

Tecnología, Medios y Telecomunicaciones

Los usuarios en la nueva Ley General de Telecomunicaciones: servicio universal y contratos

Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones: exposición de las (escasas) novedades relativas a los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas y al régimen de las obligaciones de servicio universal.

ANA I. MENDOZA LOSANA

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

Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

El *Boletín Oficial del Estado* de 29 de junio del 2022 publica la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y la Ley Orgánica 5/2022, de 28 de junio, complementaria de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

Este documento da noticia de las principales novedades sobre los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas y sobre el régimen de las obligaciones de servicio universal en la nueva Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, que transpone al ordenamiento español la Directiva (UE) 2018/1972 del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.

A pesar de que, en algún momento de su tramitación, la ley se presentó como una «revolución» del sector, ha acabado convertida en unas cuantas reformas que, seguramente, no tendrán un gran impacto sobre el mercado.

1. Servicio universal: nuevo alcance objetivo y subjetivo y abono social

Sin perjuicio de otras obligaciones de servicio público (como el encaminamiento gratuito de llamadas de emergencia o el envío

de alertas), las obligaciones de servicio universal quedan reducidas a dos tipos de prestaciones (art. 37):

a) *Acceso a internet a 10 megas desde una conexión fija*

El servicio de acceso adecuado y disponible a una internet de banda ancha a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, que deberá soportar el conjunto mínimo de servicios definido en el anexo III (correo electrónico, servicios de búsqueda, enseñanza y banca en línea, correo electrónico, Administración electrónica, redes sociales y mensajería instantánea o llamadas telefónicas y videollamada de calidad estándar, entre otros), se convierte en prestación de servicio universal. En principio y sin perjuicio de una modificación ulterior a 30 megabits por segundo, la velocidad mínima de acceso a internet de banda ancha se fija en 10 megabits (Mbit) por segundo en sentido descendente.

En este punto cabe señalar que la disposición adicional trigésima titulada «Universalización del acceso a internet a una velocidad mínima de 100 Mbit por segundo» obliga al Gobierno a desarrollar las medidas adecuadas que tengan como objetivo lograr en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de la ley, la universalización del acceso a internet de banda ancha a una velocidad mínima de 100 megabits por segundo en sentido descendente y, adicionalmente, que dicho acceso se produzca a unos precios asequibles para todos los ciudadanos, con independencia de su localización geográfica.

b) *Telefonía vocal fija*

Se garantizan dentro del servicio universal los servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija.

La ley sólo garantiza estas prestaciones a los «consumidores» (personas físicas que utilicen o soliciten un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público para fines no profesionales, económicos o comerciales), si bien, mediante reglamento, se podrán ampliar estas obligaciones respecto a los usuarios finales que sean microempresas, pequeñas y medianas empresas y organizaciones sin ánimo de lucro.

Se eliminan servicios que tradicionalmente habían formado parte del servicio universal y que han quedado ya obsoletos, como las cabinas telefónicas, que se podrán reutilizar como puntos de conectividad para prestar servicios de conexión a internet, realizar llamadas de emergencia o que incluso podrán servir como puntos de envío y recogida de paquetería.

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario y del pertinente control por la Administración (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital), para garantizar la asequibilidad del servicio especialmente a los consumidores más vulnerables, la ley exige la aplicación de opciones tarifarias que tengan en cuenta a los usuarios con rentas bajas o necesidades sociales especiales (art. 38). Entre estas opciones o paquetes de tarifas deberán figurar un abono social para servicios de comunicaciones vocales que se presten mediante una conexión subyacente en una ubicación fija; un abono social para servicios de acceso a una internet

de banda ancha que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija y un abono social que incluya de manera empaquetada ambos servicios.

La principal novedad en este aspecto radica en la obligación de prestar servicios a precios asequibles. En principio, todos los operadores que presten servicios de acceso a internet de banda ancha y los servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija deben ofrecer a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial en condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias. A tal fin, se podrá exigir a dichos operadores que apliquen limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares. Mediante real decreto se podrá establecer si los operadores, en el marco de estas opciones o paquetes de tarifas, disponen de la posibilidad o no de limitar el volumen máximo de datos que transmitir en el servicio de acceso a internet de banda ancha. Sólo cuando el cumplimiento de las obligaciones de asequibilidad por todos los operadores dé lugar a una carga administrativa o financiera excesiva, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá decidir, con carácter excepcional, imponer la obligación de ofrecer estas opciones o paquetes de tarifas al operador u operadores designados (cfr. art. 40).

Transitoriamente, hasta que se produzca una nueva designación, seguirá Telefónica de España, S. A. U., obligada a prestar el servicio universal en lo relativo al suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y a la prestación del servicio telefónico disponible al público en las

mismas condiciones establecidas en la Orden ECE/1280/2019 (disp. trans. quinta).

2. Derechos de los usuarios

Sin perjuicio de la aplicación de la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios, la nueva ley reconoce derechos específicos a los usuarios finales y consumidores de servicios de comunicaciones electrónicas frente a los operadores que suministren redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, excepto cuando estos operadores sean microempresas que presten servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración, en cuyo caso quedan expresamente excluidos.

Del largo listado de derechos reconocidos a los usuarios en el artículo 65 de la nueva ley (la mayoría de ellos coincidentes con los reconocidos en la legislación anterior), destacan como novedad los siguientes:

- *Derecho a que las facturas de servicios de comunicaciones electrónicas no incluyan servicios de terceros*

Se reconoce el derecho de los usuarios finales a desactivar la capacidad de terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible al público para cobrar sus productos o servicios a través de dichas facturas (art. 65.1n). Obsérvese que se habla de la facultad del usuario de «desactivar» la capacidad de terceros de cobrar servicios diversos mediante la factura de telecomunicaciones aprovechando la fuerza ejecutiva de esta

factura, cuyo impago puede generar la interrupción del servicio de telecomunicaciones. La legislación preexistente ya prevé el derecho a pedir el desglose de la factura que incluya servicios de tarificación adicional y de pagar la parte de la factura correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas para evitar así la interrupción del servicio. La nueva norma podría haber sido más ambiciosa y haber prohibido la facturación de otros servicios a través de dicha factura, salvo solicitud expresa del usuario.

— *Transparencia en la contratación y en la ejecución del contrato: derecho a la información sobre las mejores ofertas*

La ley pretende reforzar los deberes informativos de los operadores. En esta línea, obliga a los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público distintos de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina a facilitar un resumen del contrato conciso y de fácil lectura. Dicho resumen identificará los elementos principales del contrato.

En aras de una mayor transparencia en la contratación y como novedad, se obliga a los operadores a establecer mecanismos de cómputo y control del gasto, así como herramientas de comparación de ofertas. Cuando los servicios de acceso a internet o los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público se facturen en función del consumo de tiempo o de volumen, los operadores ofrecerán a los consumidores medios para vigilar y controlar el uso de cada uno de estos servicios. Estos

medios incluirán el acceso a información oportuna sobre el nivel de consumo de los servicios incluidos en un plan de tarifas. En concreto, los operadores avisarán a los consumidores antes de alcanzar el límite de consumo determinado reglamentariamente e incluido en su plan de tarifas y cuando se haya consumido completamente un servicio incluido en su plan de tarifas.

Los operadores que presten a los consumidores servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público de acceso a internet o de comunicaciones interpersonales basados en el uso de la numeración siguen obligados a comunicar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor, todas las condiciones contractuales, tarifas y planes de precios.

En esta línea de búsqueda de la transparencia, se obliga a los operadores a facilitar a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.

La Ley General de Telecomunicaciones otorga a los operadores un plazo de dos meses desde su entrada en vigor (hasta el 30 de agosto) para adaptar su operativa y contratos a las modificaciones establecidas, así como un plazo de cuatro meses para modificar los contratos ya formalizados con usuarios finales (o, en su caso, y a petición expresa del usuario, para proceder a su terminación).

— *Limitación de la duración de los contratos y derecho a causar baja sin costes en caso de prórroga*

Los contratos celebrados entre consumidores o usuarios finales (incluidas microempresas, pequeñas empresas u organizaciones sin ánimo de lucro) y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público distintos de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina tendrán una vigencia máxima de veinticuatro meses (art. 67.7). Este límite no se aplicará a la duración de un contrato a plazos cuando el consumidor haya acordado en un contrato aparte efectuar pagos a plazos exclusivamente para el despliegue de una conexión física, en particular a redes de muy alta capacidad.

Cumplido el periodo de vigencia, los contratos quedan prorrogados automáticamente por el mismo periodo, si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales podrán darse de baja en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste, excepto el de la recepción del servicio durante el periodo de preaviso. Antes del vencimiento de esta prórroga automática, los operadores informarán a los usuarios en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y de los medios para rescindir el contrato y, de manera simultánea, el operador proporcionará a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas de sus servicios.

- *Nuevo derecho a la conservación del número durante un mes; portabilidad y pérdida del servicio como máximo un día hábil*

Para evitar incidencias asociadas a la portabilidad y a la causación de baja

(casos en los que el usuario que, a veces por error, es dado de baja de un servicio perdiendo el número que es asignado por el operador a otro usuario), la nueva ley reconoce un derecho a la conservación del número durante un mes. Así, cuando un usuario final resuelva un contrato con un operador, conservará el derecho a cambiar su número al nuevo operador durante al menos un mes, a no ser que el usuario final renuncie a ese derecho (art. 70.2).

Como su predecesora, la nueva Ley General de Telecomunicaciones reconoce el derecho del usuario a la portabilidad en un día hábil desde la fecha acordada con él para realizar la portabilidad (art. 70.3). Si bien, añade una nueva exigencia, y es que la pérdida de servicio durante el proceso de cambio y conservación no dure más de un día hábil.

- *Contratos empaquetados*

La nueva ley general de telecomunicaciones utiliza el término «contratos empaquetados» (art. 71) para referirse a lo que en el lenguaje comercial se denomina *packs integrados*. La ley delimita el supuesto de hecho: «... el contrato incluye un paquete de servicios o un paquete de servicios y equipos terminales ofrecidos a un consumidor, y al menos uno de estos servicios es un servicio de acceso a internet o servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en numeración». La nueva ley exige el tratamiento de estos servicios como contratos vinculados, de modo que se imponen las mismas exigencias informativas para todos los elementos del paquete y se prevé que la rescisión

anticipada de cualquier elemento del paquete de servicios o del paquete de servicios y equipos terminales, ya sea por razones de falta de adecuación con el contrato, ya sea por incumplimiento del suministro de los servicios, da derecho al consumidor a rescindir el contrato íntegro respecto a todos los elementos del paquete de servicios. Se ha de advertir que este derecho sólo se reconoce a los consumidores finales y no a los usuarios finales que sean microempresas, pequeñas empresas u organizaciones sin ánimo de lucro (art. 71.4).

También, como novedad, se prevé el efecto sobre la duración de la contratación de servicios adicionales, de modo que cualquier abono a servicios adicionales prestados o a equipos terminales distribuidos por el mismo operador de servicios de comunicaciones electrónicas «no prolongará el periodo original del contrato al que se han añadido dichos servicios o equipos terminales, a menos que el consumidor acepte expresamente lo contrario en el momento de contratar los servicios adicionales y los equipos terminales».

- *Derecho de acceso a una internet abierta*

La nueva Ley General de Telecomunicaciones establece el derecho de acceder a una internet abierta conforme al principio de neutralidad tecnológica (art. 76). No obstante, los proveedores de acceso a internet podrán adoptar «medidas razonables» de gestión del tráfico que no se basarán en consideraciones comerciales, sino en requisitos objetivamente diferentes de calidad técnica del servicio para categorías específicas de tráfico.

- *Derecho a no recibir llamadas comerciales no deseadas*

Se reconoce expresamente en la Ley General de Telecomunicaciones un derecho ya derivado de la normativa de protección de datos preexistente, el derecho a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial (spam telefónico), salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales o salvo que la comunicación pueda ampararse en otra base de legitimación de las previstas en el artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 de tratamiento de datos personales. No obstante, se pospone la entrada en vigor de esta previsión hasta el 30 de junio del 2023 (disp. final sexta).