



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES  
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

## **CONTRIBUCIÓN DE ESPAÑA A LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE INTERNET ABIERTA Y NEUTRALIDAD DE RED EN EUROPA**



## Consideraciones previas

Históricamente ha sido objetivo fundamental de la regulación de las telecomunicaciones el ofrecer a los usuarios plena garantía de intercomunicación mutua con independencia del operador que les preste el servicio, estableciéndose a tal efecto planes de direccionamiento apropiados e imponiendo, cuando ha sido preciso, obligaciones de interconexión e interoperabilidad a los operadores. Otro aspecto fundamental han sido las garantías de la privacidad y secreto de las comunicaciones, que implica la prohibición para los operadores de acceder al contenido de la información transmitida, salvo en casos tasados por razones de seguridad pública y con tutela judicial.

La neutralidad de red es en gran medida heredera de estos principios, trasladándolos al nuevo entorno en el que las redes no se dedican a la prestación de un único servicio sino que, al ofrecer capacidades de transporte genéricas, sirven de soporte a la prestación de una amplia variedad de servicios, tanto de comunicaciones electrónicas como otro tipo de servicios de la Sociedad de la Información, siendo Internet el ejemplo más visible de este nuevo paradigma.

Así la neutralidad de red surge como una suerte de principio de “no discriminación” derivado de las citadas garantías de conectividad extremo a extremo y de respeto a la integridad de la información transmitida, que, de modo específico, pretende que todas las comunicaciones reciban un mismo trato con independencia de su origen o destino y del tipo de información transmitida.

Sin embargo este principio no debe entenderse de modo estricto en el sentido de que todos los usuarios deban recibir idéntico tipo de servicio, pues tanto las redes tradicionales orientadas a servicios específicos como en las modernas redes de datos multiservicio, incluida Internet, ofrecen múltiples productos de acceso que difieren en características de capacidad o garantías de calidad (y consecuentemente de precio) para dar respuesta a la variada tipología de necesidades de los usuarios.

Por tanto es más adecuado considerar la neutralidad de red como un principio que pretende evitar que se produzcan discriminaciones indebidas por parte de los prestadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, debiendo considerarse como tales las prácticas de bloqueo, restricción o gestión de tráfico que tienen resultados anticompetitivos, o las que contravengan los requisitos de conectividad extremo a extremo y respeto al contenido de las comunicaciones que, con carácter general, aplican en los servicios de comunicaciones electrónicas.

Tal objetivo se plantea en un escenario en el que los operadores están migrando sus redes a plataformas NGN de tipo “todo IP” que adoptan el principio arquitectural de Internet de separar, en planos diferenciados, la transmisión de información y la provisión de servicios. Esto abre la posibilidad a que los servicios de comunicaciones electrónicas (como la telefonía IP) sean ofrecidos por agentes distintos de quienes explotan las redes de transmisión subyacentes, y asimismo a que esas mismas redes sirvan de soporte a la prestación de aplicaciones y contenidos pertenecientes al ámbito de los servicios de la Sociedad de la Información.

Por lo tanto la neutralidad de red pretende evitar discriminaciones indebidas tanto en el ámbito de las comunicaciones electrónicas como en la prestación de servicios de la Sociedad de la Información, dado que las NGNs permiten la integración vertical de los operadores tradicionales abarcando actividades de uno y otro ámbito.

Es pues de especial importancia, en el debate sobre la neutralidad de red, asentar claramente cual es el alcance del vigente marco regulador de las comunicaciones electrónicas así como cuales son las consecuencias que cabe esperar de su correcta implementación.



En este sentido, conviene recordar que el marco vigente resulta de aplicación a todo proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas con independencia de la tecnología o modelo de arquitectura que emplee, alcanzando así por igual tanto a los operadores de redes como a los que ofrecen servicios de comunicaciones electrónicas a través de redes de terceros. Asimismo, sus disposiciones sobre numeración y direccionamiento, y sobre interconexión e interoperabilidad de redes y servicios, garantizan a los usuarios la capacidad de establecer la intercomunicación mutua con independencia del operador que le proporcione el servicio.

Por otra parte el marco regulador incluye herramientas para garantizar que los servicios de comunicaciones electrónicas, mayoristas y minoristas, se ofrecen en un entorno de competencia efectiva, garantizando adicionalmente a los usuarios acceso a información clara, transparente y comparable sobre las características de los servicios (incluyendo en lo que se refiere a su capacidad y las condiciones de calidad con que se prestan) posibilitando con ello la elección informada de servicio más adecuado a sus necesidades.

Por último las disposiciones relativas al servicio universal garantizan a todos los ciudadanos la disponibilidad, en condiciones asequibles, del conjunto de servicios de comunicaciones electrónicas cuyo acceso se considera necesario para evitar riesgos de exclusión social y territorial, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables, como discapacitados, personas de mayor edad y colectivos con necesidades sociales especiales.

En conclusión, la adecuada implantación del marco regulador de las comunicaciones electrónicas debería ofrecer garantías de conectividad extremo a extremo y evitar cualquier tipo de discriminación indebida entre prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, y garantizar una oferta de servicios en condiciones de competencia efectiva, al alcance tanto de los consumidores finales como de emprendedores que deseen, a través de ellos, ofrecer acceso a contenidos, aplicaciones u otros servicios de la Sociedad de la Información.

Las relaciones y conflictos que puedan surgir entre los operadores de comunicaciones electrónicas y los prestadores de estos servicios de la sociedad de la información se rigen por la normativa horizontal sobre derecho de la competencia, y es por tanto en este ámbito donde se deben dirimir las eventuales situaciones de discriminación indebida que se identifiquen entre unos y otros.

Por tanto las propuestas de modificación o complemento de la normativa que se deriven del debate sobre neutralidad de red deben orientarse, bien a evitar discriminaciones indebidas entre operadores de servicios de comunicaciones electrónicas, reforzando los instrumentos recogidos en el marco regulador de las comunicaciones electrónicas, o bien a evitar discriminaciones indebidas entre operadores de comunicaciones electrónicas y prestadores de servicios de la sociedad de la información, perfilando en este caso instrumentos adecuados en el marco del derecho de la competencia.



## 4. MAIN ISSUES FOR CONSULTATION

### 4.1. The open internet and the end-to-end principle

**Question 1:** *Is there currently a problem of net neutrality and the openness of the internet in Europe? If so, illustrate with concrete examples. Where are the bottlenecks, if any? Is the problem such that it cannot be solved by the existing degree of competition in fixed and mobile access markets?*

Hasta ahora no parecen haberse observado en Europa serios problemas relacionados con la neutralidad de la red y el carácter abierto de Internet.

El nuevo marco regulador europeo de comunicaciones electrónicas contiene instrumentos que, en principio, son adecuados para garantizar esos principios, tal como se deriva de la garantía de existencia de suficiente competencia en los mercados, de las obligaciones de interconexión e interoperabilidad y de las obligaciones reforzadas de transparencia que permiten una elección informada de los usuarios.

Por tanto, es preferible que legisladores y reguladores intenten agotar todo el recorrido de la regulación vigente ante los posibles problemas que surjan antes que emprender nuevas vías, que pueden incrementar la carga regulatoria y alterar las reglas del juego, lo que sólo está justificado cuando resulte claro que las reglas vigentes son inadecuadas para resolver problemas persistentes y de calado.

**Question 2:** *How might problems arise in future? Could these emerge in other parts of the internet value chain? What would the causes be?*

Una posible fuente de problemas puede surgir del proceso de convergencia entre servicios de comunicaciones electrónicas y de los contenidos y tecnologías de la información, que hace que los usuarios no contraten unos y otros separadamente, acudiendo por el contrario a productos integrados que engloban productos de uno y otro ámbito, y para cuya composición es necesario la colaboración entre operadores de redes y proveedores de servicios, que en ocasiones pueden tener culturas e intereses contrapuestos.

Ante este escenario el vigente marco regulador de las comunicaciones electrónicas debería conducir a la disponibilidad de una variada oferta de servicios de comunicaciones capaz de garantizar las condiciones adecuadas para que proveedores de contenidos, aplicaciones y servicios on-line pongan sus productos a disposición de los usuarios.

Corresponde al ámbito del derecho de la competencia el garantizar que los operadores de comunicaciones electrónicas no sufran imposiciones de determinados proveedores de contenidos u otros servicios de la Sociedad de la Información que, por tener un papel especialmente relevante en el “ecosistema de Internet”, pudieran llegar a ejercer fuerte presión negociadora frente a los operadores.



**Question 3:** *Is the regulatory framework capable of dealing with the issues identified, including in relation to monitoring/assessment and subsequent enforcement?*

El vigente marco regulador contempla mecanismos adecuados para identificar y abordar los problemas de competencia o de restricciones de servicios que eventualmente puedan surgir entre prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, o que puedan limitar la capacidad de acceso de los usuarios a determinados contenidos, aplicaciones o servicios.

No obstante encuentra sus límites ante situaciones de conflictos que enfrenten a operadores integrados, de servicios de comunicaciones electrónicas junto a contenidos o aplicaciones, con proveedores especializados de estos últimos tipos de servicios, debiendo acudir en estos casos al derecho de competencia.

#### **4.2. Traffic management/discrimination**

**Question 4:** *To what extent is traffic management necessary from an operators' point of view? How is it carried out in practice? What technologies are used to carry out such traffic management?*

Como señala la Comisión Europea en el documento de consulta, el marco regulador acepta el principio de la gestión de tráfico como un instrumento legítimo para la provisión de servicios diferenciados y el funcionamiento eficiente de las redes pues, en efecto, la gestión es una funcionalidad inherente a la explotación de cualquier red de comunicaciones necesaria tanto para poder ofrecer servicios de una calidad determinada como para garantizar la continuidad de los servicios evitando interrupciones debidas a situaciones de congestión.

La gestión de tráfico puede basarse en técnicas o mecanismos de muy diversa naturaleza, que en ocasiones pueden responder a estrategias de carácter comercial definidas por el propio operador o basarse en tecnologías sometidas al secreto industrial, siendo pues razonable que, en uno y otro caso, no sean desvelados a terceros.

No obstante, es importante que los usuarios cuenten con un adecuado nivel de transparencia en la utilización de estos mecanismos en los servicios que contraten a través de una información clara y útil para sus intereses, no tanto a través de una descripción exhaustiva de sus detalles técnicos, sino con una descripción de las consecuencias y eventuales limitaciones que la acción de dichos mecanismos tendrán en las características del servicio ofrecido.

**Question 5:** *To what extent will net neutrality concerns be allayed by the provision of transparent information to end users, which distinguishes between managed services on the one hand and services offering access to the public internet on a 'best efforts' basis, on the other?*

La transparencia hacia los usuarios sobre las características de los servicios ayuda a la comprensión de las limitaciones y posibilidades de dichos servicios, evitando errores de interpretación y ayudando a los usuarios a seleccionar la oferta más adecuada a sus intereses, no sólo por precio sino por prestaciones o calidad.



Esta capacidad de elección informada de los usuarios, actuando como complemento a las medidas destinadas a garantizar la oferta de servicios en condiciones de competencia efectiva, deben conducir a un mercado caracterizado por una oferta adecuada a los intereses de los usuarios.

En particular esto debería llevar a que la coexistencia de ofertas de servicios gestionados junto a servicios de acceso público a Internet de tipo “best-effort” fuera la respuesta de los operadores a la demanda de los usuarios, en condiciones de libre mercado, y no el resultado de una estrategia planificada por parte de los operadores que deseen potenciar un modelo de servicio frente a otro.

**Question 6:** *Should the principles governing traffic management be the same for fixed and mobile networks?*

Es importante mantener el principio de neutralidad tecnológica que preside todo el marco regulador de las comunicaciones electrónicas aplicando, en la mayor medida posible, igual criterio para las redes fijas y las inalámbricas, especialmente a la vista del escenario venidero caracterizado por mayores capacidades de las redes móviles para soportar servicios de banda ancha y un reforzado proceso de convergencia e integración, a nivel técnico y comercial, entre redes y servicios fijos y móviles.

No obstante, es evidente que las características, físicas y tecnológicas, de las redes sobre las que se implanten los mecanismos de gestión de tráfico serán asimismo elementos cruciales en su definición, y por tanto cabe esperar que, en la práctica, se sigan criterios diferentes para las redes fijas que para las móviles, fundamentalmente por las limitaciones de capacidad que estas últimas presentan en el tramo de acceso radioeléctrico.

**Question 7:** *What other forms of prioritisation are taking place? Do content and application providers also try to prioritise their services? If so, how – and how does this prioritisation affect other players in the value chain?*

Habitualmente, la preocupación sobre las posibles prácticas de priorización o bloqueo de tráfico se han centrado en los operadores de redes de comunicaciones electrónicas debido a la posibilidad técnica de implantar facilidades específicas en el acceso de los usuarios a la red.

Sin embargo tales mecanismos pueden desplegarse en cualquiera de los elementos que, en la cadena de valor de Internet, enlazan a los proveedores de contenidos o aplicaciones on-line con los consumidores finales de las mismas.

En principio pueden implantarse mecanismos específicos de restricción y gestión de tráfico tanto en los equipos terminales (y en las aplicaciones sustentadas en los mismos) como en otros elementos gestionados por los llamados “intermediarios de Internet”, como serían las redes de distribución de contenidos (CDNs), buscadores o agregadores de contenidos, etc. Asimismo pueden merecer la atención las condiciones establecidas en los acuerdos celebrados entre los operadores y estos agentes.



Puesto que estos casos incluyen tanto la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas como actividades ajenas a su marco regulador, el análisis de si las técnicas de restricción o gestión de tráfico o los acuerdos con los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas llevan a discriminaciones indebidas deberá desarrollarse tanto en el contexto del marco regulador de las comunicaciones electrónicas como en el del derecho de la competencia.

**Question 8:** *In the case of managed services, should the same quality of service conditions and parameters be available to all content/application/online service providers which are in the same situation? May exclusive agreements between network operators and content/application/online service providers create problems for achieving that objective?*

Como se ha indicado al inicio se debe considerar adecuado el que exista una variedad de servicios de comunicaciones electrónicas, de diferentes características y precios, que se ofrezcan a los diferentes prestadores de contenidos y aplicaciones on-line, y asimismo que estos prestadores lleguen a acuerdos particulares con los operadores para obtener servicios adecuados a las características específicas de los productos que pretenden ofrecer, sin que quepa calificar a priori como “discriminación indebida” la coexistencia de esta variedad de servicios y acuerdos.

No obstante cabe la posibilidad de que tales ofertas y acuerdos comerciales lleven en ocasiones a discriminaciones indebidas si incluyen términos abusivos o restrictivos de la competencia, al igual que puede suceder en otros ámbitos de distribución de bienes o servicios.

En tal caso, de acuerdo con el derecho de la competencia cabría revisar los acuerdos para, llegado el caso, exigir que se facilite a terceros, en condiciones determinadas, el acceso a servicios de comunicaciones electrónicas, o a contenidos o aplicaciones que, inicialmente, se habían previsto facilitar de modo limitado a través de contratos exclusivos.

**Question 9:** *If the objective referred to in Question 8 is retained, are additional measures needed to achieve it? If so, should such measures have a voluntary nature (such as, for example, an industry code of conduct) or a regulatory one?*

Para lograr un mayor grado de competencia e innovación en toda la cadena de valor es deseable que los problemas que puedan derivarse de acuerdos de exclusividad entre operadores y proveedores de contenidos y aplicaciones se resuelvan del modo más rápido posible a través de la aplicación de criterios coherentes que sean conocidos de antemano por todos los agentes afectados.

Como se ha indicado, si los contenidos o aplicaciones considerados quedan fuera del ámbito de aplicación del marco regulador de las comunicaciones electrónicas, estas situaciones deberán tratarse desde la perspectiva del derecho de la competencia, que no siempre ofrece sus soluciones con la velocidad que sería adecuada para la buena marcha de los mercados.

Por tanto sería positiva la adopción de acuerdos marco o de códigos de conducta entre las principales empresas involucradas, tanto del lado de las comunicaciones electrónicas como de la provisión de contenidos o aplicaciones on-line, que evitaran situaciones en las que las autoridades de competencia tuvieran que intervenir en los acuerdos celebrados entre unos y otros.



### 4.3. Market structure

**Question 10:** *Are the commercial arrangements that currently govern the provision of access to the internet adequate, in order to ensure that the internet remains open and that infrastructure investment is maintained? If not, how should they change?*

Un rasgo característico de Internet es el papel “central” que determinados usuarios (los proveedores de contenidos y aplicaciones) ocupan con respecto a otros usuarios (los consumidores finales) dándose adicionalmente la circunstancia de que el tráfico entre unos y otros supera con creces al tráfico interpersonal entre usuarios finales.

Esta circunstancia no es completamente ajena a las redes tradicionales, en las que está presente a través de los “servicios Premium”, pero adquiere mayor dimensión en Internet donde los proveedores de contenidos y aplicaciones on-line forman, junto a operadores de red y otros intermediarios de Internet, un complejo ecosistema en el que cada actor representa un papel específico, por lo que cabe esperar que los acuerdos entre unos y otros se concreten en una amplia variedad de resultados acorde con los diferentes modelos de negocio, fruto de la negociación entre partes.

Los operadores habrán de encontrar entre estos modelos de negocio aquellos que les permitan mantener una inversión adecuada en infraestructuras, a través de ingresos que provengan tanto de los usuarios finales, a los que ofrezcan servicios de acceso convencionales, como de otros usuarios (como los proveedores de contenidos o aplicaciones) a los que ofrezcan accesos especializados y otras facilidades específicas (como capacidades de albergamiento o enrutamiento, gestión de clientes, tarificación por cuenta de terceros...) expandiendo así el modelo que, históricamente, vienen desarrollando las redes tradicionales con los servicios Premium.

### 4.4. Consumers – quality of service

**Question 11:** *What instances could trigger intervention by national regulatory authorities in setting minimum quality of service requirements on an undertaking or undertakings providing public communications services?*

El entorno de competencia efectiva en la provisión de servicios de comunicaciones electrónicas junto a las reforzadas medidas de transparencia sobre las características de los servicios, que se derivan de la aplicación del marco regulador, deberían conducir por sí solas a que los servicios disponibles se ofrecen con una calidad apropiada, evitando la necesidad de establecer objetivos específicos por parte de las ANRs, como se ha mostrado con los servicios telefónicos para los que (a excepción del operador designado para el Servicio Universal) no se establecen objetivos de calidad.

No obstante al revisar el marco regulador el Legislador fue consciente del impacto negativo que tendría que estas expectativas no fueran satisfechas para las nuevas redes, que sirven de soporte para una amplia variedad negocios y aplicaciones, habilitando por ello de modo expreso a las ANRs a establecer requisitos de calidad para evitar la degradación del servicio y la obstaculización o ralentización del tráfico en las redes.



Tales fenómenos pueden presentarse bien en determinados ámbitos territoriales, limitando la capacidad de quienes residan en ellos a acceder a los servicios de una manera adecuada, o bien con relación a determinados servicios o aplicaciones que no encuentren en el mercado de redes y servicios de comunicaciones electrónicas productos adecuados para hacer llegar su oferta a los usuarios finales.

Ambos supuestos justificarían la actuación de las ANRs, que en primer lugar debe identificar si la situación se debe a un fallo del mercado (que se debería corregir con la aplicación de los remedios correspondientes) o si, por el contrario, se debe a que la adecuada aplicación de las reglas e incentivos del mercado no conduce por sí misma a satisfacer la demanda identificada.

En este último caso las ANRs deberían analizar los beneficios que reportaría al conjunto de la sociedad la imposición de obligaciones de calidad, contrastándolo con el coste que ello supondría (incluyendo los costes regulatorios y la eventual distorsión en la competencia), adoptando las obligaciones si dicho análisis arroja un balance positivo.

Es claro que tal análisis coste-beneficio resultará más difícil si el problema identificado es la falta de servicios adecuados en un área determinada, pues en este caso habrá que tomar en consideración aspectos difícilmente cuantificables desde el punto de vista económico relacionados con los riesgos de exclusión social o brechas territoriales que habrán de abordarse desde una perspectiva coherente con los principios y objetivos aplicados en el Servicio Universal y, en su caso, en los Servicios Obligatorios Adicionales a los que se refiere el artículo 32 de la Directiva 2002/22/CE, instrumentos estos a los que suman los nuevos poderes de las ANRs en relación con la calidad de servicio para conseguir que todos los usuarios tienen a su alcance una oferta adecuada de servicios de comunicaciones electrónicas.

Estas actuaciones, junto a las destinadas a evitar discriminaciones indebidas que se han señalado en las contestaciones anteriores, completarían los instrumentos necesarios para garantizar a todos los ciudadanos la disponibilidad de una Internet abierta en condiciones adecuadas para fomentar el pleno acceso a la sociedad de la información y fomentar la innovación.

**Question 12:** *How should quality of service requirements be determined, and how could they be monitored?*

Como consecuencia del planteamiento anterior, los requisitos de calidad que se establecieran deberían expresarse en función de las capacidades concretas requeridas por los servicios o aplicaciones, identificados por las ANRs, a los que se pretende garantizar un acceso adecuado y, en su caso, del ámbito geográfico y de los operadores a quienes que afecten tales requisitos.



La supervisión de su cumplimiento debe realizarse verificando que los medios y procedimientos establecidos por los operadores permiten de modo efectivo ofrecer a los usuarios un acceso a dichos servicios con una calidad adecuada, pues tal es el objetivo perseguido. Para ello podría requerirse a los operadores que estén en disposición de evaluar y suministrar a las ANRs información sobre los niveles efectivos de calidad con que ofrecen sus servicios, desde el punto de vista del usuario, cuantificando parámetros concretos especificados por la ANR y medidos según los criterios establecidos por ella, todo ello sin perjuicio de que, complementariamente, la ANR pueda verificar por si misma el nivel de calidad ofrecido por cada operador.

El marco regulador permite en principio establecer tales obligaciones para cualquier servicio, pudiendo pues referirse también a los servicios de acceso a Internet, que actualmente se suelen caracterizar por parámetros relativos a la de velocidad del acceso y a la disponibilidad de la conexión, sin que en general se ofrezcan garantías respecto parámetros tales como “throughput”, retardo o “jitter”, por tratarse de servicios de tipo “best-effort”. No obstante las ANRs podrían requerir a los operadores el suministro de datos sobre esos parámetros (y sobre otros adicionales) que le permitan verificar que el servicio no incurre en discriminaciones indebidas respecto a sus capacidades de uso y se ofrece en condiciones de calidad adecuadas a los objetivos establecidos.

**Question 13:** *In the case where NRAs find it necessary to intervene to impose minimum quality of service requirements, what form should they take, and to what extent should there be co-operation between NRAs to arrive at a common approach?*

Como se ha indicado, la imposición de requisitos mínimos de calidad habría de concretarse en la especificación, por parte de la ANR, de niveles específicos de calidad para parámetros determinados, debiendo la ANR tanto identificar cuales son dichos parámetros como especificar los mecanismos de medición a aplicar.

Si bien la revisión del artículo 22 de la Directiva 2002/22/CE no contempla la adopción de medidas de armonización en relación con estos requisitos de calidad, es deseable que las ANRs que establezcan requisitos de calidad sigan un enfoque común, lo que sin duda facilitará a los operadores su cumplimiento.

A tal efecto un primer paso sería la utilización de unas definiciones comunes para los parámetros de calidad considerados y sus correspondientes mecanismos de medición, pudiendo establecer cada ANR a partir de estas definiciones unos objetivos o requisitos mínimos de calidad adecuados a las circunstancias u objetivos nacionales.

**Question 14:** *What should transparency for consumers consist of? Should the standards currently applied be further improved?*

El objetivo ha de ser facilitar a los usuarios información adecuada sobre las características y eventuales limitaciones que puedan presentar los servicios que le son ofrecidos que le resulte útil para realizar una elección informada a la hora de identificar el servicio y proveedor más adecuado a sus necesidades.



Puesto que una información exhaustiva sobre todas estas características puede tener un alto grado de detalle en aspectos de tipo técnico, cuya comprensión quede fuera del alcance de la mayoría de los usuarios, podría organizarse en un conjunto de informaciones básicas, en lenguaje inteligible para la mayoría de los usuarios, que se facilite en todas las descripciones de servicios, complementada con un procedimiento sencillo y efectivo que permita acceder a toda la información detallada sobre las características del servicio.

Esta información de detalle no sólo debería formar parte de los contratos sino estar asimismo al alcance de cualquier cliente potencial, facilitando de este modo la labor de las asociaciones de consumidores y de la prensa especializada, que sin duda representan un papel importante en la educación de los consumidores ante los mercados.

Las ANRs deben tener la capacidad de definir y supervisar de modo efectivo el modo en que se pone la información a disposición de clientes y potenciales usuarios, a fin de garantizar que se alcanzan los objetivos establecidos.

#### **4.5. The political, cultural and social dimension**

**Question 15:** *Besides the traffic management issues discussed above, are there any other concerns affecting freedom of expression, media pluralism and cultural diversity on the internet? If so, what further measures would be needed to safeguard those values?*

Las redes de comunicaciones electrónicas en general, e Internet en particular, son un vehículo a través del cual se canalizan, cada vez con mayor fuerza, las libertades y políticas nacionales establecidas en los diferentes ámbitos señalados.

Por ello no corresponde ni a las ANRs ni a quienes definen las políticas de comunicaciones electrónicas el tomar la iniciativa en el establecimiento de requisitos u objetivos específicos en estas materias, sino ofrecer toda su colaboración a las Autoridades competentes para que puedan definir y aplicar de modo coherente y efectivo las políticas correspondientes, encontrando en las redes y servicios de comunicaciones electrónicas un instrumento eficaz para aumentar su eficiencia y alcance.