

# Las grandes empresas, obligadas a atender al cliente vía Internet

TENDRÁN QUE FACILITAR UN MEDIO DE INTERLOCUCIÓN TELEMÁTICA CON LOS USUARIOS BASADO EN CERTIFICADOS RECONOCIDOS DE FIRMA ELECTRÓNICA Y EN EL DNI ELECTRÓNICO

ALMUDENA VIGIL

**Madrid.** La aprobación del proyecto de Ley de Impulso a la Sociedad de la Información el pasado viernes en Consejo de Ministros traerá consecuencias para los departamentos de atención al cliente de las grandes compañías.

El proyecto establece que aquellas compañías con más de cien empleados o un volumen de operaciones superior a los seis millones de euros, que presten servicios al público considerados como de especial trascendencia económica (electricidad, agua y gas o telecomunicaciones), tendrán la obligación de facilitar un medio de interlocución telemática con sus clientes, basado en certificados reconocidos de firma electrónica y, en particular, en el DNI electrónico. El objetivo de esta medida es permitir a los clientes mantener relaciones de carácter contractual con la empresa, efectuar reclamaciones y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación en materia de protección de datos, una medida ya prevista en el borrador del Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica de Protección de Datos (ver página 35).

En esta línea, se modifica la Ley de Ordenación del Comercio Minorista con el fin de respaldar la nueva obligación de disponer de un medio de interlocución electrónica para los servicios al público de especial trascendencia económica.

El proyecto de ley también introduce novedades y ajustes en la regulación actual del comercio electrónico en España con el objetivo de facilitar la actividad económica por Internet. Una de las medi-

das clarifica las reglas de valoración de la firma electrónica en juicio y la flexibilización de la obligación de los prestadores de servicios de firma electrónica de comprobar los datos inscritos en registros públicos, con el fin de eliminar cargas excesivas.

## La factura electrónica

La nueva norma prevé la elaboración de un plan por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en colaboración con el Ministerio de Economía y Hacienda, para la generalización del uso de la factura electrónica en España: se fomentará la normalización y la interoperabilidad entre diferentes formatos. Con este plan se completa la obligatoriedad de la factura electrónica prevista en el Proyecto de Ley de Contratos del Sector Público, actualmente en tramitación.

Por otro lado, los proveedores de acceso a Internet deberán informar a sus usuarios sobre medios técnicos que permitan la protección frente a los problemas de seguridad en Internet, tales como virus informáticos, programas espías o *spam*, y sobre las herramientas para el filtrado de contenidos no deseados. Así lo establece el texto, que también obliga a los prestadores de servicios a informar a sus clientes sobre las medidas de seguridad que apliquen en la provisión de sus servicios. El Gobierno ha anunciado que elaborará un nuevo plan de actuaciones para la mejora de los niveles de seguridad y confianza en la Red, que incluirá medidas frente a códigos maliciosos, correos electrónicos no solicitados y mensajes fraudulentos.

BORJA SÁNCHEZ TRILLO



El pasado viernes el **Consejo de Ministros** aprobó el nuevo texto que será remitido a las Cortes para su tramitación parlamentaria.

## Un artículo desaparecido en combate

La conocida como Ley de Internet causó la semana pasada un gran revuelo por la aparición y posterior desaparición de un artículo del texto, el 17 bis. Dicho artículo dejaba en manos de las sociedades de gestión de derechos de autor, como la SGAE, la capacidad de solicitar a los prestadores de servicios de Internet la retirada o el blo-

queo de contenidos en la Red que ellas mismas consideraran 'ilícitos'. Por su parte, dichos prestadores estaban obligados a obedecer en el caso de no recibir respuesta de los presuntos infractores. Finalmente, el Gobierno ha limitado la competencia para cerrar páginas *web* a "órganos jurisdiccionales competentes".