

**MADRID**  
Castellana, 216  
28046 Madrid  
Tel.: (34) 91 582 91 00

**BARCELONA**  
Diagonal, 407 bis  
08008 Barcelona  
Tel.: (34) 93 415 74 00

**BILBAO**  
Plaza Circular, 4  
48001 Bilbao  
Tel.: (34) 94 415 70 15

**MÁLAGA**  
Marqués de Larios, 3  
29015 Málaga  
Tel.: (34) 952 12 00 51

**VALENCIA**  
Gran Vía Marqués  
del Turia, 49  
46005 Valencia  
Tel.: (34) 96 351 38 35

**VIGO**  
Plaza de Compostela, 29  
36201 Vigo  
Tel.: (34) 986 44 33 80

**LAS PALMAS**  
Buenos Aires, 8  
35002 Las Palmas  
Tel.: (34) 928 38 38 36

**BRUSELAS**  
Avenue Louise, 267  
1050 Bruselas  
Tel.: (32) 231 12 20

**LONDRES**  
Five Kings House  
1 Queen Street Place  
EC4R 1QS  
Londres  
Tel.: +44 (0)20 7329 5407

**JUNIO 2009**

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES EN LA NUEVA CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

**Ana Mendoza**

*Departamento de Gestión del Conocimiento*

### **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas (BOE núm. 131, de 30-5-2009)**

La nueva Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, aprobada por RD 899/2009, de 22 de mayo (en adelante, CDUSCE) entrará en vigor el 31 de agosto de 2009 (DF 5ª). Ha sido acogida con sorpresa por las empresas del sector, que ya contaba con una exhaustiva regulación de los derechos de los usuarios en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, el RD 424/2005, 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 (RSU) y numerosas normas de desarrollo que, con carácter transitorio, seguirán vigentes (cfr. DT 1ª).

#### **1. ¿Por qué ahora una nueva norma reguladora de los derechos de los usuarios?**

Aunque la norma se presenta como la transposición de la Directiva 2002/22/CE (DF 3ª), relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas (cuya fecha límite de transposición era el 24 de julio de 2003), su fundamento último está en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de agosto de 2008, sobre medidas de reforma estructural y de impulso de la financiación de las pequeñas y medianas empresas, que contiene, entre otras medidas, un mandato para su aprobación.

Aunque se ha dicho que la norma reconoce hasta quince nuevos derechos de los usuarios, todos los derechos proclamados en la Carta (v. art. 3) ya estaban, expresa o implícitamente, reconocidos en la normativa preexistente. Lo único que aporta la norma es cierta claridad y seguridad a la dispersa regulación del sector de las telecomunicaciones en cuanto unifica el tratamiento de ciertos derechos (ej. se establece el nivel mínimo de desglose de la factura de cualquier servicio telefónico, arts. 21 y 22) y reconoce expresamente algunos otros, en particular, los de los usuarios prepago, que, probablemente, son el colectivo más beneficiado por la nueva norma (cfr. arts. 8.2, 15.1.V, 21.1 y 23.3).

#### **2. "Pseudonovedades".**

Correlativamente, la nueva regulación de los derechos de los usuarios crea nuevos derechos y obligaciones para los operadores. No obstante, más que de "novedades" cabe hablar de "pseudonovedades". Algunas de las más destacables son las siguientes:

→ **Publicidad de la velocidad de acceso a Internet.** En relación con el servicio de banda ancha para acceder a Internet, el operador no podrá aplicar al usuario final una oferta cuya velocidad máxima publicitada sea superior a la velocidad máxima que admita la tecnología utilizada sobre su bucle local o el enlace de acceso (art. 5.3). ¿Era necesaria esta prohibición?, ¿no era suficiente con todas las normas generales y sectoriales que obligan a cualquier empresa a ofrecer información completa, clara y veraz?. Hubiera resultado mucho más tuitivo para

los derechos de los usuarios y de paso, más seguro para las empresas, la expresa prohibición de las famosas cláusulas “*hasta N megas*”, que introducen confusión entre los usuarios y propician prácticas desleales.

Sí es novedoso el contenido de la información que los operadores han de facilitar antes de la contratación del servicio respecto a los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo (art. 5.3.II y III)

→ **Contenido de los contratos y justificante de la contratación.** Se detalla el contenido mínimo de los contratos de prestación de cualquier servicio de comunicaciones electrónicos (cfr. art. 8.2). Cabe llamar la atención sobre la exigencia de que el contrato precise, en su caso, “los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales” [art. 8.1,g)].

Respecto a la formalización y entrega del contrato, la CDUSCE se remite a la legislación general de consumidores y usuarios (cfr. art. 5.1), si bien contiene una novedad significativa para el caso de que el usuario contrate vía telefónica o electrónica ofertas con condiciones especiales distintas a las ofrecidas con carácter general. En tal supuesto, el operador deberá enviar en el plazo de quince días desde que se produzca la contratación un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración (art. 26.3).

→ **Aprobación y notificación de contratos.** Se introducen algunas novedades en el procedimiento de aprobación de los modelos contractuales relativos a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas sometidas a obligaciones de servicio público, requiriendo la

audiencia previa al operador en los casos en los que vaya a denegarse la aprobación o se vayan a imponer nuevas condiciones (art. 11.1 y 2 *in fine*); ampliando de diez días a un mes el plazo para la comunicación a los organismos competentes de las condiciones generales no sometidas a aprobación (art. 11.3) y exigiendo la comunicación a dichas entidades de las tarifas que no deban figurar obligatoriamente en los contratos con los abonados (ej. nuevas ofertas), con diez días naturales de antelación a su entrada en vigor (art. 11.3. III).

→ **Portabilidad.** El Gobierno español se anticipa a las propuestas sobre reducción de plazos para la portabilidad que se están llevando a cabo en el seno de la Unión Europea, dentro de los trabajos para la elaboración del nuevo marco comunitario regulador de las comunicaciones electrónicas y fija en dos días, previéndose su reducción a 24 horas, el plazo en que la portabilidad debe llevarse a efecto (art. 44.3 Reglamento de mercados, aprobado por RD 2296/2004 en redacción dada por DF 1ª CDUSCE). Como denuncian las empresas, la reducción del plazo de los quince días actuales a uno o dos puede ser contraproducente para la competencia en cuanto se restringen, si no se eliminan, las posibilidades de formular contraofertas.

→ **Interrupción del servicio.** En relación al servicio de acceso a Internet, sólo se reconoce el derecho a una compensación automática por su interrupción si durante un período de facturación, la interrupción, continua o discontinua, es superior a seis horas en horario diurno (de 8:00 a 22:00 h.) (art. 16 CDUSCE). Respecto al servicio telefónico, además de reconocer el derecho a compensación a los usuarios prepago (art. 15.1,IV), se establecen criterios para la determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil (cfr. art. 17).

→ **Factura detallada.** La CDUSCE establece un nivel básico de detalle que sólo está obligado a facilitar gratuitamente el operador que presta el servicio telefónico como obligación del servicio universal (art. 22.3.I). En los demás casos, los operadores podrán exigir el pago de un precio, siempre que lo especifiquen en las condiciones de prestación del servicio (art. 22.3.II).

→ **Plazo para hacer efectiva la solicitud de baja.** Es ésta una de las pocas novedades sustantivas. El plazo de preaviso se reduce de quince a dos días hábiles (arts. 7.I, II y 8.1,k).

→ **Desconexión de determinados servicios.** Dos novedades de desigual calado se introducen en la regulación del derecho a desconexión (cfr. art. 24 CDUSCE vs. art. 113 RSU). En primer lugar, se obliga a los operadores a reflejar en las facturas, "al menos semestralmente" el derecho del abonado a la desconexión de ciertos servicios (24.3). En segundo lugar, se proclama la gratuidad de la desconexión en relación a los servicios ofrecidos por el operador que los preste como obligación de servicio universal. A contrario, el resto de los operadores podrán cobrar por desconectar.