

ACTA DE LA REUNIÓN MOVINT 2- GRUNDTVIG 2

Siendo las 16 horas del día 10 de noviembre de 2006, da comienzo la primera reunión del proyecto Movint 2, en Asturias, Edificio Administrativo de Servicios Múltiples, Sala de Juntas.

Asistentes:

Por ESPAÑA

ASTURIAS

Carmen Martínez González
José Indalecio Santos Perandones
Socorro Rodríguez Fernández

CANTABRIA:

Nieves Álvarez Martín
Miguel Ángel García González
Gonzalo Sánchez Moreno

Por LITUANIA:

Ruta Daciulyte
Alvita Armanaviciene

Por ESLOVAQUIA:

Michal Stasenko

La reunión se desarrolla con traducción consecutiva cuando resulta necesario. El grupo felicitó a la traductora, D^a Verica Kovacevic, por el gran trabajo técnico realizado.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

VIERNES DÍA 10 DE NOVIEMBRE

1.- Presentación de asistentes:

Tras las palabras de bienvenida, cada asistente se presenta brevemente.

- Lituania: 2 personas
- Eslovaquia: 1 persona
- España: 6 personas
 - Asturias. 3 personas
 - Cantabria. 3 personas

2.- Documentos de trabajo:

Tras lo cual, la coordinadora toma la palabra para explicar el contenido documental de la carpeta que se ha entregado a cada participante (en español, inglés y lituano)

Los documentos que contiene la carpeta serán de utilidad para el desarrollo de la reunión hasta las 21 horas. Se trata de los siguientes documentos:

- 1.- Plan de actividades. 2006-2007, que se ha actualizado, dado que en la propuesta había más países y en el proyecto definitivo quedan 3.
- 2.- Proyecto INTERCOM 15-18 (resumen), dado que los contenidos deberían ser similares con el fin de que puedan ser comparables.
- 3.- Dossier documental.
- 4.- Propuesta de actuación. Se trata de un plan para el desarrollo de la investigación sobre legislación, en relación con los temas del proyecto. (ver Anexo 1)
- 5.- Modelo de ficha de análisis documental. Se trata de una propuesta que debe desarrollarse en la reunión para que sirva de base para el estudio documental sobre las leyes aplicables a los temas objeto de estudio en el proyecto.
- 6.- Presupuesto del proyecto MOVINT-2. Tanto de la actividad como de los viajes.

3.- Sistemática de trabajo para el “Estudio Documental”

Se propone como sistema de trabajo, organizar dos grupos idiomáticos, que, a través de la traductora puedan ir comentando las propuestas. Además, Miguel irá incluyendo en la pantalla (a través del portátil) los cambios que se vayan proponiendo, de forma que los dos grupos puedan ir viendo las propuestas que se van formulando.

La actividad de los grupos se centra en establecer los criterios que se tendrán en cuenta al realizar el estudio documental por los dos temas propuestos: teléfonos móviles e Internet. (Ver Anexos 2-A y 2-B)

Tras lo cual se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se proponen ciertos cambios sobre la propuesta inicial que matizan las diferencias entre los dos temas a abordar: Internet y telefonía móvil.
- Se propone que los socios de Lituania y Eslovaquia analicen el protocolo de ingreso en la UE de sus respectivos países, para conocer los plazos de implantación de la normativa comunitaria en estos campos.

- Por parte de la coordinación se han aportado una serie de normativas básicas sobre estos temas, sin perjuicio de que en el desarrollo del estudio se aporte otra legislación complementaria en vigor que pueda ser de aplicación para el conocimiento en profundidad de los temas.
- Para que sirva de base en la investigación de Lituania y Eslovaquia, se aportaron las leyes vigentes en España. Se acuerda traducir los títulos de estas leyes para que puedan ser de utilidad para estos países. (Ver en anexos 6 y 7, modelos de fichas salidas de la reunión)
- La coordinación comenzará a diseñar la página web y se incluirán las Directivas, Decisiones y leyes en vigor en cada país, así como los criterios de análisis. La web se elaborará en todos los idiomas de los países participantes y en inglés.

NOTA. Tras la reunión del viernes, nuestros anfitriones nos ofrecen una visita turística a pie por el casco antiguo de Oviedo. La guía era magnífica.

SÁBADO DÍA 11 DE NOVIEMBRE

Se da una revisión final al trabajo realizado el viernes.

En cuanto al **plan de actividades** se fijan las reuniones a celebrar a lo largo del proyecto. La próxima se celebrará durante el mes de abril en Eslovaquia.

Dado que el próximo **encuentro de socios** es en abril de 2007, para el mes de marzo tendrá que estar concluido el estudio documental, de manera que el 15 de marzo (Día Mundial del Consumidor) pueda hacerse la presentación pública de las conclusiones del estudio.

4.- Sistemática de trabajo para la “Encuesta”

Se comienzan a perfilar los contenidos de la encuesta que debe pasarse a los receptores del proyecto. Se plantean los siguientes puntos:

- **Grupo/s objetivo:** Se debate sobre los colectivos en los que centrar el estudio: colectivos desfavorecidos de adultos en particular. (Aulas de la Tercera Edad, aulas para adultos, etc... Cada socio buscará en su país aquellos colectivos que se adecuan a estas características.
- En cuanto al **tamaño de la muestra** a realizar para las encuestas, se debate en cuanto al número: Se decide que el número de encuestas sea de 100 por socio. Las encuestas se realizarán a los mismos colectivos a los que se dirigirá el plan de formación. Teniendo en cuenta que el universo de la muestra está en torno a 500, 100 representa un 20% lo

que una buena fiabilidad al muestreo. La proporción de encuestas en función de sus destinatarios será la siguiente.

- De ellas, el **60%** pueden ser **jóvenes** desescolarizados, grupos de garantía social y diversificación curricular.
 - **10% discapacitados**
 - **30% de personas adultas** (15-75 años)
- En cuanto al desarrollo de la encuesta, se puede dividir en 2 partes: una para saber lo que creen que saben y otra para averiguar lo que realmente saben.
- Analizando los resultados, podemos establecer las características del plan de formación.
- El cuestionario no puede ser muy largo, con preguntas cerradas (SI/NO, por ejemplo), evitar que se condicione la respuesta y que nos permitan tabular fácilmente los resultados.
- Hay que identificar al entrevistado:
- **Como persona:** hombre /mujer, edad, nivel de formación.
 - **Como usuario:**
 - **TELÉFONO MÓVIL**
 - teléfono móvil SI / NO ¿por qué? CERRADA
 - tipo de teléfono: prestaciones y marca
 - ¿conoce las prestaciones?
 - ¿conoce sus derechos?
 - ¿cree que el contrato recoge sus derechos y se siente protegido?
 - tipo de contrato. (CON / SIN)
 - con qué compañía
 - tipos de servicios que utiliza (SMS, concursos, descargas de melodías, acceso a Internet,...), y numerar por orden de importancia
 - ¿Qué hace con el teléfono viejo?
 - **INTERNET**
 - Es usuario de Internet SI / NO
 - ¿Dónde se conecta? : en casa, en el cyber, en el trabajo, otros (indicar dónde)
 - ¿Qué tipo de conexión?
 - Compañía de conexión
 - Tipo de contrato
 - ¿crees que el contrato recoge tus derechos?
 - Páginas que suele visitar
 - Servicios que utiliza (chat, etc...)

- Ha comprado en Internet (SI / NO)
 - SI: ¿por qué? RESPUESTAS CERRADAS
 - ¿qué tipo de producto?
 - Sistema de pago utilizado
 - Criterios de compra para decidir la compra.
 - ¿De dónde procede la compra?
Nacional o transfronteriza: España / Lituania / Eslovaquia, Europa o resto del mundo.
 - ¿Conoces los derechos en el comercio electrónico y en la telefonía móvil?
 - NO: ¿por qué? RESPUESTAS CERRADAS.

- **Otros aspectos:**

- ¿Le ha influido la publicidad en la compra? ¿y en la elección del tipo de servicio?
- ¿Qué ha buscado con su compra?
- En el caso de Internet, ¿qué tipo de programa utiliza para acceder: Microsoft / Open Source)
- En la segunda parte, analizar si realmente le influye la publicidad.
- Averiguar si saben identificar qué es un web seguro
- Averiguar si saben el tema de las cookies.
- Procedimiento que utilizan para reclamar y si saben dónde y cómo.

Nota: con estas ideas pediremos la colaboración de un/a sociólogo/a para redactar la encuesta.

5.- Calendario de trabajo y cuestiones a realizar:

- En Febrero hay que volver a presentar la solicitud para el año que viene. Hay que estar atentos, porque en diciembre saldrá la convocatoria. Sería magnífico poder encontrar un socio nuevo para estar más seguros de la continuidad del proyecto. Lituania se compromete a buscar un nuevo socio en Bulgaria.
- El Estudio completo habría que tenerlo para finales de febrero.
- La encuesta formulada por nosotros vamos a enviarla en diciembre. En Enero dar el OK.
- Entre marzo y mayo hay que hacer el estudio de campo, pasar la encuesta.
- En Abril reunión en Eslovaquia.

- La primera parte será para analizar el estudio realizado y cómo se ha desarrollado el plan de actividades que tenemos.
- La segunda parte será todo para la encuesta: cómo vamos desarrollándola, etc...

- La coordinación tiene un trabajo adicional: la WEB
 - Nos tienen que enviar lo que tengan de legislación para meterlo en el web
 - Nosotros describiremos el proyecto: objetivos, plan de trabajo, etc...
 - Toda la información se incluirá en la web en 4 idiomas: español, inglés, lituano y eslovaco

Y no habiendo más asuntos que tratar, la reunión termina a las 14 horas.

NOTA. Tras la reunión y la comida del sábado, nuestros anfitriones nos ofrecen una visita turística en autobús para conocer el arte prerrománico asturiano.

ANEXO 1 MOVINT-2 (GRUNDTVIG 2)

PLAN DE ACTIVIDADES – BORRADOR DE PROPUESTA CONCRETA

1.- Recopilación de todas las normas legales que en cada país hacen referencia a los temas de nuestro proyecto que son los siguientes:

- **Telefonía móvil:** servidores, venta de productos y servicios dirigidos a los adultos a través de los teléfonos móviles (música, fondos, videojuegos, videoclips, etc.) y su utilización por los adultos.
- **Internet:** Servidores, venta de productos y servicios a los adultos a través de Internet y utilización del correo electrónico, los foros, los chats y los blogs personales, etc. por parte de los adultos.

Os adjuntamos una primera investigación al respecto:

- Directivas europeas aplicables a estos temas.
- Normativa legal promulgada en España para incorporar la regulación armonizada o el contenido de la normativa comunitaria.

2.- Analizar cada una de estas normas y hacer un resumen de los aspectos más importantes de su contenido, teniendo en cuenta la información, formación y defensa de los consumidores. (ver borrador de ficha que se propone apartado 5)

Nota: en España se analizarán también las normas autonómicas complementarias, en caso que las hubiese. Aunque las telecomunicaciones es competencia exclusiva del Estado (artículo 149.1.21ª)

3.- Comparar las fichas que se han elaborado de las Directivas y de las normas del país. Sacar conclusiones.

4.- Comparar las fichas y conclusiones que se han elaborado en cada país miembro del proyecto. Elaborar conclusiones.

5.- Diseño y puesta en marcha de la página web.

6.- Divulgación de los resultados:

- instituciones
- empresas
- consumidores

**ANEXO 2-A: INTERNET
MOVINT-2 (GRUNDTVIG 2)
Aspectos a considerar en el estudio documental**

País	Normativa que se analiza- referencia legal y nombre

Aspectos a analizar	INTERNET
Aspectos relativos al acceso: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de servicios • Modalidades y medios de acceso 	
Aspectos relacionados con la calidad del servicio: información, publicidad, contratación, facturación. Incluir estudio sobre las diferencias entre factura electrónica y factura en papel.	
Aspectos relacionados con la contratación: procedimientos y requisitos para darse de alta y de baja. <ul style="list-style-type: none"> - ¿Garantía para el ancho de banda? ¿Cuántos kb/seg de media? - ¿Conoce el consumidor las condiciones del contrato antes de suscribirlo? - Cláusulas abusivas en los contratos - Contratos con tarifa plana: analizar precio de las descargas que exceden de lo contratado. 	

<p>- Necesidad de conocer los costes totales para el consumidor antes de formalizar la compra</p>	
<p>Aspectos relacionados con la suspensión o interrupción de los servicios.</p>	
<p>Aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa. (GARANTÍA)</p>	
<p>Aspectos relacionados con el secreto de las comunicaciones y la protección de datos personales.</p>	
<p>Aspectos relacionados con las reclamaciones.</p> <p>Medios y procedimientos para resolución de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compras internacionales o nacionales. 	

ANEXO 2- B: TELEFONÍA MÓVIL MOVINT-2 (GRUNDTVIG 2)

País	Normativa que se analiza- referencia legal y nombre

Aspectos a analizar	TELEFONÍA MÓVIL
Aspectos relativos al acceso: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de servicios • Modalidades y medios de acceso 	
Aspectos relacionados con la calidad del servicio: información, publicidad, contratación, facturación.	
Aspectos relacionados con la contratación: procedimientos y requisitos para darse de alta y de baja.	
Cláusula de tiempo mínimo de permanencia en el contrato.	
Aspectos relacionados con la suspensión o interrupción de los servicios.	
Aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa. (GARANTÍA)	

Aspectos relacionados con el secreto de las comunicaciones y la protección de datos personales.	
Aspectos relacionados con las reclamaciones. Medios y procedimientos para resolución de conflictos: - compras internacionales o nacionales.	