de Mediación ante el cual cada una de las partes, que deben acudir por sí mismas o debidamente representadas, expone sus correspondientes pretensiones.

Celebrado el acto de mediación, el mismo puede terminar con cualquiera de los siguientes resultados:

- **AVENENCIA**, cuando hay acuerdo entre las partes, acuerdo que se refleja en el acta de la mediación.

- **DESAVENENCIA**, cuando no hay acuerdo entre las partes, desacuerdo que se refleja en el acta de la mediación, en cuyo caso el consumidor tiene la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo o a los Tribunales ordinarios.



OTRAS FUNCIONES:

OTRAS FUNCIONES:

- Analizar y trabajar en temas de interés, tanto para los consumidores como para el sector de las telecomunicaciones.
- Adoptar medidas para asegurar y favorecer las relaciones de consumo entre las empresas instaladoras y las organizaciones de consumidores.
- Coordinar la formación e información de los usuarios y de las empresas del sector
- Analizar y estudiar la normativa del sector.
- Realizar funciones consultivas.

LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES

LAS INSTALACIONES DE TELECOMUNICACIONES

En nuestra sociedad, los servicios de telecomunicaciones nos rodean y se encuentran presentes en todos los momentos de nuestro día a día.

Para que esos servicios de información, comunicación, ocio,... sean posibles necesitan en cualquier caso de instalaciones e infraestructuras que nos los acerquen. Así, las instalaciones de telecomunicaciones como televisión, telefonía, controles de accesos como los porteros electrónicos o videoporteros, sistemas de sonorización, circuitos cerrados de televisión,..., son algunos ejemplos comunes.

La legislación vigente regula las calidades y garantías mínimas en cualquiera de estas instalaciones y servicios, así como los requisitos de las empresas y profesionales que deben ejecutarlas y la documentación que ha de entregarse al propietario de las mismas.

El marco legal establece que todas las instalaciones de telecomunicaciones deben ser ejecutadas por empresas instaladoras de telecomunicaciones, debidamente autorizadas.



LAS EMPRESAS INSTALADORAS DE TELECOMUNICACIONES

LAS EMPRESAS INSTALADORAS DE TELECOMUNICACIONES

Estas empresas han de demostrar ante el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que cumplen los requisitos mínimos que se les exige para poder ejercer la actividad de instaladora de telecomunicaciones. Si se demuestran y garantizan los requisitos necesarios la empresa se inscribe en el Registro de Empresas Instaladoras de Telecomunicaciones, que depende del mencionado Ministerio. De esta forma, las empresas registradas son las únicas autorizadas para realizar este tipo de instalaciones, y por tanto, poseen un número de registro que puede serle exigido en cualquier momento en prueba de su legalidad.



Las empresas registradas se encuentran publicadas en Internet en el listado que el citado Ministerio posee en www.setsi.mityc.es

A todas estas empresas se les exige que al término de cualquier instalación, entregue a su cliente o al propietario, el correspondiente boletín de la instalación que certifica que ésta ha sido ejecutada por ella como empresa autorizada y según la legislación vigente. Igualmente debe entregar un protocolo de pruebas que informa al cliente de las pruebas que se han realizado a la instalación y que los niveles obtenidos son los adecuados a su finalidad.

Estos dos documentos junto a la factura, nos permitirán en caso necesario poder ejercer nuestros derechos como usuarios y consumidores.



LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT):

LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT):

Entre las instalaciones de telecomunicaciones cabe destacar por su importancia social la relativa a la televisión. Más aún, en estos momentos con la llegada de la nueva Televisión Digital Terrestre son muchos los ciudadanos que se plantean múltiples dudas a cerca de la instalación que disponen en sus viviendas y de las condiciones que se deben cumplir para poder verla. Es por ello, que se incluyan a continuación las cuestiones más relevantes con sus respectivas respuestas:

¿QUÉ ES LA TDT?

¿QUÉ ES LA TDT?

Es una nueva tecnología para transmitir televisión que convive actualmente con la tradicional televisión analógica, pero que la sustituirá completamente el 3 de abril de 2010. Fecha a partir de la cual cesarán todas las emisiones de televisión en formato analógico (apagón analógico).

¿QUÉ VENTAJAS PRINCIPALES APORTA?

¿QUÉ VENTAJAS PRINCIPALES APORTA?

- Mejor calidad de imagen y sonido.
- Mayor número de canales.
- Servicios adicionales e interactivos (subtítulos, información de programación en pantalla, participación de los televidentes, consulta del tiempo o el tráfico, etc.).



¿TENGO COBERTURA DE TDT?

¿TENGO COBERTURA DE TDT?

Se puede consultar por Internet, en la dirección www.televisiondigital.es, si su municipio dispone de cobertura de TDT. No obstante, es posible que dentro de un mismo municipio haya zonas con mala o nula recepción por distintos motivos, con lo que en cualquier caso conviene consultarlo con una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada.



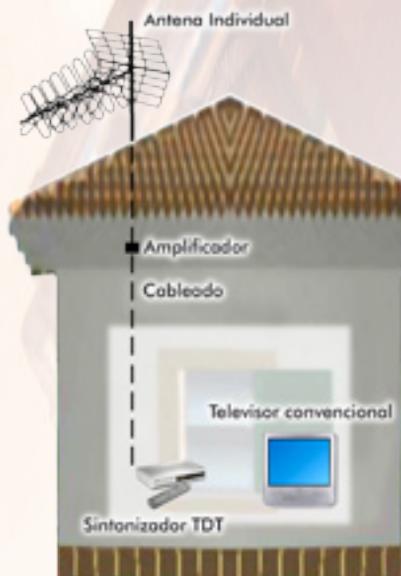
¿QUÉ CONDICIONES SE DEBEN CUMPLIR PARA PODER VERLA? ¿QUÉ CONDICIONES SE DEBEN CUMPLIR PARA PODER VERLA?

- 1) Estar dentro de la zona de cobertura de las señales de TDT.
- 2) Que la instalación de antena este preparada para recibir la TDT.
- 3) Disponer de un receptor digital terrestre o de una televisión con dicho receptor integrado.

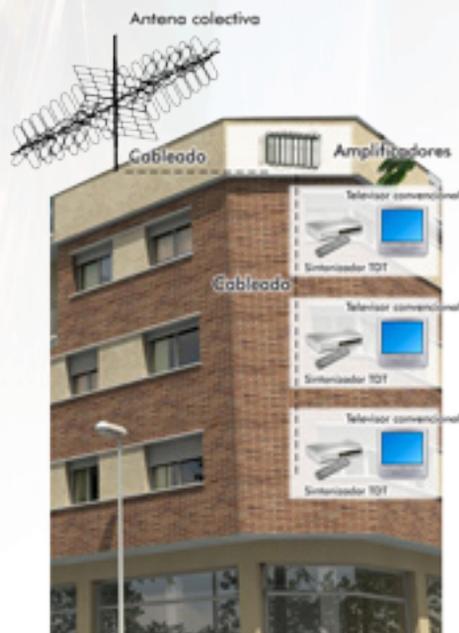
¿QUÉ DEBO HACER PARA ADAPTAR MI ANTENA?

¿QUÉ DEBO HACER PARA ADAPTAR MI ANTENA?

Si vive en una vivienda individual de construcción muy reciente, es posible que no tenga que realizar ninguna adaptación. Sin embargo, si dicha vivienda individual es antigua probablemente tendrá que cambiar algún elemento de la instalación. En cualquiera de los casos conviene consultar a una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada.



INSTALACIÓN INDIVIDUAL



INSTALACIÓN COLECTIVA

Si vive en un edificio de viviendas, cuya instalación de antena es colectiva, es muy probable que necesite realizar algunas actuaciones que según su complejidad, la antigüedad del edificio y el estado de la instalación podrán ser efectuadas a través de uno de los instrumentos siguientes:

a) Cuando no sea necesario cambiar una parte importante de la instalación existente, se acordarán las actuaciones necesarias con una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada, formalizándose por escrito y firmándose por ambas partes e incluirá, al menos, una descripción detallada de las actuaciones a realizar y un listado de los nuevos elementos que se vayan a incorporar a la misma, y de los antiguos que sea necesario sustituir.

b) Cuando sí sea necesario cambiar una parte importante de la instalación existente o el edificio no disponga de un sistema de antena colectiva, se encargará a una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada la realización de un Análisis Documentado de la instalación existente donde se recoja una relación de las necesidades de la instalación, o bien se encargará a un Ingeniero de Telecomunicación o Ingeniero Técnico de Telecomunicación la realización de un Estudio Técnico, visado por el Colegio Profesional correspondiente, donde, además, se analicen y determinen, de mutuo acuerdo, las distintas alternativas posibles en relación con las modificaciones a realizar.



c) Cuando, junto con las nuevas señales de TDT, se decida incorporar a la instalación del edificio el acceso a algún otro servicio básico de telecomunicaciones (telefonía o servicios de telecomunicaciones de banda ancha), se encargará la realización de un Proyecto de Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT), firmado por un Ingeniero de Telecomunicación o un Ingeniero Técnico de Telecomunicación, visado por el Colegio Profesional correspondiente.

En todos los casos, una vez finalizados los trabajos, harán entrega a la comunidad de propietarios, de un ejemplar del Boletín de Instalación, acompañado de un ejemplar del Protocolo de Pruebas, como garantía de que la modificación realizada se ajusta a lo acordado. En el caso de la opción (c), se entregará además una ejemplar del Proyecto de ICT. Todos estos documentos irán sellados por la Jefatura Provincial de la Inspección de Telecomunicaciones correspondiente.

¿QUÉ TIPOS DE RECEPTORES DIGITALES TERRESTRES HAY?

¿QUÉ TIPOS DE RECEPTORES DIGITALES TERRESTRES HAY?

Entre los receptores disponibles en el mercado se encuentran dos tipos, unos externos y otros internos (integrados en el mismo televisor). Ambos permiten visualizar los nuevos canales de TDT. Sin embargo, solo los receptores (externos o internos) que incorporen la tecnología MHP permitirán además ver o utilizar los servicios adicionales e interactivos.



CONSEJOS PRÁCTICOS

CONSEJOS PRÁCTICOS

1. Antes de adquirir un receptor o adaptar la instalación de antena a la TDT, infórmese si hay cobertura en su zona. Esta circunstancia se puede consultar a través de Internet en la dirección www.televisiodigital.es



2. Confirmada que su vivienda se encuentra dentro de la cobertura de las señales de TDT, averigüe si su instalación de antena requiere modificación o adaptación y en qué medida para recibir las señales de TDT. Lo cual, dependerá del tipo de vivienda, su antigüedad y el estado de la instalación.

3. Si es necesario hacer modificaciones a la instalación:

- Averigüe junto con una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada o con un ingeniero de telecomunicación o un ingeniero técnico de telecomunicación qué documento se necesita cumplimentar para realizar las modificaciones (Acuerdo, Análisis Documentado, Estudio Técnico o Proyecto Técnico).

- En el caso de que sea un Acuerdo o un Análisis Documentado tendrá que acudir a una empresa instaladora de telecomunicaciones, si por el contrario se trata de un Estudio Técnico o un Proyecto Técnico, deberá acudir a un ingeniero o ingeniero técnico en telecomunicaciones.

- Es importante que todo quede por escrito y tenga el nivel de detalle suficiente acorde con el tipo de documento a realizar.

- Una vez elaborado el documento en cuestión que refleja todas las necesidades de modificación, tendrá que contactar con una empresa instaladora de telecomunicaciones registrada para que lleve a cabo dichas modificaciones en su instalación.

- Es conveniente que solicite varios presupuestos sobre el trabajo a desarrollar.

- Antes de decidirnos por una empresa instaladora, es interesante comprobar que está debidamente autorizada por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y que posee por tanto un número de registro que la acredita. Esta circunstancia se puede comprobar a través de Internet en: www.setsi.mityc.es.

- Una vez terminados los trabajos de modificación o adaptación de la instalación, recuerde que la empresa instaladora de telecomunicaciones registrada, tiene que entregarle el boletín de instalación y el protocolo de pruebas, además de la correspondiente factura.

- Debe recordar que en el caso de que, como consecuencia del desarrollo o conclusión del trabajo de adaptación de la instalación, surgiese algún tipo de conflicto puede seguir el procedimiento que en el siguiente punto se detalla.

4. Una vez preparada su instalación para la recepción de las señales de TDT, si su televisor no cuenta con un receptor digital terrestre integrado, deberá adquirir uno. En este sentido, sepa que no necesita cambiar su televisor si no lo desea, ya que podrá comprar un receptor externo.

5. Tenga en cuenta que sólo los receptores que incorporen la tecnología MHP permitirán, además de ver los canales de televisión digital, utilizar los servicios adicionales e interactivos que permite la TDT. No obstante, estos serán más caros.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El procedimiento para la resolución de posibles conflictos que puedan producirse entre consumidores y las empresas instaladoras es el siguiente:

- El consumidor puede solicitar y cumplimentar la hoja de reclamaciones, la cual, obligatoriamente, debe ser facilitada por la empresa instaladora. En caso de negarse a facilitarla, se atenderá a lo dispuesto en el Decreto 171/1989, de 11 de julio por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores Usuarios de Andalucía, y en cualquier caso, podrá formular su queja/reclamación en su Asociación de Consumidores, Oficina Municipal de Información al Consumidor o Servicio de Consumo de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía.

- Si pasados 10 días no recibe respuesta o esta no le resulta satisfactoria a su recla-

El formulario es un documento oficial de la Junta de Andalucía, titulado 'HOJA DE RECLAMACIÓN COMPLAINT FORM'. Está dividido en varias secciones numeradas:

- 1.- LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE:** Campos para 'LUGAR' (Código postal, Provincia, Población) y 'FECHA' (Día, Mes, Año).
- 2.- IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE - IDENTITY OF COMPLAINANT:** Campos para 'DNI' (Número de identificación personal, sexo, fecha de nacimiento), 'DIRECCIÓN' (Calle, número, código postal, provincia, población) y 'TELÉFONO' (Número de teléfono).
- 3.- IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO - IDENTITY OF PERSON/ENTERPRISE COMPLAINT:** Campos para 'NOMBRE O RAZÓN SOCIAL', 'CATEGORÍA' (Administración pública, Comercio, Industria, Servicios, Otros), 'DOMICILIO' (Calle, número, código postal, provincia, población) y 'TELÉFONO' (Número de teléfono).
- 4.- HECHOS RECLAMADOS - DETAILS OF COMPLAINT:** Espacio para describir el problema.
- 5.- FIRMAS - SIGNATURES:** Campos para la firma del reclamante y del reclamado.

En la parte superior derecha, hay un recuadro para el 'CENTRO DE MEDIACIÓN DE CONSUMIDORES' con campos para 'NOMBRE' y 'TELÉFONO'. En la parte inferior, se indica que el formulario debe ser cumplimentado en triplicado y enviado a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía.

mación, el consumidor podrá dirigirse bien al Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, bien a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o a cualquiera de las Organizaciones de Consumidores de su Provincia.

- Puede acudir al Órgano Provincial de Mediación del Sector de las Instalaciones de Telecomunicaciones a través de cualquiera de estos organismos, el cual mediará para que ambas partes lleguen a un acuerdo amistoso. Es lo que se conoce como acto de mediación.
- Si el establecimiento o la empresa instaladora está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, también podrá realizarse la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda.

LEGISLACIÓN RELACIONADA:

LEGISLACIÓN RELACIONADA:

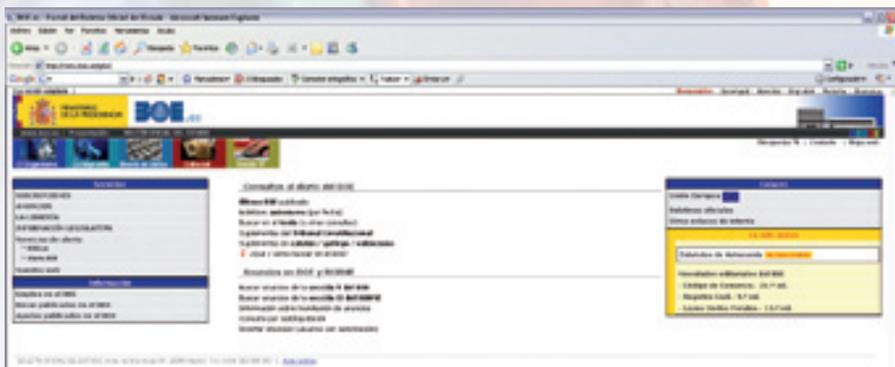
1. Adaptación de instalaciones colectivas a la TDT:

- Orden ITC/1077/2006 (BOE nº 88, de 13 de abril de 2006)



2. Infraestructuras comunes de telecomunicaciones y empresas instaladoras:

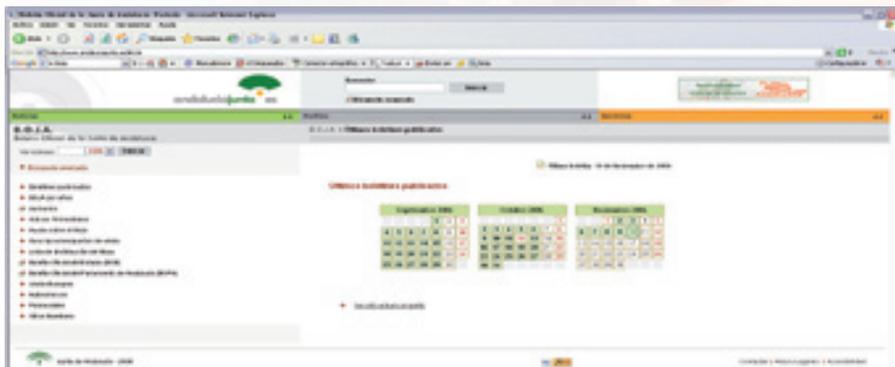
- Real Decreto-Ley 1/1998 (BOE nº 51, de 28 de febrero de 1998)
- Real Decreto 401/2003 (BOE nº 115, de 14 de mayo de 2003)
- Orden CTE/1296/2003 (BOE nº 126, de 27 de mayo de 2003)



<http://www.boe.es/g/es/>

3. Defensa y protección de consumidores

- Decreto 171/1989 (BOJA nº 63, de 3 de agosto de 1989)
- Ley 13/2003 (BOJA nº 251, 31 de diciembre de 2003)



<http://www.andaluciajunta.es/BOJA>



Tlfno. 954 52 69 88
www.faitel.com



Tlfno. 954 48 89 00
www.cea.es



Unión de Consumidores
de Andalucía-UCA/UCE

Tlfno. 954 54 06 28
www.uniondeconsumidores.com



AL-ANDALUS
FEDERACIÓN ANDALUZA DE
CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA

Tlfno. 954 56 41 02
www.fed-alandalus.es



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Tlfno. 902 11 09 02
www.facua.org

Información al Consumidor 900 84 90 90 www.juntadeandalucia.es/gobernacion



Andalucía
al máximo