



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

ARBITRAJE DE CONSUMO, SERVICIO UNIVERSAL Y TECNOLOGÍA TRAC-GSM

Ana I. Mendoza Losana

Anaisabel.Mendoza@uclm.es

Profesora de Derecho Civil. Universidad de Castilla-La Mancha.

Centro de Estudios del Consumo

Introducción.

Se suscita un conflicto entre el operador actualmente obligado a prestar el servicio universal, Telefónica de España, y un usuario en relación a las características de la conexión a la red telefónica incluida en el servicio universal. Dadas las circunstancias geográficas y sociales de la zona donde se ubica la vivienda del usuario y tras frecuentes interrupciones del servicio, el operador propone el restablecimiento del mismo mediante la sustitución de la conexión a través del tradicional par de cobre por una conexión inalámbrica basada en tecnología TRAC-GSM. El usuario rechaza esta solución y plantea arbitraje de consumo, al que se opone el operador invocando el carácter no arbitrable del conflicto.

Se plantea al CESCO una consulta en los siguientes términos:

- a) Si para el usuario es absolutamente indiferente (o incluso beneficioso) la sustitución del par de cobre por la tecnología TRAC-GSM;
- b) Si el conflicto sobre las características técnicas de la línea es susceptible de arbitraje.

A continuación se da respuesta a tales preguntas, comenzando por la segunda.

1. Carácter arbitrable de la controversia.

El carácter arbitrable de las cuestiones referentes al servicio universal ha sido una cuestión discutida. El artículo 46.2 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, atribuye al Ministerio de Ciencia y Tecnología, -actual Ministerio de Industria, Turismo y Comercio-, la competencia de “control y seguimiento de las obligaciones de servicio público que correspondan a los distintos operadores en la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas [...]” y el artículo 29.3 del RD 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios establece que “cuando [el operador designado para prestar el servicio universal] considere que una solicitud no es razonable, deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, quien resolverá”. Por tanto, por sus implicaciones con el cumplimiento de obligaciones de servicio público impuestas a Telefónica, cabe considerar que corresponde a la Administración pública y en concreto, al Director General de Telecomunicaciones la determinación si la conexión solicitada es o no razonable y correlativamente, si ha de ser atendida o no por el operador.

Por otra parte, el artículo 38. 1 de la Ley General de Telecomunicaciones y el artículo 104 del RD 424/2005 (actualmente sustituido por arts. 26 y 27 RD 899/2009) prevé que “los operadores que exploten redes o que presten servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios”.

La doctrina de las audiencias no es pacífica respecto al carácter arbitrable de estos conflictos y hay pronunciamientos en ambos sentidos. Por la nulidad del laudo se pronuncian, entre otras, las sentencias de la AP de Tarragona núm. 90/2005 (Sección 3ª), de 3 enero (AC 2005\408); de Barcelona 13 de septiembre de 2004 (JUR 2004,282398) y de 2 de julio de 2004 (JUR 2004,219541)]; mientras que las sentencias de la AP de Asturias de 19 de diciembre de 2003 (JUR 2004,37414) y de Burgos de 12 de diciembre de 2003 (JUR 2004,78129) declaran la validez del laudo¹.

2. Viabilidad de la conexión mediante tecnología TRAC-GSM.

Hay una diferencia fundamental entre la conexión a la red telefónica mediante el par de cobre o a través de la tecnología inalámbrica TRAC-GSM y es que mientras la primera permite la conexión a Internet de banda ancha mediante tecnología ADSL, la segunda sólo permite el acceso funcional a Internet, esto es, el acceso de banda estrecha.

Comparando el acceso funcional a Internet a través de red conmutada (no mejorada con tecnología ADSL) o vía TRAC-GSM, los usuarios denuncian ciertos inconvenientes de esta

¹ Estas y otras numerosas sentencias están comentadas por Helena Díez, “Admisión e inadmisión a trámite de solicitudes de arbitraje de consumo”, *Aranzadi Civil*, núm. 14, 2007 (BIB 2007\1356).



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

tecnología, tales como su lentitud (aunque la velocidad teórica puede ser de 115 kbps, parece que es frecuente la velocidad media de 40 kbps en bajada y 14 kbps en subida); la frecuencia de las interrupciones de la conexión; la imposibilidad de recibir llamadas simultáneamente, así como el control del servicio por Telefónica que lo presta a través de su filial Telefónica Net. Por su parte, Telefónica anuncia que el servicio de Acceso Funcional a Internet (TRAC GSM/GPRS) ofrece “conexión a Internet para Líneas de Telefonía Rural de Acceso Celular (TRAC) con prestaciones semejantes a la red conmutada”.

En la actualidad, el servicio universal sólo incluye el acceso funcional a Internet. Esto es, la conexión a la red telefónica fija ha de permitir, al menos, la conexión a Internet de banda estrecha. Por el momento y aunque el pasado mes de diciembre el Ministro de Industria anunció su intención de ampliar el servicio universal a la conexión de banda ancha (1 Mb), el acceso a Internet de banda ancha no es una prestación de servicio universal².

Por el principio de neutralidad tecnológica, no se obliga a los operadores y en particular, al operador designado para prestar el servicio universal a adoptar una u otra tecnología, lo que se le exige es que facilite las prestaciones de servicio universal definidas por el art. 22 LGTel y arts. 27 a 34 RD 424/2005. Con esta finalidad, la disposición final tercera de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la información y de Comercio Electrónico añadió la disposición transitoria duodécima a la Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones, que no ha sido derogada por la Ley 32/2003, en la cual se fijaron los criterios a seguir para el desarrollo de un plan de actuación tecnológica sobre la red de acceso de la red telefónica pública fija, dirigido principalmente a la sustitución del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica (TRAC) por otras tecnologías a fin de garantizar que las conexiones a la red fija posibiliten a sus abonados el acceso funcional a Internet. Mediante Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de 28 enero de 2003, se aprueba el Plan de despliegue de Telefónica de España para garantizar la posibilidad de acceso funcional a Internet a todos los abonados al servicio telefónico fijo, y en particular a los atendidos con sistemas de tecnología TRAC. El citado plan presentado por Telefónica de España contemplaba la sustitución progresiva de la tecnología TRAC (telefonía rural de acceso celular), que no permite acceso a Internet, por otras soluciones tecnológicas que sí permiten el acceso funcional a Internet [portadores físicos de pares de cobre, tecnología móvil (GSM, GPRS), satélite o telefonía fija inalámbrica (LMDS)], así como un calendario progresivo de despliegue de medios para proporcionar cobertura

² Sobre esto cfr. mis trabajos “Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información”, *Aranzadi Civi*, I num. 4/2008. BIB 2008\539 y Derechos de los usuarios en el nuevo marco regulador de las telecomunicaciones en la Unión Europea, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/investigacion/2010/pdf/3.pdf> .



<http://www.uclm.es/centro/cesco/>

funcional a Internet, con finalización a 31 de diciembre de 2004. La elección para cada caso concreto la realiza Telefónica de España SAU, en base a criterios de eficiencia.

El 27 de mayo de 2008, la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) dictó Resolución por la cual se regula, en garantía de los derechos los usuarios, la finalización del proceso de sustitución del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica. Esta Resolución, en línea con lo establecido en la Orden ICT/3391/2007, de 15 de noviembre, –la cual dispuso que la liberalización de las frecuencias 874 a 876 MHz y 919 a 921 MHz destinadas en exclusiva a la TRAC debía producirse a más tardar el 31 de diciembre de 2008– y con el objetivo de proceder a la efectiva migración tecnológica de las conexiones a la red telefónica pública fija que permita acceder de forma funcional a Internet a los abonados cuyas líneas telefónicas aún permanecen conectadas a través de los sistemas TRAC, estableció las condiciones de apagado ordenado y progresivo de las estaciones base de Telefónica de España que soportaban los sistemas TRAC a partir del 1 de diciembre de 2008 y la efectiva liberación de las citadas frecuencias el 31 de diciembre de 2008.

Entre las condiciones de apagado, la citada Resolución determinó que las solicitudes o comunicaciones de aceptación que recibiera TESAU, entre el 1 de octubre y la fecha de apagado de la estación base de la que dependiera, debía atenderlas, en la medida de lo posible, antes de dicha fecha. En caso contrario, desde la citada fecha de apagado, el contrato de abono se entendería suspendido, sin generar obligaciones entre las partes y, por tanto, sin que TESAU pudiera facturar cantidad alguna al abonado hasta que se restableciera la línea. Dicha situación de suspensión se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2009, salvo que el abonado comunique su voluntad de aceptar la solución tecnológica prevista para la activación de la línea, la cual deberá realizarse de forma gratuita y en el plazo máximo de 60 días. Sin embargo, si llegada la citada fecha TESAU no ha recibido solicitud o aceptación de la migración de la línea, los contratos de abono se considerarán extinguidos.

Toledo, 9 de febrero de 2010.