



Barcelona, 30 de octubre de 2007

## La identidad y la firma digital entre consumidores y empresas en la Sociedad de la Información

Dr. Carlos Galán  
(cgalan@atl.es)

### Semblanza del Introdutor

**Carlos Galán** ([cgalan@atl.es](mailto:cgalan@atl.es)) es Doctor Ingeniero en Informática, Abogado especialista en derecho de las Tecnologías de la Información y *Certified Information Security Manager* (CISM) por ISACA.

Autor de una decena de libros relacionados con las Tecnologías de la Información y sus aplicaciones, ha escrito asimismo una multiplicidad de artículos y comentarios en prensa y publicaciones especializadas.

Vinculado desde 1985 al Grupo Telefónica, ha desarrollado parte de su carrera profesional en esta compañía, ocupando diversos cargos y desarrollando importantes proyectos nacionales e internacionales.

Ha sido Vocal Asesor y Director de la Oficina de Modernización del Ministerio del Interior, donde, entre otras actividades, ha presidido la Comisión de Informática y Comunicaciones de la Seguridad de los Juegos Olímpicos de Barcelona '92.

Ha sido profesor de la Facultad de Informática de la Universidad Politécnica de Madrid, de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la UNED, de la licenciatura de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid y del Instituto de Postgrado de la Universidad Pontificia de Comillas.

Ha sido Director General de la Agencia de Certificación Electrónica ACE (primera Autoridad de Certificación de España), Vicepresidente de la Asociación de Entidades de Confianza Digital AECODI, Director General de Desarrollo y Tecnología de la Fundación General de la Universidad de Málaga y Presidente del Comité de Nuevas Tecnologías de HISPAJURIS, la mayor red de despachos de abogados de España.

En la actualidad es Consultor Especializado en Seguridad y Firma Electrónica, Presidente Ejecutivo de la Agencia de Tecnología Legal y Profesor de *Informática Jurídica* y *Derecho de las Nuevas Tecnologías* y en el Master de *Derecho de las Tecnologías de la Información* de la Universidad Carlos III de Madrid, en el Master de *Ingeniería de Software* de la Universidad Pontificia de Salamanca, y en el Master de Gestión y Dirección de la Seguridad de ASIMELEC, actividades que compagina con la escritura de monografías y artículos y el dictado de conferencias y cursos donde es ponente habitual en las materias relativas al Derecho de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Firma Electrónica, Certificación Digital y Seguridad IT.



Universidad Carlos III de Madrid  
Agencia de Tecnología Legal

2

## PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- Enmarcado en el conjunto de medidas que constituyen el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, **Plan Avanza**, aprobado por el Gobierno en noviembre de 2005.
- Iniciativas normativas:
  - Eliminar las barreras existentes a la expansión y uso de las TIC's.
  - Garantizar los derechos de los ciudadanos en la nueva SI.
- Innovaciones normativas en materia de:
  - Facturación electrónica.
  - Refuerzo de los derechos de los usuarios.
  - Modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la SI (LSSICE + LFE)



## PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

### Capítulo I

Introduce sendos preceptos dirigidos a impulsar:

- El empleo de la **factura electrónica** y
- Uso de medios electrónicos en todas las fases de los **procesos de contratación** y
- Garantizar una **interlocución electrónica de los usuarios y consumidores** con las empresas que presten determinados servicios de especial relevancia económica.



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Objetivos del artículo 2:**

Establecer la obligación de las empresas de determinados sectores con especial incidencia en la actividad económica (entre otras, compañías dedicadas al **suministro de electricidad, agua y gas, telecomunicaciones, entidades financieras, aseguradoras, grandes superficies, transportes, agencias de viaje**) de facilitar un medio de interlocución telemática a los usuarios de sus servicios que cuenten con certificados reconocidos de firma electrónica.

Esta nueva obligación tiene por finalidad asegurar que los ciudadanos cuenten con un **canal de comunicación electrónica** con las empresas cuyos servicios tienen una mayor trascendencia en el desarrollo cotidiano de sus vidas.



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Objetivos del artículo 2 (cont.):**

Dicha interlocución telemática ha de facilitar al menos la realización de trámites tales como la **contratación electrónica, modificación de condiciones contractuales, altas, bajas, quejas, histórico de facturación, sustitución de informaciones** y datos en general, así como el ejercicio de sus **derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación** en materia de protección de datos.

Asimismo, se prevé que dicho medio de interlocución telemática sirva para sustituir los trámites que actualmente se realicen por fax. No obstante, el citado precepto no impide que excepcionalmente las empresas obligadas por el mismo no faciliten la contratación de productos o servicios que por su naturaleza no sean susceptibles de comercialización por vía electrónica.



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 2.**

***Obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica.***

1. Las **empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica** deberán facilitar a sus usuarios un medio de interlocución telemática que, mediante el uso de **certificados reconocidos de firma electrónica** y, en particular, del **documento nacional de identidad electrónico**, les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 2...**

- a) **Contratación electrónica de servicios**, suministros y bienes, la modificación y resolución de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes.
- b) **Consulta de sus datos de cliente**, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.
- c) **Presentación de quejas, incidencias, sugerencias** y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.
- d) **Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición** en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 2...**

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a **más de cien trabajadores** o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, **exceda de 6.010.121,04 euros** y que, en ambos casos, operen en los siguientes **sectores económicos**:



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- a) Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores...
- b) Servicios financieros destinados a consumidores...
  - 1. Servicios bancarios, de crédito o de pago...
  - 2. Servicios de inversión...
  - 3. Operaciones de seguros privados...
  - 4. Planes de pensiones...
  - 5. Actividad de corredor de seguros...
- c) Servicios de suministro de agua a consumidores...
- d) Servicios de suministro de gas al por menor...
- e) Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales...
- f) Servicios de agencia de viajes...
- g) Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea...
- h) Actividades de comercio al por menor...



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

3. Excepcionalmente, el Gobierno podrá **ampliar el ámbito de aplicación del apartado 1 del presente artículo** a otras empresas diferentes de las previstas en la Ley, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del servicio que presten, se considere que en el desarrollo de su actividad normal deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.



PROYECTO DE LEY DE MEDIDAS DE IMPULSO  
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

- **¿Qué posición tienen las empresas de especial relevancia económica ante este Proyecto de Ley?**
- **¿Qué están haciendo para satisfacer sus requerimientos?**
- **Ventajas e inconvenientes presumibles de su implantación.**
- **Etc.**



Moltes gràcies per la seva assistència



Universidad Carlos III de Madrid  
Agencia de Tecnología Legal

13