

CONSUMIDORES CONECT@DOS A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

E-SERVICIOS, E-TRÁMITES, E-NOTIFICACIONES

*DRA. ASUNCIÓN HERNÁNDEZ
FERNÁNDEZ*

Profesora de la Universidad de Valencia

Quedan todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, distribuida, comunicada públicamente o utilizada, total o parcialmente, sin previa autorización.

ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO, S.L.

C/Santa Rosa, 15 - 03802 - ALCOY (ALICANTE)

Primera edición: Febrero 2013

ISBN: 978-84-940352-3-4

Depósito legal: **A 839 - 2012**

Fecha de registro: 26/12/2012

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL SIGLO XXI	14
2.1 LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EUROPA Y EN ESPAÑA. .	15
2.1.1 La Estrategia Europea 2020.....	15
2.1.2 Ejemplos de servicios públicos europeos de la Administración Electrónica.....	19
2.1.3 La Administración Electrónica en España. Una revolución digital.	24
2.2 LOS CONSUMIDORES Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: PREGUNTAS Y RESPUESTAS.	34
2.2.1 La Administración Electrónica: Preguntas y respuestas.....	34
2.2.2 La firma electrónica y los certificados digitales: Preguntas y respuestas.	39
2.2.3 El DNI electrónico y sus certificados: preguntas y respuestas.	43
3. SERVICIOS OFRECIDOS AL CONSUMIDOR A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50
3.1 SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO.	53
3.1.1 Información al consumidor sobre la compraventa de productos y servicios: Preguntas y respuestas.	54
3.1.2 Información sobre las garantías legales y comerciales: Preguntas y respuestas.....	59
3.1.3 Información sobre el comercio electrónico: Preguntas y respuestas.	63
3.1.4 Información sobre el suministro de electricidad a los consumidores: Preguntas y respuestas.	68
3.1.5 Información sobre el suministro de gas a los consumidores: Preguntas y respuestas.	75
3.2 SERVICIOS DE TRAMITACIÓN Y CONSULTAS ELECTRÓNICAS.....	80
3.2.1 Servicios de tramitación telemática de solicitudes: Preguntas y respuestas.	80
3.2.2 Servicios de tramitación telemática de procedimientos ante la administración: Preguntas y respuestas.	85
3.2.3. Servicios de presentación telemática de reclamaciones en materia de consumo: Preguntas y respuestas.	90

3.2.4. Servicios de consultas telemáticas ante la administración: Preguntas y respuestas	94
3.3 SERVICIOS DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS AL CONSUMIDOR.....	96
4. LA ADMINISTRACIÓN 2.0.....	99
4.1 LA ADMINISTRACIÓN 2.0: NUEVAS PLATAFORMAS, NUEVAS PERSPECTIVAS.....	100
5. BIBLIOGRAFÍA Y NORMATIVA.....	105

FIGURAS

Figura 1. El Portal Europeo de la movilidad profesional EURES	21
Figura 2. El Portal Europeo de oportunidades de formación PLOTEUS	22
Figura 3. El Portal Europeo de la Salud Pública	23
Figura 4. El Portal de Destinos Turísticos	23
Figura 5. Página de entrada del Portal Your Europe/Tu Europa	24
Figura 6. Observatorio Europeo de la Administración electrónica epractice.eu	25
Figura 7. Cronología de la administración electrónica: ESP-EU	27
Figura 8. Procedimientos integrados: ventanilla única por CCAA	30
Figura 9. Procedimientos integrados: contratación pública por CCAA	30
Figura 10. Procedimientos integrados: cambio de domicilio por CCAA	31
Figura 11. Procedimientos integrados: anuncios en los diarios oficiales por CCAA	31
Figura 12. Procedimientos integrados: subvenciones y ayudas por CCAA	32
Figura 13. Procedimientos integrados: receta electrónica por CCAA	32
Figura 14. Procedimientos integrados: historia clínica compartida por CCAA	33
Figura 15. Procedimientos integrados: intercambio de certificados por CCAA	33
Figura 16. Procedimientos integrados: servicios de verificación de datos de identidad por CCAA	34
Figura 17. Procedimientos integrados: servicios de verificación de datos de residencia por CCAA	34
Figura 18. Procedimientos integrados: notificaciones telemáticas por CCAA	35
Figura 19. Servicios on line en la CCVV	39
Figura 20. Área personal. Certificado	40
Figura 21. Puntos de registro digital	42
Figura 22. Certificados con soporte software	43
Figura 23. Elementos Hardware dispositivos lectura DNI digital	48

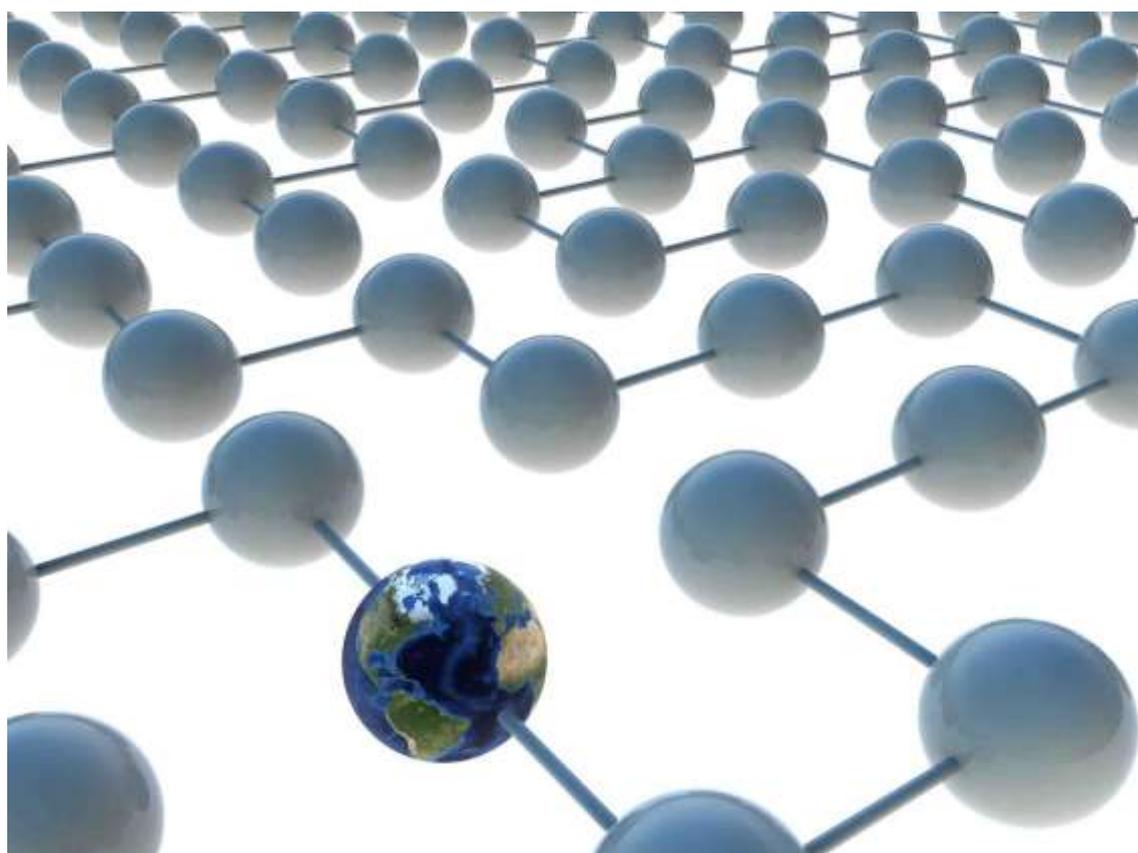
Figura 24. Descargas software	49
Figura 25. Imagen comparador de ofertas de energía.	75
Figura 26. Factura de gas I	81
Figura 27. Factura de gas II	
Figura 28. Sede electrónica del Ministerio de Educación I	83
Figura 29. Sede electrónica del Ministerio de Educación II	84
Figura 30. Sede electrónica del Ministerio de Educación III	85
Figura 31 y 32. Sede electrónica GVA: Inmuebles y vehículos	86
Figura 33 y 34. Sede electrónica GVA. Área personal	87
Figura 35. Evolución de la Administración Electrónica. Sede electrónica. Área personal	91
Figura 36. Plataforma on—line de trámites y servicios para interponer un recurso	92
Figura 37. Página web Generalitat Valenciana sobre trámites y servicios	94
Figura 38. Pdf modelo de solicitud de arbitraje	95
Figura 39. Página web 060.es. Servicio de notificaciones electrónicas al consumidor	100
Figura 40. Evolución de la administración electrónica	106

TABLAS

Tabla 1. Derechos y obligaciones	11
Tabla 2. Derechos de los consumidores de electricidad	72
Tabla 3. Comparativa e-Administración y Administración 2.0	101

1. INTRODUCCIÓN

“CONSUMIDORES CONECT@DOS A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA”



Uno de los aspectos más importantes en la evolución y el desarrollo de cada sociedad son los diferentes cambios que se producen en ella; no sólo los cambios de carácter científico, sino también cambios en la mentalidad de sus integrantes. Los desafíos de las últimas décadas han dado lugar a la aparición de una nueva sociedad digital, con la flexibilidad, la velocidad y la tecnología como principales señas de identidad. Esta nueva situación ha provocado la aparición y el desarrollo de nuevos tipos de consumidores, (más exigentes, más informados y más experimentados) y que van modificando su estilo de vida y su interacción con la administración en función de los cambios que se producen a su alrededor.

Un consumidor/a conectado/a es un ciudadano más informado y, por ello, más formado y con una mayor capacidad crítica. La información aumenta el poder de las personas y, el acceso a un mayor número de fuentes, incrementa la calidad de la misma. Por ello, los consumidores y usuarios del siglo XXI, con unos volúmenes crecientes de información y servicios online, y con algunas administraciones ofertando sus servicios exclusivamente a través de la red, deben aceptar este cambio de interacción con la administración y exigirle, en la prestación de esos servicios, tres condiciones imperativas:



- **FUNCIONALIDAD:** Que determina lo bien que una administración electrónica ejecuta las operaciones que debe realizar, o bien, cubre los objetivos de los servicios que subyacen en la misma.
- **USABILIDAD:** Que establece si una administración electrónica capacita a los usuarios a acceder y emplear de forma intuitiva los elementos que contiene;
- **ACCESIBILIDAD:** Que verifica el grado en el que la administración electrónica provee igual acceso a todos los usuarios.

Esta revolución tecnológica en constante cambio ha determinado también transformaciones estructurales en las relaciones humanas, en las sociedades y en sus organizaciones. Las administraciones públicas no deben quedarse al margen, estando llamadas a imprimir impulso a sus propias transformaciones, pero también a ser impulsoras para que los avances y novedades en materia tecnológica estén al alcance de todos los usuarios y consumidores, de las empresas, de todas las organizaciones productivas y de la sociedad civil, promoviendo que se alcance la progresión tecnológica sostenida para todas las personas.

En diversas ocasiones, a lo largo de estos últimos años, la implantación efectiva de la administración electrónica no ha estado exenta de problemas y dificultades (Muñoz y Hípola, 2011), habiendo provocado, en todos los medios, dos grandes críticas:

a) Los servicios ofrecidos a través de la administración electrónicos se han ofertado basándose en un punto de vista de eficacia teórica y no práctica y trasladándolos, tal cual, al entorno online sin pensar en el destinatario.

b) Han sido las posibilidades técnicas, más que las necesidades de los consumidores y usuarios, las que han determinado el diseño de los servicios ofertados (Medina *et al.*, 2012). Por tanto, una eficaz administración electrónica es aquella que tiene en cuenta los siguientes condicionantes (Bertot y Jaeger, 2006):

- Comprender que las demandas, necesidades y requerimientos de los usuarios de servicios y recursos de la administración electrónica variarán, cambiarán y se sofisticarán con el tiempo.
- Reconocer que una amplia proporción de la población no puede acceder a dichos servicios, debido a la falta de accesibilidad, vinculándose este concepto al concepto de *brecha digital* referido a la posibilidad de que los ciudadanos no posean los conocimientos y equipamientos técnicos necesarios para poder emplear los servicios públicos a través de la administración electrónica (Dwivedi *et al.*, 2008).

Para que podamos considerar exitosa una iniciativa de *e-administración*, ésta debe ser más que una mera innovación tecnológica y suponer un rediseño de la forma en que opera la administración (Schaupp *et al.*, 2010). El desarrollo de la Administración Electrónica debe suponer un verdadero proceso generador de valor a través del uso de las TIC, que sea percibido por los consumidores y usuarios como superior a los costes que implica (Wang y Shih, 2009). Es por ello, que no se debe olvidar el papel jugado por los canales tradicionales de gestión administrativa empleados por parte del Sector Público ya que, en determinados casos son preferidos por los usuarios, aún cuando presenten una menor conveniencia (Streib y Navarro, 2006).

Sin embargo, las instituciones públicas que desarrollan sistemas digitales de ejecución de los servicios a los consumidores y usuarios buscan complementar sus canales y contar con sistemas no jerárquicos, no-lineales, interactivos y que nunca cierren (Schaupp *et al.*, 2010). Es decir, el éxito de iniciativas de *e-administración* dependerá de cómo facilite a los consumidores y usuarios el uso de sus servicios online (Dwived *et al.*, 2008).

Como cualquier otra tecnología, la introducción de la administración electrónica se ha enfrentado y se sigue enfrentando a un amplio número de retos: La falta de acceso, la preocupación por la seguridad y confianza, ciertos rasgos presentados por los consumidores y la brecha digital, son elementos que condicionan la participación ciudadana, el éxito y la aceptación de los servicios de *e-administración* (Al-Shafi y Weerakkody, 2010).

Es por ello que para profundizar en la interacción "*e-administración-consumidores*" es necesario implementar e incrementar el conocimiento de los servicios ofertados y la adopción de esta tecnología digital, y para conseguirlo, se deben incorporar nuevas variables a los elementos existentes en los modelos tradicionales y, entre los mismos, aquellos que pueden moderar las relaciones planteadas. Entre tales elementos moderadores, y vinculados a la alfabetización digital de los ciudadanos, el nivel formativo, en cuanto al uso y funcionalidad de la administración electrónica y de los servicios prestados, puede determinar la forma en que se perciben aquellos elementos que inciden en la intención de uso efectivo de la *e-administración*.

La adopción y uso de la administración electrónica dependerá del conocimiento que de los servicios ofertados tengan los consumidores y de su funcionalidad promoviendo la conectividad a la misma.

Si la clave para conseguir la implantación de la administración electrónica descansa en lograr que los consumidores y usuarios puedan acceder a las TIC y conocer su funcionamiento, los servicios ofertados y los beneficios del uso de los mismos, en este libro pretendemos informar y solucionar las dudas existentes para promover que los consumidores conect@dos aprecien y utilicen la Administración Electrónica.

Numerosas han sido las iniciativas legislativas, tanto a nivel comunitario como nacional, que han regulado el acceso de los ciudadanos a la administración electrónica. Entre otras, las más relevantes han sido: la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre del Ministerio de la Presidencia, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público; el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, del Ministerio de la Presidencia, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos; el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, del Ministerio de la Presidencia, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica; y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, del Ministerio de la Presidencia, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica .

La Ley 11/2007, así como toda la normativa posterior que la ha desarrollado, impone la obligación de poner a disposición de los consumidores al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública, entre otros derechos.

Para clarificar la **interrelación entre los derechos de los “consumidores” y las obligaciones de la “administración electrónica”**, insertamos la tabla siguiente:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS/CONSUMIDORES	OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
Los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones por medios electrónicos.	Las administraciones deberán facilitar información y la realización de trámites por Internet, móviles, televisión o cualquier otro medio disponible en el futuro.
Los ciudadanos elegirán a través de qué canal acceden a los servicios públicos.	Las administraciones públicas deberán garantizar el acceso a las personas que carezcan de medios propios o conocimientos suficientes. Estos canales deberán ser, como mínimo, oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico y servicios de atención telefónica.
Los ciudadanos podrán hacer sus trámites 24 horas al día los 365 días del año.	Se crearán los registros electrónicos a través de los que se podrán enviar documentos en soporte electrónico en cualquier momento.
Los ciudadanos podrán consultar en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos que tengan en marcha.	La Administración estará obligada a facilitar información sobre la marcha de las gestiones al ciudadano que lo desee por el medio que lo solicite.
Las comunicaciones en soporte electrónico tendrán la misma validez legal que las tradicionales en papel.	Los datos personales de los ciudadanos se tratarán siempre bajo las máximas garantías de seguridad y confidencialidad. Se crea el concepto de sede electrónica, lugar oficial de prestación de servicios electrónicos al ciudadano.
Los ciudadanos no tendrán que aportar datos ni documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.	Las administraciones garantizarán la comunicación para que intercambien datos que ya posean en lugar de pedírselos a los ciudadanos, siempre y cuando éstos lo autoricen.
Los servicios prestados de forma electrónica ofrecerán el grado máximo de calidad, seguridad y confidencialidad de los datos.	Se creará un sistema de vigilancia y garantías para asegurar los derechos de los usuarios de la administración electrónica.
Los ciudadanos podrán realizar trámites de distintas administraciones en un único lugar .	Las administraciones públicas garantizarán su interoperabilidad para asegurar este derecho.

Tabla 1: Derechos y obligaciones. Fuente: elaboración propia a partir Ley 11/2007.

Así pues, la Administración Electrónica (*e-Administration*), debe estar regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de la Constitución, y también queda obligada a asumir su responsabilidad de contribuir a hacer realidad esta sociedad de la información. Existen los

instrumentos necesarios, pero su generalización depende, en buena medida, no sólo del impulso que reciba de las Administraciones Públicas, sino también de la confianza y seguridad que genere en los ciudadanos-consumidores. Este libro está dirigido a este fin, y para ello, lo hemos dividido en varias partes, en las que trataremos de abordar y solucionar las dudas existentes sobre:

1. **Los servicios de información: *Educación para el consumo.***
 - a. ¿Cuáles son mis derechos como consumidor electrónico?
 - b. ¿A quién tengo que comunicar que se ha producido un delito telemático y cómo?
 - c. ¿Cuáles son mis derechos en el suministro eléctrico y en el de gas?
 - d. ¿Quién asume la responsabilidad en la prestación de los servicios de interés general?
2. **Servicios de comunicación: *Seguridad y Autenticidad.***
 - a. Difusión de información pública a través de medios electrónicos
 - b. ¿Las notificaciones electrónicas tienen la misma validez que las convencionales?
 - c. ¿Cómo me aseguran la autenticidad y seguridad en las comunicaciones?
 - d. ¿Puedo solicitar electrónicamente información sobre expedientes y trámites?
3. **Servicios de trámites y reclamaciones: *Procedimientos.***
 - a. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos a los que el consumidor puede acceder por medios electrónicos?
 - b. ¿Cómo plantear denuncias y reclamaciones a través de la administración electrónica?
 - c. ¿Cuáles son los trámites a seguir?



En conclusión, el panorama en los **próximos años** se presenta cambiante con un consumidor que evoluciona rápidamente y logra tener un rol cada vez más relevante. El gran reto para la adopción de la administración electrónica estará no sólo en conocer mejor a sus usuarios sino en dirigir sus esfuerzos a la creación de estrategias en consonancia con estas nuevas necesidades y demandas emergentes. Esto pasará no sólo por lograr eficiencias en términos técnicos, sino también en esforzarse por ganar la fidelidad, respeto y confianza de un consumidor conect@do pero cada vez más escéptico e influyente.

2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL SIGLO XXI

E-CONSUMIDOR & E-ADMINISTRACIÓN



2.1 LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EUROPA Y EN ESPAÑA.

2.1.1 La Estrategia Europea 2020

La **Agenda Digital para Europa** es la primera de las 7 iniciativas representativas de la **Estrategia Europa 2020**. Su finalidad genérica es incrementar y mejorar el potencial de las tecnologías de la información y comunicación y, en particular, de internet, como soporte esencial de la actividad económica y social. En este entorno digital, la administración electrónica juega un papel esencial ya que lo que se pretende es lograr altos niveles de acceso y uso de internet, incrementando la comunicación de ciudadanos y empresas con las administraciones a través del canal electrónico.

La Comisión Europea es consciente que para la realización de las políticas comunitarias, tanto del mercado interior como de las cuatro libertades de circulación asociadas, así como para la existencia de un espacio europeo de seguridad, justicia y libertad, es necesaria la prestación de los servicios públicos a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones públicas a los ciudadanos, a las empresas y a otras administraciones. Los ciudadanos de la Unión Europea se ven obligados a menudo a relacionarse con las administraciones de otros Estados miembros distintos del suyo propio, apareciendo barreras insuperables debido a la dimensión nacional de los servicios y a la escasa interoperabilidad existente en el territorio europeo, e impidiendo que interactúen, por el medio electrónico con una administración de otro Estado miembro, con la misma facilidad que lo hacen con la Administración Electrónica de su propio país

En este contexto se entiende por *'servicio público europeo'* aquel servicio transfronterizo del sector público proporcionado por administraciones públicas, bien entre ellas o bien a ciudadanos y empresas europeas.

No obstante, el desarrollo, implantación y prestación de estos servicios públicos europeos transfronterizos tiene lugar en un escenario complejo por la multiplicidad y diversidad de los actores y de las relaciones entre ellos, desde el ámbito local al de la Unión Europea (MINHAP, 2012). Además, se ha de tener en cuenta otros tipos de problemas y diferencias transfronterizas como la distribución de competencias; las diferencias en aspectos organizativos; la

información manejada por unos y otros; y las soluciones técnicas aplicadas en los distintos países.

En particular, la **Declaración de Malmö** reconoce que el desarrollo de servicios transfronterizos es clave para incrementar la movilidad de ciudadanos en el mercado interior y, en consecuencia, se contempla facilitarlos, desarrollarlos y prestarlos. Por tanto, en la creación de las condiciones legales y técnicas adecuadas se incluye la valoración de los posibles obstáculos organizativos, semánticos y técnicos. Además, se llama a la Comisión Europea a que emprenda los estudios pertinentes para que identifique las necesidades actuales y futuras en cuanto a servicios transfronterizos que apoyen el mercado interior y las libertades de los ciudadanos europeos relativas a residencia, trabajo, estudio y retiro.

Con estos antecedentes llegamos al **Plan de acción 2011-2015** destinado a la mejora de las condiciones para el desarrollo de los servicios transfronterizos de Administración electrónica, prestados tanto a ciudadanos como a empresas, con independencia de su país de origen, lo cual incluye el establecimiento de las condiciones previas tales como la interoperabilidad, la firma electrónica y la identificación electrónica. Así, la Comisión agrupa sus prioridades en tres categorías:

- Prestar apoyo en la fijación de objetivos con los Estados miembros y la manera de alcanzarlos,
- Liderar las actividades en las que se utilicen recursos conjuntos y
- Crear unas condiciones favorables mediante el desarrollo de los instrumentos legales, las normas y los marcos comunes así como la implantación de las herramientas genéricas.

Dentro del Plan de Acción, en junio de 2012, la Comisión Europea propuso un Reglamento para facilitar las transacciones electrónicas transfronterizas seguras en Europa. El Reglamento adquiere una gran importancia, ya que:

- Garantizará que las personas y las empresas puedan usar sus propios sistemas de identificación electrónica nacionales en otros países de la UE en que exista la identificación electrónica.
- Crea un mercado único de la firma electrónica y los servicios de confianza en línea afines más allá de las fronteras, asegurando que esos servicios funcionan a través de las fronteras y gozan del mismo estatuto jurídico que los trámites tradicionales en papel.
- Se respeta totalmente los sistemas de identificación nacionales, así como las preferencias de los Estados miembros que no tienen sistemas nacionales de identificación. Permite a los países con sistemas de identificación electrónica optar por quedar fuera del sistema paneuropeo. Si un Estado miembro notifica que desea sumarse a este sistema paneuropeo, debe ofrecer el mismo acceso a los servicios públicos mediante la identificación electrónica que a sus propios ciudadanos.

Los principales beneficiarios de los diversos aspectos del Reglamento serán los siguientes:

- ✓ Los estudiantes, que podrán matricularse en una universidad extranjera en línea, sin tener que viajar fuera para cumplimentar los papeles en persona.
- ✓ Los ciudadanos que preparen su mudanza a otro país de la UE, una boda en el extranjero o múltiples declaraciones fiscales.
- ✓ Los pacientes que requieran asistencia médica en el extranjero podrán controlar o autorizar de forma segura a un médico para que acceda a su historial médico en línea.
- ✓ Las empresas podrán presentar ofertas en línea para contratos públicos en línea en cualquier lugar de la UE. Podrán firmar y sellar sus ofertas, además de indicar su fecha y hora, por vía electrónica en lugar de imprimir y enviar múltiples copias en papel de las ofertas mediante servicios de mensajería.
- ✓ Las personas que deseen hacer negocios en otro país de la UE podrán crear empresas a través de Internet y presentar informes anuales en línea, todo ello con facilidad.
- ✓ Las administraciones podrán reducir las cargas administrativas y aumentar la eficiencia, con lo que ofrecerán un mejor servicio a sus ciudadanos y ahorrarán dinero a los contribuyentes.

En este sentido, **¿Cómo se consigue aunar esfuerzos y conseguir los objetivos propuestos?** En respuesta a esta cuestión, podemos indicar que la Comisión europea interviene mediante una serie de programas comunitarios, dado que los objetivos perseguidos no se pueden conseguir mediante la acción independiente de los Estados miembros; Acción que no podría por sí misma lograr la interoperabilidad necesaria para la prestación de los servicios públicos transfronterizos y mucho menos desarrollar soluciones comunes y compartidas que favorecieran la interacción entre las administraciones públicas europeas. De manera que sólo una actuación comunitaria puede poner estrategias que aúnen fuerzas con el objetivo de conseguir la interacción transfronteriza de las administraciones para posibilitar la prestación de servicios públicos en apoyo de la aplicación de los actos y políticas comunitarios (MINHAP, 2012).

A lo largo del tiempo, han sido diversos los programas y actuaciones comunitarias (Programa IDABC; Programa IDA II, entre otros), en estos momentos es el **Programa ISA** el que ejecuta lo previsto en la *Decisión 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA)* para el periodo desde 2010 hasta 2015.

Este programa persigue apoyar la cooperación entre administraciones públicas, sobre la base de un uso eficaz y eficiente de las tecnologías de la información para el establecimiento de servicios públicos transfronterizos, evitando barreras a las interacciones transfronterizas por motivo de falta tanto de interoperabilidad como de soluciones comunes.

Para desarrollar sus actividades ISA se apoya en los siguientes principios:

- a) Neutralidad con respecto a la tecnología y adaptabilidad.
- b) Apertura.
- c) Reutilización.
- d) Privacidad y protección de los datos personales.
- e) Seguridad.

2.1.2 Ejemplos de servicios públicos europeos de la Administración Electrónica.

EURES se inició como el servicio europeo de empleo hace más de una década, y es actualmente un ejemplo excepcional de servicio público europeo de administración electrónica dirigido a los ciudadanos y a las empresas. Tiene como objetivo facilitar el acceso a información que permita la movilidad por razón de interés profesional o de formación, es decir, facilitar el libre movimiento de trabajadores en el Espacio Económico Europeo (<http://ec.europa.eu/eures/home.jsp.lang.es>).

Las características más relevantes del Portal EURES son:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso a oportunidades de empleo disponibles en el Espacio Económico Europeo.
- Permitir la remisión del CV por el medio electrónico.
- Aportar información de condiciones laborales y de vida en los distintos países.
- Proporcionar información sobre oportunidades de educación y formación, a través del servicio paneuropeo **PLOTEUS**, **Portal Europeo de Oportunidades de Formación**. (<http://ec.europa.eu/ploteus/>)



Figura 1. El Portal Europeo de la movilidad profesional EURES. Fuente: MINHAP, 2012.



Figura 2. El Portal Europeo de oportunidades de formación PLOTEUS. Fuente: MINHAP, 2012.

Otro servicio de la administración electrónica a nivel europeo es el **Sistema de Información del Mercado Interior (IMI)**, permite la cooperación administrativa entre las autoridades competentes de los Estados miembros de forma que cada usuario puede acceder al mismo en su propia lengua (23 lenguas oficiales UE). Entre sus funcionalidades se encuentran:

- La localización de autoridades competentes en las materias y procedimientos de mercado interior.
- El intercambio de consultas, información y documentos entre esas autoridades, así como otros flujos de cooperación, como los mecanismos de alerta y de derogación caso por caso previsto en la directiva de servicios.
- El diálogo directo entre autoridades competentes finales, evitando burocracia.
- Las consultas basadas en cuestionarios modelo multilingües.

Aunque en definitiva, el objetivo final del sistema **es facilitar la cooperación administrativa en todos los ámbitos legislativos del mercado interior**, evitando así la proliferación de sistemas de información diversos que oscurecen las soluciones que buscan los usuarios y consumidores y aprovechar mejor la formación, documentación y conocimiento de las organizaciones y de sus servicios para servir a los consumidores y usuarios europeos.

Otros ejemplos de interés sobre los servicios que presta la administración electrónica europea son: el **portal europeo de la salud pública** (Health-EU Portal) y el **portal de destinos turísticos** Visiteurope.



Figura 3. El Portal Europeo de la Salud Pública. Fuente: MINHAP, 2012.



Figura 4. El Portal de Destinos Turísticos. Fuente: MINHAP, 2012.

Por otra parte, y como servicios ya centrados especialmente en los usuarios y consumidores europeos nos encontramos con **El Portal Your Europe / Tu Europa**. Este portal tiene el objetivo de proporcionar información y enlace con servicios interactivos paneuropeos a los ciudadanos y las empresas de la Unión Europea, con carácter multilingüe y centrado en el usuario. Su interés fundamental son los servicios que apoyan la libertad de circulación de personas y empresas; servicios que se correspondan con situaciones que se dan en la vida real, por ejemplo, para ciudadanos que desean ir a trabajar o a estudiar a otro Estado miembro o para

empresas que desean trasladarse o abrir delegaciones en otros Estados miembros. En su desarrollo se viene concediendo gran importancia a los aspectos de funcionalidad y de contenidos.

El Portal Your Europe / Tu Europa facilita a los ciudadanos información práctica detallada sobre sus derechos y oportunidades en la UE y su mercado interior, y les aconseja sobre cómo ejercer esos derechos en la práctica. Incluye guías generales sobre la UE, fichas temáticas a escala nacional y comunitaria, así como direcciones y enlaces útiles.



Figura 5. Página de entrada del Portal Your Europe/Tu Europa. Fuente: MINHAP, 2012.

Por último, no podemos dejar de mencionar la creación en junio de 2007 del Observatorio Europeo de la Administración Electrónica, **ePractice.eu**. Este observatorio persigue satisfacer las necesidades en los ámbitos de la administración electrónica, *e Inclusión* y sanidad en línea. Entre los servicios que presta podríamos destacar:

- Los Recursos habituales de información en cualquier administración electrónica: espacio de noticias diarias, boletín de información semanal, calendario de los principales eventos, completa biblioteca de administración electrónica, así como una vista panorámica de la administración electrónica en 32 países europeos.
- Casos de aplicación de la administración electrónica a través de Europa (400 casos disponibles).
- Organizaciones interesadas en el análisis, evaluación y difusión de las buenas prácticas en Europa, especialmente en el campo de la administración electrónica.

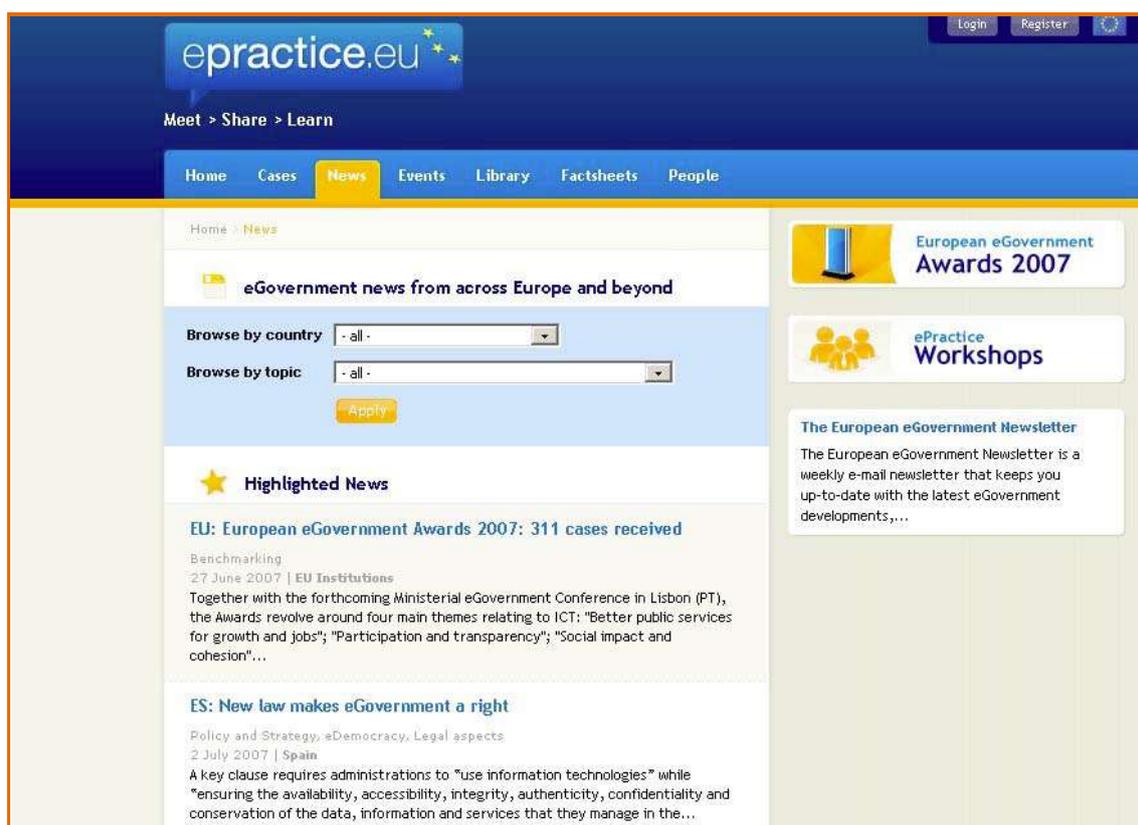


Figura 6. Observatorio Europeo de la Administración electrónica epractice.eu. Fuente: MINHAP, 2012.

2.1.3 La Administración Electrónica en España. Una revolución digital.

Con la entrada a un nuevo siglo, así como a una nueva era, la del conocimiento, basada en el acceso masivo a la información y las facilidades de comunicación a través de las nuevas tecnologías, hemos sido testigos del impacto de las tecnologías digitales en nuestras vidas diarias, transformando por completo los hábitos de las sociedades avanzadas, ofreciendo enormes posibilidades de interrelación entre las personas y planteando nuevos retos y horizontes para las empresas. Como consecuencia de esta revolución digital, nuestra vida cotidiana se ha vuelto dependiente de las denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En este contexto, las Administraciones públicas (AAPP), conscientes de la necesidad de contribuir al cambio de modelo de sociedad que estamos viviendo, están participando activamente en la construcción de la nueva sociedad del conocimiento, ajustándose a los cambios y demandas de la era digital, y apostando mayoritariamente por aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías para mejorar la eficacia, accesibilidad, transparencia y la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos.

El encargado del impulso de la administración electrónica en España ha sido el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP), en particular, la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica. Ésta desarrolla las líneas estratégicas y actividades específicas que propician la información y el desarrollo, entre los usuarios y consumidores españoles, de la administración electrónica, en un entorno complejo, por la generalidad de las áreas sectoriales afectadas y por el número y diversidad de los actores implicados.

No obstante, todas las Administraciones Públicas estatales y autonómicas, así como un gran número de Administraciones provinciales y locales, están involucradas en un proceso irreversible de modernización de sus servicios. El estado actual de la Administración electrónica en nuestro país se debe a una serie de hitos y acontecimientos que se han producido en los últimos años en diversos ámbitos, que han ido configurando el marco estratégico y normativo de la *e-Administración* y han permitido su evolución y desarrollo en este periodo de tiempo, tal y como se describe de forma cronológica en la siguiente figura:

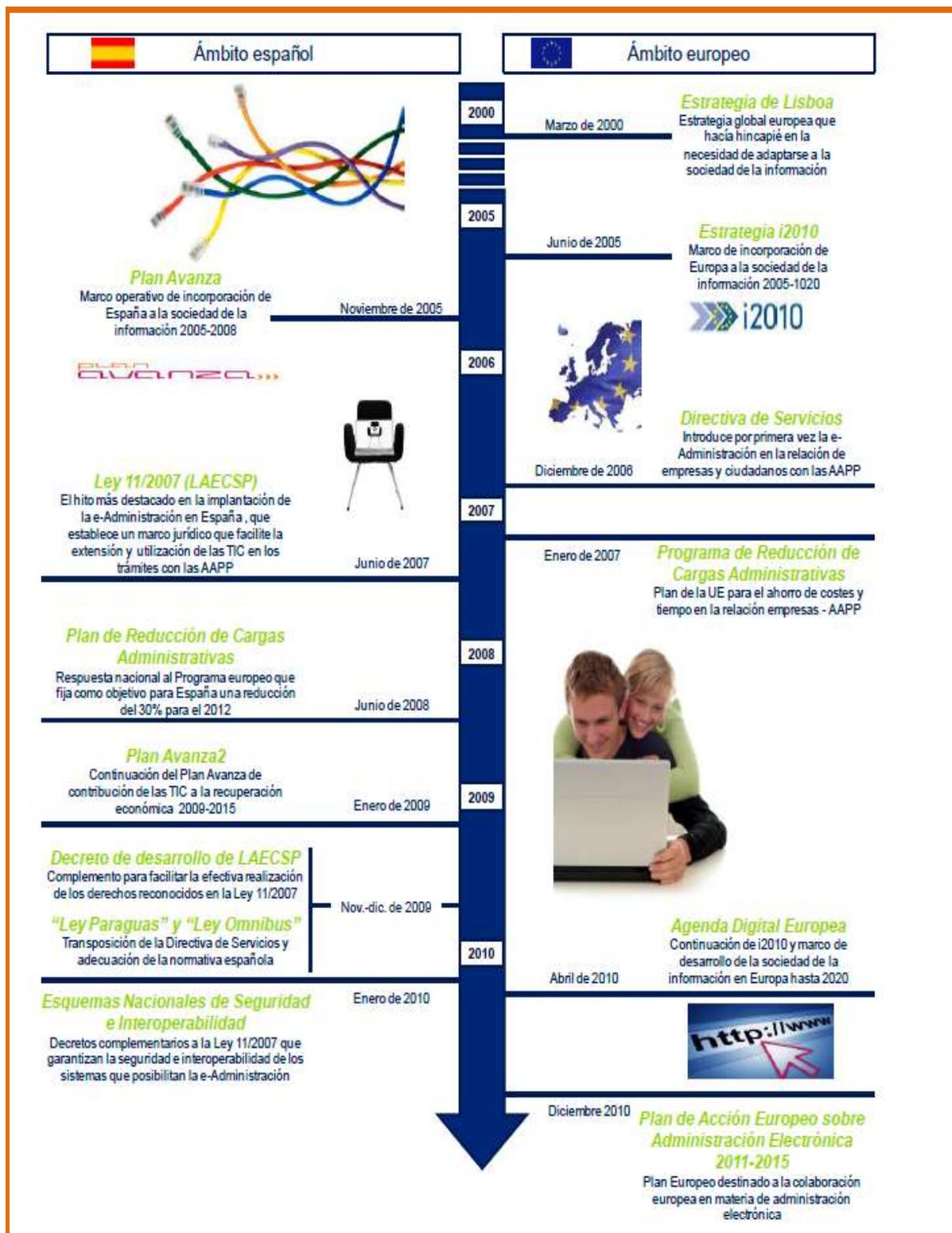


Figura 7. Cronología de la administración electrónica: ESP-EU. Fuente: MINHAP, 2011.

Como podemos comprobar en la figura 6, y siguiendo el informe del MINHAP (2011), los hitos más importantes que han marcado la revolución digital en la administración española han sido los siguientes:

- ✓ **La Directiva 2006/123/CE (DS) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006**, fue aprobada con el fin de crear un auténtico mercado interior de servicios en 2010, facilitando la libertad de prestación de servicios entre los Estados miembros, así como la calidad de los mismos, tanto para consumidores como empresas usuarias de servicios. Aunque no hace referencia expresa a los servicios públicos ofrecidos por las AAPP, es la primera norma legal que introduce conceptos como la simplificación de los procedimientos y trámites aplicables a un servicio, así como la obligatoriedad de las AAPP de disponer de la “ventanilla única” para la realización de trámites administrativos por parte del prestador de servicios, el derecho de los ciudadanos a disponer de la información acerca de los servicios y a su accesibilidad telemática.
- ✓ **La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (“Ley Paraguas”)**, junto con la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley 17/2009 (“Ley Ómnibus”), incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva de Servicios aprobada por la UE y adecúan a los principios de la norma europea la normativa española reguladora del acceso a las actividades de servicios y de su ejercicio. De esta forma, trasladan el profundo cambio que comienza a producirse en el modo de entender la relación de la Administración con los ciudadanos y las empresas, impulsando la modernización de las AAPP para responder a las necesidades de empresas y consumidores.
- ✓ En junio de 2007, se aprobó la **Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)**, la norma jurídica de referencia y que marca un hito trascendental en la construcción de la *e-Administración* en España, al establecer la obligación de las AAPP de acometer su modernización e incorporación de las TIC a sus funciones. Por primera vez, se reconoce explícitamente el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las AAPP y la obligación de éstas de garantizar dichos derechos, fijándose un plazo temporal para garantizar los derechos de acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.
- ✓ **El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre**, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, es el complemento necesario para facilitar, en el marco de la Administración General del Estado, la efectiva aplicación de la Ley 11/2007. Aunque es de aplicación en el ámbito de la Administración estatal, ha servido como referencia y guía para el desarrollo normativo abordado por diversas Administraciones españolas de ámbito autonómico y local.

- ✓ Como consecuencia de la implantación de la e-Administración, en enero de 2010 se publicaron el **Real Decreto 3/2010 y Real Decreto 4/2010** por los que se reglamentan **los Esquemas Nacionales de Seguridad (ENS), e Interoperabilidad (ENI), en el ámbito de la Administración Electrónica**. Ambos definen medidas y políticas que garanticen la seguridad de los sistemas, datos, comunicaciones y servicios electrónicos utilizados por la Administración en el ejercicio de sus funciones, así como la creación de las condiciones necesarias que posibiliten la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones utilizadas en la totalidad de las AAPP.

En definitiva, en la actualidad más de 2.000 procedimientos administrativos de la Administración General del Estado (84,1% del total) se pueden efectuar electrónicamente a través de Internet, lo que representa un 96,2% del total de los trámites existentes, entre otros mencionamos:

- El registro electrónico común, operativo desde el 31 de diciembre de 2009 en el punto de acceso general, www.060.es, admite cualquier tipo de escrito, solicitud o comunicación electrónica dirigido a la Administración General del Estado o sus Organismos.
- Está accesible la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios, (www.eugo.es), que facilita, por medios electrónicos, el libre establecimiento de actividades de servicios y su ejercicio.
- La red de comunicaciones de las Administraciones Públicas (SARA) interconecta en un entorno privado y seguro todos los departamentos ministeriales, todas las Comunidades Autónomas y más de 1.800 municipios, lo que supone dar cobertura al, aproximadamente, 70% de la población española.
- La plataforma de verificación de certificados y firmas digitales (@firma) que presta servicio a más de 560 Organismos de diferentes Administraciones de todos los niveles. La plataforma comprueba la veracidad de los certificados electrónicos emitidos por los distintos proveedores de los mismos, además realiza el sellado de tiempo electrónico en transacciones en red que lo requieren.
- La plataforma de intermediación de certificados administrativos ha efectuado este año más de 19 millones de consultas y comprobaciones electrónicas del Documento Nacional de Identidad y de volantes o certificados de empadronamiento, evitando así que el ciudadano tenga que aportar estos documentos.

El completo marco legal y operativo que se ha ido configurando, a nivel europeo y estatal, en torno a la modernización de las AAPP y la puesta en marcha de la Administración electrónica ha motivado el desarrollo, por parte de las Administraciones de ámbito autonómico y local, de un marco normativo propio encaminado a cumplir o desarrollar las directrices normativas existentes y a dar una adecuada respuesta a los nuevos derechos y obligaciones en materia de Administración electrónica.

Siguiendo el Informe CAE 2011, vamos a mostrar gráficamente, mediante mapas, los procedimientos integrados electrónicamente que tienen cada una de nuestra Comunidades

Autónomas (CCAA), bien entre los departamentos de la propia administración, bien con otras administraciones locales, autonómicas o estatales.

Los procedimientos electrónicos mostrados serían: la Ventanilla única; la Contratación pública; la Comunicación de cambio de domicilio; la Publicación de anuncios en el Diario Oficial; Líneas de subvenciones y ayudas entre Administraciones; la Receta electrónica; Historia clínica compartida; Intercambio de Certificados; Servicio Verificación de Datos de Identidad; Servicio Verificación de Datos de Residencia; Notificaciones Telemáticas.

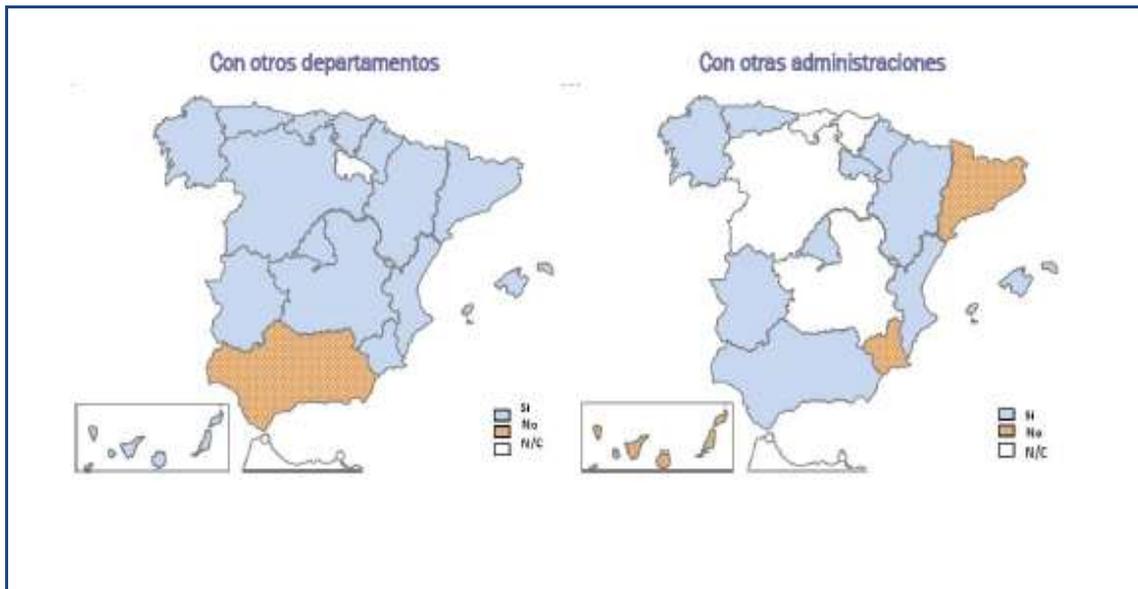


Figura 8. Procedimientos integrados: VENTANILLA ÚNICA POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

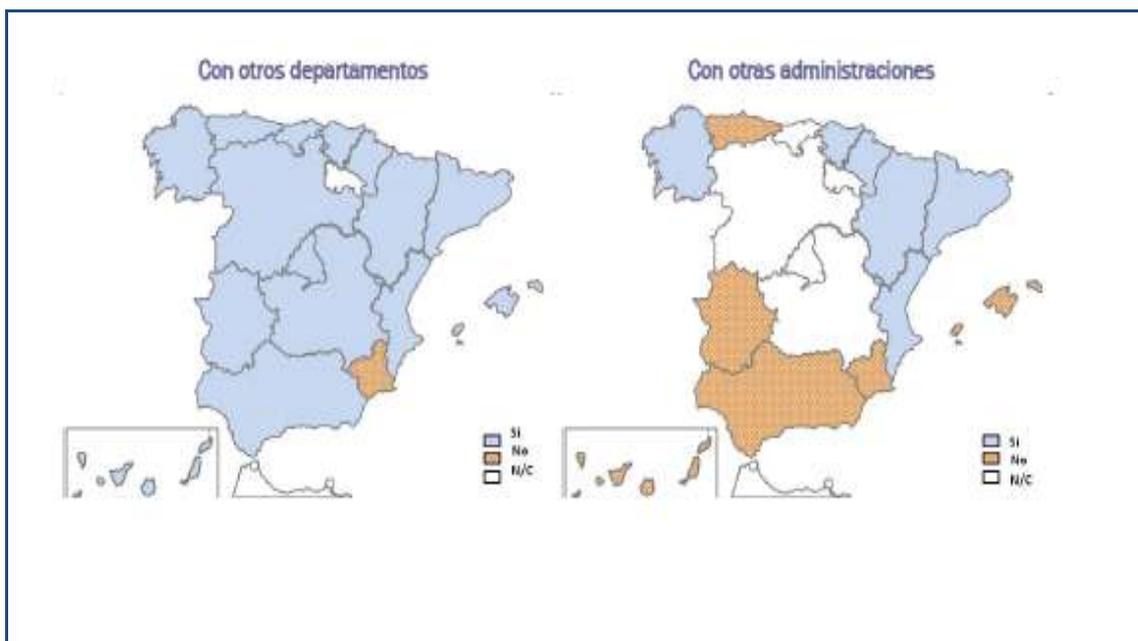


Figura 9. Procedimientos integrados: CONTRATACIÓN PÚBLICA POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

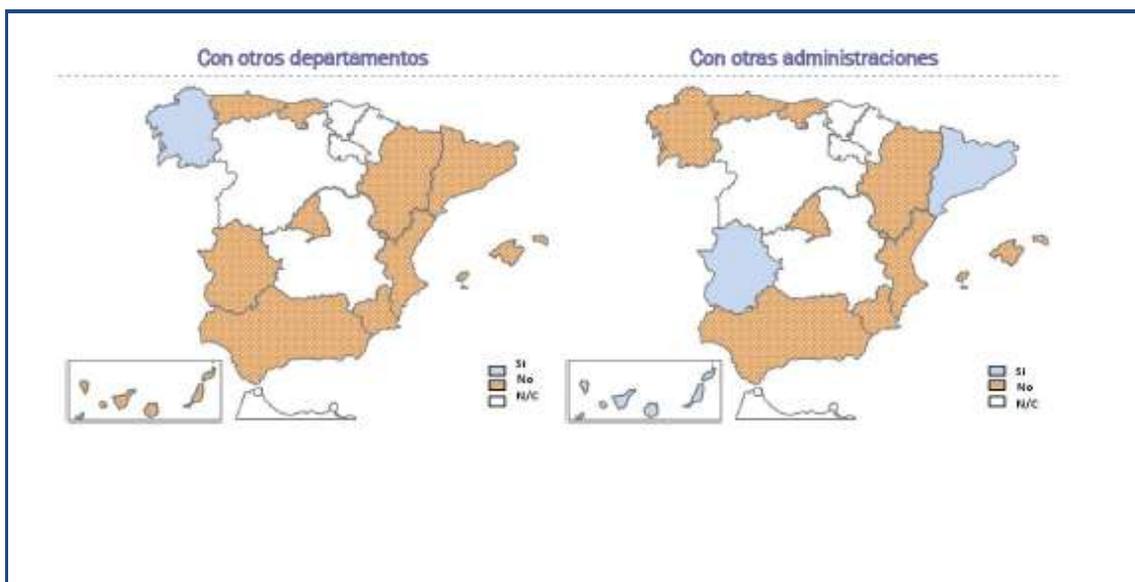


Figura 10. Procedimientos integrados: CAMBIO DE DOMICILIO POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

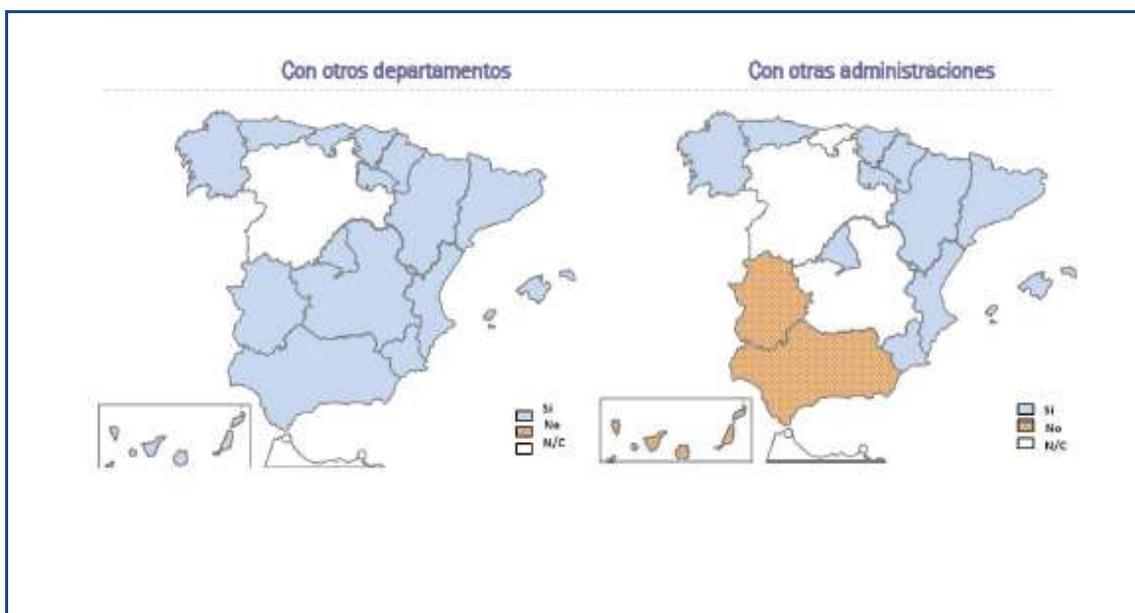


Figura 11. Procedimientos integrados: Anuncios en los diarios oficiales por CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

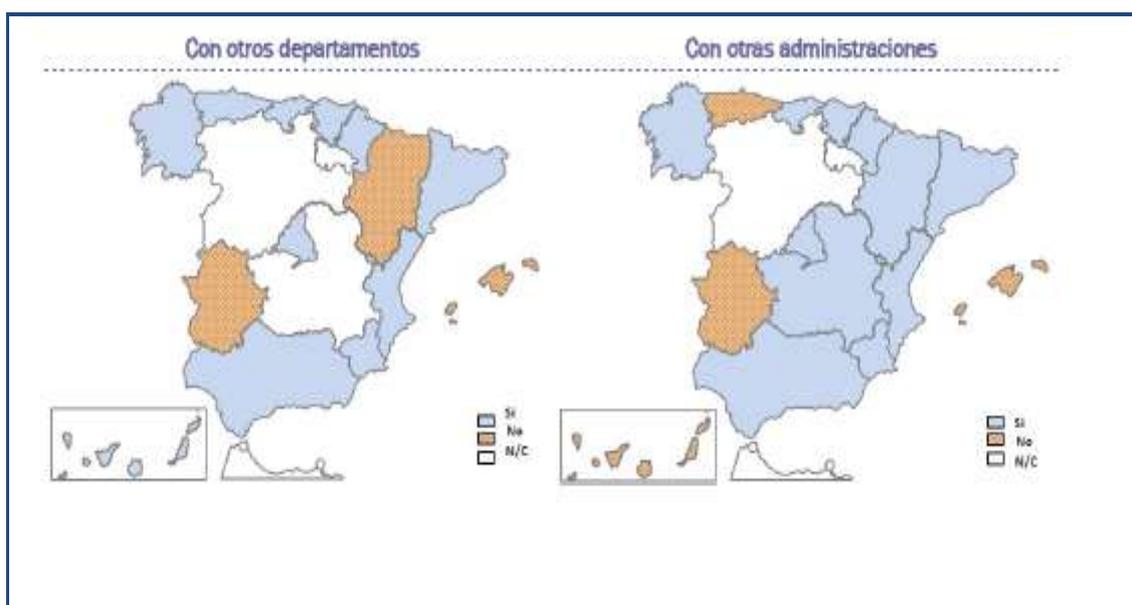


Figura 12. Procedimientos integrados: SUBVENCIONES Y AYUDAS POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

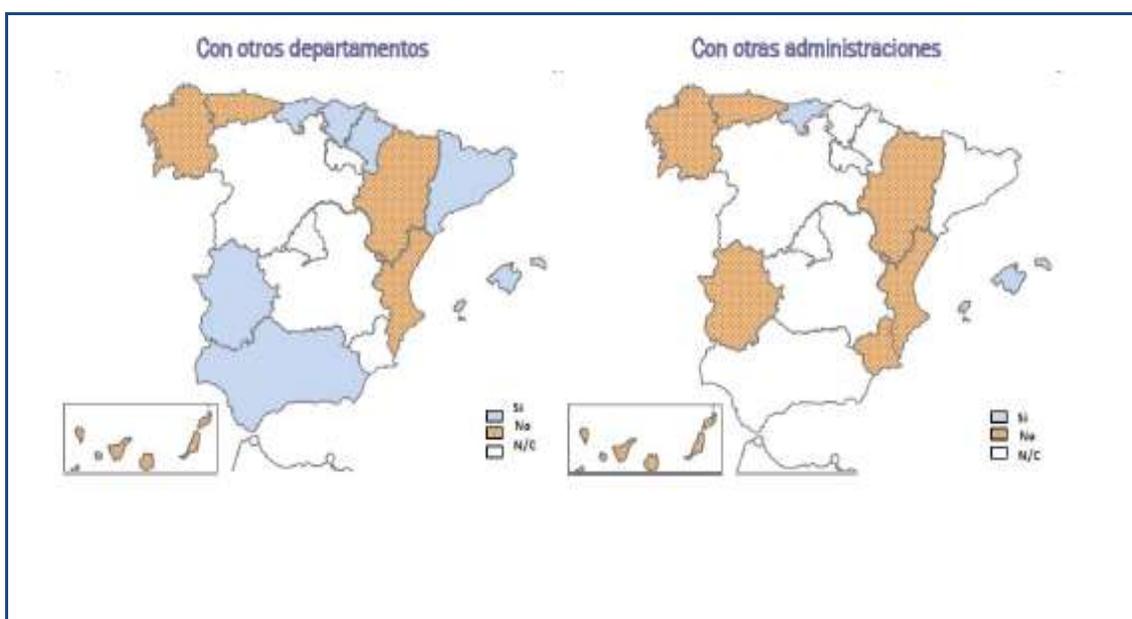


Figura 13. Procedimientos integrados: RECETA ELECTRÓNICA POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

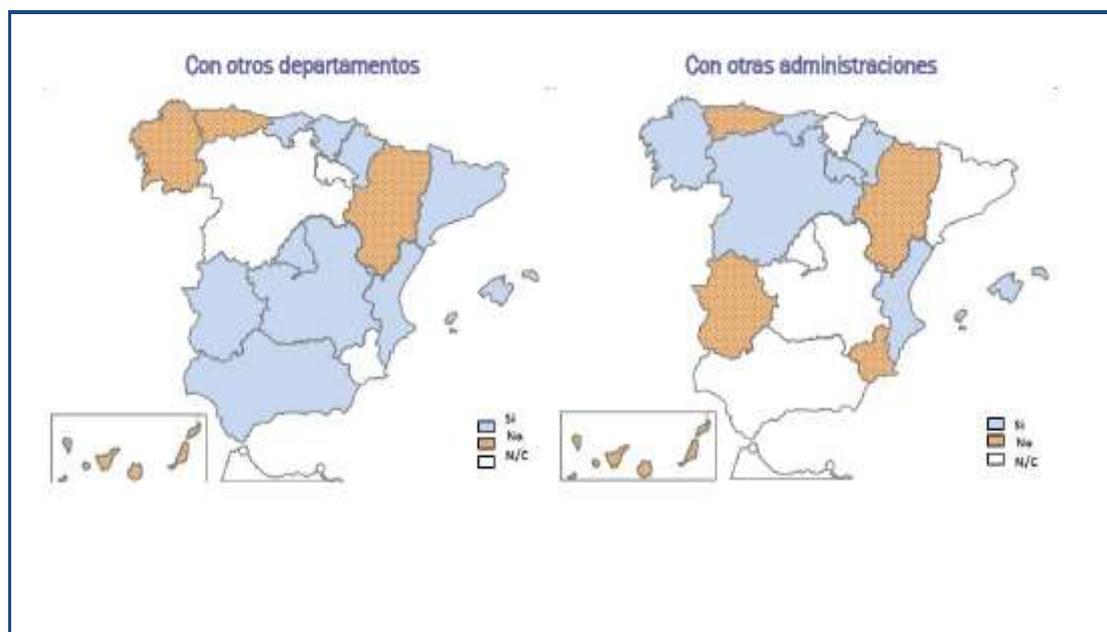


Figura 14. Procedimientos integrados: HISTORIA CLÍNICA COMPARTIDA POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

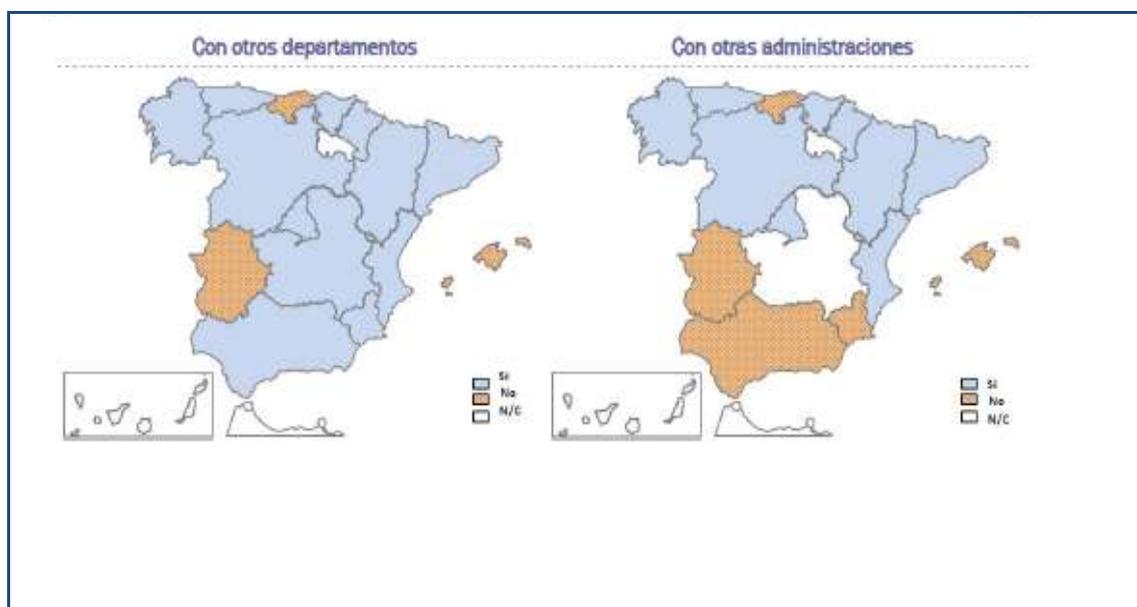


Figura 15. Procedimientos integrados: INTERCAMBIO DE CERTIFICADOS POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

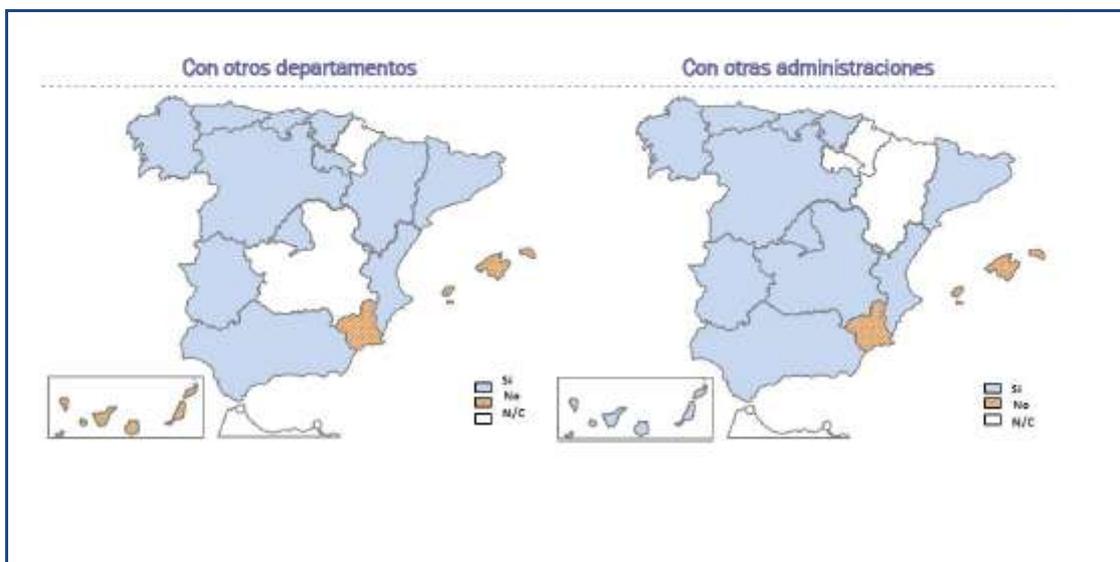


Figura 16. Procedimientos integrados: Servicios de verificación de datos de identidad por CCAA.
Fuente: Informe CAE 2011.

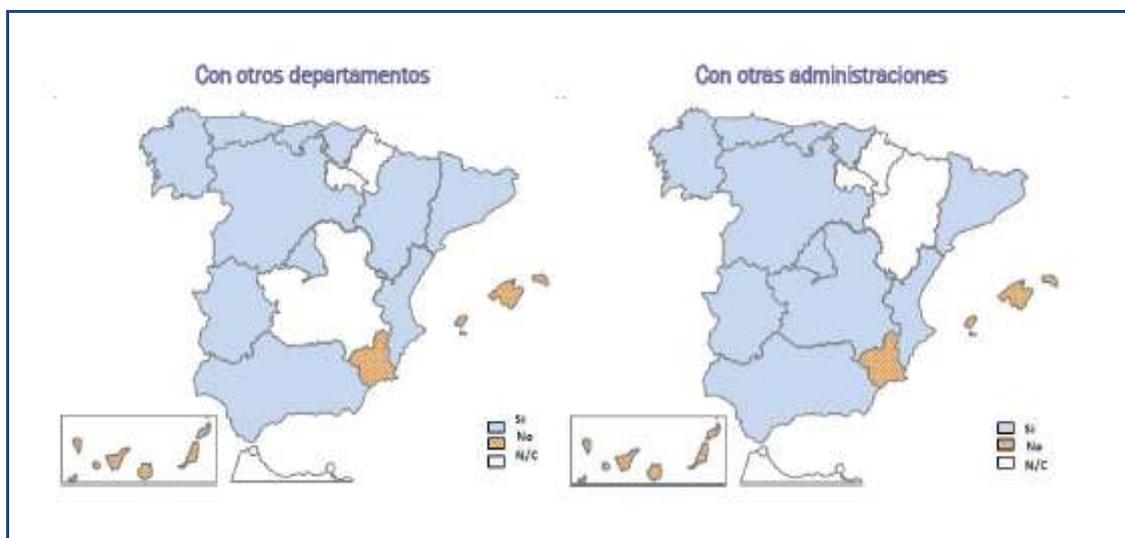


Figura 17. Procedimientos integrados: Servicios de verificación de datos de residencia por CCAA.
Fuente: Informe CAE 2011.

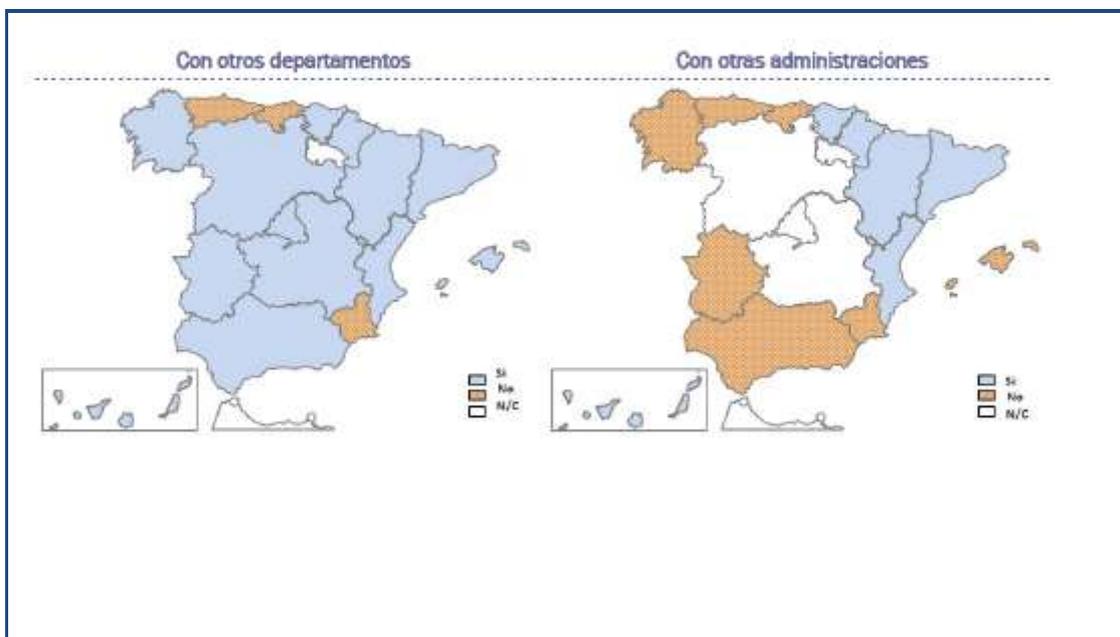


Figura 18. Procedimientos integrados: NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS POR CCAA. Fuente: Informe CAE 2011.

2.2 LOS CONSUMIDORES Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

El objetivo de este apartado es doble. Por una parte, facilitar a los consumidores y usuarios unas nociones básicas en relación a tres materias fundamentales:

- 1) La administración electrónica, en qué consiste y qué gestiones puedo realizar.
- 2) La firma electrónica y los certificados digitales.
- 3) El DNI electrónico y sus certificados. Y por otra parte, ofrecer a los consumidores conect@dos una serie de recomendaciones de uso, utilización y seguridad en el acceso a la Administración Electrónica.

2.2.1 La Administración Electrónica: Preguntas y respuestas.

¿QUÉ ES LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

La Administración electrónica es una nueva forma de **"Atención al Ciudadano"** al que se le facilita una posibilidad más para la realización de **gestiones vía Internet** (a través del ordenador o con el móvil), y ello porque la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Se basa en dos cuestiones importantes, por un lado, en la acreditación de las partes que se relacionan e intercambian documentos o informaciones electrónicas, garantizando su identidad, integridad y autenticidad (certificados electrónicos) y por otro en la disponibilidad de un "registro" que acredite y certifique estas transacciones, el "Registro telemático".

Sobre estas dos realidades se asienta un complejo catálogo de documentos, aplicaciones y herramientas informáticas que posibilitan desde el envío de solicitudes, documentos, o datos, hasta efectuar pagos, o realizar consultas, en definitiva el conjunto de servicios, trámites o gestiones, que configuran lo que se viene a denominar "Administración electrónica".

Y ENTONCES, ¿QUÉ ES LA SEDE ELECTRÓNICA?

La sede electrónica es un **espacio virtual de relación de la administración con el ciudadano**. La Ley 11/2007 establece que la sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias porque el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma. Deberá garantizar la identificación de los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

¿EN QUÉ CONSISTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

Es un instrumento que permite la realización de **trámites y consultas, vía Internet**, con cualquier administración que tenga implementados esos servicios evitando desplazamientos a las oficinas correspondientes. En particular, a lo largo de este apartado, nos referiremos a la Administración de la Comunidad Valenciana por ser la más cercana a este estudio.

La Administración Electrónica permite realizar durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, gestiones a través de la Web, (www.gva.es) de forma segura, cómoda y eficaz, bien desde su casa o bien desde su trabajo, evitando los desplazamientos a las oficinas de la Generalitat o cualquier otra administración pública general, autonómica o local.



¿QUÉ GESTIONES PUEDO REALIZAR?

No existe un número cerrado de gestiones facilitadas por la administración electrónica a los consumidores, de hecho, cada día que pasa son más las posibilidades y las facilidades aportadas por las administraciones públicas a sus ciudadanos para que éstos realicen sus gestiones telemáticamente sin necesidad de desplazamientos. A título de ejemplo podemos señalar los siguientes:

- Iniciar la tramitación de **procedimientos administrativos**, enviando sus solicitudes a través del Registro telemático (tele tramitación), que serán dirigidas automáticamente, a los servicios competentes para su tramitación. En el mismo acto usted recibirá una copia registrada, que podrá imprimir o guardar en su ordenador.
- Solamente podrán iniciarse telemáticamente aquellos procedimientos en los que así se indique y se citen en la oficina virtual de la administración correspondiente.
- Obtener **duplicados** de solicitudes enviadas a través del Registro Telemático.
- Anexar a su solicitud los archivos de los documentos requeridos, en los formatos y extensión previamente indicados.
- Aportar **documentos** a sus expedientes que se encuentren en cualquier fase de tramitación.
- Utilizar los Servicios de Respuesta Inmediata (SERIS) en las administraciones donde se encuentre activado.
- Pedir **cita médica online** durante las 24 horas del día.
- Efectuar el **pago de tasas** y precios públicos y otros ingresos.
- Realizar **Declaración y pago de impuestos**.
- Presentar **Quejas y Sugerencias** sobre los servicios que le presta la administración de su comunidad autónoma
- Realizar **consultas** sobre:
 - Comprobar la autenticidad de los documentos electrónicos generados por la administración.
 - En qué situación se encuentra mi expediente
 - Consultar los pagos que ha efectuado el consumidor a través de Internet.
 - Conocer la valoración de sus bienes urbanos, vehículos y embarcaciones.
 - Información de la situación de procedimientos judiciales
 - Existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y organismos responsable.

Concretamente en la **Comunidad Valenciana**, algunos de los trámites telemáticos disponibles son:

- ✓ Acceso a las Oficinas Virtuales de la Agencia Tributaria.
- ✓ Acceso a la Tesorería General de la Seguridad Social.
- ✓ Acceso a la Dirección General del Catastro.
- ✓ Acceso a los Servicios Personales del Ayuntamiento de Valencia.
- ✓ Acceso a la solicitud de becas.
- ✓ Acceso al arbitraje virtual de consumo.

Además, la administración electrónica facilita al consumidor un **área personal** a través de la cual se tendrá acceso a toda la información generada en sus relaciones, por medios electrónicos, con la Administración Autonómica como por ejemplo:

- Todas las notificaciones telemáticas recibidas.
- Todos los justificantes de registro generados en los inicios de todos los trámites realizados telemáticamente.
- La relación de los trámites pendientes de finalizar.
- La información relativa a las autorizaciones de representación solicitadas.
- La información sobre el estado de los expedientes activos.



Figura 19. Servicios on line en la CCVV. Fuente: www.gva.es.

¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR TALES GESTIONES?

En general, para utilizar los servicios de Administración Electrónica, necesita disponer de un **certificado electrónico**, emitido por una de las Entidades Certificadoras reconocidas por la Comunidad Valenciana o cualquier otra autoridad de certificación. No obstante, determinadas consultas, puede realizarlas con el número de expediente o la referencia del registro telemático.

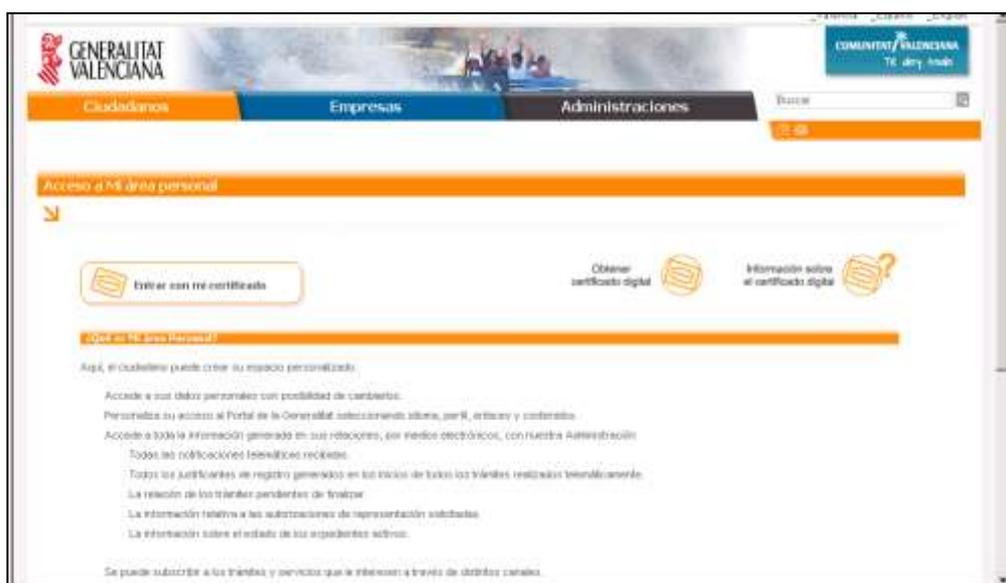


Figura 20. Área personal. Certificado. Fuente: www.gva.es.

2.2.2 La firma electrónica y los certificados digitales: Preguntas y respuestas.

¿QUÉ GARANTÍA TÉCNICA OFRECE LA FIRMA ELECTRÓNICA?

Puede detectar cualquier manipulación del documento firmado y está asociada matemáticamente tanto al documento como al firmante, es decir al consumidor.

Quiero poner una denuncia en materia de consumo pero no me deja porque no tengo la firma electrónica. ¿Qué tengo que hacer?

Si no dispone de firma electrónica, todos los formularios pueden ser cumplimentados de forma online y posteriormente pueden ser presentados, una vez impresos, en cualquier oficina de registro.

¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DIGITAL?

Un certificado digital es un **documento electrónico firmado** por una Autoridad de Certificación y que permite garantizar técnica y legalmente la identidad de su titular en Internet evitando así posibles problemas de suplantación de identidad. Es decir, un Certificado digital es por tanto un conjunto de datos que permiten:

- ✓ La identificación del titular del Certificado (del consumidor).
- ✓ El intercambio de información con otras personas y entidades, de manera segura.
- ✓ La firma electrónica de los datos que se envían de tal forma que se pueda comprobar su integridad y procedencia.

Mediante los certificados digitales emitidos por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV) se puede realizar la firma electrónica y el cifrado de información y son indispensables tanto para las instituciones que ofrecen servicios on-line como para las personas que deseen realizar trámites por esta vía, ya que aseguran, como hemos mencionado antes:

- ✓ La identificación del emisor.
- ✓ La integridad de la información y que la transacción no ha sido manipulada por alguien no autorizado.
- ✓ El no repudio de las acciones y compromisos adquiridos por la vía telemática.
- ✓ La confidencialidad de las comunicaciones ya que sólo el destinatario puede acceder al contenido de la información cifrada.

¿DÓNDE SE PUEDE CONSEGUIR EL CERTIFICADO DIGITAL?

Para que podamos solicitar nuestro certificado digital se debe acudir a cualquiera de los **Puntos de Registro de Usuario de la ACCV** distribuidos en la Comunitat Valenciana, Madrid y Bruselas. La solicitud del certificado digital es **presencial** y el solicitante deberá identificarse mediante su **D.N.I, N.I.E o pasaporte español**, en vigor (debe aportar original y fotocopia).



Figura 21. Puntos de registro digital. Fuente: www.gva.es.

Para obtener el certificado digital en soporte software, existen dos alternativas:

- Recibir el certificado obtenido en el Punto de Registro de Usuario a través del **correo electrónico**. Para ello debe facilitar durante la emisión *una cuenta de correo en funcionamiento (activa)*
- Aportar **una memoria USB propia** durante la emisión y en la que se grabarán los certificados. En ese caso es recomendable que previamente realice *una copia de seguridad* de su contenido.

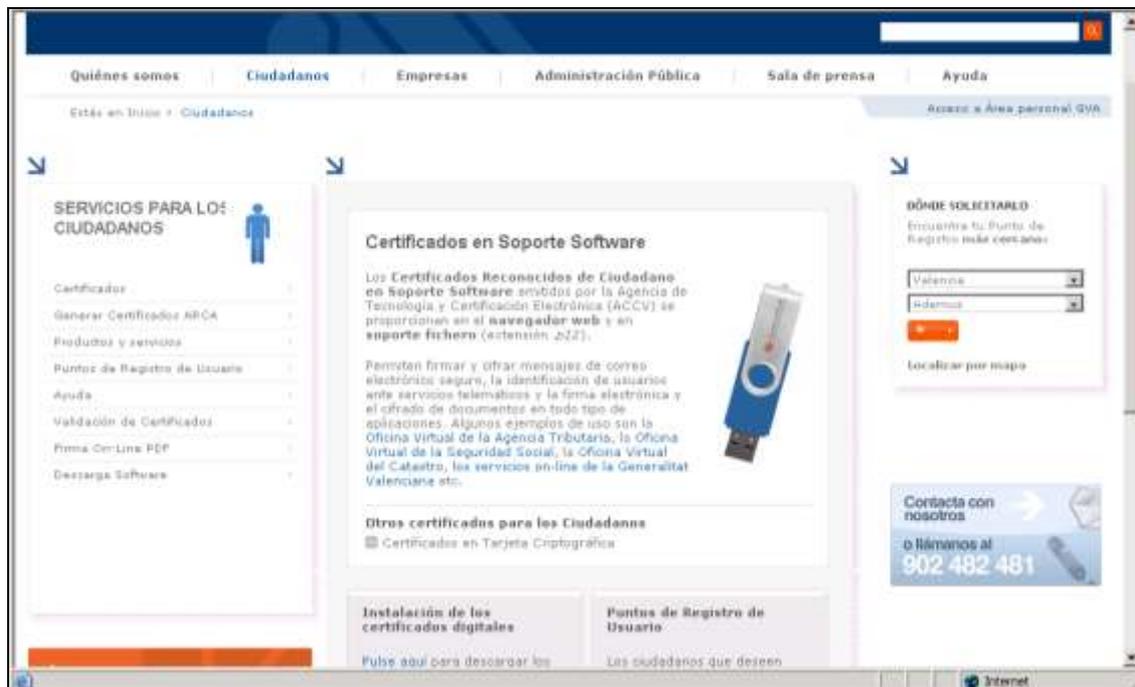


Figura 22. Certificados con soporte software. Fuente: www.gva.es.

¿QUÉ SIGNIFICA REVOCAR UN CERTIFICADO DIGITAL?

Revocar un certificado es anular su validez antes de la fecha de caducidad que consta en el mismo. La revocación puede ser solicitada por el usuario consumidor en cualquier momento, y en especial, cuando el titular crea que la seguridad de su clave privada haya podido ser comprometida.

La revocación del certificado digital se puede hacer de tres formas:

- ✓ Acudiendo a un Punto de Registro de la ACCV (o de la administración donde solicitó el certificado) e identificarse con su DNI, NIE o pasaporte español válido. Es la opción recomendada en caso de que el usuario consumidor esté interesado en solicitar de nuevo un certificado.
- ✓ Revocación a través del Área Personal de Servicios de Certificación (APSC).
- ✓ Revocación telefónica. Debe llamar al teléfono de soporte de la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (902 482 481) y solicitar la revocación de su certificados.

Al entrar para enviar por vía telemática un impreso me dice que el certificado está revocado. Sin embargo el certificado no vence hasta dentro de cinco meses. ¿Qué debo hacer?

Probablemente se deba a un fallo en el Servidor, de la administración correspondiente, a la hora de reconocer el Certificado. Se aconseja que espere hasta que el servidor vuelva a estar operativo entrando de nuevo en la página Web una vez transcurrido un tiempo prudencial.

¿Puedo solicitar el certificado de usuario en el ordenador de la oficina y descargarlo en casa?

No. Debido a que durante el proceso de solicitud del certificado se genera una clave pública y una privada, con la característica de que lo que se cifra con una solo se descifra con la otra. La clave pública se envía a la Autoridad de Certificación para que se incorpore en los datos del certificado que firma la Autoridad de Certificación. La descarga del certificado se debe realizar en el ordenador donde está la clave privada para que éstas sean efectivas.

¿Puedo tener más de un certificado instalado en mi navegador?

Si, puede tener varios certificados, pero solamente uno de cada Entidad Certificadora.

¿Hay alguna manera de llevarme el certificado?

Cada navegador tiene una opción de exportar e importar certificados que permite intercambiar un archivo que contiene el certificado. Para mayor seguridad, en la exportación el navegador permitirá incorporar una contraseña al archivo, para que sólo pueda importar dicho certificado el conocedor de la contraseña.

¿Hay alguna manera de proteger en el navegador mi certificado?

Los navegadores permiten proteger con una contraseña la base de datos de certificados, de manera que se impida el acceso por terceros a los certificados que contiene. Memorice o guarde esta contraseña en un lugar seguro, ya que el navegador se la pedirá cada vez que se utilicen los Certificados contenidos en ella.

2.2.3 El DNI electrónico y sus certificados: preguntas y respuestas.

¿QUÉ ES EL DNI ELECTRÓNICO DIGITAL?

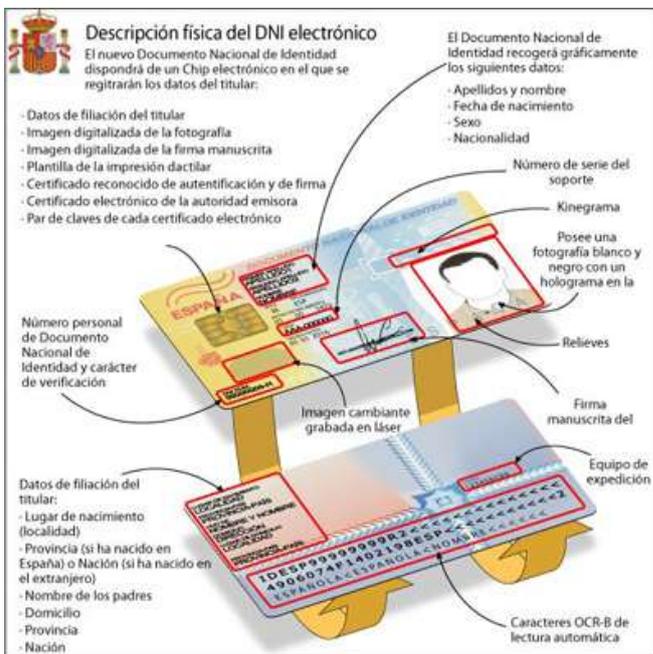
El DNI electrónico es el **documento que acredita física y digitalmente** la identidad personal de su titular y permite la firma electrónica de documentos. El DNI aporta seguridad, rapidez, comodidad y la inmediata realización de trámites administrativos y comerciales a través de medios telemáticos



Su apariencia es similar al DNI tradicional, pero **se le ha incorporado un CHIP electrónico** que contiene la información básica que permite acreditar electrónicamente la identidad de su titular (filiación, fotografía, firma digitalizada, resumen

criptográfico de las huellas dactilares, certificados de autenticación y certificado de componente propio del DNI e) y la firma de documentos electrónicos con plena validez legal.

El chip electrónico no contiene datos históricos de su titular ni tampoco datos de carácter sanitario, fiscal, penal, laboral, etc.



¿QUÉ SON LOS CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS QUE INCORPORA EL DNI ELECTRÓNICO?

Son el conjunto de datos incluidos en el chip, que permiten la identificación de su titular (Certificado de Autenticación) y la firma electrónica de documentos (Certificado de Firma).

El certificado de Autenticación sirve para identificar al titular de la tarjeta en una comunicación telemática. El certificado de Firma garantiza la integridad del documento firmado, la procedencia del documento y la autenticidad de origen.

Los datos se alojan en dos partes del chip de la tarjeta: pública y privada. La primera contiene los datos básicos de los certificados y una clave pública, mientras que la parte privada contiene la clave privada de la tarjeta, sólo conocida por su titular.

¿PARA QUÉ PODREMOS UTILIZAR EL DNI ELECTRÓNICO?

En la medida que el DNI electrónico vaya sustituyendo al DNI tradicional y se implanten las nuevas aplicaciones, podremos utilizarlo para:

- ✓ Realizar **compras** firmadas a través de Internet
- ✓ Hacer **trámites** completos con las Administraciones Públicas a cualquier hora y sin tener que desplazarse ni hacer colas
- ✓ Realizar **transacciones** seguras con entidades bancarias
- ✓ **Acceder** al edificio donde trabajamos
- ✓ Utilizar de forma segura nuestro **ordenador** personal
- ✓ Participar en un **conversación** por Internet con la certeza de que nuestro interlocutor es quien dice ser

El DNI electrónico tiene grandes ventajas para el consumidor o ciudadano en general:

1- Desde el punto de vista de la seguridad:

- ✓ El **DNI electrónico es un documento más seguro que el tradicional**, pues incorpora mayores y más sofisticadas medidas de seguridad que hacen virtualmente imposible su falsificación.
- ✓ Mediante el DNI electrónico podemos **garantizar la identidad de los interlocutores de una comunicación telemática**, ya sea para intercambio de información, acceso a datos o acciones o compra por Internet.
- ✓ Igualmente podemos **gestionar mejor el acceso** a nuestro espacio de trabajo, nuestro ordenador personal y a la información que contenga.
- ✓ Usando el DNI electrónico podemos **intercambiar mensajes** con la certeza de que **nuestro interlocutor es quien dice ser** y que **la información intercambiada no ha sido alterada**.

2- Desde el punto de vista de la comodidad:

- ✓ **Con el DNI electrónico se pueden realizar trámites a distancia y en cualquier momento:**
El **DNI electrónico** permite realizar multitud de trámites sin tener que acudir a las oficinas de la Administración y sin tener que guardar colas. Y hacerlo en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana).
- ✓ **El DNI electrónico se expide de forma inmediata:** No es necesario acudir dos veces a la Oficina de Expedición, sino que la solicitud y la obtención del documento se hará en una única comparecencia, en cualquiera de las Oficinas de Expedición existentes en España habilitadas para ello.
- ✓ **Hacer trámites sin tener que aportar una documentación que ya exista en la Administración:** Una de las ventajas derivadas del uso del DNI electrónico y de los servicios de Administración Electrónica basados en él es la práctica eliminación del papel en la tramitación. El ciudadano no tiene que aportar una información que ya existe en otra Unidad de la Administración, evitándose, de nuevo, colas y pérdidas de tiempo. La Unidad que realice la tramitación lo hará por él, siempre que el ciudadano así lo autorice.

¿QUÉ DISPOSITIVOS NECESITO TENER EN MI ORDENADOR PARA PODER UTILIZAR EL DNI ELECTRÓNICO Y REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

Para la utilización del DNI electrónico es necesario contar con determinados elementos hardware y software que nos van a permitir el acceso al chip de la tarjeta y, por tanto, la utilización de los certificados contenidos en él. Así pues:

a) **Elementos hardware.** El DNI electrónico requiere el siguiente equipamiento físico:

- ✓ Un Ordenador personal.
- ✓ Un lector de tarjetas inteligentes que cumpla el estándar ISO-7816. Existen distintas implementaciones, bien integrados en el teclado, bien externos (conectados vía USB).



Figura 23. Ordenador personal y lector USB. Fuente: Elaboración propia.

b) **Elementos software**

- ✓ Sistemas operativos. El DNI electrónico puede operar en diversos entornos: Microsoft Windows, Linux, Unix y Mac.
- ✓ Navegadores. El DNI electrónico es compatible con los siguientes navegadores: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape.
- ✓ Controladores / Módulos criptográficos. Para poder interactuar adecuadamente con las tarjetas criptográficas en general y con el DNI electrónico en particular, el equipo ha de tener instalados unas "piezas" de software denominadas módulos criptográficos. En un entorno Microsoft Windows, el equipo debe tener instalado un servicio que se denomina "Cryptographic Service Provider" (CSP). En los entornos UNIX / Linux o MAC

podemos utilizar el DNI electrónico a través de un módulo criptográfico denominado PKCS#11. El ministerio nos facilita una página para poder descargar ambos controladores, y es la siguiente enlace www.dnielectronico.es/descargas



Figura 24. Descargas software. Fuente: Cuerpo Nacional de Policía.

¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN?

En caso de pérdida o sustracción del DNI electrónico, el titular deberá comunicarlos a la Dirección General de la Policía o de la Guardia Civil, bien denunciándolo en cualquier Comisaría de Policía o Puesto de la Guardia Civil, bien solicitando un duplicado del mismo en el equipo de expedición correspondiente.

Una vez en la Oficina de Expedición, en determinadas circunstancias deberá cumplimentar un impreso que le será entregado en la propia oficina y si el DNI extraviado o sustraído era del modelo anterior deberá aportar una fotografía más que junto a su firma y su impresión dactilar, servirá de comprobación de su identidad. Igualmente, se generarán nuevas claves y se expedirán nuevos certificados electrónicos.

¿QUÉ DEBO HACER SI OLVIDO MIS CLAVES PRIVADAS?

La **custodia de las claves privadas** de los Certificados de Identidad Pública la realizan los ciudadanos titulares de las mismas. En ningún caso la Autoridad de Certificación guarda copia de la clave privada ya que ésta no puede ser extraída de la tarjeta o chip del DNI.

Las claves privadas del ciudadano se encuentran almacenadas en el procesador de la tarjeta criptográfica del DNI electrónico. Con esto se consigue que las claves privadas no abandonen nunca el soporte físico del DNI, minimizando las posibilidades de poner en riesgo dichas claves.

Para el acceso a las claves y al certificado de firma el ciudadano deberá emplear una **clave personal de acceso (PIN)** generada en el momento de recibir su DNI electrónico y que sólo él debe conocer.

En todo momento el ciudadano podrá **modificar la clave personal** de acceso en una Oficina de Expedición utilizando los puestos destinados a tal efecto (Puntos de Actualización del DNI electrónico) y mediante el siguiente procedimiento:

- ✓ Si conoce la clave personal de acceso (PIN) podrá emplearlo durante el proceso de cambio
- ✓ En caso de no recordar la clave personal de acceso – PIN o encontrase bloqueada la tarjeta al superar el número de tres intentos con un PIN incorrecto, podrá realizar el cambio mediante la comprobación de la biometría de impresión dactilar.

En ningún caso el olvido de la clave personal de acceso supondrá la revocación de los Certificados de Identidad Pública, siempre que pueda ser modificada por el procedimiento anterior.

Algunas normas de seguridad para la custodia y uso del PIN.

El PIN es una clave confidencial, personal e intransferible y es el parámetro que protege la clave privada de firma y permite activarlas en las aplicaciones que generan firma electrónica; por lo tanto, deben tenerse en cuenta unas normas de seguridad para su custodia y uso:

- ✓ Memorícelo y procure no anotarlo en ningún documento físico ni electrónico que el titular conserve o transporte junto con la tarjeta del DNI electrónico, fundamentalmente si existe posibilidad de que se pierda o se robe al mismo tiempo que aquella.
- ✓ No envíe ni comunique su PIN a nadie ni por ningún medio, ya sea vía telefónica, correo electrónico, etc.
- ✓ Recuerde que el PIN es personal e intransferible. Si cree que su PIN puede ser conocido por otra persona, debe cambiarlo. El hecho de que el PIN sea

conocido por una persona distinta supone un riesgo importante, ya que permite la activación de las claves privadas para poder realizar operaciones de firma electrónica en su nombre.

- ✓ Es obligación del titular notificar la pérdida de control sobre su clave privada, a causa del compromiso del PIN, ya que es motivo de revocación del certificado asociado a dichas claves.
- ✓ Evite escoger un número relacionado con sus datos personales, así como cualquier otro código que pueda resultar fácilmente predecible por terceras personas (fecha de nacimiento, teléfono, series de números consecutivos, repeticiones de la misma cifra, secuencias de cifras que ya forman parte de su número de DNI electrónico, etc.).
- ✓ Es recomendable que cambie periódicamente el PIN.

3. SERVICIOS OFRECIDOS AL CONSUMIDOR A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



La legislación vigente reconoce a los consumidores una serie de derechos en el área de la información, de la educación, de tramitación ante la administración y de notificación, entre otros. Las administraciones públicas tienen la obligación de velar por su cumplimiento, poniendo los medios necesarios, y de sancionar, en su caso, a quienes vulneren estos derechos.

Tras su exposición breve, centraremos nuestro trabajo en los que afectan a los consumidores en su relación con la administración:

1. **Derecho a una información correcta:** Los consumidores tienen derecho a recibir una información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos, bienes y servicios puestos a su disposición.
2. **Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales:** Los consumidores tienen derecho a que se respeten sus legítimos intereses recogidos en las normas que les defienden y protegen, en cualquiera de las fases en que puede dividirse el proceso de compra de un producto o de contratación de un servicio:
 - ✓ **Antes de comprar:**
 - i. Derecho a que la oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios se ajusten a las características, condiciones, utilidad y finalidad para la que fueron fabricados o diseñados, de modo que no se pueda engañar o inducir a engaño.
 - ii. Derecho a recibir un presupuesto previo.
 - iii. Derecho a que se prohíba la edición y difusión de publicidad ilícita.
 - iv. Derecho a que se prohíba la fabricación y venta de productos inseguros.
 - ✓ **Durante la compra:**
 - i. Derecho a que las condiciones de la compra o del contrato sean concretas, claras y comprensibles, evitando que se utilicen cláusulas abusivas (condiciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen perjuicio al consumidor).
 - ii. Derecho a recibir copia del contrato.
 - iii. Derecho a recibir factura de la compra.
 - ✓ **Después de la compra:**
 - i. Derechos de comprobación, garantía, reclamación y posibilidad de renuncia o devolución según las normas legales que sean aplicables o en los acuerdos particulares a los que se haya llegado.
 - ii. Derecho a recibir los documentos de garantía y los manuales de instrucciones en los bienes de naturaleza duradera.
 - iii. Derecho a disponer de hojas de reclamaciones.

3. **Derecho a reclamar:** En el caso de que un consumidor considere que en la compra de un producto o la contratación de un servicio se han vulnerado sus derechos, se puede formular la oportuna reclamación o denuncia ante los servicios de las administraciones públicas o a través de organizaciones privadas de defensa de los consumidores (asociaciones de consumidores).
4. **Derecho a la reparación de los daños y perjuicios sufridos:** En el caso de que un consumidor haya sufrido algún tipo de daño o perjuicio ocasionado como consecuencia de la adquisición o utilización de algún producto o servicio, tiene derecho a que se le reparen adecuadamente los daños o perjuicios sufridos.
5. **Derecho a la representación, consulta y participación:** Los consumidores tienen derecho a que sus intereses y finalidades sean adecuadamente defendidos y representados a través de las asociaciones de consumidores.
6. **Derecho a la salud y a la seguridad:** Los consumidores tienen derecho a que los productos y servicios puestos a su disposición sean seguros. Se entiende que un producto es seguro cuando en condiciones normales de utilización no presente ningún riesgo o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles. Los riesgos que se puedan derivar de la utilización razonable y previsible de los productos y servicios, teniendo en cuenta sus características específicas propias y las personas a las que va dirigido, deben ser debidamente informados a los consumidores, a través de las adecuadas instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo.
7. **Derecho a la educación y formación en materia de consumo:** Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

3.1 SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO.

La enorme cantidad de productos y servicios puestos a nuestra disposición como consumidores y usuarios permite, por un lado, poder elegir aquellos que más se adapten a nuestras necesidades y expectativas, pero nos sitúa, también, ante un gigantesco mercado, complejo y difícil por la cantidad y variedad de opciones que tenemos.

El ciudadano necesita, cada vez más, una mayor y mejor información que le ayude a decidir qué consumir, a hacer una compra responsable y que le permita prevenir efectos no deseados. Éste es un derecho del consumidor y por tanto una obligación de la administración pudiéndose realizar **a través de los portales (administración electrónica)** de las distintas administraciones públicas.

De hecho ya existen portales informativos en materias de consumo tanto a nivel comunitarios como transfronterizo, véase la página www.dolceta.eu



3.1.1 Información al consumidor sobre la compraventa de productos y servicios: Preguntas y respuestas.

Todos sabemos que comprar un kilo de manzanas en el mercado es claramente un contrato de venta, pero también, cuando se coge un autobús o un tren, cuando se abre el grifo o se descuelga el teléfono, también estamos en el marco de un contrato de venta.

¿QUÉ ES UN CONTRATO DE VENTA?

Un contrato de venta es el convenio por el cual un vendedor entrega un producto o un servicio a un consumidor como contrapartida de un precio convenido.

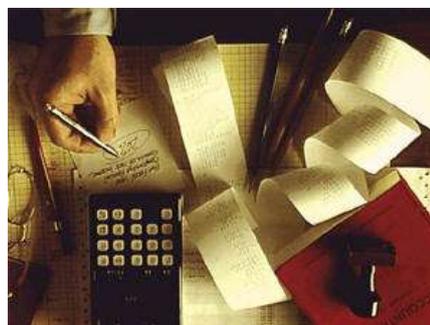
El vendedor y el consumidor están vinculados por todo lo previsto en el contrato pues tienen fuerza obligatoria para las partes. Salvo en casos excepcionales, todo queda regulado en los contratos incluyendo las condiciones generales que se encuentran en el reverso del documento y en la letra pequeña.

¿QUÉ ES UNA CLAÚSULA ABUSIVA?

Es una cláusula no negociada individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio manifiesto entre los derechos y las obligaciones de las partes. Las **cláusulas abusivas son nulas** de pleno derecho y **se tendrán por no puestas**.

¿QUÉ ES UN PRESUPUESTO?

El presupuesto es una estimación del coste de un trabajo que va a realizar un profesional. El prestador de servicios debe expedir un presupuesto por escrito cuando se cumplan dos condiciones: El consumidor lo solicita; El vendedor está dispuesto a prestar el servicio. En principio, la elaboración de un presupuesto es gratuita. Sin embargo, el prestador de servicios puede decidir cobrar un importe por la elaboración del presupuesto, pero en este caso está obligado a informar del precio que tiene la confección del presupuesto antes de realizarlo. Además, si el prestador de servicios opera en un establecimiento abierto al público, (por ejemplo un servicio de asistencia técnica de electrodomésticos) el precio de la elaboración de presupuestos debe estar claramente publicada en el local.



En algunos sectores, la práctica de hacer presupuestos se ha generalizado. Sobre todo en trabajos relacionados con la construcción (trabajos de acondicionamiento, instalación de cristalería, fontanería, reformas del baño o de la cocina, etc.).

El presupuesto debe **realizarse por escrito** por el prestador de servicios. Si también consta la firma del consumidor aceptando el presupuesto, éste se convierte en un contrato, ya que refleja un acuerdo entre el prestador del servicio y el consumidor.

Las **informaciones** que deben figurar obligatoriamente en el presupuesto son:

- ✓ El nombre y/o la denominación social del prestador de servicios, su domicilio y su número de identificación fiscal.
- ✓ Nombre y domicilio del consumidor.
- ✓ Identificación del objeto sobre el que se realizará el servicio.
- ✓ El contenido de las prestaciones que deben efectuarse, incluyendo materiales y mano de obra.
- ✓ El precio o los parámetros directamente vinculados a la naturaleza del servicio que permitan el cálculo de su coste; especificar si los impuestos aplicables están o no incluidos, así como cualquier gasto que deba hacer frente el consumidor (traslados, desplazamientos, etc.).
- ✓ La fecha en que se emite el presupuesto y el período de su validez.
- ✓ Una estimación del plazo de ejecución del servicio.
- ✓ Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación del consumidor.

¿QUÉ ES UN PEDIDO?

El pedido (orden de pedido) es el documento escrito por el cual el vendedor y el consumidor manifiestan estar de acuerdo sobre el objeto y el precio de la venta, en aquellos casos en los que el objeto comprado no puede entregarse inmediatamente.

Un acuerdo sobre estos dos elementos, el objeto y el precio de la venta, es suficiente para que una venta exista en el sentido jurídico. El hecho de que el pago y la entrega se produzcan más tarde no cambia nada. Por lo tanto, el documento en el que consta la orden de pedido es una prueba de la venta realizada.

Nos queremos comprar un armario que vemos en el escaparate de una tienda, pero no disponemos de un vehículo adecuado para llevarlo; hemos encargado un coche; tenemos que cambiar una pieza de la lavadora y esperamos que venga el técnico que nos hizo un presupuesto....

¿Qué es lo que debe suministrar el vendedor en el acto de entrega?

En todos estos casos, estamos esperando la entrega de un producto o un servicio pactado en un contrato de venta. Por lo tanto la entrega es la puesta a disposición del comprador del producto o el servicio por parte del vendedor. Un producto o un servicio conforme a lo que se ha vendido, tanto en cantidad como en calidad, es decir:

- ✓ Debe entregarse o suministrarse el producto o el servicio elegido por el consumidor (el armario visto en el escaparate);
- ✓ Un producto o un servicio que corresponde a las características definidas en el contrato de venta (el coche tal y como se describe en la orden de pedido).
- ✓ Los posibles accesorios del producto o del servicio también deben suministrarse. Los accesorios son los elementos materiales o jurídicos inseparables o indivisibles del producto o del servicio vendido, por ejemplo las llaves del coche o la documentación del vehículo.

El producto o el servicio entregado deben ser idénticos al descrito. El hecho de que sea similar no es suficiente. Si el vendedor proporciona al comprador un coche de prestaciones similares a las pactadas, pero de otra marca u otro color, el producto suministrado no se corresponderá con el producto vendido y el comprador no tendrá obligación de aceptarlo.

La expresión “conforme cliente” es el **reconocimiento por parte del comprador** de que el producto o el servicio suministrado son conformes con lo que se había solicitado y comprado, y por tanto, que presenta las características de calidad y cantidad convenidas por las partes. Generalmente es en el momento de la entrega cuando el consumidor da su aprobación y se produce el pago.

¿CUÁNDO DEBE EFECTUARSE EL PAGO?

En principio, la norma general es que se **debe pagar en el momento de la entrega**. No obstante, el contrato puede prever un vencimiento diferente para el pago, ya sea en un momento previo o posterior a la entrega. Por ejemplo, es habitual que en la contratación de un viaje el pago íntegro se realice antes de la salida. Ahora bien, la entrega del servicio tiene lugar cuando se completa la prestación, es decir, al final del viaje.



Las partes son libres para elegir las modalidades y el lugar del pago. Así, pueden convenir que el pago se haga electrónicamente, por transferencia bancaria, en efectivo, etc. A su vez, pueden pactar que el precio se pague íntegramente de una sola vez, o bien que se realicen pagos fraccionados.

¿CUÁLES SON LOS SUPUESTOS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO?

Los supuestos en los que cabe la posibilidad de solicitar la resolución del contrato son los siguientes:

1) En los supuestos en que existe un plazo de reflexión.

Un plazo de reflexión es un periodo de tiempo durante el cual el consumidor puede echarse atrás en su decisión de compra, sin necesidad de alegar ningún motivo y sin que se le pueda aplicar ninguna penalización, es decir, en algunos tipos de compra el consumidor tiene un derecho de renuncia o desistimiento.

Si lo ejerce, el contrato finaliza de manera retroactiva, es decir, desde la misma fecha en que se celebró.

2) El contrato no respeta las normas obligatorias.

Estas normas son las relativas al orden público y a las buenas costumbres, así como las normas imperativas. En estos casos, el consumidor puede instar la nulidad del contrato.

3) Cuando una de las partes no cumple con sus obligaciones y se da una de las siguientes condiciones:

- ✓ Que el contrato haya previsto la resolución en caso de incumplimiento de esa obligación.
- ✓ Que el incumplimiento sea por culpa o negligencia y definitivo pues la ejecución del contrato ya no es posible.

4) Cuando ambas partes están de acuerdo en resolver el contrato y así lo manifiestan.

5) Cuando **una de las partes pone fin al contrato** de forma unilateral (cancelación unilateral). Esta situación se admite en el marco de contratos de prestación de servicios continuados e indefinidos.

6) Si el contrato de prestación de servicios se celebró debido a las **cualidades del prestador de servicios** (por ejemplo, un encargo a un determinado médico, o a un carpintero, o a un artista, etc.) y éste deja de prestar sus actividades. En este caso, el consumidor podrá pedir la resolución del contrato porque no se cumple un aspecto fundamental del mismo.

Las **consecuencias de dicha resolución** es que en algunas situaciones el consumidor debe devolver los productos o servicios suministrados, en la medida de lo posible, y el vendedor debe rembolsarle el dinero ya pagado. En otros casos, se pone fin al contrato sin efecto retroactivo, es decir el contrato finaliza en ese momento y hay que liquidar, en su caso, los derechos y obligaciones de las partes.

3.1.2 Información sobre las garantías legales y comerciales: Preguntas y respuestas.

.... Imagínese que dos meses después de haber comprado un coche nuevo, el consumidor se da cuenta que el motor hace ruidos raros. Suponga que tiene una nueva línea de teléfono y, de manera habitual, al descolgar no da tono de marcado
¿Cuáles son las garantías que el vendedor debe ofrecerle?

¿QUÉ TIPO DE PRODUCTOS ENTRAN DENTRO DE LA GARANTÍA LEGAL?

Quedan sujetos a lo establecido por la legislación vigente sobre garantía legal los contratos de compraventa de productos (bienes muebles, como electrodomésticos, ropa, calzado, vehículos, CD, libros, etc.) y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse (cortinas, muebles, etc.).

Por lo tanto, todos los **productos de consumo** (bienes muebles) tienen una **garantía legal**, tanto si el vendedor nos informa de ella como si no, y cualquier comprador de dichos productos tiene los **derechos legales** que reconoce la ley.



Quedan excluidos de esta garantía legal los productos adquiridos mediante venta judicial, y el agua (la embotellada sí que entra dentro de la garantía) y el gas (las bombonas de butano sí que entran en la garantía) cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y la electricidad, así como los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente (art. 115).

¿EN QUÉ CONSISTE EL PRINCIPIO DE CONFORMIDAD DE UN PRODUCTO?

El principio de conformidad obliga al vendedor a entregar al comprador consumidor o usuario un producto que sea conforme al contrato de compraventa y a responder de cualquier falta de conformidad que pueda darse tras el momento de entrega el producto.

¿Cuándo se entiende que un producto es conforme?

A menos que haya alguna prueba que demuestre lo contrario, se entiende que **el producto es conforme** (art. 116.1) siempre que cumpla todos los requisitos siguientes, a menos que, por las circunstancias del caso concreto, no fuera posible aplicar alguno de ellos:

- Se ajuste a la descripción hecha por la persona vendedora o al modelo o muestra que enseñó.
- Sea apto para el uso al que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

- Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechos por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

¿Qué derechos tiene el consumidor ante la falta de conformidad del producto adquirido?

En el supuesto de que el producto no sea conforme con el contrato, el consumidor y usuario tiene derecho (art. 118):

1. A la reparación del producto.
2. A su sustitución.
3. A la rebaja del precio.
4. A la resolución del contrato.

¿Cuál es el plazo que tiene el vendedor para responder de la falta de conformidad del producto?

El vendedor tiene que responder de los defectos (de la falta de conformidad) que presente un producto durante:

- Si el producto es nuevo, en los dos años siguientes a la fecha de entrega.
- Si el producto es de segunda mano, el vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo más corto, que no podrá ser nunca inferior a un año desde la fecha de entrega.



Salvo prueba en contrario, se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto sea éste nuevo o de segunda mano ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad (art. 123.1).

Corresponde al vendedor demostrar lo contrario y que el defecto ha aparecido después a causa de un mal uso o de un mantenimiento defectuoso. Dicha persona es quien tiene que demostrar, en definitiva, que entregó el producto de acuerdo con las condiciones acordadas.

¿Cuándo se entiende hecha la entrega del producto? ¿Cuándo empieza a contar el plazo?

La entrega se entiende hecha, salvo prueba en contrario, en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior (art. 123.2).

Recordemos que la falta de conformidad debe aparecer **a lo largo de los dos años** durante los que el vendedor está obligado a responder, pero el plazo para reclamar la falta de conformidad de un producto durante el plazo de garantía es de **tres años** desde la fecha de entrega.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA COMERCIAL?

Una garantía comercial es la que se da sobre un producto y es adicional a la garantía legal, por lo tanto es de carácter voluntario. Es decir, la garantía comercial no sustituye a la legal, sino



que representa un plus sobre la legal y que obliga a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad (art. 125.1).



¿Qué requisitos debe cumplir la garantía comercial?

Esta garantía, como hemos dicho, no es obligatoria, se puede dar o no, ahora bien, si se da, ésta debe cumplir unos requisitos:

- Para productos de naturaleza duradera, debe presentarse por escrito o en cualquier otro sistema duradero y directamente disponible para el consumidor y usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada (art. 125.2).
- Para otros tipos de productos, si el consumidor la solicita.
- No puede ofrecer menos derechos que la garantía legal.

Teniendo en cuenta que es voluntaria, la ley exige que el garante (el responsable de la garantía) dé una **información mínima**, en los términos siguientes:

- A.** El producto sobre el que recae la garantía: se debe identificar muy claramente cuál es el bien que compramos (modelo, producto, marca...).
- B.** El nombre y la dirección del garante, con el fin de identificar al responsable de la garantía, pues él es quien debe responder.
- C.** La garantía no afecta a los derechos legales de los que dispone el consumidor ante la falta de conformidad de los productos en relación con el contrato.
- D.** Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor como titular de la garantía; ya que es un plus, el garante nos debe especificar en qué consiste este plus, qué derechos tenemos, qué cosas prevé y cuáles no (es posible que no se incluyan las piezas de recambio o los desplazamientos...) y cómo debemos ejercitarlos.

E. El plazo de duración de la garantía y el alcance territorial que tiene: debemos saber durante cuánto tiempo nos cubre dicha garantía y en qué lugar lo hace, ya que quizás sólo sea válida en un país determinado y no en otro.

F. Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario (art. 125.3).

¿Cuál es el plazo de duración de la garantía comercial?

El plazo de duración de la garantía **en ningún caso será inferior a 6 meses** desde la fecha de entrega, salvo cuando la naturaleza del bien lo impidiera y sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias para bienes o servicios concretos.

¿Cuál es el plazo para reclamar lo dispuesto en la garantía comercial?

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribe a los **seis meses desde la finalización del plazo de garantía** (art. 125,4).

3.1.3 Información sobre el comercio electrónico: Preguntas y respuestas.

¿QUÉ ES EL COMERCIO ELECTRÓNICO?

La venta a distancia es un contrato de venta celebrado a distancia sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y su aceptación se realice de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia (venta por correspondencia, tele tienda, fax, teléfono o Internet).

Por lo tanto, el comercio electrónico es una forma particular de venta a distancia, en la cual el contrato se realiza por vía electrónica. Podemos distinguir entre dos tipos de transacciones:

- ✓ Las que se acuerdan y se realizan de forma íntegra por vía electrónica. Por ejemplo, las operaciones de descarga on-line de programas informáticos, o música, o bases de datos, así como la petición de información o los servicios de asesoramiento. Si en estas operaciones se pide un precio como contrapartida al producto o servicio adquirido, se trata de un contrato de venta de productos o servicios no físicos.
- ✓ Las que se acuerdan por vía electrónica pero se realizan o se ejecutan por otra vía, es decir, la entrega de productos o servicios se lleva a cabo de forma no electrónica. Por ejemplo: El alquiler de un apartamento, la reserva de una habitación de hotel, la compra de libros o CD, etc. En estos casos el acuerdo se realiza por Internet pero la entrega del objeto o del servicio no se realiza a través de Internet.



¿CÓMO SE REALIZA LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET?

Las **ofertas de bienes y servicios** a través de Internet tienen que facilitar al comprador, de manera clara, comprensible e inequívoca, la siguiente información:

- Nombre o razón social del proveedor.
- Características del producto.
- Precio, forma y condiciones de pago, así como gastos y plazo de envío.
- Plazo de validez de la oferta.
- Duración mínima del contrato.
- Cómo ejercer el derecho de desistimiento.
- Si el vendedor está adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el periodo que fije el vendedor o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los consumidores.

Antes de la firma **del contrato**, el vendedor debe facilitar al consumidor las condiciones generales, para que pueda almacenarlas y reproducirlas.

Una vez **aceptada la oferta** por el consumidor, el vendedor está obligado a **confirmar la recepción** de esa aceptación a través de una de estas dos vías:

- ✓ Enviando un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica similar, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que recibió la aceptación del consumidor.
- ✓ Entregando un documento de confirmación por el mismo medio u otro parecido al que el usuario utilizó para la contratación. Esto se debe hacer en el mismo momento en que el consumidor haya firmado y entregado el contrato y por un medio que permita que esa confirmación sea archivada por el usuario.

Si el consumidor no acepta la oferta y, aun así, recibe el producto en su domicilio, no estará sujeto a ningún tipo de contrato válido, por lo que podrá devolver el producto sin ningún coste o quedárselo, sin necesidad de abonarlo.

Una vez firmado el contrato, el consumidor recibirá una copia inmediatamente o junto con la entrega del bien o prestación del servicio.

Desde que recibe el producto o desde que firma el contrato de prestación de servicios, el consumidor dispone de un plazo de **siete días** para ejercer el derecho de desistimiento (poner fin al contrato), sin tener que informar al vendedor de los motivos de su decisión. Esta revocación puede hacerse por cualquier medio (siempre que se acredite su envío, por ejemplo a través de telegrama o buro fax), sin embargo, se aconseja el uso del documento de desistimiento, que la empresa debe entregar junto al contrato.

El consumidor deberá devolver el producto y pagar los gastos de la devolución. Por su parte, el vendedor deberá devolver al consumidor, en un plazo máximo de 30 días, lo que haya pagado hasta el momento.

No se aplicará el derecho de desistimiento cuando se trate de alguno de los siguientes productos:

- Los que tengan un precio sujeto a fluctuaciones de un mercado no controlado por el proveedor.
- Los que se hayan elaborado de acuerdo con las especificaciones del comprador o que estén claramente personalizados.
- Los que por su naturaleza no puedan ser devueltos, se deterioren o caduquen con rapidez.
- Los productos audiovisuales, las grabaciones sonoras, los ejemplares de prensa y las revistas.

¿CÓMO SE REALIZA LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO Y EL PAGO DEL MISMO?

En la oferta deberá constar la fecha en que se entregará el bien o se realizará la prestación. Si no se indica ninguna fecha, **el plazo de entrega será de 30 días** a contar desde la recepción de la aceptación enviada por el consumidor.

Si el producto solicitado no está disponible, la empresa tiene que avisar al consumidor para que pueda pedir la devolución del importe pagado. El reembolso se debe producir en un plazo máximo de 30 días. Si esto no se cumple, el comprador puede reclamar el doble de lo que se le debe.

La **entrega del bien o la prestación del servicio** se podrán realizar de dos formas:

1.- **Directa.** Cuando el pedido, el pago y el envío de los bienes o servicios se efectúan *on line* (por ejemplo, la compra de música, películas, programas informáticos, servicios de información, etc.).

2.-**Indirecta.** Cuando se adquieren bienes que necesitan ser enviados luego físicamente al domicilio del consumidor utilizando medios tradicionales de distribución

El **pago** se realiza en el momento y de la forma elegida por las partes (contra-reembolso, transferencia, tarjeta de crédito o débito...). Si se utiliza una tarjeta de crédito de manera fraudulenta para uno de estos pagos, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. Si la compra se ha realizado por el titular pero éste pide la anulación de la venta y la devolución del dinero, fuera del derecho de desistimiento que le ampara (pasados los siete días, por ejemplo), el vendedor puede exigirle una compensación por los daños y perjuicios que le ha producido esa anulación.



En la oferta deberá constar la fecha en que se entregará el bien o se realizará la prestación. Si no se indica ninguna fecha, **el plazo de entrega será de 30 días** a contar desde la recepción de la aceptación enviada por el consumidor.

Si el producto solicitado no está disponible, la empresa tiene que avisar al consumidor para que pueda pedir la devolución del importe pagado. El reembolso se debe producir en un plazo máximo de 30 días. Si esto no se cumple, el comprador puede reclamar el doble de lo que se le debe.

La **entrega del bien o la prestación del servicio** se podrán realizar de dos formas:

1.- **Directa.** Cuando el pedido, el pago y el envío de los bienes o servicios se efectúan *on line* (por ejemplo, la compra de música, películas, programas informáticos, servicios de información, etc.).

2.-**Indirecta**. Cuando se adquieren bienes que necesitan ser enviados luego físicamente al domicilio del consumidor utilizando medios tradicionales de distribución

El **pago** se realiza en el momento y de la forma elegida por las partes (contra-reembolso, transferencia, tarjeta de crédito o débito...). Si se utiliza una tarjeta de crédito de manera fraudulenta para uno de estos pagos, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. Si la compra se ha realizado por el titular pero éste pide la anulación de la venta y la devolución del dinero, fuera del derecho de desistimiento que le ampara (pasados los siete días, por ejemplo), el vendedor puede exigirle una compensación por los daños y perjuicios que le ha producido esa anulación.



¿Puede ser arriesgado contratar por Internet? ¿Qué medidas podemos tomar?

La transmisión de datos a través de Internet puede plantear una serie de riesgos para el consumidor:

- Se desconoce a la persona con la que se contrata.
- El contrato puede no cumplirse de forma simultánea.
- Se puede hacer uso indebido de la información captada.
- Se pueden almacenar los datos y la información del consumidor en una base de datos.

Para evitar que se haga un uso indebido de los datos del consumidor, la ley obliga a las tiendas virtuales a cumplir con las normas sobre el tratamiento automatizado de los datos personales.

En cualquier caso, es recomendable que, antes de introducir en la página Web los datos personales y el número de la tarjeta de crédito, el consumidor se asegure de que se trata de una página segura. El mismo navegador indica cuando el internauta se encuentra en una página segura a través de **un icono** (normalmente un **candado**), que está situado en la parte inferior de la pantalla del ordenador y **se cierra o se ilumina** cuando se pasa de un **documento** inseguro a uno **seguro**. Además, **la URL**, o barra de dirección, pasa de ser **http://** a **https://**.



Existe otro instrumento que sirve para garantizar la seguridad de las compras a través de Internet y que permite conocer la identidad de la persona o empresa que nos remite la información: la **firma electrónica**. Consiste en un conjunto de caracteres electrónicos que se unen al documento enviado y que confirman que el mensaje que se está recibiendo ha sido efectivamente emitido por la persona que lo envía. La firma electrónica también acredita que la información no ha sido modificada o alterada durante su recorrido.

3.1.4 Información sobre el suministro de electricidad a los consumidores: Preguntas y respuestas.

Con la entrada en vigor de la liberalización del mercado energético, desaparece el sistema de tarifas reguladas y todos los usuarios de electricidad pasan al mercado libre. Los consumidores pueden escoger entre contratar el suministro de electricidad con “tarifa último recurso”, pagando el precio fijado por la Administración, o bien, contratarlo en el mercado libre a cualquiera de las compañías comercializadoras autorizadas.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES COMO USUARIOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO?

La relación de derechos de los consumidores como usuarios del suministro eléctrico los podríamos resumir en los siguientes:

- 1.- **Derecho a recibir un contrato por escrito** en el momento de contratar. En la contratación del suministro a tarifa existe un contrato tipo, mientras que en la contratación en el mercado liberalizado cada comercializadora utiliza el propio. Conviene revisar atentamente el contenido del contrato antes de firmar, sobre todo al contratar en el mercado liberalizado para vigilar que nos incluyan servicios no solicitados.
- 2.- **Derecho ha ser informado y asesorado** por la compañía sobre la tarifa, modalidad de aplicación, potencia a contratar, complementos tarifarios y demás condiciones del contrato que sean más convenientes para el consumidor.
- 3.- **Derecho a elegir libremente entre las comercializadoras** en función de las ofertas que emitan.
- 4.- **Derecho a cambiar de tarifa, modalidad de aplicación y potencia contratada.** No obstante, no podrá repetirse el cambio hasta que haya transcurrido un año desde la última modificación, salvo acuerdo con la compañía.
- 5.- **Derecho a solicitar la verificación** de los contadores, interruptores de potencia y otros aparatos que sirvan de base a la facturación al órgano de administración autonómica donde radique el aparato.
- 6.- **Derecho a ser notificado de las interrupciones** programadas previstas y de la suspensión del suministro por falta de pago antes de que se ejecuten.
- 7.- **Derecho a exigir indemnización de daños y perjuicios en caso de falta de calidad del suministro**, incluyendo interrupciones no programadas o imprevistas del suministro.
- 8.- **Derecho a traspasar el contrato** a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones, siempre y cuando esté al corriente de pago. En

este caso, el titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición de un nuevo contrato.

9.- Derecho a exigir el cambio de nombre a favor del usuario efectivo de la energía, con justo título, cuando éste no coincida con el titular del suministro y siempre que esté al corriente de pago y se trate de un suministro a tarifa.

10.- Derecho a resolver el contrato mediante comunicación fehaciente a la compañía con una antelación mínima de cinco días hábiles a la fecha en la que desea darse de baja del suministro.

En concreto, la Comisión Nacional de Energía ha publicado en el 2011 una guía para los consumidores de electricidad, en donde, además de señalar los derechos de los consumidores respecto al suministro de electricidad, aportan un acceso electrónico en el que se puede comprobar y comparar la situación y condiciones ofrecidas por los suministradores en el mercado libre: www.comparados.cne.es.

Derechos de los consumidores	Derechos de los consumidores
<p>- Acceso y conexión a las redes transporte y distribución de energía eléctrica.</p> <p>- Los consumidores conectados en baja tensión de hasta 10kW tienen derecho al suministro a tarifas de último recurso aprobadas por el Gobierno.</p> <p>- Elegir suministrador, pudiendo contratar el suministro con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresas comercializadoras de último recurso designadas por el Gobierno (pudiendo contratar conjuntamente la energía y el peaje de acceso) <p>- Derechos derivados de las obligaciones de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender en condiciones de igual las demandas de nuevos suministros eléctricos y la ampliación de los existentes. - Informar y asesorar a los consumidores. Procurar un uso racional de la energía. - Rescindir el contrato con un comercializador, sin penalización transcurrido un año, o con un máximo del 5% del recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año. - Recibir el servicio con unos mínimos de calidad. 	<p>- En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto del contador, se procedería a efectuar una facturación complementaria:</p> <p>Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia, a efectos de pago, podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error.</p> <p>El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año.</p> <p>Si se hubiesen facturado cantidades superiores a las debidas deberá devolverse todo lo indebidamente cobrado en la primera facturación.</p> <p>No se pueden fraccionar los importes a devolver.</p> <p>A las cantidades adelantadas se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.</p> <p>- En el caso de que el error sea de tipo administrativo:</p> <p>Los cobros y devoluciones tendrán el mismo tratamiento anterior.</p>

Tabla 2. Derechos de los consumidores de electricidad. Fuente: CNE 2011.

CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Siguiendo lo establecido por la CNE en su informe del 2011, existen diversas posibilidades de contratación del suministro eléctrico, dependiendo de las diversas condiciones en las que se encuentre el consumidor:

a) La contratación del suministro de último recurso.

Los consumidores conectados en baja tensión con potencias contratadas igual o inferior a 10 Kw, acogidos a la tarifa de último recurso, contratarán el suministro con comercializadores de último recurso. Es decir, a partir del 1 de julio de 2009, se tenían dos posibilidades:

- **Si no se adopta ninguna decisión**, la empresa distribuidora con la que se tenía contratado el suministro a tarifa regulada traslada el contrato al comercializador de último recurso de su mismo grupo empresarial, quien se subrogaba en todas las condiciones, y quien facturaría el suministro de acuerdo con la tarifa de último recurso que fuese de aplicación.
- **De forma optativa**, el consumidor, podrá contratar con otros comercializadores de último recurso entre los designados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

En este caso, el consumidor comunicará al comercializador de último recurso actual que le suministra, el comercializador de último recurso con el que desea contratar el suministro de último recurso. A continuación el comercializador de último recurso actual trasladará el contrato al comercializador de último recurso elegido, quien se subrogará en todas las condiciones, y quien facturará el suministro de acuerdo con la tarifa de último recurso que sea de aplicación.

En ningún caso será necesario realizar cambio en la potencia contratada o actuaciones en el equipo de medida: el contador ni el Interruptor de Control de Potencia (ICP) si ya se dispone de este. El consumidor, en su caso, podrá ser beneficiario de las condiciones de contratación para el caso que pudiera acogerse al bono social.

b) El bono social.

Desde el 1 de julio de 2009, tienen derecho al bono social (mantenimiento de la tarifa en vigor en Junio de 2009) los siguientes colectivos:

- a) Personas físicas con potencia contratada < 3KW en su vivienda habitual.
- b) Pensionistas con 60 ó más años que perciban pensión mínima por: Jubilación; Incapacidad permanente; Viudedad.
- c) Familias numerosas.
- d) Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.

Se solicita en la empresa distribuidora o por correo postal o correo electrónico en la comercializadora de último recurso, mediante los impresos indicados en la resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se determina el procedimiento de puesta en marcha del Bono Social (Boletín oficial del Estado, de lunes 29 de junio de 2009), y acreditando su condición de beneficiario del bono social.

c) La contratación del suministro en el mercado libre.

Existen dos formas de contratar el suministro de electricidad:

- El uso de las redes del distribuidor (mediante el contrato de acceso con el distribuidor) se puede contratar directamente por el consumidor o por el comercializador con el que el consumidor haya contratado su energía.
En el caso que el consumidor contrate el uso de la red (Contrato de acceso) a través del comercializador (será lo habitual) deberá autorizar, por escrito, a éste último a que contrate, en su nombre, el acceso a su red. En este caso el comercializador actúa como mandatario del consumidor.
- El consumo de la energía eléctrica es la parte que realmente se contrata con el comercializador. Los consumidores deberán ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato así como de su derecho a rescindirlos, sin penalización alguna cuando reciban el aviso.

¿CÓMO ELEGIR EL SUMINISTRADOR DE ELECTRICIDAD?

La Comisión Nacional de Energía ha desarrollado una herramienta web que permite comparar para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad u de gas y conjuntas para ambos suministros a partir de la información actualizada que se obtiene de las empresas comercializadora que operan en el mercado minorista español.

Con esta finalidad y para que los consumidores puedan realmente escoger el suministro que más les convenga, es necesario que el consumidor pueda buscar y comparar, de manera rápida y sencilla, los precios y servicios asociados a las ofertas de suministro de gas y electricidad, para así seleccionar y contratar la más interesante para sus características.

Para suplir esta carencia, la Comisión Nacional de Energía ha desarrollado un comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad, disponible en la dirección www.comparador.cne.es.

¿Sabes cuáles son las mejores ofertas de suministro de gas y electricidad?

Descúbrelas con el nuevo comparador de la Comisión Nacional de Energía:

www.comparador.cne.es



Aviso legal: El comparador de precios es una herramienta de información a los consumidores de las ofertas de suministro de gas y electricidad existentes en el mercado y notificadas por las empresas a la Comisión Nacional de Energía. La información del comparador en ningún caso constituye un compromiso contractual.

Figura 25. Imagen publicidad comparador Comisión Nacional de Energía. Fuente: cne.es

El objetivo del comparador de la CNE es poner a disposición de los consumidores toda la información necesaria para elegir la oferta de suministro de gas o de electricidad que más convenga al consumidor y, posiblemente, ahorrar un poco de dinero.

Para ello, el comparador tiene dos módulos diferenciados: Un módulo de administración, que sirve para la introducción de las ofertas por parte de las compañías de gas y electricidad (los comercializadores), y el módulo principal, que es la parte pública del comparador, que permite a los consumidores la realización de las consultas.

Las compañías comercializadoras de gas y de electricidad están obligadas a comunicar sus ofertas a la Comisión Nacional de Energía, con una estructura estándar adaptada a los requisitos del comparador, de manera que posteriormente las ofertas se puedan presentar al consumidor de una manera clara y ordenada.

Si el consumidor encuentra una oferta mejor que la que tiene y deseara cambiar de suministrador, este cambio no es complicado. El cambio de suministrador es un proceso muy sencillo para el consumidor, ya que todos los trámites para realizar la baja del contrato anterior los realiza el nuevo comercializador con el que se firma el contrato de suministro.

Además, la regulación europea ha reducido los plazos para la tramitación del cambio de suministrador, por lo que dentro de poco se modificará la normativa española para que el cambio se realice en menos de tres semanas.

¿DÓNDE PUEDE RECLAMAR EL CONSUMIDOR EN CASO DE CONTROVERSIA?

(...)Interrupción de suministro, daños internos del domicilio por bajadas de tensión, lecturas de contador erróneas, facturas elevadas, etc.

Son muchos los motivos por los que los usuarios pueden tener que presentar una reclamación ante la compañía eléctrica. Los pasos a seguir son:

- ✓ En primer lugar, la reclamación debe dirigirse al **departamento de atención al cliente de la compañía eléctrica** en el domicilio que conste en la propia factura. En dicha reclamación debe indicarse claramente los datos del titular del suministro, los hechos que motivan la reclamación y la petición detallada que se solicita.
- ✓ Si la respuesta de la compañía eléctrica no es satisfactoria a los intereses del usuario, o bien no se recibe ninguna respuesta, se puede continuar la reclamación ante el **órgano competente en materia de energía de la comunidad autónoma correspondiente** quien resolverá el conflicto existente.
- ✓ También se puede plantear la reclamación ante las **Juntas Arbitrales de Consumo** o bien ante los **Tribunales de Justicia**.



3.1.5 Información sobre el suministro de gas a los consumidores: Preguntas y respuestas.

¿QUÉ DEBEMOS CONOCER RESPECTO DEL CONTRATO DE GAS?

Para la suscripción de la póliza que permite contratar el suministro de gas, habitualmente se solicita la cédula de habitabilidad de la vivienda, escritura de compraventa o contrato de alquiler; copia del DNI; y un certificado expedido por un instalador oficial que certifique el correcto estado de la instalación individual.

Los contratos de gas suelen tener una duración mínima de un año y son prorrogables por las partes tácitamente. Evidentemente, se pueden pactar contratos por un período superior. En las cláusulas del contrato tienen que quedar establecidos las condiciones de prestación del servicio, así como el tipo de tarifa aplicable.

En el ámbito del gas butano, también se suscriben contratos escritos con empresas suministradoras que garantizan la provisión de bombonas. En estos casos, es importante considerar qué plazos recoge el contrato respecto a la obligación de entrega de bombonas por parte de la compañía; esto permite valorar al consumidor si se ha producido un incumplimiento y, por lo tanto, puede o no reclamar.

Siguiendo el informe de la Comisión Nacional de Energía del 2011 sobre gas, podemos afirmar que, para la contratación del alta del suministro de gas en una vivienda, el consumidor debe saber que existen dos opciones, dependiendo de la situación en la que se encuentre:

1. Con necesidad de acometida (vivienda o grupo de viviendas sin instalación de gas).

Las acometidas son todas aquellas instalaciones destinadas a suministrar gas por canalización a uno o más usuarios.

Deberá solicitar una acometida aquella persona física o jurídica que necesita un nuevo punto de suministro de gas, o la ampliación de uno existente, con independencia de que vaya a ser o no consumidor. Es decir, podrá solicitarla quien vaya a ser consumidor o bien el promotor/constructor de un grupo de viviendas.

En el caso de un nuevo suministro, la empresa distribuidora deberá comunicárselo al solicitante en los siguientes plazos: 15 días, si se necesita proyecto específico para la acometida. 6 días, en el resto de supuestos

¿Qué ocurre si el solicitante de la acometida acepta la propuesta de la empresa distribuidora?

La empresa distribuidora está obligada a realizar la acometida y dejarla en condiciones de iniciar el suministro en las condiciones y plazos acordados.

¿Qué ocurre si el solicitante de la acometida no acepta la propuesta de la empresa distribuidora?

El solicitante puede elevar, al órgano competente de la Comunidad Autónoma, escrito motivado sobre el asunto. Dicho órgano deberá resolver sobre las cuestiones planteadas por el solicitante en el plazo máximo de 20 días.

¿Cuánto hay que pagar por una acometida?

Los derechos a pagar por las acometidas serán únicos para todo el territorio del Estado en función del caudal máximo solicitado y de la ubicación del suministro. Los derechos de acometida satisfechos quedarán adscritos a cada una de las instalaciones, viviendas, locales, parcelas, etc. para las que se abonaron, cualquiera que sea el tiempo transcurrido.

2. Sin necesidad de acometida (vivienda con instalación de gas natural pero sin suministro).

¿Por qué conceptos tiene que pagar el consumidor?

- [1] **Derechos de alta.** Los consumidores deben abonar los derechos de alta, que son las percepciones económicas que pueden percibir las empresas distribuidoras de gas natural cuando los consumidores contratan la prestación del servicio de suministro de gas natural. Los derechos de alta se pagan sólo en el caso de nuevos suministros o de ampliación de los existentes.
- [2] **Enganche.** Consiste en acoplar la instalación receptora del cliente a la red de la empresa distribuidora. La empresa suministradora puede decidir no cobrar nada en concepto de enganche pero, en ese caso, deberá aplicar dicha exención a todos los consumidores de su zona de suministro.
- [3] **Verificación de las instalaciones.** Se trata de revisar y comprobar que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. La empresa suministradora puede decidir no cobrar nada en concepto de verificación de las instalaciones pero, en ese caso, deberá aplicar dicha exención a todos los consumidores de su zona de suministro.
- No se abonará la verificación de las instalaciones en los siguientes supuestos: En los casos en que sea necesaria la presentación de un boletín de instalador autorizado de gas; Si para la ejecución de la instalación ha sido necesaria la presentación de un proyecto y el certificado final de obra.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL SUMINISTRO DE GAS?

La relación de derechos de los consumidores como usuarios del suministro de gas los podríamos resumir en los siguientes:

- 1.- Derecho a recibir un contrato por escrito** en el momento de contratar. En la contratación del suministro a tarifa existe un contrato tipo, mientras que en la contratación en el mercado liberalizado cada comercializadora utiliza el propio. Conviene revisar atentamente el contenido del contrato antes de firmar, sobre todo al contratar en el mercado liberalizado para vigilar que no se incluyan servicios no solicitados.
- 2.- Derecho a ser informado y asesorado por la compañía** sobre la tarifa, modalidad de aplicación y demás condiciones del contrato que sean más convenientes para el consumidor.
- 3.- Derecho a elegir libremente** entre las distintas comercializadoras existentes en el mercado.
- 4.- Derecho a cambiar del mercado a tarifa al mercado liberalizado** sin ningún coste.
- 5.- Derecho a solicitar la verificación de los contadores** y otros aparatos que sirvan de base a la facturación.
- 6.- Derecho a ser notificado** de las interrupciones programadas previstas y de la suspensión del suministro por falta de pago antes de que se ejecuten.
- 7.- Derecho a exigir indemnización de daños y perjuicios** en caso de falta de calidad del suministro, incluyendo interrupciones no programadas o imprevistas del suministro.
- 8.- Derecho a traspasar el contrato de suministro a tarifa** a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones, siempre y cuando esté al corriente de pago. En este caso, el titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición de un nuevo contrato.
- 9.- Derecho a exigir el cambio de nombre a favor del usuario efectivo de la energía**, con justo título, cuando éste no coincida con el titular del suministro y siempre que esté al corriente de pago y se trate de un suministro a tarifa.
- 10.- Derecho a resolver el contrato** mediante comunicación fehaciente a la compañía con una antelación mínima de cinco días hábiles a la fecha en la que desea darse de baja del suministro.

¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES DEL SUMINISTRO DE GAS?

Los **consumidores** tendrán, entre otras, las siguientes **obligaciones**:

- a) Mantener y conservar sus instalaciones.
- b) Garantizar que sus instalaciones cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente.
- c) Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora y suministradora la entrada en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura de contador.
- d) Efectuar el pago de los suministros, de acuerdo a las condiciones contratadas.

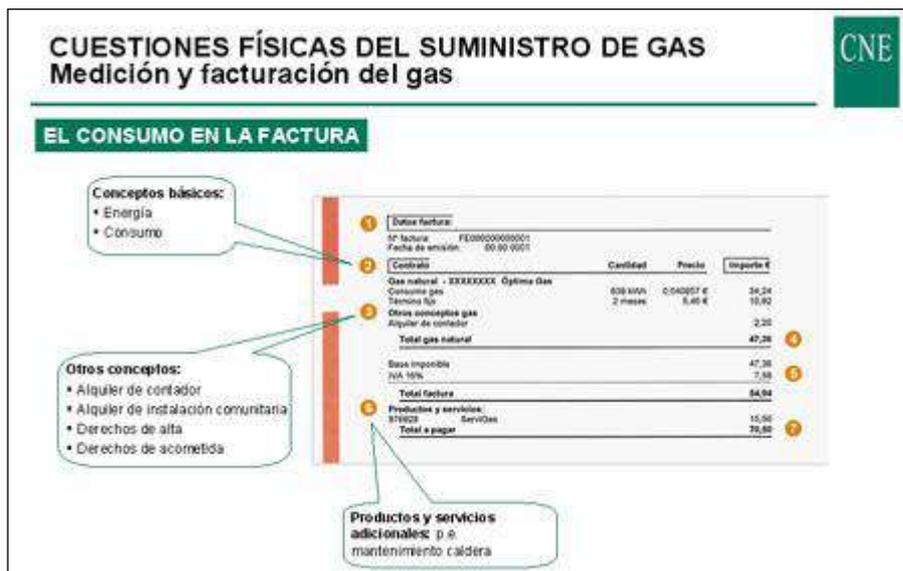


Figura 26. Factura de gas I. Fuente: CNE 2011.

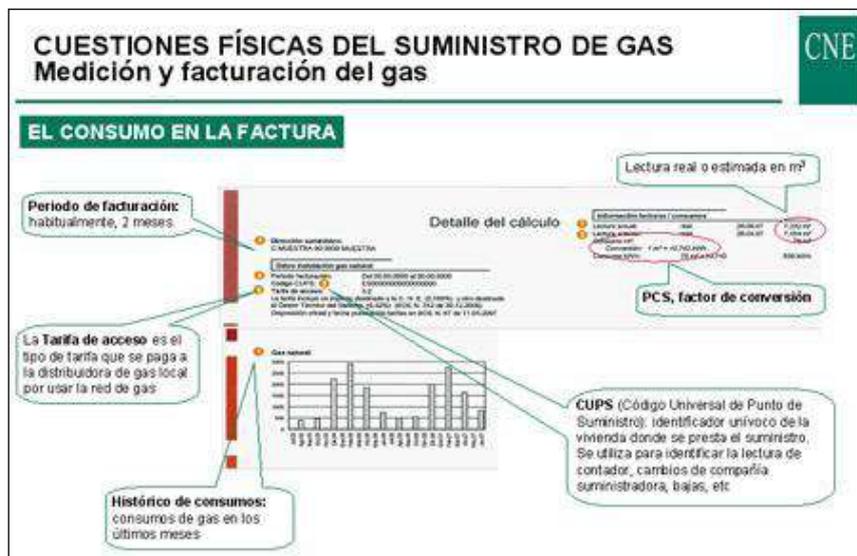


Figura 27. Factura de gas II. Fuente: CNE 2011.

¿DÓNDE PUEDE RECLAMAR EL CONSUMIDOR EN CASO DE LITIGIO?

En caso de discrepancias con la compañía del gas por problemas de facturación, suministro, etc. los usuarios tienen derecho a plantear una reclamación. Los pasos a seguir son:

- ✓ En primer lugar, la reclamación debe dirigirse al **departamento de atención al cliente de la compañía de gas** en el domicilio que conste en la propia factura. En dicha reclamación debe indicarse claramente los datos del titular del suministro, los hechos que motivan la reclamación y la petición detallada que se solicita.
- ✓ Si la respuesta de la compañía de gas no es satisfactoria a los intereses del usuario, o bien no se recibe ninguna respuesta, se puede continuar la reclamación ante el **órgano competente en materia de energía de la comunidad autónoma correspondiente** quien resolverá el conflicto existente.
- ✓ También se puede plantear la reclamación ante las **Juntas Arbitrales de Consumo** o bien ante los **Tribunales de Justicia**.

3.2 SERVICIOS DE TRAMITACIÓN Y CONSULTAS ELECTRÓNICAS

3.2.1 Servicios de tramitación telemática de solicitudes: Preguntas y respuestas.

En el Portal de Administración Electrónica se pueden encontrar disponibles las fichas informativas de los servicios cuyo plazo de solicitud está abierto y disponen de los formularios de solicitud habilitados para el envío por Internet. Junto a la solicitud de inicio del procedimiento se pueden encontrar modelos de otros impresos o documentos requeridos para la tramitación que también pueden ser anexados, siguiendo el procedimiento operativo que se mostrará en la pantalla, cuando la opción esté disponible.

La disposición física de las Web (localización de trámites y solicitudes) de cada administración pública, bien estatal, autonómica o local, no son idénticas por ello vamos a dar algunas nociones genéricas que pueden ayudar al consumidor en la realización de cualquier tramitación telemática.



Figura 28. Sede electrónica del Ministerio de Educación I. Fuente: www.mec.es.

¿DÓNDE PUEDE RECLAMAR EL CONSUMIDOR EN CASO DE LITIGIO?

Los formularios de solicitud de todos aquellos procedimientos que están disponibles para su envío por Internet se pueden localizar en la página del portal de la administración correspondiente. El buscador le permite localizar y seleccionar tramites siguiendo criterios como "tipo, tema, consellería o palabra clave". El resultado de la búsqueda contiene la información de los trámites que puede realizar, al estar abierto el plazo de envío de las solicitudes, así como los formularios y otros impresos que requiera el procedimiento o, en su caso, el enlace de acceso a la utilidad de pago de tasas.

Si la utilidad de anexo está disponible, podrá anexo los modelos de formularios adjuntos u otros documentos, también por Internet.



Figura 29. Sede electrónica del Ministerio de Educación II. Fuente: www.mec.es.

Una vez localice la ficha informativa, despliegue su contenido pinchando en el título y lea con atención la información relativa al procedimiento y sus trámites, en particular la documentación necesaria y los plazos para presentar la solicitud. Las solicitudes están disponibles, tanto para su envío telemático como para impresión y presentación en cualquier oficina de registro. Tanto si elige una opción como otra, han sido preparadas para que puedan ser cumplimentadas directamente en su ordenador de forma previa a su impresión. Si elige la opción de envío telemático, el acceso requiere habitualmente la previa autenticación mediante un certificado electrónico.

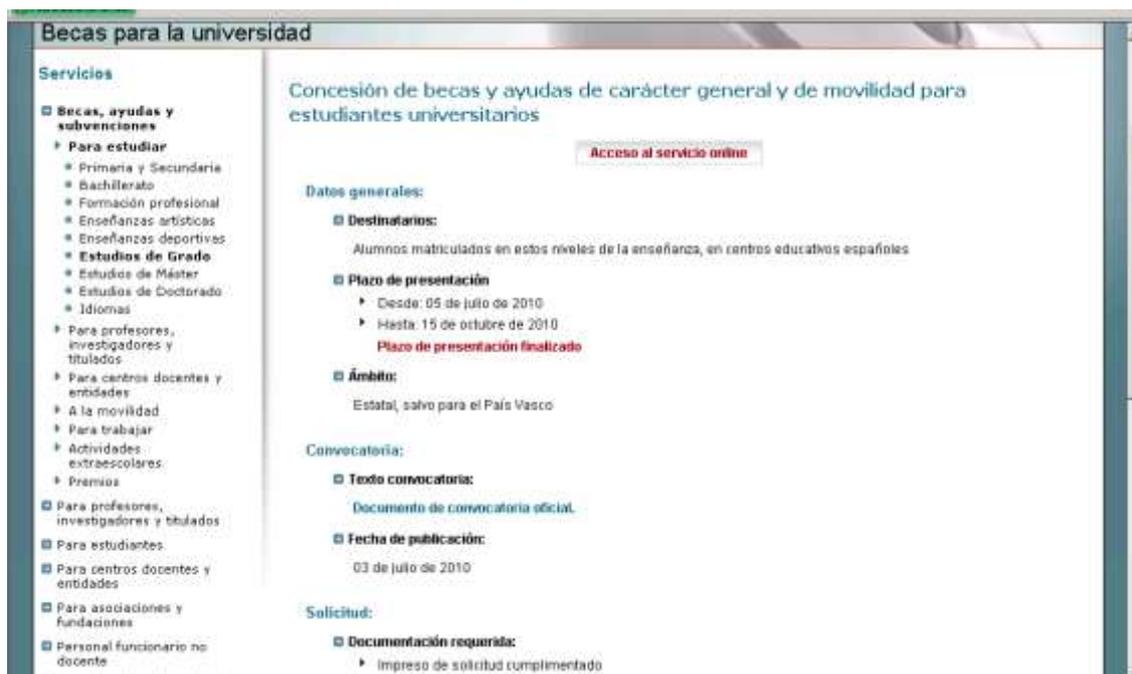


Figura 30. Sede electrónica del Ministerio de Educación III. Fuente: www.mec.es.

Cuando aparezca el impreso en pantalla, proceda a cumplimentar los campos requeridos. Una vez concluido, pulse el botón "enviar" y obtendrá la respuesta del sistema confirmando el envío. La solicitud quedará registrada en el registro electrónico correspondiente y enviado a la Unidad Administrativa competente para resolver. Imprima o guarde la copia del documento registrado.

En caso de que haya finalizado el plazo de presentación, tampoco estarán disponibles ni la ficha informativa ni el impreso en el Portal de Administración Electrónica.



Figura 31. Sede electrónica de GVA: Inmuebles y vehículos. Fuente: www.gva.es.

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DE RESPUESTA INMEDIATA?

Algunas administraciones públicas, tanto estatales como autonómicas o locales, tiene a veces servicios de respuesta inmediata on line, a través de la propia página Web de la administración electrónica donde se le indica al consumidor que:

1. Puede solicitar electrónicamente **su certificado de empadronamiento** en la ciudad correspondiente enviándoselo posteriormente, el ayuntamiento, por correo postal a su domicilio. Este certificado sirve para acreditar que un ciudadano está empadronado en el municipio en que reside. Lo puede solicitar el propio interesado o una persona debidamente autorizada, y cualquier órgano de la Administración en el ejercicio de sus funciones Si se solicita certificación sobre los movimientos que ha tenido en su empadronamiento una persona que figure de baja en la actualidad, o si se desea se certifique sobre su residencia anterior al año 1991, es obligatorio la presentación de instancia por escrito.



Figura 32. Sede electrónica de GVA: Inmuebles y vehículos. Fuente: www.gva.es.

2. Puede solicitar electrónicamente un **certificado del impuesto de bienes inmuebles, del de vehículos de tracción mecánica, etc.**
3. Puede solicitar el registro de **tarjetas de estacionamiento** para personas con movilidad reducida.
4. Puede solicitar un **cita médica** mediante confirmación inmediata en la misma página Web



The screenshot shows the Valencia municipal website interface. The main navigation bar includes 'AYUNTAMIENTO', 'TRÁMITES Y GESTIONES', 'WEBS MUNICIPALES', 'LA CIUDAD', and 'NOTICIAS'. The page title is 'Valencia' and the sub-header is 'Impuesto de Bienes Inmuebles (urbanos)'. The main content area contains a form for requesting a certificate of payment for the urban property tax. The form includes fields for '1er Apellido', '2º Apellido', 'Domicilio', 'Nº', 'Blo.', 'Esc.', 'Pisos', 'Pta.', 'Código Postal', 'Población', and 'Provincia'. The 'Población' and 'Provincia' fields are pre-filled with 'Valencia'. A yellow box highlights the text 'Solicitud de Certificado de pago de recibo del Impuesto de Bienes Inmuebles'. The left sidebar contains a menu with options like 'Consulta datos personales', 'Solicitud de documentos', 'Certificado de padrón', 'Certificados de pago', 'Vehículos', 'Bienes inmuebles', 'Votos', 'Mecanismos', 'Duplicado de recibos', 'Tablón de Anuncios', 'Perfil de Contratante', 'Tributos municipales', 'Oposiciones', and 'Cita previa padrón'. The footer of the page displays the 'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA' logo and contact information: 'Pl. de l'Ajuntament, 1', '46002 València', and 'Tel.: 96 3525470'.

Figura 33. Sede electrónica Generalitat Valenciana. Área personal. Fuente: www.gva.es.

3.2.2 Servicios de tramitación telemática de procedimientos ante la administración: Preguntas y respuestas.

Un procedimiento administrativo es un **proceso de toma de decisiones** de la Administración Pública (tanto la administración del Estado, como las administraciones autonómicas y los entes locales). Este proceso consiste en una secuencia ordenada de trámites o actuaciones (actos administrativos).

¿CÓMO SE CUENTAN LOS PLAZOS EN UN PROCEDIMIENTO ANTE LA ADMINISTRACIÓN?

Las actuaciones administrativas deben realizarse dentro del tiempo (plazos y términos) que para ellas se señalen. Esta regla obliga por igual a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos administrativos y a los interesados en los mismos que también tendrán que ceñirse a los plazos señalados en la tramitación de los procedimientos administrativos. Las actuaciones "fuera de tiempo" repercuten tanto en los actos (Ejemplo: un recurso presentado fuera de plazo es improcedente) como en las personas que tienen responsabilidad en la formalización del acto (Ejemplo: el funcionario que tarda más del tiempo establecido en resolver un determinado trámite incurre en responsabilidad)

Para realizar el **cómputo de plazos** en la tramitación administrativa hay que tener en cuenta tres elementos:

- ✓ la medida del tiempo en que el plazo viene dado (días, meses, años)
- ✓ el día en que comienza a contarse el plazo (día inicial)
- ✓ el día en que termina el plazo (día final).

Además, hay que tener presente el calendario de días inhábiles a efectos de cómputo de plazos que cada Administración fija y publica cada año.

Los plazos se empiezan a **contar a partir del día siguiente** al de la notificación o publicación del acto, o desde el día siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio.

¿QUIÉN PUEDE INICIAR UN PROCEDIMIENTO ANTE LA ADMINISTRACIÓN?

El procedimiento lo puede **iniciar el ciudadano mediante una solicitud** o bien de **oficio por la propia Administración**. Ahora bien, para que el ciudadano pueda iniciar un procedimiento, es necesario que cumpla unos requisitos:

- ✓ Ser interesado en el procedimiento. ¿Quiénes son interesados?
 - Los que lo inician como titulares de derechos o intereses legítimos ya sean individuales o colectivos.
 - Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tienen derechos que puedan verse afectados por la decisión que se adopte en el procedimiento administrativo.
 - Aquellos cuyos intereses legítimos puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento antes de la resolución definitiva.
 - Las asociaciones y organizaciones que representen intereses económicos y sociales.
 - Los herederos del interesado en el procedimiento administrativo.
- ✓ Tener capacidad de obrar. ¿Quién tiene capacidad de obrar?:
 - Tienen "capacidad de obrar" (es decir, pueden actuar) ante la Administración, además de las personas que tienen capacidad civil, los menores de edad en los casos en los que pretendan defender sus derechos o intereses y el procedimiento administrativo correspondiente les permita actuar sin la asistencia de las personas que ejercen sobre ellos la patria potestad, tutela o curatela.
 - Los incapacitados no pueden actuar ante la Administración si su incapacidad afecta al ejercicio de los derechos o intereses que pretenden hacer valer ante la misma.

En el procedimiento administrativo **no es necesaria la asistencia de técnicos en derecho** (abogado, procurador...). El ciudadano con capacidad de obrar y legitimado puede actuar por sí mismo. Ahora bien, los ciudadanos pueden **nombrar a una persona que les represente** ante la Administración. Puede ser representante cualquier persona que tenga capacidad de obrar y deberá acreditar tal representación para presentar solicitudes, recursos, renunciar a derechos y acciones.

Si la solicitud no reúne los requisitos exigidos, la Administración se pondrá en contacto con el interesado para que los subsane (plazo 10 días). Si el interesado no subsanara la solicitud, la Administración considerará que desiste de su petición y se archivará el expediente comunicándose al interesado.

Una vez presentada la solicitud por parte del consumidor en la oficina de registros o cual otro lugar reconocido, la Administración **abrirá un expediente** con la solicitud y toda la

documentación aportada y realizará todas las actuaciones necesarias y obligatorias para conseguir una resolución acertada: solicitud de informes, práctica de la prueba, etc. Estas actuaciones y trámites las realizará la Administración de forma rápida y eficaz y sin necesidad de que sean promovidos por el interesado, aunque éste puede aportar las alegaciones y pruebas que estime oportunos antes del trámite de Audiencia.

Cuando el expediente está próximo a finalizar, y se ha tomado en consideración hechos o pruebas distintas a las aducidas por el interesado, la Administración le ofrece la oportunidad de expresar nuevos razonamientos y aportar otros datos y documentos. Para ello, le concede un plazo (entre 10 y 15 días) para que formule las correspondientes alegaciones.

¿CÓMO TERMINA EL PROCEDIMIENTO ANTE LA ADMINISTRACIÓN?

La forma más común de concluir un procedimiento consiste en la emisión por parte de la Administración, de una **resolución expresa** sobre las cuestiones planteadas en la solicitud, ya que sobre la Administración pesa el deber de dictar la resolución y notificarla en todo caso a los interesados

No obstante, a lo largo del procedimiento existe una comunicación permanente y fluida entre las unidades que lo tramitan y los interesados. Así, el ciudadano tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en el que él tenga la condición de interesado, así como a obtener información y asesoramiento. Mediante la administración electrónica puede acceder a su área personal y conocer el estado de sus trámites y procedimientos.



Figura 34. Sede electrónica GVA. Área personal. Fuente: www.gva.es.

También existen otras formas de terminación del procedimiento, aunque éstas no son tan habituales: El desistimiento; La declaración de caducidad; Imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas; celebración de acuerdo, pactos, convenios, etc.

¿Qué ocurre si la administración no resuelve o lo hace fuera de plazo?

Como ya se ha comentado, la Administración está obligada a resolver y notificar sobre las cuestiones planteadas en la solicitud. Además esta resolución debe ser dictada en un plazo determinado. Sin embargo, y sin perjuicio de recaer en la Administración la correspondiente responsabilidad, en ocasiones la Administración no resuelve o resuelve fuera de plazo. Esta situación provoca el llamado "**silencio administrativo**", que puede ser positivo o negativo:

- ✓ Si el silencio es positivo, se considerará como un verdadero acto declarativo de derechos y supone la estimación de la solicitud o petición. Estos efectos se producen desde el vencimiento del plazo que la Administración tiene para resolver. Su existencia podrá ser acreditada por el interesado mediante cualquier medio de prueba establecida en derecho, así como a través de un certificado acreditativo del silencio que la Administración tiene obligación de expedir en el plazo máximo de 15 días desde la solicitud por el interesado.
- ✓ Si el silencio es negativo, sólo tiene la finalidad de facilitar al interesado el acceso a una vía revisora ulterior, es decir podrá interponer el correspondiente recurso.

¿Qué puede hacer el consumidor si no está de acuerdo con la resolución de la Administración?

Cuando el ciudadano reciba la notificación de la resolución o decisión de la Administración, puede optar por dos vías:

- ✓ Estar conforme con la decisión de la Administración, en cuyo caso mantiene una posición de inactividad frente a la Administración; y
- ✓ Estar disconforme con la resolución o decisión administrativa en cuyo caso podrá interponer el **correspondiente recurso**.



Figura 35. Evolución de la Administración Electrónica. Sede electrónica Área personal. Fuente: 060.es.

¿Qué son los recursos administrativos, y qué recursos se pueden interponer?

Es el **documento** que utiliza el ciudadano para **mostrar su disconformidad** con lo que ha resuelto o acordado la Administración. Ello da lugar a un procedimiento de revisión por parte de la Administración

El ciudadano, a la hora de decidir qué tipo de recurso debe interponer, deberá regirse por lo que indica la resolución o decisión que le ha sido notificada, ya que la misma le indicará el recurso que procede, el plazo que tiene para presentarlo y el órgano al que debe dirigir su recurso. Ahora bien, si el interesado se equivoca a la hora de identificar el recurso, se tramitará igualmente, siempre que de su contenido se deduzca el tipo de recurso que ha querido interponer. Con carácter general los recursos que se pueden interponer son:

- ✓ Recursos en la vía administrativa:
 - ✓ Alzada
 - ✓ Potestativo de Reposición
 - ✓ Extraordinario de Revisión
 - ✓ Reclamaciones previas a la vía judicial, civil y laboral
- ✓ Recursos en la vía judicial:
 - ✓ Contencioso-administrativo

3.2.3. Servicios de presentación telemática de reclamaciones en materia de consumo: Preguntas y respuestas.

Tanto a nivel nacional como en la Comunidad Valenciana, el consumidor también puede solicitar el arbitraje de consumo por Internet, utilizando los mecanismos y tramites de la administración electrónica. La Generalitat ha puesto en marcha el denominado "Arbitraje Virtual de Consumo" que permite el desarrollo de todo el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluso la fase de Audiencia, a la que son citadas las partes, se puede celebrar por video-conferencia.

El sistema establecido cuenta con todas las garantías de seguridad y autenticidad necesarias, resultando igual de válido jurídicamente que el proceso escrito convencional.

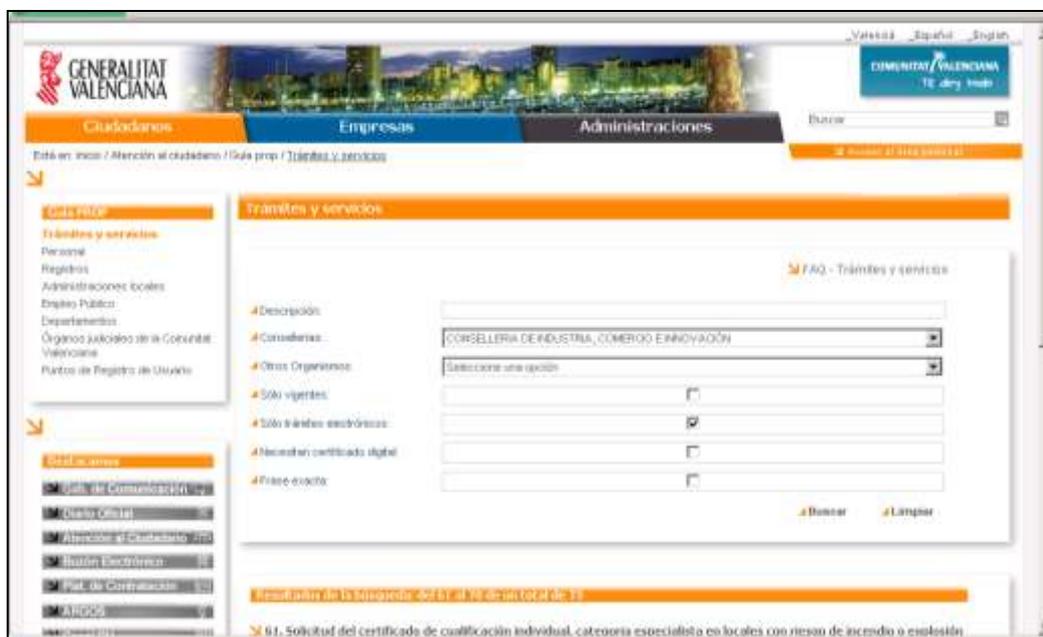


Figura 36. Plataforma on—line de trámites y servicios para interponer un recurso. Fuente: gva.es

El requisito fundamental exigido para poder solicitar el arbitraje por esta modalidad, es contar con la firma digital emitida, por alguna autoridad de certificación, en concreto por la Autoridad de Certificación de la Generalidad Valenciana.



Figura 37. Página web Generalitat Valenciana sobre trámites y servicios. Fuente: www.gva.es.

¿Cuáles es el procedimiento a seguir en el arbitraje virtual de consumo?

El **procedimiento** se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario que puede presentar directamente la solicitud de arbitraje por vía electrónica.



Figura 38. PDF. Modelo de solicitud de arbitraje. Fuente: www.gva.es

A lo largo de él, no obstante, el empresario o profesional puede plantear las pretensiones que tenga frente al consumidor reclamante siempre que estén directamente relacionadas con la reclamación del consumidor al objeto de que sean igualmente resueltas mediante ese arbitraje.

Una vez recibida la solicitud se comprueba que la solicitud reúne los requisitos exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Si el empresario o profesional reclamado está adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral. Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema.

Si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema.

Si el empresario o profesional opta por aceptar la invitación al arbitraje, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

Cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la Junta Arbitral de Consumo a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga establecidos intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

Los mediadores, al igual que los árbitros, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (6 meses).

Iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta por turno de la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo designará un árbitro o un colegio arbitral para conocer el conflicto. ¿Cuándo se puede designar un árbitro único? Se designa

- Cuando las partes así lo acuerden
- Salvo oposición de éstas, cuando lo acuerde el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

El árbitro único será designado entre los árbitros acreditados propuestos por la Administración pública, salvo que las partes, de común acuerdo, soliciten por razones de especialidad que dicha designación recaiga en otro árbitro acreditado

¿Cuándo se designa un Órgano colegiado? En el resto de los casos, conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por

- la Administración pública,

- las asociaciones de consumidores y usuarios y
- las organizaciones empresariales o profesionales.

Los árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la Administración. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar la designación de un presidente del órgano arbitral colegiado distinto del árbitro propuesto por la Administración pública, cuando la especialidad de la reclamación así lo requiera o en el supuesto de que la reclamación se dirija contra una entidad pública vinculada a la Administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral de Consumo.

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvenición frente a la parte reclamante.

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

Cuando las pruebas se acuerden de oficio por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

El Procedimiento finaliza con un **laudo** que, como ya hemos mencionado, es como una sentencia judicial que resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

3.2.4. Servicios de consultas telemáticas ante la administración: Preguntas y respuestas.

¿QUÉ PUEDO CONSULTAR EN EL PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

Las consultas a través de Internet están disponibles para los ciudadanos y empresas a través de sus representantes. Efectuarlas puede requerir de identificación previa mediante certificado electrónico, o disponer de datos específicos del expediente como el número de registro (solicitud) o número de expediente. La relación es amplia y alcanza desde la consulta de expedientes hasta la valoración de bienes, pasando por las fechas de señalamiento de vistas judiciales.

¿Cómo se puede consultar las solicitudes que se han presentado u obtener una copia?

Tanto las solicitudes, como otros documentos que sean presentados a través del Registro Electrónico, quedan registrados en fecha y hora. Se guardan en un formato electrónico que permite su recuperación y visualización.

Si se desea obtener una copia de las que haya presentado se puede hacer mediante la opción "Duplicado del registro electrónico" del menú "Consultas". Accediendo mediante certificado electrónico, obtendrá en pantalla una relación completa de las solicitudes que ha presentado. Haga clic en el icono del documento y accederá a una copia del mismo, en ella figuraran los datos de número de registro, fecha, hora y unidad de destino. Este documento es la copia "registrada" de su solicitud, que puede guardarla en su ordenador o imprimirla.

¿Cómo se puede comprobar la autenticidad de un documento electrónico?

Aunque cada administración pública tiene sus propias claves, contestaremos de forma genérica a la pregunta planteada. La validez de los documentos electrónicos solo puede ser verificada electrónicamente. No obstante, para conservar su validez cuando sean impresos en formato papel, deberán llevar un Código de Verificación (COVE).

El código de verificación electrónica es un número de 22 dígitos que figura en los documentos electrónicos generados por la administración (como pueden ser certificados, resoluciones o carnés) con el que puede comprobar la autenticidad del mismo, accediendo a la "Consulta": "Verificación de documentos electrónicos". Tecleando el COVE, le saldrá en pantalla el documento electrónico original o los datos que se han certificado.

¿Cómo se puede consultar la situación de un expediente?

Como ya hemos indicado anteriormente, una vez que la solicitud del usuario llegue a la unidad de destino, se procederá a su tramitación abriendo un expediente, que identificará mediante numeración propia e independiente de la que figura en la solicitud de inicio. Cuando la tramitación del expediente, se encuentra informatizada, el gestor administrativo le ofrecerá la posibilidad de conocer la situación en la que se encuentra su solicitud si efectúa una consulta a través de la opción "Situación de expedientes" del menú "Consultas".

Si dispone de certificado electrónico, obtendrá una relación de las solicitudes y documentos que haya presentado en cualquier registro de la Administración pública correspondiente, asociados al expediente. Si conoce el número de expediente o documento puede consultar cada uno de forma individualizada.

3.3 SERVICIOS DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS AL CONSUMIDOR

Los interesados que lo deseen, ya sean personas físicas o jurídicas, podrán recibir, por vía telemática, las notificaciones relativas a los expedientes abiertos en la administración, sustituyendo al tradicional sistema por correo certificado. La suscripción a este servicio es de carácter voluntario y gratuito.



Figura 39. Web de 060.es. Servicio de notificaciones electrónicas al consumidor. Fuente: 060.es.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS?

Es un servicio que ofrece la administración para la gestión de notificaciones telemáticas entre la administración y los ciudadanos y empresas. Por tanto, darse de alta en éste servicio permitirá recibir, de forma electrónica, las notificaciones administrativas que actualmente se reciben en papel.

¿Qué es la Dirección Electrónica Habilitada o Única?

Mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) cualquier persona física o jurídica que lo solicite dispondrá de una dirección electrónica, que será única para la recepción de las notificaciones administrativas que por vía telemática pueda practicar la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. Su solicitud es voluntaria y tiene carácter gratuito. Asociado a la Dirección Electrónica Habilitada, su titular dispondrá de un buzón electrónico en el que recibirá las notificaciones electrónicas correspondientes a aquellos procedimientos a los que voluntariamente decida suscribirse.

Este servicio cumple con las máximas garantías de confidencialidad, autenticidad y privacidad con el fin de asegurar la identidad de los participantes y de las comunicaciones.

Para utilizar este servicio, el interesado deberá disponer de un Certificado Digital estándar emitido a su nombre.

La Dirección Electrónica tendrá una vigencia indefinida, excepto en los supuestos de revocación por parte del titular, el fallecimiento de la persona física, o porque así lo establezca una resolución administrativa o judicial. Igualmente se podrá inhabilitar esta dirección por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones.

¿Qué beneficios aporta al consumidor utilizar este tipo de servicios?

Para los consumidores y para todas las personas físicas y jurídicas supone disponer de una dirección electrónica donde, de forma inmediata y personalizada, puedan acceder a sus notificaciones o documentos las 24 horas al día, los 7 días de la semana, con total garantía de seguridad y confidencialidad, tanto de los participantes como de la información notificada. Tan pronto reciba una notificación, le será comunicado por email y sms, si lo hubiera facilitado.

¿Qué tipo de información se puede recibir en una Dirección Electrónica?

En la Dirección Electrónica se puede recibir únicamente las notificaciones correspondientes a aquellos procedimientos iniciados en la Administración siempre y cuando se haya indicado así previamente. Las notificaciones enviadas a la Dirección Electrónica sólo podrá leerlas el titular de la misma utilizando el certificado digital correspondiente.

No se puede utilizar esta Dirección Electrónica para enviar mensajes o email solo está habilitado para recibirlos

¿De qué plazo dispone el consumidor usuario para leer una notificación de la administración?

Cuando existiendo constancia de la puesta a disposición de la notificación en la Dirección Electrónica del usuario, al haberle enviado un mensaje a su móvil o un email, dispone de 10 días naturales para acceder a su contenido.

Si no lo hiciera, transcurrido ese plazo, se consideraría rechazada y se generará un acuse automático de rechazo de dicha notificación, que será válida a todos los efectos, salvo que se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

¿En qué estados puede encontrarse una notificación telemática?

Después de que la Administración correspondiente nos envíe una notificación telemática, ésta puede encontrarse en alguno de los estados siguientes:

- ✓ **Pendiente:** cuando el destinatario ha recibido la notificación y está disponible para su aceptación y lectura, o rechazo.
- ✓ **Leída,** si el destinatario ha accedido a la notificación y ha procedido a su lectura.
- ✓ **Rechazada,** si el usuario ha decidido no leer esa notificación de forma expresa.
- ✓ **Rechazada de forma automática,** si ha transcurrido el plazo de 10 días que establece la ley de validez de las notificaciones administrativas sin que el ciudadano haya leído o rechazado la notificación.

¿Cómo sabe la Administración si el usuario ha leído o ha rechazado la notificación?

El estado de una notificación es comunicado en forma de copia telemática con la siguiente información:

- ✓ **Acuses de puesta a disposición** (fecha electrónica en la que la notificación estuvo disponible en la Dirección Electrónica y firma del emisor de la notificación).
- ✓ **Acuses de recibo** (fecha electrónica y firma en la que la notificación fue leída o rechazada por el destinatario).
- ✓ **¿Cómo puede el usuario darse de baja del Servicio de Notificaciones Telemáticas?**

Accediendo a la opción del menú anotada como "Baja del servicio". Para ello, es necesario que firme la solicitud de revocación con su certificado digital.

4. LA ADMINISTRACIÓN 2.0

NUEVAS PERSPECTIVAS



4.1 LA ADMINISTRACIÓN 2.0: NUEVAS PLATAFORMAS, NUEVAS PERSPECTIVAS.

Desde hace décadas la interacción entre la administración y los consumidores se producía de acuerdo a un procedimiento tradicional fuertemente estructurado, sin reparar en si ello conllevaba o no una fuerte eficiencia (García, 2012). La administración electrónica ha exigido una reformulación continua de los objetivos en la propia Administración, que es apreciable en nuestro entorno más inmediato.

La actual coyuntura social, demográfica y económica, está provocando una nueva orientación de los objetivos perseguidos por las Administraciones Públicas. De esta manera, la creación de valor público pasa a ser el centro de las políticas de la administración, y por otro lado, los consumidores pasan a tener un papel activo en la búsqueda de unos objetivos y valores compartidos con una Administración más abierta y transparente (Yuen *et al.*, 2010).

El nuevo replanteamiento del rol de la administración electrónica ya ha comenzado. Un indicio claro de ello es la introducción del *empowerment del consumidor* como una de las tres prioridades de la Declaración Ministerial de Malmö, y como consecuencia de las políticas y planes de acción de Administración Electrónica dentro de la Unión Europea, como ya hemos comentado en párrafos anteriores.

La coincidencia de esta reorientación con el trasfondo tecnológico y conceptual de la denominada Web 2.0, ha llevado a hablar de modo natural del nacimiento de la Administración 2.0, no como una nueva versión de la Administración Electrónica, sino de la Administración en su totalidad.

El paralelismo entre Web 2.0 y Administración 2.0, sin embargo, va más allá de lo temporal (Wang y Shih, 2009). La Web 2.0 se convierte por sus objetivos, y de modo natural, en el aliado de las nuevas fórmulas que requiere la Administración. Estirando el símil en sentido inverso, podemos decir que la Administración 2.0 pretende alumbrar el nacimiento del “ciudadano-administrador” (García, 2012).

Integrando la evolución del modelo de relación con la evolución tecnológica, podemos plasmar gráficamente el recorrido hasta la construcción de la Administración 2.0 con la siguiente figura.



Figura 40. Evolución de la administración electrónica. Fuente: García, 2012.

En ella, partiendo de una administración electrónica transaccional construida sobre la Web 1.0, se alcanza la construcción de la administración electrónica participativa sobre la Web 2.0. La actual administración electrónica centrada en el usuario y apoyada en el valor de la efectividad sería un escenario de tránsito ya que se crearían nuevas vías de interacción que conducen a la ruptura del monopolio de la creación y producción de los servicios públicos electrónicos por parte de la administración (García, 2012). La nueva generación de servicios públicos electrónicos que implica la Administración 2.0 requiere, por tanto, cambios de estrategia en diversos frentes que permitan un consumidor más activo y mayor colaboración interadministrativa. El desarrollo de políticas de participación en comunidades digitales, nuevas políticas en el manejo de la información, arquitecturas de servicio más flexibles y la evolución del marco legal y sus prácticas de aplicación, son quizás las más significativas.

Siguiendo los estudios de Merchán (2012) y de López (2010) podemos enumerar las características que diferenciarían la administración electrónica tradicional basada en la web 1.0 a la administración electrónica potencial basada en la web 2.0. Básicamente sería:

E- ADMINISTRACIÓN TRADICIONAL	ADMINISTRACIÓN 2.0
De una administración tutelar que decide sobre los servicios que reciben los consumidores y no estudia lo que realmente necesitan	A una administración en la que los ciudadanos pueden opinar sobre los servicios que reciben y cuáles son sus prioridades
De una administración conservadora, manteniendo la separación de competencias y los viejos procesos en los que aplica las nuevas tecnologías	A una administración innovadora y colaborativa, que identifica las oportunidades de las nuevas tecnologías, las posibilidades de utilizarlas en los procedimientos y la interoperabilidad entre departamentos y administraciones.
De una administración pasiva que traslada al consumidor parte de sus tareas (traslado de papeles, estar pendiente de las renovaciones, plazos, etc.)	A una administración proactiva, que hace la declaración a priori, soluciona los asuntos, intermedia, evita el tramite en papel, etc.
De rígida y controladora por encima de la eficacia, con excesiva burocracia	A adaptar sus estructuras y cultura a los cambios de la sociedad moderna y de las nuevas generaciones
De subvencionar con poco control sobre el retorno de la inversión	A incentivar la innovación, el desarrollo y la promoción de las empresas del país fuera de sus fronteras.
De compleja en el lenguaje administrativo	A sencilla y transparente, accesible a todo tipo de usuarios y consumidores

Tabla 3: Comparativa e-Administración y Administración 2.0. Fuente: elaboración propia a partir de la literatura.

Las plataformas por excelencia donde se desarrolla la nueva web 2.0 son las redes sociales. Las redes sociales en Internet son en este momento probablemente el fenómeno Web 2.0 que con más fuerza se está desarrollando y el más generalista y popular. Las relaciones pueden ser de distinto tipo, profesionales, ocio, amistad, etc. También es el medio de interacción de distintas

personas como por ejemplo juegos en línea, chats, foros, etc. Y por supuesto también son la herramienta idónea para acciones de la administración pública y de los entes políticos.

En la Administración Pública es tan importante que los servicios públicos sean de calidad como que el usuario y consumidor los conozcan. El éxito de ejemplos como la Red 060, o servicios concretos con un gran impacto (en comodidad, etc.) como el cambio de domicilio a través de Internet, o campañas de sensibilización como aquellas desarrolladas por la Dirección General de Tráfico, depende en gran medida de su difusión e imagen ante los usuarios. Esto, si cabe, se vuelve aun más importante en relación a la administración electrónica al poder difundir de manera viral los nuevos servicios electrónicos puestos al servicio del ciudadano (López, 2010)

En definitiva, nos encontramos ante el comienzo de un camino tan enriquecedor como apasionante. Cada vez son más las administraciones que, incorporando principios tan valiosos como la transparencia, la participación y el conocimiento abierto, se suman a un **movimiento de apertura global. Partiendo de comentarios vertidos en la blogosfera (Merchán, 2012) podemos identificar seis requisitos que van a marcar el futuro de la administración 2.0.**

1. Profesionalización del servicio: la comunicación a través de redes sociales no puede dejarse a la improvisación. Es preciso que la lideren personas preparadas con conocimiento pleno de los medios sociales, consciencia de la organización y visión estratégica.

2. Integración en todas las áreas que conforman la corporación: las redes sociales no son una mera herramienta de difusión sino un **potente instrumento de comunicación bidireccional.**

3. Portal abierto de atención de todos los usuarios y consumidores: una gestión responsable de las redes sociales permite disponer de una ventana de atención al usuario 24 horas 365 días al año.

4. Calidad y evaluación de servicios públicos a través de las redes sociales: las administraciones llevan más de una década tratando de integrar en sus procesos de gestión, sistemas de calidad con la voluntad de medir y evaluar los procesos para alcanzar la excelencia. **Las redes sociales se presentan como una valiosa herramienta al servicio de las políticas de calidad en los proyectos públicos;** multiplican los canales de retroalimentación, permiten escuchar en tiempo real, presentan un coste sustancialmente más bajo que los sistemas tradicionales y aportan una gran flexibilidad y agilidad en los procesos de cambio.

5. Redes como ventana de transparencia, participación y gobierno abierto: con las redes sociales se materializa el desarrollo efectivo del derecho a la información, transparencia y participación, con un lenguaje cercano y horizontal, evitando el formalismo administrativo y/o siendo capaces de sintetizar la información en 140 caracteres.

6. Espacio simétrico para la colaboración público-privada: la colaboración público-privada encuentra un espacio de relación sin precedentes en la red, que permite que la administración escuche, atienda y se adapte a las necesidades reales de las empresas y consumidores.

5. BIBLIOGRAFÍA Y NORMATIVA



BIBLIOGRAFÍA

- [1] **AFFISCO, J.F., SOLIMAN, K.S.** (2006). E-government: A strategic operations management framework for service delivery. *Business Process Management Journal*, 12(1), pág 13-21.
- [2] **AL-SHAFI, S., WEERAKKODY, V.** (2010). Factors Affecting e-Government adoption in the state of Qatar. European and Mediterranean Conference on Information Systems.
- [3] **BERTOT, J.C., JAEGER, P.T.** (2006). User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites. *Government Information Quarterly*, 23, pág 163-168.
- [4] **BERTOT, J.C., JAEGER, P.T.** (2008). The e-government paradox: Better customer service doesn't necessarily cost less. *Government Information Quarterly*, 25, pág 149-154.
- [5] **BERTOT, J.C., SNEAD, J.P., JAEGER, P.T., MCCLURE, C.R.** (2006). Functionality, usability, and accessibility: Iterative user-centred evaluation strategies for digital librarians. *Performance Measurement and Metrics*, 7(1), pág 17-28.
- [6] **COCA, J.R., VALERO, J.A., RANDAZZO, F.** (2010). Gap in Techno-Scientific Activity: The Iberoamerican Context. *Studies in Sociology of Science*, 1 (2), pág 30-39.
- [7] **CHAN, F.K.Y., THONG, J.Y.L., VENKATESH, V., BROWN, S.A., HU, P.J.-A., TAM, K.T.** (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(10), pág. 519-549.
- [8] **Comisión Nacional de Energía.** (2011). Guía informativa para los Consumidores de Gas Natural.
- [9] **Comisión Nacional de Energía.** (2011). Guía informativa para los Consumidores de electricidad.
- [10] **Consultora Progres.** (2012). Informe sobre innovación, e-Government, y servicios electrónicos.
- [11] **DE PABLO, F.** (2012). *La e Administración al servicio del ciudadano*. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- [12] **Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica** (2012). Informe sobre *Los servicios públicos europeos de administración electrónica: Programa ISA y estado de situación de la integración de la Administración*.
- [13] **DWIVEDI, Y.K., WEERAKKODY, V., WILLIAMS, M.D.** (2009). Guest editorial: From implementation to adoption: Challenges to successful E-Government Diffusion. *Government Information Quarterly*, 26, pág. 3-4.

- [14] **GARCIA, E.** (2012). Informe sobre Administración 2.0: Necesidades y retos por delante en Boletic Web 2.0.
- [15] **GUPTA, B., DASGUPTA, S., GUPTA, A.** (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *Journal of Strategic Information Systems*, 17, pág 140- 154.
- [16] **HENSELER, J., FASSOTT, G.** (2010). Testing Moderating Affects in PLS Path Models: An Illustration of Available Procedures. In. V. Esposito et al (eds.), *Handbook of Partial Least Squares*, Springer Handbooks of Computational Statistics, Springer-Verlag Berlin Heidelberg. Pág 713- 735.
- [17] **LI, J.P., KISHORE, R.** (2006). How Robust is the UTAUT Instrument? A multigroup Invariance Analysis in the Context of Acceptance and Use of Online Community Weblog Systems. *Proceedings of the 2006 ACM SIGMIS CPR Conference on Computer Personnel Research*, pág 183-189.
- [18] **LOO, W.H., YEOW, P.H.P., CHONG, S.C.** (2009). User acceptance of Malaysian government multipurpose smartcard applications. *Government Information Quarterly*, 26, pág. 358-367.
- [19] **LÓPEZ, A.** (2010). El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica@, en Creative Commons.
- [20] **MERCHÁN, M.** (2012). Blog sobre Administración 2.0 en <http://los-rasgos-de-la-administracion-2.0/>.
- [21] **Ministerio de política territorial y administración pública en colaboración con Deloitte** (2011). Informe 60+1 práctica de referencia en el impulso de la administración electrónica en España.
- [22] **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas** (2012). Estudio de Caracterización del Sector Infomediario, pág. 2 de 126.
- [23] **MUÑOZ-CAÑAVATE, A., HÍPOLA, P.** (2011). Electronic administration in Spain: From its beginnings to the present. *Government Information Quarterly*, 28(1), pág. 74-90.
- [24] **Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas** (2011).Informe CAE: La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas.
- [25] **RIVERA, E.** (2006). Conceptos y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Opinión Pública*, XV (2), pág. 569-305.
- [26] **SCHAUPP, L.C., CARTER, L., MCBRIDE, M.E.** (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers` intentions. *Computers in Human Behavior*, 26, 636-644.

- [27] **STREIB, G., NAVARRO, I.** (2006). Citizen demand for interactive E-Government: the case of Georgia consumer services. *American Review of Public Administration*, 36(3), pág 288-300.
- [28] **VAN DEURSEN, A.J.A.M., VAN DIJK, J.A.G.M.** (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26, pág 333-340.
- [29] **VAN DIJK, J., PETERS, O., EBBERS, W.** (2008). Explaining the acceptance and use of government internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(3), pág 379-399.
- [30] **VERDEGEM, P., VERLEYE, G.** (2009). **USER-CENTERED E-GOVERNMENT IN PRACTICE:** A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26, pág 487-497.
- [31] **WANG, Y-S., SHIH, Y-W.** (2009). Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Government Information Quarterly*, 26, pág 158-165.
- [32] **YUEN, Y.Y., YEOW, P.H., LIM, N., SAYLANI, N.** (2010). Internet banking adoption: comparing developed and developing countries. *The Journal of Computer Information Systems*, 51(1), pág. 52-61.

NORMATIVA

- [1] Comunicación de la Comisión, COM (2010) 744 final, Hacia la interoperabilidad para los servicios públicos europeos.
- [2] Communication from the Commission, COM (2006) 45 final, to the Council and the European Parliament Interoperability for Pan-European e-Government Services.
- [3] Decisión 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA).
- [4] Decisión 2004/387/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de abril de 2004 relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos (IDABC).
- [5] Decisión 1719/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 1999 sobre un conjunto de orientaciones, entre las que figura la identificación de los proyectos de interés común, relativo a redes transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA).
- [6] Decisión 1720/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de julio de 1999 por la que se aprueba un conjunto de acciones y medidas al objeto de garantizar la interoperabilidad de las redes telemáticas transeuropeas destinadas al intercambio electrónico de datos entre administraciones (IDA), así como el acceso a las mismas.
- [7] Decisión 2045/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de octubre de 2002 por la que se modifica la Decisión 1720/1999/CE.
- [8] Decisión 2046/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de octubre de 2002 por la que se modifica la Decisión 1719/1999/CE.
- [9] Decisión del Consejo de 6 de noviembre de 1995 sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre las administraciones en la Comunidad (IDA) (95/468/CE).
- [10] Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.
- [11] Decision of 16 October 2009 setting out measures facilitating the use of procedures by electronic means through the 'points of single contact' under the Services Directive.
- [12] Programme ISA. <http://ec.europa.eu/isa/>

Consumidores conect@dos a la administración electrónica es un libro que se preocupa porque el usuario pueda acceder de forma eficaz, segura y fácil a las distintas gestiones que se pueden realizar vía on—line con la administración.

Estamos ante un continuo cambio en el ámbito digital y ante esta nueva sociedad digital los consumidores somos cada vez más exigentes y estamos más informados, por tanto, como hay un cambio y una interactividad continua le exigimos esto mismo a la administración en su prestación de servicios: funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.

Se puede considerar como la guía perfecta tanto para principiantes como para personas más expertas para que puedan realizar con éxito sus gestiones diarias con la Administración ya que, además, se dan ejemplos y casos prácticos.