



Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios

El nuevo marco regulador establece las obligaciones de los operadores y refuerza considerablemente los derechos de los usuarios

- Los usuarios también podrán dirigir sus reclamaciones relativas al acceso a Internet a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones
- El abonado puede rescindir el contrato en cualquier momento, teniendo como único requisito realizar un preaviso de 15 días de antelación. Si el operador no procede a la rescisión del contrato, no podrá presentar facturas o documentos de cargo una vez transcurridos 15 días.
- Se establece la obligación para los operadores de disponer de un servicio especializado de atención al cliente, estando obligado el operador a comunicar al abonado un número de referencia como comprobante de su reclamación.
- Como novedad importante está la obligación de hacer constar en los contratos los niveles individuales de calidad del servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en los que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización.
- Se establece el derecho a indemnización automática por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.

- Se consolida el “acceso funcional a Internet” como parte integrante del Servicio Universal de Telecomunicaciones y se especifica el procedimiento de licitación para la designación del prestador de dicho servicio
- En el campo de la protección de datos, el Reglamento establece la autorización expresa para el establecimiento de llamadas no solicitadas con fines de venta directa y la autorización expresa para utilizar datos de localización geográfica

14.04.05. El Reglamento aprobado hoy en Consejo de Ministros completa la transposición de las directivas comunitarias sobre comunicaciones electrónicas, desarrollando la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo a cinco grandes apartados: condiciones que deben cumplir los operadores; regulación del Servicio Universal (prestaciones que incluye, designación del prestador, coste y financiación); protección de datos de carácter personal en la prestación de los servicios; regulación de la interceptación legal de las comunicaciones, y, por último, una regulación detallada y pormenorizada en lo relativo a los derechos de los usuarios finales.

Condiciones que deben cumplir los operadores

En este apartado se concreta la simplificación de trámites administrativos de la que se benefician los operadores que quieran actuar en el mercado. Los operadores que deseen prestar servicios o explotar redes de telecomunicaciones sólo necesitan realizar una notificación previa a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (con la Ley y el Reglamento de 1998 era preciso obtener una licencia o una autorización) y, al mismo tiempo, se reduce significativamente la documentación que deben aportar.

Además, se regulan las condiciones que deben cumplir los operadores en su actuación en el mercado. En este aspecto, se han respetado fielmente las obligaciones previstas en las Directivas comunitarias sobre comunicaciones electrónicas.

Según lo anterior, en este Reglamento se desarrollan los requisitos para acceder a la condición de operador; el procedimiento ante la CMT para adquirir tal condición, incluyendo la documentación que debe aportarse; el Registro de Operadores, cuya gestión corresponde a la CMT, estableciéndose su funcionamiento y los datos que deben constar, así como el acceso al mismo. La normativa establece con detalle las obligaciones generales exigibles a los operadores con independencia de

la red o servicio que exploten y las obligaciones concretas según las diferentes redes o servicios.

Asimismo, el Reglamento establece la obligación de los operadores de suministrar a la Administración la información que precise para el cumplimiento de sus funciones. Se acotan los fines para los que puede exigirse la información y los criterios que deben guiar los requerimientos a los operadores.

Regulación del Servicio Universal

Se desarrolla la Ley General de Telecomunicaciones en este apartado, **consolidándose el “acceso funcional a Internet” como parte integrante del Servicio Universal de Telecomunicaciones**, y se establecen las condiciones en que deben garantizarse el resto de prestaciones del servicio universal, que pueden resumirse en el derecho de todos los usuarios a obtener la conexión a la red telefónica fija, la existencia de una guía telefónica universal y el de un servicio de información telefónica (11818) en la que se incluya a todos los abonados, la existencia de una oferta suficiente de cabinas telefónicas en dominio público, la obligación de facilitar el acceso al servicio telefónico fijo de las personas con alguna discapacidad que les impida el uso normal del mismo, y la existencia de planes especiales de precios para colectivos desfavorecidos económicamente (pensionistas y jubilados).

Teniendo en cuenta que una de las características fundamentales del servicio universal es su carácter asequible para los usuarios, se faculta a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos para la fijación de los precios que garanticen la asequibilidad.

Operador designado para prestar el Servicio Universal, coste y financiación

En el Reglamento se especifican el procedimiento para la designación del prestador del servicio universal; el método para el cálculo del coste neto de las prestaciones incluidas en el servicio universal; la determinación de los operadores obligados a contribuir al Fondo para la financiación del servicio universal y los parámetros para determinar su aportación. Por último, se establecen las funciones de la CMT en relación con la gestión de dicho Fondo.

Se prevé un proceso de consulta pública para determinar los posibles operadores interesados en prestarlo. Si no los hubiera, se designaría directamente a algún operador con poder significativo en el mercado. Si

los hubiera, se convocaría un procedimiento de licitación, adjudicándose al licitador que ofrezca condiciones más ventajosas.

Protección de datos personales

Se regula la protección de datos de carácter personal en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Dentro de este apartado, cobra especial importancia el tratamiento de datos para la elaboración de guías telefónicas y la prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Los caracteres básicos de la regulación son los siguientes:

En relación con ciertos datos mínimos que figuran en la guía del servicio universal (nombre, dirección -excluyendo piso y letra-, nº de teléfono y operador), se establece un régimen mediante el cual se exige consentimiento expreso para la primera vez en que los datos vayan a figurar en las guías. Una vez otorgado, las sucesivas actualizaciones o cesiones para otras guías requerirán consentimiento tácito. Esto añade, pues, un plus de protección para los nuevos abonados, teniendo en cuenta que nunca han figurado en las guías.

Para la inclusión de datos adicionales a esos mínimos (como ejemplo puede citarse que figure la dirección postal completa, incluyendo escalera, piso y letra) será preciso el consentimiento expreso del abonado.

Otros aspectos que se desarrollan en este Reglamento es la **obligación de autorización expresa para el establecimiento de llamadas no solicitadas con fines de venta directa que se efectúen a través de sistemas de llamada automática** (*spam*, en fax y telefonía con aparatos de llamada automática).

Por último, y también como novedad, se establece la obligación de autorización expresa para la utilización de los datos de localización geográfica.

Intercepción legal de las comunicaciones

Se desarrolla el procedimiento que deben seguir los operadores para atender las órdenes de intercepción de una comunicación que emitan las Autoridades judiciales.

Derechos de los Usuarios

Dentro del objetivo del Gobierno de llevar a cabo todas aquellas medidas que supongan una mayor garantía de los derechos de los usuarios, se introducen importantes mejoras en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Resolución de Conflictos

Con respecto a los procedimientos de resolución de conflictos, como novedades que sin duda introducirán importantes mejoras en la protección del usuario destacan:

- La ampliación del ámbito objetivo de resolución por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de las reclamaciones de los consumidores y usuarios, de manera que mientras hasta ahora sólo se resolvían las reclamaciones presentadas por la prestación del servicio telefónico, **con el Reglamento se van a resolver las reclamaciones presentadas por todas las redes y servicios de comunicaciones electrónicas (accesos a Internet, ADSL, etc.).**
- **La ampliación del plazo** para que los usuarios puedan presentar las reclamaciones ante la Secretaría de Estado, **pasando de uno a tres meses** a contar desde la respuesta del operador o de la finalización del plazo de que dispone el operador para responder, que es de un mes.
- Las reclamaciones se podrán presentar por vía telemática, utilizando firma electrónica.
- El establecimiento de la obligación para los operadores de **disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, para atender las quejas y reclamaciones de los clientes.** A tal efecto, la dirección postal y electrónica, los teléfonos y, en su caso, la página web deberán constar en los contratos suscritos con el usuario.
El teléfono de atención al cliente del operador no puede tener un coste mayor que el servicio telefónico, sin recargo.
- El operador estará **obligado a comunicar al abonado el número de referencia de su reclamación**, a efecto de que éste pueda en todo momento acreditar su presentación.

Contratos

En el Reglamento se aborda con especial atención lo relativo a los contratos entre operadores y usuarios, especialmente en el caso de contratos relativos a servicios que incluyen la conexión a la red.

En ellos, se establece un contenido mínimo, en el cual han de incluirse aspectos tan importantes para el usuario como el plazo de conexión inicial, precios, plazos mínimos de vigencia del contrato y causas y formas de extinción y renovación del mismo.

El abonado puede en cualquier momento rescindir el contrato, teniendo como único requisito realizar un preaviso de 15 días de antelación. **Si el operador no procede a la rescisión del contrato, no podrá presentar facturas o documentos de cargo una vez transcurridos 15 días.**

Como novedad importante, está la obligación de hacer constar en los contratos **los niveles individuales de calidad del servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en los que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización.** Los operadores deberán utilizar para ello los parámetros y métodos de medida que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio determine.

Derechos y obligaciones de transparencia, información y calidad

El Reglamento establece la obligación por parte de los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas de la publicación de **información detallada comparable, pertinente y actualizada sobre los niveles de calidad de los servicios** que presten, teniendo que estar ésta a disposición de los usuarios. El Ministerio de Industria establecerá la especificación de los parámetros de calidad que habrán de cuantificarse, así como el contenido y el formato en que dicha información deberá hacerse pública.

Con ello, se pretende asegurar la aplicación del derecho de los usuarios a conocer los niveles de calidad ofrecidos por los operadores y los niveles realmente alcanzados, a efecto de que aquéllos puedan efectuar su comparación.

Además, la normativa establece la exigencia a los operadores de que la facturación al usuario se realice con las máximas garantías de fiabilidad, a través de la incorporación por los operadores de procedimientos de gestión de la tarificación y la facturación del tipo ISO 9000.

Por último, el Reglamento contempla la posibilidad de establecer la obligación de informar, sin necesidad de petición previa, al Ministerio cuando se produzcan degradaciones importantes de la calidad del servicio ([Para más información ver nota de prensa sobre la futura Orden de Calidad www.mityc.es](#))

Derechos en relación con el servicio telefónico disponible al público

Por último, en materia de derechos de los usuarios, el Reglamento establece la obligación por parte de los operadores de diferenciar los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, pudiendo los **usuarios obtener facturas independientes para los servicios al menos de tarificación adicional.**

El usuario tiene **derecho a solicitar la desconexión** de los servicios de tarificación adicional y de las llamadas internacionales, disponiendo el operador de un plazo de 10 días para realizar la desconexión, de manera que el usuario tiene derecho a no pagar dichos costes si la solicitud no es atendida en dicho plazo.

Asimismo, queda regulado el derecho de los usuarios a conservar la numeración, y se establece como novedad **el derecho a indemnización automática por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.**