



NOVEDADES DE LA LEY 11/2022, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES*

Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones: análisis de las (escasas) novedades

Ana Isabel Mendoza Losana**
*Profesora Titular de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 28 de julio de 2022

El Boletín Oficial del Estado del día 29 de junio de 2022 publica la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones (en adelante, la Ley o la Ley 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 expone las principales novedades de la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones. A pesar de que, en algún momento de su tramitación, la ley se presentó como una «revolución» del sector, el texto final solo recoge unas cuantas reformas cuyo impacto sobre el mercado no será tan intenso como se esperaba.

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana; a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y del Proyecto de Investigación PID2021-128913NBI00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, del que son investigadores principales el profesor Ángel Carrasco Perera y la profesora Encarna Cordero Lobato, conforme a la resolución provisional de fecha 23 de junio de 2022.

** ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1207-2322>



1. Contexto y propósitos

Con retraso (pues el plazo finalizó el 21 de diciembre de 2020), la nueva ley transpone al ordenamiento español la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. Esta norma se enmarca en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española (PRTR), aprobado por la Comisión Europea el día 16 de junio de 2021, y supone la ejecución de parte de los propósitos del Plan España Digital 2025, presentado por el Gobierno el 24 de julio de 2020.

La situación de pandemia vivida desde 2020 ha puesto de manifiesto la relevancia y las bondades de las comunicaciones electrónicas como medios de realización y prestación de servicios esenciales prescindiendo de la presencialidad (teletrabajo, sanidad o enseñanza a distancia), así como instrumentos de lucha contra el cambio climático y la despoblación del ámbito rural. Por otra parte, también se han destapado las carencias y necesidades del nuevo entorno (exigencias de redes de alta capacidad, carencias de seguridad...). Según manifiesta la exposición de motivos de la nueva ley general de telecomunicaciones, ésta tiene como objetivo prioritario «el fomento de la inversión en redes de muy alta capacidad». Para la consecución de este fin se introducen diversas medidas que afectarán a las relaciones de los operadores entre sí, a las relaciones con los usuarios de los servicios y a la intervención de las administraciones públicas. Además, entre los objetivos figura también el de consolidar y mejorar el nivel de protección que la normativa ya dispensa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Se exponen a continuación las medidas adoptadas para la consecución de tales fines.

2. **Ámbito de aplicación más extenso: equipos, nuevos servicios y nuevos operadores**

La nueva Ley General de Telecomunicaciones se aplica a la instalación y explotación de las redes de comunicaciones electrónicas, la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, sus recursos y servicios asociados, los equipos radioeléctricos y los equipos terminales de telecomunicación.

A) *Nuevos servicios*

En el concepto de servicios de comunicaciones electrónicas se incluyen las distintas clases de servicios de comunicaciones electrónicas que establece el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas: servicios de acceso a internet, servicios de comunicaciones interpersonales basados en la numeración; servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración (servicios como *WhatsApp* o *Telegram* que permiten



enviar mensajes y realizar llamadas sin utilizar directamente los recursos públicos de numeración telefónica y ello sin perjuicio de que empleen estos números para identificar al usuario) y servicios consistentes, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales.

Como en la regulación precedente, quedan excluidos del ámbito de esta ley los servicios de comunicación audiovisual, los servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma, los contenidos audiovisuales transmitidos a través de las redes, los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas, las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos, los servicios de la Sociedad de la Información, regulados en la Ley 34 / 2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en tanto en cuanto no sean asimismo servicios de comunicaciones electrónicas, así como el régimen básico de los medios de comunicación social de naturaleza audiovisual.

B) Nuevos operadores

La inclusión de nuevos servicios como servicios de comunicaciones electrónicos implica la extensión de algunas de las obligaciones propias de los operadores de telecomunicaciones a los prestadores de servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración. No obstante, las obligaciones de unos y otros no son idénticas. Así, la obligación de notificar con anterioridad al inicio de la actividad al Registro de operadores no es aplicable a los interesados en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas interpersonales independientes de la numeración, ni a quienes suministren redes y presten servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de autoprestación (art. 6.2).

Los prestadores de servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración deberán comunicarlo previamente al Registro de operadores, pero a efectos puramente estadísticos y censales. Correlativamente, no están sujetos al pago de la tasa general de operadores (Anexo I.1). Transitoriamente, los operadores que ya estén prestando el servicio de comunicaciones electrónicas interpersonales independientes de la numeración disponible al público disponen de un plazo de dos meses a contar desde la entrada en vigor de la ley (30 de junio de 2022) para efectuar la comunicación al Registro de operadores (DA 21^a).

Tampoco deberán inscribirse ni realizar notificación en el Registro de operadores las empresas, las Administraciones públicas o usuarios finales que suministren el acceso a una red pública de comunicaciones electrónicas a través de una red de área local radioeléctrica (RIAN) cuando ésta no forme parte de una actividad económica o sea accesorio respecto de otra actividad económica o un servicio público que no dependa del



transporte de señales por esas redes el acceso no deberán efectuar la notificación ni deberán inscribirse en el Registro de operadores.

3. Novedades sobre el régimen de despliegue de redes, derechos de acceso a redes e infraestructuras y acceso al mercado

La nueva Ley General de Telecomunicaciones (LGT) eleva el rango de las disposiciones sobre redes de nueva generación. Así, mantiene los principales aspectos de la regulación ya contenida en el Real Decreto 330/2016, de 9 de septiembre, relativo a medidas para reducir el coste de despliegue de las redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad, por el que se transpone la Directiva 2014/61/UE, de 15 de mayo, que mantiene su vigencia como norma de desarrollo. También mantiene las garantías sobre neutralidad de red incorporadas al Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta y tarifas al por menor para comunicaciones intracomunitarias reguladas y se modifican la Directiva 2002/22/CE y el Reglamento (UE) 531/2012. Asimismo, la nueva ley conserva determinados aspectos de la Directiva 2014/30/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de compatibilidad electromagnética, y del Reglamento (UE) 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión. Para potenciar el despliegue eficiente de redes, se introducen figuras como los estudios geográficos o la coinversión, que podrán tenerse en cuenta en el ámbito de los análisis de mercado; se garantiza la utilización compartida del dominio público o la propiedad privada, así como el uso compartido de las infraestructuras y recursos asociados y la utilización compartida de los tramos finales de las redes de acceso, en términos similares a los de la legislación preexistente.

A) Estudios geográficos: las declaraciones de intenciones pueden convertirse en compromisos vinculantes

Los estudios geográficos realizados por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital servirán tanto al Ministerio como a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para realizar sus funciones relativas a la elaboración de los planes nacionales de banda ancha o de conectividad digital; para el diseño de ayudas públicas al despliegue de redes públicas de comunicaciones electrónicas; para la determinación de obligaciones de cobertura ligadas a los derechos de uso del espectro radioeléctrico; para la imposición de obligaciones de servicio universal o para el análisis de mercados a efectos de imposición de obligaciones *ex ante*, entre otras (art. 48). Cabe destacar que, en el proceso de realización de estos estudios, las declaraciones de los operadores de cualquier intención de desplegar redes de banda ancha que ofrezcan



velocidades de descarga o transferencia de al menos 100 Mbps o de redes de muy alta capacidad o de mejorar o extender significativamente sus redes hasta alcanzar una velocidad de descarga o transferencia de al menos 100 Mbps. supone un compromiso en firme por parte del operador, de forma que su incumplimiento por causas imputables al operador podrá ser sancionado cuando produzca un perjuicio al interés público en el diseño de planes nacionales de banda ancha, en la determinación de obligaciones de cobertura ligadas a los derechos de uso del espectro radioeléctrico o en la verificación de la disponibilidad de servicios en el marco de la obligación de servicio universal, o bien un perjuicio a otro operador (v. art. 48.2).

B) Compromisos de coinversión de los operadores con poder significativo en el mercado

La nueva LGTel introduce una figura novedosa: los compromisos sobre las condiciones de acceso o de coinversión o ambos adquiridos por los operadores declarados con peso significativo en el mercado. Estos compromisos se aplicarán a sus redes, incluidas las redes de muy alta capacidad que consistan en elementos de fibra óptica hasta los locales del usuario final o la estación base (arts. 19 y 20). Los compromisos de coinversión propuestos por los operadores declarados con peso significativo en el mercado pueden consistir, entre otros, en ofertas de propiedad conjunta, distribución de riesgos a largo plazo mediante cofinanciación o acuerdos de compra que generen derechos específicos de carácter estructural en favor de otros operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas. Tras un proceso de consulta pública a los eventuales interesados, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia puede determinar el carácter vinculante de tales compromisos por un plazo determinado que en el caso de redes de alta capacidad se fija en siete años. La Comisión comprobará que las ofertas de coinversión se encuentran abiertas a cualquier operador de redes o servicios de comunicaciones electrónicas en cualquier momento de la vida útil de la red y permiten a otros coinversores (que sean operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas) competir de forma efectiva y prolongada en los mercados descendentes en los que ejerce su actividad el operador con peso significativo en el mercado, en condiciones que se determinan. La Comisión supervisará el cumplimiento de estos compromisos y resolverá los eventuales conflictos.

C) Planeamiento urbanístico y licencias de obras

Se obliga a las Administraciones públicas a que el planeamiento urbanístico prevea la necesaria dotación de infraestructuras de telecomunicaciones, y a habilitar un procedimiento rápido de resolución de las solicitudes de ocupación, que no podrá exceder de cuatro meses contados a partir de la presentación de la solicitud, salvo en caso de expropiación.



Por su parte, las Administraciones públicas concederán o denegarán los permisos, autorizaciones o licencias relativos a las obras civiles necesarias para desplegar elementos de las redes públicas de comunicaciones electrónicas de alta o muy alta capacidad dentro de los tres meses siguientes a la fecha de recepción de la solicitud completa (cfr. art. 49).

D) Régimen de instalación y despliegue de estaciones y redes: eliminación de restricciones, punto de información único y obligaciones de comunicación

Para impulsar el despliegue de redes, se pretende facilitar la instalación de infraestructuras suprimiendo ciertas trabas administrativas (cfr. art. 49.9):

- Para la instalación o explotación de las estaciones o infraestructuras radioeléctricas y recursos asociados en dominio privado no podrá exigirse por parte de las administraciones la obtención de licencia, excepto patrimonio histórico-artístico, o cuando ocupen una superficie superior a 300 m² o tengan impacto en espacios naturales protegidos;
- Tampoco podrá exigirse licencia o autorización previa para la instalación o explotación de redes públicas de comunicaciones electrónicas fijas en el caso de que el operador haya presentado un plan de despliegue de red en el que se contemplen dichas infraestructuras si el citado plan ha sido aprobado por la administración competente.
- Para la instalación y despliegue de redes públicas de comunicaciones electrónicas y sus recursos en dominio público, las administraciones podrán establecer que la tramitación se realice mediante declaración responsable o comunicación previa.

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital habilitará y gestionará un punto de Información único sobre la Información en materia de Infraestructuras existentes. Mediante dicho punto de Información único, los sujetos obligados podrán poner a disposición de los operadores que instalen o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas, información relativa a sus infraestructuras susceptibles de alojar redes de comunicaciones electrónicas de alta y muy alta capacidad en particular, su ubicación detallada (art. 52.13).

Por otra parte, se impone a los titulares y gestores de puntos de intercambio de internet (IXP) la obligación de comunicar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital la instalación o explotación de tales puntos de intercambio de internet ubicados en territorio español, a efecto de poder conocer y analizar la capacidad global de gestión y transmisión de todo el tráfico de comunicaciones electrónicas con origen, tránsito o destino en España. Del mismo modo, se obliga a los titulares y gestores de cables submarinos cuyo enganche, acceso o interconexión a redes de comunicaciones electrónicas se produce en territorio español a comunicar al citado ministerio la instalación o explotación de tales cables submarinos. En ambos casos, la comunicación



deberá realizarse en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de la ley (30 de junio de 2022) (arts. 6.8 y 6.9 y DA 22ª y 23ª).

En lo relativo a las infraestructuras comunes de telecomunicaciones en el interior de los edificios y conjuntos inmobiliarios, sigue vigente el Real Decreto Ley 1/1998, de 27 de febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación y sus desarrollos reglamentarios.

4. Uso del dominio público radioeléctrico: plazos de las concesiones

Se introducen novedades en materia de dominio público radioeléctrico, incorporando medidas que facilitan el uso compartido del espectro radioeléctrico por operadores (arts. 92) y eliminando restricciones a la implantación de puntos de acceso inalámbrico para pequeñas áreas, que no estará sujeta a la exigencia de tributos por ninguna Administración Pública, excepto la tasa general de operadores.

Se amplían los plazos de duración mínimos y máximos de las concesiones de uso privativo del dominio público radioeléctrico con limitación de número, de manera que estas concesiones tendrán una duración mínima de veinte años y podrán tener una duración máxima, si se otorga el plazo máximo de prórroga, de hasta cuarenta años (art. 94.2).

Los títulos habilitantes del uso del dominio público radioeléctrico otorgados con anterioridad a la entrada en vigor de la ley quedan automáticamente adaptados al régimen jurídico establecido en ésta, a excepción de su duración, que será la establecida en el título original o sus modificaciones. No obstante, los títulos habilitantes del uso privativo del dominio público radioeléctrico con limitación de número otorgados mediante procedimientos de licitación y cuyo otorgamiento siga siendo con limitación de número podrán ver ampliada su duración hasta un plazo total de cuarenta años, incluidas prórrogas y modificaciones. Esta ampliación de plazo no podrá en ningún caso superar los diez años adicionales a la duración actual del título habilitante, incluidas prórrogas y modificaciones. Estos títulos habilitantes podrán ser objeto de renovación en los términos establecidos en la nueva ley, si bien la adaptación de los plazos de duración y de la posible renovación se realizará en los términos determinados por orden ministerial, en la que se tendrán en cuenta las circunstancias particulares de cada banda de frecuencias y de cada título habilitante, incluidas sus modificaciones, previa solicitud del titular del título habilitante, que deberá ser presentada en el plazo de dos meses a contar desde la entrada en vigor de la ley (DT 2ª).

En relación con el mercado secundario del dominio público radioeléctrico, como hasta ahora, los títulos habilitantes de uso del dominio público radioeléctrico podrán ser



transferidos y los derechos de uso del dominio público radioeléctrico podrán ser objeto de cesión, utilización, total o parcial, o, como novedad, de «mutualización» en las condiciones de autorización que se establezcan mediante real decreto. Se da así rango legal a la posibilidad de mutualización ya prevista en el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico aprobado por Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero.

5. Análisis de mercado e imposición de obligaciones *ex ante*

Como hasta ahora, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia analizará periódicamente los mercados de referencia definidos en la ley y en su caso, impondrá obligaciones específicas a los operadores calificados como operadores con peso significativo en el mercado (arts. 15 a 17). Con carácter general, este análisis se producirá cada cinco años, si bien se introduce el concepto de “mercados dinámicos” que deberán en todo caso ser revisados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia cada tres años. Se consideran “mercados dinámicos” aquellos en los que los avances tecnológicos y las pautas de demanda de los usuarios finales pueden evolucionar de manera tal que las conclusiones del análisis quedarían superadas a medio plazo para gran parte del territorio o de los usuarios.

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

A) Delimitación objetiva: contenido

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 Mbit por segundo, la velocidad mínima de acceso a internet de banda ancha se fija en 10 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 Mbit 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 solo 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.

B) Asequibilidad del servicio y operadores obligados

Sin perjuicio de su desarrollo reglamentario y del pertinente control por la Administración (CNMC 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 a través de 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 nueva ley introduce significativas novedades respecto a los sujetos obligados a prestar servicios asequibles.

Como hasta ahora, cuando la prestación de cualquiera de los servicios integrantes del servicio universal en una ubicación fija no quede garantizada por las circunstancias normales de explotación comercial, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, conforme al procedimiento reglamentariamente establecido, designará uno o más operadores para que satisfagan todas las solicitudes razonables de acceso a los servicios integrantes del servicio universal y garanticen su prestación



eficiente en las partes afectadas del territorio nacional. El procedimiento contemplará en todo caso un mecanismo de licitación pública.

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 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 a 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).

De momento y hasta que no se determine reglamentariamente, el abono social a los servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión fija, el plan de precios aplicable a abonados invidentes o con graves dificultades visuales y el plan de precios aplicable a usuarios sordos o con graves dificultades auditivas seguirán siendo de aplicación conforme a la normativa preexistente (acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 25 de enero de 2007, publicado por Orden PRE/531/2007, de 5 de marzo, por el que se aprueban las condiciones para garantizar la asequibilidad de las ofertas aplicables a los servicios incluidos en el servicio universal; acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 13 de mayo de 2010, por el que se modifica el umbral de renta familiar que da acceso al abono social, publicado por la Orden PRE/1619/2010, de 14 de junio, DT 6ª).

La financiación de las obligaciones de servicio universal correrá a cargo de todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que obtengan unos ingresos brutos de explotación anuales superiores a 100 millones de euros.

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 (DT 5ª).

7. Derechos de los usuarios

A) Derechos específicos

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.

Tampoco están obligados a respetar los derechos reconocidos en este capítulo las empresas, autoridades públicas o usuarios finales que suministren el acceso a una red pública de comunicaciones electrónicas a través de una red de área local radioeléctrica (RIAN), cuando dicho suministro no forme parte de una actividad económica o sea accesorio respecto de otra actividad económica o un servicio público que no dependa del transporte de señales por esas redes.

B) Facturas: solo servicios de comunicaciones electrónicas

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), destaca como novedad el reconocimiento del derecho de los usuarios finales de 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 para el público, para cobrar por sus productos o servicios (art. 65.1.n). Obsérvese que se habla de la facultad del usuario de “desactivar” la capacidad de terceros de cobrar servicios diversos a través de 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.



C) Transparencia en la contratación y en la ejecución del contrato: 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. Los servicios máquina a máquina son los que utilizan líneas de servicios M2M, de modo que son las máquinas las que envían y reciben información a través de servicios de telemetría y/o telecontrol (alarmas de seguridad de los inmuebles, máquinas *vending*, control de ascensores o contadores de agua, luz y electricidad).

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 LGTEL 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).



D) Limitación de la duración de los contratos. Régimen de modificación

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 período de preaviso. Antes del vencimiento de esta prórroga automática, los operadores informarán a los usuarios finales de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y 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.

En relación con la eventual modificación de las condiciones contractuales, se reconoce al usuario el derecho a darse de baja sin coste alguno cuando el operador «anuncie que propone introducir cambios en las condiciones contractuales, a menos que los cambios propuestos sean exclusivamente en beneficio del usuario final o sean de una naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre los usuarios finales o vengán impuestos normativamente». La posibilidad de modificación y sus condiciones deben estar previstas en el contrato. Los operadores comunicarán a los usuarios finales, al menos con un mes de antelación, cualquier cambio de las condiciones contractuales y les informarán de su derecho a rescindir su contrato sin coste adicional si no aceptan las nuevas condiciones. El derecho de rescindir el contrato podrá ejercerse en el plazo de un mes a partir de la comunicación, la cual debe efectuarse de forma clara y comprensible y en un soporte duradero. Obsérvese que la norma se refiere al “anuncio” de su intención de modificar las condiciones y exige que la comunicación sea clara, comprensible y a través de “soporte duradero”. Sin embargo, la norma, -como hasta ahora-, no prevé la forma en la que se debe realizar este anuncio (¿basta cualquier comunicación, por ejemplo, a través de la factura o es preciso la notificación por un medio que permita tener constancia de la recepción?). Ante el silencio de la norma, cabe decir que el operador podrá comunicar el anuncio de modificación por cualquier vía, sin incurrir en ningún tipo de infracción administrativa, sin perjuicio de soportar la carga de probar la adecuada comunicación.



E) 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 baja (por ejemplo, casos en los que el usuario, a veces por error, es dado de baja de un servicio y pierde el número que el operador asigna 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 menos 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 el usuario 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.

Se impone expresamente a los operadores implicados en el proceso de portabilidad el deber de cooperar de buena fe, se exige el consentimiento explícito del usuario para llevar a cabo el cambio de operador con conservación del número y como novedad, se prevé expresamente la extinción de forma automática (“rescisión”, en la terminología de la ley) del contrato con el operador donante una vez que se ha completado el proceso de cambio. Esta previsión de extinción automática “del contrato”, asociada a la regulación de los contratos empaquetados pretende poner fin a las incidencias que afectan a la baja de servicios complementarios o anexos al principal o a los packs integrados por varios servicios cuando no todos ellos están asociados al número (por ejemplo, pack de servicios de telefonía y televisión).

F) Contratos empaquetados

La nueva LGTel 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 o 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 solo 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 del contrato 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 período 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». No deja de sorprender que se reconozca ahora como derecho de los consumidores y usuarios finales (incluidas las microempresas y asociaciones sin ánimo de lucro) lo que, conforme a la normativa de consumo podría ser calificado como práctica abusiva (imposición de servicios o prestaciones no solicitadas por el usuario).

G) 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. Se reconoce a los usuarios finales el derecho a acceder, a través de su servicio de acceso a internet, a la Información y contenidos, así como a distribuirlos, usar y suministrar aplicaciones y servicios y utilizar los equipos terminales de su elección, con Independencia de la ubicación del usuario final o del operador o de la ubicación, origen o destino de la Información, contenido, aplicación o servicio, sin más limitaciones que las derivadas de la ilicitud de los contenidos, servicios y aplicaciones (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.

H) 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, esta previsión no entra en vigor de forma inmediata al día siguiente de su publicación, -como el resto de la ley-, sino que su entrada en vigor se pospone un año, hasta el 30 de junio de 2023 (DF 6^a). Naturalmente, hasta ese momento, los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración podrán seguir ejercitando el derecho a oponerse a recibir llamadas no



deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en el artículo 66 . 1.a) y a ser Informados de este derecho.

I) Procedimientos de resolución de controversias

El nuevo artículo 78 contiene una novedad relativa a los procedimientos de resolución de reclamaciones. Como hasta ahora, se pone a disposición de los usuarios un procedimiento extrajudicial específico de resolución de reclamaciones a los operadores que suministren redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Es un procedimiento transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver controversias relativas a los derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas reconocidos en la ley o en su normativa de desarrollo. La novedad implica una ampliación subjetiva tanto desde la posición de los usuarios como desde la posición de las empresas. Por un lado, la reclamación se podrá dirigir tanto a los operadores que suministren redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público como a «otros agentes que Intervienen el mercado de las telecomunicaciones, como los prestadores de servicios de tarificación adicional»; por otro lado, podrán iniciar este procedimiento los usuarios finales que sean personas físicas, incluidos los autónomos o trabajadores por cuenta propia y las microempresas.

Además, los consumidores finales podrán acudir a los procedimientos específicos de consumo (mediación ante los servicios de consumo y arbitraje de consumo) (art. 78).

8. Tasas administrativas de telecomunicaciones

La LGT reduce el ámbito de aplicación de la “tasa general de operadores”, de forma que solo los operadores con ingresos brutos anuales iguales o superiores a un millón de euros como consecuencia del suministro de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas estarán sujetos a esta tasa.

A estos efectos, se prevé la obligación de los operadores de comunicar los ingresos brutos anuales antes del 30 de junio del año siguiente.

Tras la polémica suscitada en el proceso de tramitación de la ley, finalmente, no son sujetos pasivos de la tasa general de operadores aquellos dedicados a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas interpersonales independientes de la numeración ni aquellos que suministren redes y presten servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de autoprestación.

La disposición transitoria séptima de la ley fija las cuantías de la tasa de telecomunicaciones aplicables hasta su determinación por la correspondiente ley de presupuestos generales del Estado.