

Reactivación de la portabilidad y aplazamiento del pago de facturas en la desescalada: ¿queda alguien que pague las deudas de telecomunicaciones?

Ana I. Mendoza Losana

Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha

Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

El Real Decreto Ley 19/2020 reactiva la portabilidad en los servicios de telecomunicaciones y obliga a los operadores a fraccionar y aplazar el pago de las facturas impagadas durante el estado de alarma a todos los clientes que lo soliciten.

1. Fin de la suspensión de la portabilidad

El Real Decreto Ley 19/2020, de 26 de mayo, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19, deroga el artículo 20 del Real Decreto Ley 8/2020 (disposición derogatoria única, 1), lo que supone dejar sin efecto la suspensión de la portabilidad, medida con la que se pretendió limitar la interacción entre usuarios y agentes de los operadores en los momentos más críticos del estado de alarma (art. 20 RDL 8/2020 en su redacción originaria).

Pero la reactivación de la portabilidad no es la principal novedad. El alcance de la suspensión de este servicio había quedado muy reducido (sólo para servicios de telefonía fija) tras el retoque legislativo que limitó la suspensión a aquellos casos en los que fuera necesario el desplazamiento tanto de los usuarios a los establecimientos como de los técnicos a los domicilios o locales de los usuarios (art. 20 RDL 8/2020 en la redacción dada por la disposición final 1.9 RDL 11/2020).

Advertencia legal: Este análisis sólo contiene información general y no se refiere a un supuesto en particular. Su contenido no se puede considerar en ningún caso recomendación o asesoramiento legal sobre cuestión alguna.

N. de la C.: En las citas literales se ha rectificado en lo posible —sin afectar al sentido— la grafía de ciertos elementos (acentos, mayúsculas, símbolos, abreviaturas, cursivas...) para adecuarlos a las normas tipográficas utilizadas en el resto del texto.

2. Fraccionamiento y aplazamiento del pago de facturas

Sin duda, la medida de mayor calado en el sector es la nueva obligación de fraccionar y aplazar el pago de las deudas de los servicios de comunicaciones electrónicas (art. 3). Esta norma complementa al artículo 18 del Real Decreto Ley 8/2020, que impide la interrupción del servicio en caso de impago mientras esté en vigor el estado de alarma, y supone la regulación por la vía de urgencia de un nuevo régimen de pago y reclamación de facturas de todos los servicios de comunicaciones electrónicas que se impone de forma imperativa a todo tipo de contratos, independientemente de la condición de consumidor final o no del usuario e independientemente de que éste atraviese o no una situación de vulnerabilidad económica.

Con el máximo respeto a quienes tienen que tomar decisiones en un momento crítico, cabe afirmar que el nuevo régimen es un auténtico disparate y que, si el regulador no lo remedia (y va a ser difícil de remediar pues el control de precios estaría muy mal visto por las autoridades de la Unión Europea), acabará ocasionando un incremento generalizado de los precios de los servicios de comunicaciones electrónicas, que pagaremos todos.

El nuevo régimen se caracteriza por las siguientes notas:

1.^ª) *Todos los abonados tienen derecho a obtener el aplazamiento y fraccionamiento del pago de sus facturas. Se reconoce a todos los abonados el derecho a obtener un fraccionamiento y aplazamiento de la deuda correspondiente a las facturas presentadas al cobro desde el 14 de marzo del 2020, fecha de entrada en vigor de la declaración del estado de alarma, hasta el 30 de junio del 2020, ambos inclusive (art. 3.1). Sin más condiciones que la solicitud del propio abonado, los operadores de comunicaciones electrónicas «deberán conceder a sus abonados» el fraccionamiento y el aplazamiento.*

En la terminología del sector, *abonado* es «cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público para la prestación de dichos servicios» (anexo II.1 de la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones —LGTel—). En otros términos, tiene derecho a obtener el fraccionamiento y el aplazamiento (sin intereses ni recargos) tanto el consumidor doméstico que ha quedado en situación de desempleo con varios menores a su cargo como una gran entidad financiera o una empresa multinacional cuyos ingresos pudieran haberse incrementado durante el estado de alarma (!).

2.^ª) *El fraccionamiento y aplazamiento de facturas impagadas no generará recargos para el abonado. Las condiciones del fraccionamiento y aplazamiento serán las siguientes (art. 3.2): a) el fraccionamiento será lineal a lo largo de los meses aplazados, es decir, la cantidad adeudada se sumará a las nuevas facturas en partes iguales distribuidas durante el periodo de aplazamiento; b) el plazo para realizar los pagos fraccionados será de seis meses, salvo que el abonado haya acordado libremente con el operador un plazo*

diferente (superior o inferior); c) no se devengarán intereses de demora ni se exigirán garantías adicionales para el fraccionamiento y el aplazamiento.

En otros trabajos sobre la normativa COVID-19 he cuestionado quién pagaría los servicios prestados y no pagados durante el estado de alarma. Esta norma viene a solventar la duda: los financiarán los propios operadores que adelanten los costes de los servicios prestados y podrán recuperar dicho coste en un plazo de seis meses (salvo negociación) sin ningún tipo de recargo y sin exigir ninguna garantía de pago. No es necesario ser un experto economista para advertir que esto va a generar un sobrecoste en la cuenta de resultados de los operadores que, seguramente, acabaremos pagando todos mediante el incremento del precio de los servicios.

- 3.^º) *El fraccionamiento y aplazamiento del pago suspende el derecho a la portabilidad.* La aceptación de la solicitud del fraccionamiento y aplazamiento de la deuda conlleva la suspensión del derecho de los abonados a la portabilidad hasta el momento en el que el abonado esté al corriente de la deuda aplazada o, en todo caso, durante el plazo de seis meses a contar desde el 28 de mayo del 2020 (art. 3.2). Dicho de otro modo, el usuario no podrá cambiarse de operador conservando su número hasta que no salde la deuda con el operador que le ha prestado el servicio durante el estado de alarma. No obstante, de la cláusula «en todo caso, durante el plazo de seis meses», se deduce que, habiendo pactado un aplazamiento superior a los seis meses, el usuario podría cambiarse de operador y conservar el número, aun persistiendo la deuda (y sin tener que ofrecer garantías de pago). El riesgo de impagos parece evidente.

Para este supuesto, es decir, cuando los abonados hayan incurrido en impagos durante el estado de alarma y no soliciten o no acepten el fraccionamiento y aplazamiento de la deuda en los términos indicados, «*tendrán suspendido el derecho de conservación de numeración por cambio de operador hasta que el abonado salde la deuda contraída con el operador y, en todo caso, por un periodo de tres meses a contar desde el día en que finalice la vigencia del estado de alarma*» (art. 3.2). Se condiciona el derecho al cambio de operador con conservación del número al pago de la deuda y «en todo caso» por un periodo de tres meses tras el cese del estado de alarma. No acaba de comprenderse el sentido de esta norma: si el abonado acepta el aplazamiento, su derecho al cambio de operador con conservación del número quedará suspendido hasta que pague y en todo caso hasta seis meses, pero si no solicita o no acepta el fraccionamiento, el mismo derecho sólo queda suspendido tres meses. ¿Tiene verdaderos incentivos el usuario para aceptar el aplazamiento u optará por ni siquiera solicitarlo y cambiarse de operador cuando hayan transcurrido tres meses tras el cese del estado de alarma? Incluso pudiera ocurrir que al usuario le resultara indiferente la portabilidad, de modo que podría cambiarse de operador y solicitar una nueva alta en cualquier momento sin haber liquidado la deuda con quien fue su prestador de servicios durante el estado de alarma. De nuevo, el riesgo de impago no es desdeñable.

Naturalmente, el operador podrá ejercer las acciones judiciales pertinentes para exigir el pago de las deudas insatisfechas, pero, quizás, sean numerosos los usuarios que opten por asumir el riesgo de ser demandados (o no). El incremento de la conflictividad judicial está servido.

- 4.º) *Conservación del derecho a la portabilidad en caso de que se reclame la factura impagada.* Lo indicado en los apartados anteriores respecto a la suspensión del derecho a la portabilidad hasta que se liquide la deuda o, en todo caso, seis meses o tres meses, en función de que se acepte o no el fraccionamiento, no es aplicable si el abonado reclama. Así, los abonados mantendrán intacto su derecho a la portabilidad cuando presenten una reclamación contra la factura discutida (art. 3.3). Tampoco aquí se exigen requisitos especiales; basta con comunicar al operador la «disconformidad con la factura» y, en ausencia de respuesta o de respuesta satisfactoria en el *plazo de una semana*, con interponer «la correspondiente reclamación ante un organismo oficial».

En este punto se introduce una novedad importante en los servicios de atención al cliente de los operadores: si hasta ahora el plazo para resolver reclamaciones era de un mes desde su presentación (art. 21.3 RDLeg 1/2007 y art. 4.1 Orden ITC/1030/2007), a los efectos considerados (conservación o no de la portabilidad en caso de disconformidad con la factura), «el operador deberá resolver la reclamación que le presente el abonado en un *plazo máximo de una semana*». Este significativo acortamiento de los plazos de resolución de reclamaciones parece impracticable, por lo que serán muchas las reclamaciones que no obtengan respuesta y acaben sobrecargando los ya saturados organismos de resolución de reclamaciones.

Además, la norma incurre en una imprecisión técnica al referirse al sujeto reclamante: menciona al «abonado» que mantendrá su derecho a la portabilidad si reclama la factura ante el operador y que está legitimado para acudir a los organismos oficiales «que tramiten reclamaciones de *usuarios finales*». El concepto de 'usuario final' se define en la legislación sectorial como «la persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público pero que no explota redes públicas de comunicaciones, ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, ni tampoco los revende» (vide apdos. 41 y 42, anexo II, LGTel). Los organismos oficiales que tramitan reclamaciones de estos usuarios son las oficinas municipales de información al consumidor, los servicios de consumo de las comunidades autónomas, las juntas arbitrales de consumo y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para el Avance Digital). Los procedimientos ante las oficinas municipales de información al consumidor y ante los servicios de consumo o el arbitraje de consumo se reservan para los usuarios finales que sean consumidores conforme al artículo 3 de la Ley de Consumidores; y el procedimiento ante la citada Secretaría de Estado, para los usuarios finales que sean personas físicas (art 55.1 LGTel). De todo ello resulta que los usuarios profesionales también son abonados, pero sus reclamaciones no serían resueltas por ninguno de los organismos

indicados, por lo que la presentación de la reclamación no tendría el efecto suspensivo sobre el derecho a la portabilidad (sobre esto, recuérdense las sentencias del Tribunal Supremo, de 15 de julio del 2010 —RJ 2010\6272 y RJ 2011\954—, en las que se interpretó que sólo la reclamación presentada ante un organismo competente y con potestad para resolver de forma vinculante impediría la inscripción en los ficheros de morosos de las deudas reclamadas).

3. Efectos perversos de la norma: incremento del riesgo de impago, de la conflictividad y de los precios de los servicios

Como ya se ha apuntado, la reflexión sobre la norma arroja resultados inquietantes: incrementa el riesgo de impagos; es más que previsible un incremento exponencial del número de conflictos en torno a la portabilidad (por ejemplo, la denegación injustificada de la portabilidad por no haber saldado deudas antiguas), así como del número de reclamaciones ante los ya saturados organismos oficiales que atienden reclamaciones de usuarios finales, y no es desdeñable un incremento de precios derivado del sobrecoste que los impagos pueden suponer para los operadores en tanto en cuanto no generan intereses moratorios, no se permite exigir garantías de pago y aumenta el riesgo de impagos que acabarán judicializados (por ejemplo, usuarios que, o bien hayan superado los plazos previstos en la norma y ejerzan la portabilidad, o incluso usuarios que renuncien al derecho a la portabilidad y cambien de operador dejando la deuda pendiente).