

Declaración del estado de alarma: medidas sobre el sector de las telecomunicaciones

Ana I. Mendoza Losana

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

Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

Medidas para garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones en estado de alarma (Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19).

Si en la sociedad de la información las telecomunicaciones son un servicio de interés general y, por ello, esencial, en la «sociedad del COVID-19», las telecomunicaciones se han convertido en un instrumento de supervivencia en todos los aspectos de la vida (económica, jurídica, política, educativa, social, cultural e incluso deportiva). Por ello, la declaración del estado de alarma también conlleva la adopción de medidas sobre el sector de las telecomunicaciones. Estas medidas se contienen principalmente en el Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Hasta el 23 de marzo del 2020, las medidas adoptadas son las siguientes:

1. Prohibición de suspensión e interrupción de servicios contratados (art. 18 RDL 8/2020)

Todas las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público (independientemente de su posición en el mercado) deberán mantener los servicios que tuvieran contratados «sus clientes» a la entrada en vigor del estado de alarma, salvo que la interrupción fuese necesaria para preservar la integridad y seguridad de las redes y servicios. Y ello, aunque la posibilidad de interrupción por otros motivos conste en los contratos suscritos

Advertencia legal: Este análisis sólo contiene información general y no se refiere a un supuesto en particular. Su contenido no se puede considerar en ningún caso recomendación o asesoramiento legal sobre cuestión alguna.

N. de la C.: En las citas literales se ha rectificado en lo posible —sin afectar al sentido— la grafía de ciertos elementos (acentos, mayúsculas, símbolos, abreviaturas, cursivas...) para adecuarlos a las normas tipográficas utilizadas en el resto del texto.

«por los consumidores». Obsérvese que la norma incurre en una cierta imprecisión terminológica (seguramente, fruto de la urgencia con la que se están redactando y publicando estas normas y no de una decisión deliberada), que hace surgir dudas sobre los destinatarios de la norma. En primer lugar, utiliza el término comercial *cliente* y después habla de *consumidores*.

En la terminología del sector (anexo II, apdo. 8, de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones o LGT), consumidor es «cualquier persona física o jurídica que utilice o solicite un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público *para fines no profesionales*». Sólo los consumidores denominados comercialmente como residenciales se beneficiarían de la prohibición de suspensión, pero quedarían excluidas las empresas (incluso las pymes), autónomos y profesionales en general. Esta conclusión no se compadece bien ni con la palabra *clientes* utilizada por el propio artículo 18 ni con el sentido de la norma expresado en la exposición de motivos (preservar la prestación de los servicios de telecomunicaciones por su «indudable carácter transversal para la realización de un número creciente de *actividades económicas, sociales y ciudadanas*») ni mucho menos aún con la calificación del trabajo a distancia como preferente (art. 5 RDL 8/2020). Cabe interpretar que la norma se refiere a los *usuarios finales* (anexo II, apdo. 42, Ley 9/2014), es decir, todo usuario que tenga contratados servicios de telecomunicaciones y no explote redes ni revenda servicios.

Mientras se prolongue la declaración del estado de alarma, no se producirán interrupciones de los servicios de comunicaciones electrónicas ni por vencimiento del plazo de contratación (quedando los contratos prorrogados *ex lege*) ni tampoco por impago. Resulta llamativo que, a diferencia de lo que ocurre para los suministros energéticos en los que la prohibición de interrupción sólo es aplicable a consumidores vulnerables (art. 4 RDL 8/2020), la prohibición de suspensión de los servicios de comunicaciones electrónicas se extiende a todos los clientes.

En conclusión, la prohibición de interrumpir los servicios de comunicaciones electrónicas debe extenderse a todos los usuarios finales (incluye pymes, autónomos y profesionales) e independientemente de que sean vulnerables o no.

Ha de señalarse que en casos de fuerza mayor cabría suspender los servicios telefónicos para garantizar el acceso sin interrupciones a los servicios de emergencia (art. 44.5 LGT).

2. Garantía del servicio universal (art. 19 RDL 8/2020)

Mientras esté en vigor la declaración del estado de alarma, Telefónica de España, S. A. U., proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones, deberá garantizar la prestación de los servicios incluidos en el servicio universal de telecomunicaciones: conexión a la red telefónica fija y acceso funcional a internet (deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo) a precio asequible, oferta suficiente de teléfonos públicos

de pago accesibles, habilitación de un servicio de información telefónica sobre números de abonados y de guía telefónica (en soporte digital, salvo que el usuario solicite expresamente la guía en papel) y tarifas especiales para colectivos de usuarios vulnerables (art. 25 LGT y arts. 28 y 35 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, 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).

3. Suspensión de la portabilidad y de las campañas de captación de clientes (art. 20 RDL 8/2020)

Se prohíbe a todos los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas realizar «campañas comerciales extraordinarias de contratación» de servicios que requieran portabilidad de numeración. La mención del carácter «extraordinario» de las campañas comerciales de captación de clientes genera dudas. Se comprende que se quieran evitar eventuales prácticas de competencia desleal, pero ¿significa que las campañas que estuvieran programadas no son objeto de la prohibición, aunque requieran portabilidad? Una interpretación teleológica de la norma obliga a responder en sentido negativo. Si la finalidad es evitar desplazamientos, la distinción entre campañas ordinarias y extraordinarias carece de sentido.

Con la misma finalidad de minimizar la necesidad de desplazamientos tanto de los usuarios a los establecimientos como de los técnicos a los domicilios, quedan suspendidos todos los procesos de portabilidad de numeración fija y móvil que «no estén en curso», excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. Cabe interpretar que los procesos de portabilidad suspendidos son aquellos en los que el usuario había solicitado la portabilidad y el operador no había comenzado las operaciones técnicas para su ejecución (están en curso en sentido comercial, pero no en sentido técnico). Si concurriera fuerza mayor, podrían incluso suspenderse las portabilidades en curso.

4. Apertura de establecimientos

Los establecimientos dedicados a la venta de equipos tecnológicos y de telecomunicaciones quedan exceptuados de la obligación de cierre al público (art. 10 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19).