La protección de los usuarios de las telecomunicaciones.

Los Derechos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público están recogidos en el Capítulo IV del Título III de la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

La exposición de motivos de la Ley dice:

“En relación con los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas es de significar que su protección viene garantizada además de por las disposiciones específicas establecidas en esta ley, que regulan los derechos específicos de los usuarios de comunicaciones electrónicas, que se refuerzan en esta ley, por la normativa general de protección de los derechos de consumidores y usuarios, (es decir, el Texto Refundido).

Las disposiciones que esta ley y su desarrollo reglamentario contienen en materia de derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de servicios de comunicaciones electrónicas, serán de aplicación preferente a las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios. Esta complementariedad de normativas convierte a las telecomunicaciones en uno de los sectores cuyos usuarios gozan de un mayor nivel de protección, tal como ha destacado de manera expresa la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (STC 72/2014).

En este ámbito de reconocimiento y protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas ha de afirmarse que esta ley está en línea con la Carta de Derechos Digitales presentada por el Gobierno el 14 de julio de 2021, como marco para la producción normativa y las políticas públicas, que garantice la protección de los derechos individuales y colectivos ante las nuevas situaciones y circunstancias generadas en el entorno digital.”

La nueva Ley reconoce derechos específicos a los usuarios finales de las comunicaciones electrónicas que deben respetar los operadores de telecomunicaciones, sin perjuicio de la aplicación de la normativa general de protección de los consumidores y usuarios.

Los derechos de los usuarios contenidos en el Capítulo IV del Título III, son los siguientes:

1. El derecho de los usuarios finales a suscribir contratos con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
2. El derecho de los usuarios a resolver el contrato en cualquier momento. Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las condiciones contractuales impuestas por el

operador por motivos válidos especificados en el contrato (ojo con esto) y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.

3. El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.

Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión.

Los contratos de los usuarios finales con los operadores cedentes, en lo relativo a los servicios afectados por la conservación de los números, quedarán automáticamente resueltos una vez concluido el proceso de cambio de operador.

El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática. Las condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.

4. El derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
5. El derecho a la desconexión. También regula la Ley los supuestos, plazos y condiciones en que el usuario, previa solicitud, podrá ejercer el derecho de desconexión de determinados servicios, contemplándose la necesidad de petición expresa para el acceso a servicios de distinta consideración.
6. El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto.
7. El derecho a que la Administración de Telecomunicaciones supervise la redacción de los contratos con usuarios finales. Regula la Ley los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de las condiciones generales de los contratos, entre los que se incluirán los celebrados entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público.

Esta prerrogativa que la Ley otorga a la Administración de telecomunicaciones es una potestad exorbitante, que tiene su justificación en las potestades más intensas de control y supervisión que tiene atribuidas dicha administración por ley, ya que es la responsable de las concesiones del dominio público radioeléctrico a las operadoras de estos servicios.

La aprobación administrativa a la que se refiere el párrafo anterior no excluye el control administrativo por las administraciones de Consumo y judicial de las condiciones generales de la contratación contenidas en los citados contratos, conforme a la normativa vigente.

8. El derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.
9. El derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
10. El derecho a acceder a los servicios de emergencias de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago.
11. El derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.
12. El derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
13. El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada.

Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto.

Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.

14. El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en las que el número del que llama no aparezca identificado.

Atención al Cliente

Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.

Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, tales como facilitar un número de reclamación o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero.

En la nueva Ley son destacables estos nuevos derechos de los usuarios finales:

1. En el artículo 65 se reconoce el derecho de los usuarios a que las facturas de servicios de comunicaciones electrónicas no incluyan servicios de terceros.

Por tanto, los usuarios podremos solicitar a nuestro operador de servicios de acceso a Internet o proveedor de servicios de comunicaciones, que desactive los cargos de terceros proveedores de servicios. Con este derecho se da un paso más a la posibilidad que ofrecía la Ley anterior a los usuarios finales de pedir el desglose de la factura, cuando contenía servicios de tarificación adicional, para poder dejar de pagar la parte de la factura que contenía estos cargos prestados por terceros y no ser suspendidos de línea o de acceso a Internet, al pagar la parte de la factura que contiene servicios de comunicaciones electrónicas.

2. También limita la Ley la duración de los contratos y reconoce el derecho a causar baja sin costes en caso de prórroga en el artículo 67.

Los contratos tendrán una duración máxima de 24 meses. Finalizado el contrato si ninguna de las partes se opone, se prorrogará por un periodo igual. Pero el usuario podrá darse de baja en el servicio en cualquier momento, preavisando con un mes de antelación, sin coste alguno. Antes de finalizar la prórroga, la compañía informará al usuario la fecha de finalización del contrato y simultáneamente facilitará al usuario información sobre las mejores tarifas de sus servicios.

3. Derecho a la información sobre las mejores ofertas y a la transparencia en la contratación y ejecución del contrato.

A fin de proporcionar mayor transparencia en la contratación, los operadores de telecomunicaciones establecerán mecanismos de cómputo y control del gasto para los usuarios. También les facilitarán herramientas de comparación de las ofertas.

Cuando los servicios de acceso a Internet o de comunicaciones interpersonales se facturen por volumen de megas consumidos o por el tiempo de las llamadas, los operadores ofrecerán a los usuarios finales, medios para vigilar y controlar el uso de estos servicios.

Los operadores también avisarán a los consumidores de que el límite de consumo contratado está cercano o que ya se ha consumido.

Los operadores comunicarán al Ministerio de Transformación Digital todas las condiciones contractuales, tarifas y planes de precios en aras a la transparencia en los contratos.

También facilitarán a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año. Así mismo, facilitarán un resumen conciso del contrato y que sea de fácil lectura.

4. Derecho a la conservación del número durante un mes y a la portabilidad en un día hábil.

La nueva ley concede el derecho al usuario de conservar su número al menos durante un mes, desde la baja en el contrato, (artículo 70.2 LGT).

5. Contratos empaquetados.

Los packs de productos que comercializan los operadores de telecomunicaciones se denominan en la nueva Ley "contratos empaquetados". La Ley los define como "...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 servicio de comunicaciones interpersonales disponible al público, basado 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. La baja anticipada de cualquier elemento del paquete supone la rescisión de todo el contrato.

6. Servicio universal y abono social.

La ley regula dos obligaciones de servicio público que debe prestar el operador "dominante", Telefónica en el artículo 37:

- a) Telefonía vocal fija. Se garantiza que todos los consumidores tengan acceso a un servicio de comunicaciones vocales a través de una conexión fija.
- b) También se garantiza el acceso a Internet desde una conexión fija, con una velocidad de al menos 10 megas.
- c) La ley también exige a los operadores que dispongan tarifas que tengan en cuenta a los usuarios con rentas bajas o necesidades sociales especiales (art. 38): un abono para línea fija y para el acceso a Internet de banda ancha o un

abono que incluya ambos servicios empaquetados. Todos los operadores que presten servicios de acceso a Internet de banda ancha y de líneas fijas deben ofrecer a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales paquetes con tarifas reducidas.

7. Derecho a no recibir llamadas comerciales no deseadas.

Por último, la LG de Telecomunicaciones reproduce un derecho ya reconocido en la normativa de protección de datos, cual es el derecho a no recibir llamadas comerciales no deseadas. Lo que conocemos como spam telefónico. Solo serán admisibles las llamadas si el usuario ha dado el consentimiento previo para recibir dichas llamadas comerciales, o si la llamada se realiza con arreglo a lo dispuesto en el artículo 6.1 del Reglamento, 2016/679 de tratamiento de datos personales. La LGT pospuso la entrada en vigor de esta previsión para el 30 de junio de 2023 en la Disposición final sexta. Estando ya en vigor desde dicha fecha. Como consecuencia de las dudas suscitadas respecto a la interpretación de la citada previsión legal, la Agencia Española de Protección de Datos hubo de emitir una circular interpretativa sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley General de Telecomunicaciones, la Circular 1/2023 de dicha Agencia.

En dicha Circular, la Agencia Española de Protección de Datos dice de manera categórica en su artículo 2, que *"el consentimiento del usuario final para recibir llamadas comerciales debe haberse prestado de acuerdo con las previsiones del Reglamento UE 2016/679 de tratamiento de datos personales y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales."* Añade que *no podrán realizarse llamadas comerciales a números generados de forma aleatoria sin el consentimiento previo del usuario."* Y termina diciendo que *"las llamadas a los usuarios que figuren en las guías de abonados requerirán que hayan presentado su consentimiento específico previo para que sus datos puedan ser usados con fines comerciales, debiendo constar expresamente dicho consentimiento, con carácter general, en las correspondientes guías."*

Sobre esta previsión legal tan favorable a los usuarios y que pretende acabar con las malas prácticas de los operadores, de llamar a los usuarios sin su consentimiento, cabe resaltar que la obtención de una prueba por el usuario "molestado" es esencial para que la Agencia de Protección de Datos pueda actuar. Pues de no aportarse prueba con la denuncia, la Agencia la archivará sin más trámite, al no poder comprobarse los hechos a posteriori. Por tanto, si el usuario molestado quiere parar las llamadas molestas, deberá grabarlas en un soporte duradero y adjuntar la grabación con su denuncia.