

CUADERNOS DE CONSUMO N° 16

XVIII Jornadas Aragonesas de Consumo

**El acceso de los consumidores
a las telecomunicaciones**

Dirección General de Consumo

Zaragoza, 11 de marzo de 2003

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Salud y Consumo

Edición: Noviembre 2003

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón.
Dirección General de Consumo

Internet: portal.aragob.es
www.aragob.es/consumo

Impresión: Industrias Gráficas La Comercial S.A.

D.L.: Z-3356-2003

ISSN.: 1696-1382

ÍNDICE

PROGRAMA	5
ACTO INAUGURAL	7
Florencio García Madrigal <i>Director General de Consumo del Gobierno de Aragón</i>	
EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES	15
María Fe Fontal Vila <i>Asesoría Jurídica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.</i>	
LA APROBACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO, Y DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	37
Luis M. Cuaresma Gallardo <i>Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información</i>	
LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE TELEFONÍA	53
Francisco Cucala Campillo <i>Magistrado Suplente de la Audiencia Provincial de Zaragoza, colaborador de la Unión de Consumidores de Aragón - UCE</i>	
EVOLUCIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL	75
Ramón Benet Mazarico. <i>Representante de la Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones - ANIEL.</i>	
EXPERIENCIAS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	85
Jorge Solanas Tello <i>Servicios Técnicos de AICAR-ADICAE</i>	
LIBERALIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES Y SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES	99
Enrique Calvo Lagarma <i>Representante de la Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones - AEST</i>	
TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS	109
Angel Dolado Pérez <i>Magistrado-Juez del Juzgado de 1ª Instancia número 2 de Zaragoza.</i>	
TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS	125
José Antonio Muñoz Ruiz <i>Subdirector General de Ordenación de las Telecomunicaciones. Presidente del Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.</i>	
ACTO DE CLAUSURA	137
Florencio García Madrigal <i>Director General de Consumo del Gobierno de Aragón</i>	
ADDENDA: LEY 32/2003, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES	143

PROGRAMA

9,30 Acreditación y entrega de documentación.

9,30 Acto inaugural a cargo del Ilmo. Sr. D. Florencio García Madrigal
Director General de Consumo del Gobierno de Aragón

10,00 Mesa Redonda “Operadores, contratación y tutela de derechos”

Ponentes:

Sra. Dña. María Fe Fontal Vila
*Asesoría Jurídica de la Comisión del
Mercado de las Telecomunicaciones.*

Sr. D. Luis Manuel Cuaresma Gallardo
*Jefe del Servicio Administrativo de la Subdirección General
de Operadores y Tecnologías de la Información.*

Modera: Sr. D. Carlos Peñasco Gil
Jefe del Servicio del Consumidor.

11,30 Pausa-Café.

11,00 Mesa Redonda: “Experiencias de las Organizaciones Empresariales y Asociaciones de Consumidores”.

Ilmo. Sr. D. Francisco Cucala Campillo
Magistrado Suplente de la Audiencia Provincial de Zaragoza, colaborador de la Unión de Consumidores de Aragón - UCE

Sr. D. Ramón Benet Mazarico.
Representante de la Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones - ANIEL.

Sr. D. Jorge Solanas Tello
Asociación de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros - AICAR.

Sr. D. Enrique Calvo Lagarma
Representante de la Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones - AEST

Modera: Sr. D. Ignacio Zarazaga Chamorro.
Jefe del Servicio de Disciplina de Mercado

14,30 Almuerzo de Trabajo.

16,30 Mesa Redonda: "Telecomunicaciones, nuevos retos"

Ilmo. Sr. D. Angel Dolado Pérez
Magistrado Juez del Juzgado de Primera Instancia N° 2 de Zaragoza

D. José Antonio Muñoz Ruiz.
*Subdirector General de Ordenación de las Telecomunicaciones.
Presidente del Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.*

Modera: Ilmo. Sr. D. Florencio García Madrigal.
Director General de Consumo del Gobierno de Aragón.

18,00 Acto de clausura a cargo del Ilmo. Sr. D. Florencio García Madrigal
Director General de Consumo del Gobierno de Aragón

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

ACTO INAUGURAL

Zaragoza

Martes, 11 de marzo de 2003

ACTO INAUGURAL

Florencio García Madrigal

Director General de Consumo
del Gobierno de Aragón

Buenos días....

En primer lugar, quiero agradecer la presencia y esfuerzo de ponentes y asistentes a esta XVIII edición de las jornadas aragonesas de consumo, en las que queremos intercambiar experiencias y conocimientos con todos los agentes activos de consumo. Y continuando con este trabajo nos hemos reunido hoy para debatir sobre un tema de relevancia y actualidad y esta importancia puede quedar reflejada en las cifras en las que nos estamos moviendo, con cerca de 18 millones de líneas en servicio en telefonía fija y alrededor de 34 millones de teléfonos móviles en España. Asimismo, el sector está copando alrededor del 20% de las consultas y reclamaciones de los consumidores.

El sector de las telecomunicaciones fue considerado históricamente uno de los ejemplos clásicos del denominado monopolio natural. Esta consideración sufrió la primera quiebra en el ámbito comunitario, como consecuencia de la publicación, en 1987, del “Libro verde sobre el desarrollo del Mercado Común de los Servicios y Equipos de Telecomunicaciones”. En este libro verde se proponía una ruptura parcial de dicho monopolio y una separación entre los servicios de telecomunicaciones que, hasta entonces, se ofrecían, todos ellos, asociados entre sí, al servicio telefónico y a su red. Esta separación permitió comenzar a distinguir entre redes y servicios básicos y otras redes, equipamientos y servicios. Dentro de esta segunda categoría, podría, en algunos casos, actuarse en régimen de libre concurrencia (y así posteriormente se empezaron a liberalizar las llamadas interprovinciales, al extranjero, el acceso a Internet).

En el conjunto de obligaciones de carácter público que la ley regula, merece destacarse, por su relevancia, la institución del servicio universal de telecomunicaciones, que pretende garantizar la existencia de un conjunto definido de servicios que debe ser accesible a todos los ciudadanos.

Otros aspectos que merecen ser destacados en la normativa que se viene dictando en los últimos años son los relativos a los derechos de desconexión y compensación por la interrupción del servicio, a la constitución de depósitos de garantía y a la publicación de la información a la que los usuarios deben tener acceso sobre las condiciones de prestación de los servicios.

En este sentido, de la mano de experimentados ponentes, haremos una recapitulación sobre servicios de tarificación adicional y el derecho de desconexión que tienen los abonados, así como la creación y funciones de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (elaboración, control y seguimiento de un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basado en los principios de la protección de la infancia y de la juventud, así como en la protección de los derechos de los consumidores). Estos temas tienen un interés intrínseco y están en muchas ocasiones de actualidad, ya que están apareciendo en medios de comunicación, por ejemplo, casos sobre números 906 que han pasado a la vía judicial e incluso al orden penal. En la Comunidad Autónoma de Aragón se han interpuesto denuncias en relación con los servicios de tarificación adicional en 4 ámbitos:

- ofertas de trabajo
- contactos
- concursos a través de una televisión local
- recepción de mensajes en el teléfono móvil o contestador indicando que a través de una llamada de este tipo accederá a un premio con que ha sido agraciado

Entre este último tipo de "premios" últimamente están proliferando los del tipo de "un año de llamadas gratis" previo marcaje de un número 906 que se presenta de forma engañosa como 90-6... y que hacen pensar al consumidor que se encuentra ante un número gratuito. Se está produciendo a través de operadores que se hacen pasar por empleados de Telefónica.

Los servicios dependientes de la Dirección General de Consumo se dirigieron al operador y a la Secretaría de Estado de la Sociedad de la Información. Como consecuencia de esta puesta en conocimiento se ha recibido comunicación de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, informando que se incumplen dos puntos del Código de Conducta: el referente a que los servicios no deben



retrasar su inicio o prolongarse de forma poco razonable, y el que establece que las tarifas telefónicas se deberán mencionar en el mensaje de introducción de los servicios. En Alicante se ha puesto a disposición judicial el titular de una treintena de líneas 906, que corresponden a las denuncias de Aragón (25 denuncias, 60 solicitudes de arbitraje, y 250 consultas atendidas).

Se están remitiendo las actuaciones a la Brigada de Policía Judicial de Delincuencia Especializada del CNP de Alicante, a instancias del Inspector responsable para éste incorporarlas al expediente y trasladarlas al Juez.

Abundando en temas de trascendencia social, es conocida la interrupción del servicio telefónico de un operador de móviles (Vodafone) durante gran parte de una jornada y que ha afectado a más de 8 millones de personas. El operador, por cuestión de política comercial, ha efectuado una reducción en el importe de determinadas llamadas en un fin de semana. En cualquier caso, se prevé reglamentariamente que cuando se produzcan interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período en el que se efectúe la interrupción. Además, si se pueden justificar alguna otra clase de perjuicios, se puede solicitar una indemnización adicional sobre la base de las pruebas documentales o de otro tipo que se puedan aportar.

Otro tema que está resultando de especial trascendencia mediática es la coincidencia en la crítica por parte de la Comisión Europea, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, las compañías de telefonía fija y las asociaciones de consumidores, acerca de las tarifas de las llamadas que se originan en un teléfono fijo y tienen como destino uno móvil. El Servicio de Defensa de la Competencia, tras investigar el asunto, decidió el pasado 17 de diciembre abrir un expediente sancionador a las tres operadoras por esas tarifas de interconexión. El asunto tiene gran importancia puesto que las llamadas a móviles es uno de los capítulos más importantes de la factura telefónica, representando entre el 30% y el 50% del consumo medio de un abonado. La carestía de estas llamadas se pone de manifiesto en que, aunque por tráfico telefónico en minutos sólo representan el 5,4%, generan para las compañías un 28,64% del total de sus ingresos. La Comisión Europea también tiene abierta una investigación sobre estos asuntos, y ha advertido que pretende reducir las tarifas que cobran los operadores de telefonía móvil por las llamadas que se realizan desde el extranjero. Cuando un usuario viaja fuera de su país, el precio de las llamadas llega a duplicar el de la misma comunicación si se realiza desde un móvil de ese país.

Por último, aunque cronológicamente va a tratarse en el inicio de la jornada, es trascendente en el tráfico jurídico del sector el procedimiento de aprobación y la formalización de los contratos y así, se constituyó el 3 de junio de 2002 la Comisión Asesora en materia de cláusulas abusivas en el sector de la telefonía, que ha adoptado recientemente un dictamen sobre los criterios a los que deben responder, como mínimo, los contratos de abono de los servicios de telefonía, y entre ellos, la firma de las condiciones generales por el consumidor; el tamaño de letra que no dificulte su lec-



tura; la concreción, claridad y sencillez en la redacción de las cláusulas; la descripción de los servicios prestados y su calidad; la comunicación fehaciente entre las partes para que se produzca el necesario equilibrio; el plazo de iniciación del servicio; el precio, facturación y pago; la responsabilidad del prestador de servicios; y la información previa y confirmación documental de la contratación telefónica o electrónica.

En este marco formativo y normativo sobre las telecomunicaciones queremos presentar y hacer partícipes a los agentes activos de consumo de un nuevo número de la línea editorial de cuadernos de consumo que la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón pone a disposición de los consumidores y usuarios para fomentar la información de éstos, tal como se establece en el Capítulo III del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, y es que sin duda el mejor instrumento con que cuenta el consumidor es la información y a través de ella aprehender el conocimiento de los factores que intervienen en el mercado, así como los instrumentos necesarios para una mejor defensa, que llevarán al consumidor, en definitiva, a la búsqueda de una calidad de vida orientada hacia una elección razonada, crítica y consecuente con una dinámica basada en los principios del derecho.

Esta Guía de Acceso a la Telefonía, de una manera práctica y sencilla, puede servir de orientación para una mejor utilización del servicio telefónico con garantía de contar con todos los derechos exigibles, derechos que glosa en un decálogo, describe los servicios que prestan los operadores, las obligaciones que deben ser observadas por los abonados en determinadas situaciones, la calidad y accesibilidad que se le exige al servicio universal, así como los procedimientos de reclamación, y clarifica conceptos como la portabilidad o el roaming para que los usuarios puedan moverse con garantía por este mundo universal de las telecomunicaciones.

Esta concreción y su divulgación es el fruto de un amplio estudio sobre el sector que ha llevado a cabo la Unión de Consumidores de Aragón a través de la firma de un convenio con el Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón.

En este contexto el Gobierno de Aragón seguirá fomentando y apoyando las iniciativas que tengan como preocupación y objetivo no sólo la formación sino básicamente la protección de los consumidores, velando por el establecimiento y cumplimiento de garantías claras en el desarrollo de los servicios y productos y de modo que no resulten afectados los derechos de consumidores y usuarios.

En el marco de potenciación y puesta a disposición del ciudadano de las telecomunicaciones, se sitúan las Jornadas y la Guía que hoy presentamos, y que en la confianza de que sean útiles y provechosas, sólo me resta agradecer su presencia y su interés y constatar que nuestro esfuerzo y objetivos son también de toda la sociedad aragonesa.

Muchas gracias.

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

**EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A
LAS TELECOMUNICACIONES**



María Fe Fontal Vila

*Asesoría Jurídica de la Comisión del
Mercado de las Telecomunicaciones*

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

María Fe Fontal Vila

Asesoría Jurídica de la Comisión del
Mercado de las Telecomunicaciones

I. INTRODUCCIÓN

Quisiera comenzar esta exposición señalando que entendemos por servicios de telecomunicaciones en sentido estricto a todos aquellos servicios cuya prestación consiste, en su totalidad, o en parte, en la transmisión y conducción de señales por las redes de telecomunicaciones con excepción de la radiodifusión y la televisión.

(redes de telecomunicaciones: los sistemas de transmisión y, cuando proceda, los equipos de conmutación y demás recursos que permitan la transmisión de señales entre puntos de terminación definidos mediante cable, o medios ópticos o de otra índole)

A continuación, haremos una breve exposición de la ordenación que ha tenido el sector de las telecomunicaciones en España y el proceso de liberalización que se ha desarrollado en el mismo. Así, entendemos por liberalización la introducción de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones permitiendo la entrada de nuevos operadores y de inversiones privadas.

De este modo, en España hemos pasado de un régimen de monopolio inicialmente establecido (en el que Telefónica de España era el único operador que prestaba los servicios de telecomunicaciones) al actual mercado de libre competencia. En abril de 1998, se aprobó la Ley General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) que vino a sustituir normativa anteriormente vigente en cuanto a telecomunicaciones en sentido estricto, esto es, permaneciendo la vigencia de normativa en cuanto a ser-

vicios audiovisuales.

En lo que aquí interesa, las principales reflexiones de la LGTEL son:

- a) los servicios de telecomunicaciones ya no son servicios públicos – prestados directa o indirectamente por el Estado - sino que pasan a ser servicios de interés general.
- b) desaparecen las concesiones administrativas y aparecen nuevos títulos habilitantes (licencias y autorizaciones administrativas) que permiten la prestación de los servicios de telecomunicaciones a todos los que sean sus titulares.

Así, actualmente podemos hablar de que – entre otros - intervienen los siguientes tipos de agentes en el mercado de las telecomunicaciones:

- a) Debido a la liberalización de los terminales que se utilizan para la transmisión y conducción de señales (esto es, aparatos telefónicos, centralitas...), han surgido muchas entidades que los comercializan libremente y previa obtención de la preceptiva homologación.
- b) Debido a la liberalización de la telefonía fija, han surgido nuevas entidades que intervienen, de un modo u otro, en la prestación del servicio de telefonía fija disponible al público a los consumidores y usuarios. Así:
 - Operadores de telefonía fija: estas entidades prestan el servicio telefónico fijo y pueden comenzar a prestar este servicio una vez son titulares de una licencia individual que les otorga la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. El número de posibles operadores es ilimitado y pueden ser (i) titulares de licencias B1 que les permiten prestar el servicio telefónico fijo con establecimiento propio de red de telecomunicaciones o (ii) titulares de licencias A que les permiten prestar el servicio telefónico fijo sin establecer una infraestructura propia de redes, mediante la utilización de un conjunto de medios de conmutación y transmisión propios
 - Revendedores del servicio de telefonía fija: estas entidades revenden el servicio telefónico fijo que realmente están prestando otros operadores, sin necesidad de tener ni elementos de transmisión ni de conmutación propios. Actúan una vez son titulares de una autorización provisional concedida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. El número de posibles revendedores es ilimitado.
- c) Debido a la liberalización de la telefonía móvil, han surgido nuevas entidades que intervienen, de un modo u otro, en la prestación del servicio de telefonía móvil disponible al público a los consumidores y usuarios. Así:



- Operadores de telefonía móvil: estas entidades prestan el servicio telefónico móvil y pueden comenzar a prestar este servicio una vez son titulares de una licencia individual B2 que les ha otorgado el Ministerio mediante adjudicación de un concurso. El número de posibles operadores es limitado, dado que utilizan un recurso escaso como es el espectro radioeléctrico.

Actualmente son operadores de telefonía móvil:

- Telefónica Móviles de España es titular de tres licencias:
 - (i) una autorización para prestar el servicio telefónico móvil analógico (conocido como Moviline)
 - (ii) tres licencias B2 para prestar el servicio telefónico móvil digital (GSM, DCS 1800 y UMTS) (conocido como MoviStar)
- Vodafone España es titular de tres licencias:
 - Tres licencias B2 para prestar el servicio telefónico móvil digital (GSM, DCS 1800 y UMTS)
- Retevisión Móvil-AMENA es titular de dos licencias:
 - Dos licencias B2 para prestar el servicio telefónico móvil digital (DCS 1800 y UMTS)
- XFERA Móviles es titular de una licencia:

Una licencia B2 para prestar el servicio telefónico móvil digital (UMTS). No ha iniciado la prestación del servicio telefónico.

- Operadores que son titulares de licencias A2 que les permiten prestar el servicio telefónico móvil utilizando el espectro de los otros operadores con licencia B2.
 - Revendedores del servicio de telefonía móvil: estas entidades revenden el servicio telefónico móvil que realmente están prestando otros operadores, utilizando algunos de ellos únicamente elementos de conmutación propios. Actúan una vez son titulares de una autorización provisional concedida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. El número de posibles operadores es ilimitado.
- d) Debido al desarrollo de Internet, han surgido nuevas entidades que intervienen de un modo u otro en la prestación de este servicio:
- operador del servicio telefónico,
 - prestador del servicio de transmisión de datos, sujeto a Autorización General de tipo C, que permite la conexión a Internet y
 - proveedor de un servicio de acceso a Internet, prestado asimismo, bajo la Autorización General de tipo C.

II. NORMATIVA APLICABLE RELATIVA A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Como **regulación básica** en la materia que nos ocupa, se destacan las siguientes disposiciones:

- Con carácter general y común a la prestación de cualesquiera otros servicios, debo mencionar
 - (i) *el Artículo 51 de la Constitución Española, por dictaminar que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”,*
 - (ii) *la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por ser una norma que protege al usuario como destinatario final y le reconoce una serie de derechos básicos irrenunciables.*
- Con carácter especial en el ámbito de las telecomunicaciones, debo señalar

- (i) *la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel),*
- (ii) *el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones,*
- (iii) *la Orden de 22 de septiembre de 1998 por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deban cumplirse por sus titulares.*

La **normativa sectorial de telecomunicaciones que ha desarrollado** los principios fijados por las anteriores normas es:

- (i) *la Orden de 21 de diciembre de 2001, por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones,*
- (ii) *la Orden PRE/361/2002/, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional,*
- (iii) *la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado,*
- (iv) *la Orden del Ministerio de Fomento, de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

III. CUESTIONES GENERALES SOBRE EL DERECHO DE LOS USUARIOS A ACCEDER A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Uno de los objetivos de la LGTel que se recoge en su artículo 3 (apartado f) es

“la defensa de los intereses de los usuarios, asegurando el derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones en adecuadas condiciones de calidad.”

Como señalé anteriormente, la LGTel por una parte, establece los principios de la plena competencia en el mercado, eliminando los derechos exclusivos y especiales que recogía la normativa anterior; y, por otra parte, dispone que los servicios de telecomunicaciones dejan de ser considerados servicio público y pasan a tener la consideración de servicios de interés general.

Por tanto, aunque los servicios de telecomunicaciones han dejado de tener la consideración de servicio público y de ser de titularidad estatal, sin embargo sigue siendo necesario que el Estado sea garante de su funcionamiento.

Así, para garantizar el buen funcionamiento del sector y el interés general en el mercado de las telecomunicaciones una vez que se ha liberalizado, actualmente se impone un conjunto de obligaciones a aquellos operadores que son titulares de licencias de redes y de servicios de telecomunicaciones y tienen reconocido el derecho de ocupación de la propiedad pública y privada (artículo 44.2 del RSU). Este conjunto de obligaciones se denomina **obligaciones de servicio público**.

Aunque existe la posibilidad de exigirlos a los restantes licenciatarios y a titulares de autorizaciones provisionales. (LGTel y RSU): (i) podrán imponerse obligaciones de servicio público a los titulares de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y los titulares de redes públicas de telecomunicaciones para cuya prestación, instalación o explotación se requiera licencia individual; (ii) asimismo, con carácter excepcional, se podrán imponer las obligaciones recogidas en el artículo 42 de la LGTel a titulares de autorizaciones generales que hayan obtenido derechos de acceso especial o interconexión, siempre que éstos puedan cumplir las citadas obligaciones de servicio público en mejores condiciones que los titulares de licencias individuales (Art. 35.1 LGTel y 1 RSU).

En definitiva,

1º.- Todos estos operadores de telefonía fija y móvil deberán cumplir **las condiciones** generales que se establecen su **título habilitante específico**, (artículo 6 RSU).

2º.- **Las obligaciones de servicio público de carácter general** a las que están sujetos los operadores tanto para la prestación del servicio telefónico fijo como móvil son (art.7 RSU):

- Garantizar el acceso a todos los usuarios que lo soliciten del grupo o territorio al que afecte el título habilitante
- Ofrecer el servicio a todos los usuarios a un precio razonable
- Otorgar igual trato y permitir idénticas condiciones de acceso y uso a los servicios para los usuarios
- Dar continuidad y permanencia a la oferta
- Respetar las condiciones de calidad establecidas
- Tener capacidad para adaptarse a las diversas necesidades de los usuarios

- Los precios que los operadores exijan a los usuarios se ajustarán a los principios de no discriminación, transparencia, publicidad y flexibilidad

El cumplimiento de las obligaciones de servicio público se efectuará con respecto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad, disponibilidad y permanencia y conforme a los criterios de calidad que reglamentariamente se determinen. (*Artículo 35.2 LGTel*)

3º.- Además, dentro de las distintas categorías de obligaciones de servicio público hay que destacar la institución del llamado **servicio universal**, que se define como el conjunto definido de servicios de telecomunicaciones con una calidad determinada, accesibles a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible.

Hasta el 31 de diciembre de 2005, Telefónica de España ha sido designada para prestar este servicio universal, lo que le obliga a garantizar que (art. 37 LGTel):

a) Solicitudes razonables de conexión a la red:

Que todos los ciudadanos puedan recibir conexión a la red telefónica pública fija y acceder a la prestación del servicio telefónico fijo disponible para el público.

Cuando Telefónica considere que no es una petición razonable, debe comunicarlo al Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Telefónica debe satisfacer el acceso en un plazo máximo de 60 días naturales.

La conexión debe permitir ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y de recibir servicios nacionales e internacionales de voz, fax y datos a velocidad de 2400 bits.

b) Disponer gratuitamente de una guía y de un servicio telefónico de información:

Que todos los abonados al servicio telefónico dispongan, gratuitamente, de una guía telefónica, actualizada como máximo cada año e impresa (o electrónica, si así lo solicita el abonado) y unificada para cada ámbito territorial provincial.

Asimismo, a precio asequible, los usuarios deberán tener a su disposición un servicio de información nacional telefónico sobre el contenido de esta guía.

También los abonados deben tener el derecho a ser incluidos o excluidos de las guías y a modificar sus datos.

c) Oferta suficiente de teléfonos públicos de pago:

Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en el dominio

público, en todo el territorio nacional. Debiendo existir un teléfono en cada municipio, más uno más por cada 1500 habitantes.

Debe garantizarse que funciona durante las 24 horas del día y permite llamar a todos los números telefónicos, incluidos los gratuitos.

Que dispongan de información sobre las condiciones básicas del servicio que se presta, así como de la gratuidad de las llamadas de emergencia.

Que estén dotados de un aislamiento acústico y nivel de privacidad adecuado.

d) Accesibilidad al servicio telefónico por parte de los discapacitados:

Que los usuarios discapacitados (terminales especiales, facturas en braille para invidentes) o con necesidades sociales especiales tengan acceso al servicio telefónico fijo disponible al público, en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios.

e) Asequibilidad del servicio que se presta:

Con carácter general, deben ofrecerse dispositivos que permitan al abonado el controlar el gasto (información del consumo ya realizado, posibilidad de restricción de determinados tipos de llamada y frecuencia de la facturación – como mínimo mensual y bimensual).

IV. CONTRATACIÓN POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

Una vez analizada la evolución que ha tenido el sector de las telecomunicaciones en España y reseñada la principal normativa aplicable, pasamos a exponer cuáles son las obligaciones que tienen los distintos operadores y correlativamente cuáles son los derechos que tienen los usuarios que acceden a estos servicios de telecomunicaciones, en concreto, respecto al servicio telefónico.

1.- Formalización de un contrato-tipo

Se establece que los modelos de contratos-tipo relativos al servicio telefónico prestado por un operador que tenga obligaciones de servicio público deben ser aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe preceptivo de la CMT y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios.

2.- Servicios contratados y derecho de desconexión de determinados servicios

Se hará mención expresa de los servicios contratados y de las condiciones generales aplicadas a cada uno de ellos, distinguiendo entre el servicio básico y los adicionales contratados.

Así, en muchas ocasiones, además de contratar el servicio telefónico, los clientes también contratan la instalación y mantenimiento del equipamiento necesario para la prestación de ese servicio de telefonía (por ejemplo, las centralitas...). En este caso, del contenido del contrato debe desprenderse con la suficiente claridad dónde termina la red del operador y dónde se sitúa la toma del usuario, al objeto de delimitar la responsabilidad de uno y otro en relación con la conservación de las citadas instalaciones.

Debe incluirse en el contrato el plazo máximo en el que deberá procederse a la conexión inicial del servicio.

Dentro del servicio telefónico básico, el operador deberá garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios en el plazo de 10 días desde que la solicite cada abonado, entre los que incluirán al menos los siguientes:

- para la generalidad de los operadores, el de llamadas internacionales y llamadas a servicios de tarificación adicional,
- para el prestador del servicio universal (actualmente Telefónica), el de llamadas internacionales, llamadas a servicios de tarificación adicional, llamadas a móviles y llamadas interprovinciales.

En las facturas debe darse información visible de que los abonados tienen derecho a desconectar de los servicios de tarificación adicional.

3.- Tarifas

Debe incluirse como anexo al contrato una lista de tarifas vigentes.

La modificación de las tarifas por parte del operador será publicada y comunicada a la Administración, a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y al usuario afectado, 10 días antes de su entrada en vigor.

4.- Facturación del servicio y forma de pago

La facturación será sólo de los cargos en que incurran los abonados, diferenciando los conceptos de precios que se tarifican y desglosando:

- las llamadas a números específicos de Internet, si su facturación corresponde al operador de acceso y si así lo solicita el abonado
- en las llamadas a números de inteligencia de red/servicios de tarificación adicional, el coste del servicio soporte y el coste del valor añadido

Los abonados tienen derecho a recibir recibos independientes por cada servicio contratado.

5.- Depósitos de garantía

Se establece la posibilidad de que los operadores puedan exigir a los abonados un depósito de garantía, en metálico o mediante aval bancario (a elección del abonado) tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato siempre que concurran los siguientes requisitos:

- a) cuando los abonados sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

La cuantía del depósito será la suma del importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenta la exigencia del depósito, o en caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

La devolución se realizará tan pronto como el operador tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas

- b) cuando los titulares del contrato tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

La cuantía del depósito será la suma del importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

La devolución se producirá cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al titular del contrato.

Si el abonado con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, el operador podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el abonado hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

La devolución se producirá en el plazo de quince días desde aquél en el que se cumplan las circunstancias señaladas.

6.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente

El abonado que quiera suspender temporalmente el servicio telefónico que recibe deberá solicitarlo con quince días de antelación a la fecha deseada.

La duración de la suspensión no será menor de un mes ni superior a tres meses y en total, la suspensión del servicio no podrá exceder de 90 días por año natural.

7.- Suspensión temporal del servicio e interrupción definitiva por impago del cliente

Si el abonado se retrasa en el pago de la factura por un periodo superior a un mes, el operador puede suspenderle temporalmente la prestación del servicio telefónico previo requerimiento al abonado con quince días de antelación como mínimo.

La suspensión del servicio sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. Si el impago se produce respecto de los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

En todo caso la suspensión del servicio no exime al abonado de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

Al día siguiente de que el operador tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, el operador restablecerá el servicio básico o adicional suspendido.

Si el retraso en el pago es superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato se ha producido en dos ocasiones, el operador tiene derecho a la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato, previo requerimiento al abonado con quince días de antelación a la fecha de resolución.

8.- Resolución de reclamaciones del abonado

Los abonados al servicio telefónico pueden presentar reclamaciones en cualquiera de las oficinas comerciales del operador que les presta el servicio sobre cual-

quier cuestión relacionada con la prestación de este servicio durante un plazo de un mes desde que tengan conocimiento del hecho que pretenden reclamar.

Transcurrido un mes desde que el abonado formuló la reclamación sin que hubiera obtenido una respuesta satisfactoria, el abonado podrá dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o para la Sociedad de la Información (SETSI) en los términos que ustedes ya conocen.

El operador no podrá suspender o interrumpir el servicio en el supuesto de que el abonado hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SETSI y hubiera consignado fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al operador.

9.- Portabilidad numérica

a) concepto y modalidades

Se entiende por portabilidad numérica la facultad del abonado de conservar el número telefónico que tenía asignado cuando cambia de operador, de servicio o de ubicación física.

Actualmente únicamente se recoge el derecho del abonado a conservar su número ante un cambio de operador, tanto en telefonía fija como móvil.

b) Normativa aplicable

Art. 22 del Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración.

c) Solicitud

Cuando el abonado firma un nuevo contrato de servicio telefónico con un operador distinto de aquél que hasta ese momento se lo prestaba, asimismo firma una solicitud de portabilidad.

El contenido mínimo de esta solicitud es:

- nombre del abonado/representante
- NIF/CIF
- Dirección

- Numero o rangos de números contiguos afectados
- Tipo de acceso (simple o múltiple)
- Operador receptor
- Operador donante
- Horario para el cambio preferido por el abonado
- Lugar/Fecha/firma del abonado

d) Denegación de la solicitud del cambio

- Denegación por la Entidad de Referencia (en portabilidad fija)
 - (i) datos incompletos o erróneos en la solicitud correspondiente a los campos obligatorios
 - (ii) numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha
 - (iii) espera prevista en cola superior a T_q
- Denegación por el operador donante (en portabilidad fija y móvil)
 - (i) por causas técnicas justificadas
 - (ii) por causas justificadas de fuerza mayor
 - (iii) número no abierto a interconexión
 - (iv) superación del plazo de un mes previsto en el art. 24.8 del RIN
 - (v) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/CIF/NIF
 - (vi) por cambio de ubicación física (en portabilidad fija)
 - (vii) cuando el abonado se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido por impago
 - (viii) en portabilidad móvil, financiación no satisfecha por terminal con cierre SIMLOCK, siempre que esa modalidad de bloqueo haya sido aceptada contractualmente por el usuario

e) Tarifas por realizar la portabilidad

De acuerdo con la legislación, el precio por la portabilidad es libre, y dependerá del acuerdo entre el abonado y el operador al que se quiera portar.

Además, debe indicarse que en determinados casos es posible que el abonado deba desbloquear el terminal que tiene y abonar al operador donante por ello.

10.- Preselección

a) Concepto y modalidades

Se entiende por selección de operador la facultad del abonado o usuario del servicio telefónico de elegir el operador para cursar todas o parte de sus llamadas o acceder a servicios conmutados de cualquier proveedor de servicios de telecomunicación disponibles para el público.

Esto es, el abonado en todo momento mantiene su relación contractual con el operador que le da el acceso de línea y por tanto deberá pagarle la cuota de abono; y, además, cuando seleccione a otro operador para realizar alguna o todas las llamadas, deberá pagarle a ese otro operador el tráfico de las llamadas que haya cursado con ese otro operador.

Por defecto, si el usuario no utiliza ninguno de los medios a su alcance para seleccionar otro operador, la llamada será encaminada por el operador de acceso con el que tenga contratado el servicio telefónico.

La selección de operador puede hacerse de dos modos:

- mediante selección llamada a llamada, esto es, el usuario del servicio telefónico en cada llamada marca el código de selección del operador al que quiere habilitar para cursar esa llamada seguido del resto del número al que llama.
- mediante preselección, esto es, el usuario decide por adelantado la entidad que cursará las llamadas, sin necesidad de marcar el código de selección de operador antes del número telefónico al que se dirigen dichas llamadas. A su vez, existen dos posibilidades, que son incompatibles entre sí:
 - (i) optar por la preselección de larga distancia (llamadas provinciales, interprovinciales, internacionales y a móviles)
 - (ii) optar por la preselección global (larga distancia + metropolitana)

- (iii) optar por la preselección global extendida (larga distancia + metropolitana + numeración de red inteligente)

En definitiva, actualmente no es posible:

- (i) que el abonado tenga únicamente la preselección metropolitana o de numeración de red inteligente
- (ii) que el abonado esté preasignado simultáneamente con varios operadores, aunque sí que preasignado con un operador, seleccione a otros operadores llamada a llamada

b) ¿Quiénes tienen derecho a solicitar la preselección?

La preselección sólo está obligatoriamente disponible para los usuarios cuyas líneas telefónicas pertenecen a Telefónica. Las líneas telefónicas propiedad de otros operadores no tienen la obligación de ofrecer esta posibilidad.

Amparándose en la vigente normativa y Circular de esta Comisión algunos contratos de los operadores contemplan dos posibles situaciones:

- por un lado, que la solicitud para el inicio del procedimiento de preasignación a favor del operador beneficiario de la preasignación la realice un cliente suyo que, a su vez, es abonado del operador de acceso para la línea o líneas objeto de la preasignación solicitada
- por otro lado, que la solicitud para el inicio del procedimiento de preasignación a favor del operador beneficiario de la preasignación la realice un representante del abonado del operador de acceso para la línea o líneas objeto de la preasignación solicitada. En este caso será necesario que el escrito de solicitud de preselección incluya las firmas del abonado y del cliente/representante.

c) Activación

El operador preseleccionado únicamente debería quedar exonerado de responsabilidad frente al cliente por el retraso en la activación cuando el mismo sea debido a una actuación dolosa o culposa del cliente o por fuerza mayor.

d) Compatibilidad con otros servicios

Debe expresarse con claridad (i) qué concretos servicios presta el operador preseleccionado, (ii) la forma de acceder a aquellos servicios que no presta el operador preseleccionado y (iii) qué sucede si el cliente no marca el código de selección del otro operador.

e) Causas de denegación y aplazamiento de la solicitud

Código denegación	Causa	Caso de uso
01	Numeración con proceso de preselección ya en marcha	Cuando sobre el número de teléfono existe un proceso de preselección en marcha por parte de otro operador o del mismo operador que aún no ha finalizado, y ambos procesos afectan al menos a un mismo tipo de llamadas
02	Numeración portada a otro Operador	Cuando el número ha sido portado a otro operador y ya no depende de centrales del operador de acceso
04	Abonado ha causado baja en el operador de acceso	Cuando el abonado está dado de baja en el operador de Acceso
05	Línea de abonado con Telecómputo	Cuando el abonado solicita preselección y ésta resulta Incompatible con las facilidades de la línea asociadas (Telecómputo)
06	Abonado con servicio suspendido o interrumpido	Cuando el abonado tiene el servicio suspendido o Interrumpido según los artículos 59 y 60 del Reglamento de Servicio Universal
07	Formato del número telefónico incorrecto o en blanco	Cuando el número de teléfono viene en blanco o contiene caracteres no numéricos o la longitud no es de 9 dígitos
08	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/CIF del abonado	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/CIF de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso

Código denegación	Causa	Caso de uso
09	Código de operador solicitante Erróneo	Cuando el campo que identifica el código del operador solicitante no tiene un valor reconocido o es incorrecto
10	Número de referencia duplicado o incorrecto	Cuando se presenta una solicitud con un número de referencia que ya ha sido utilizado por el operador, o que sea incorrecto por contener caracteres no alfanuméricos
11	Solicitud redundante	Cuando la acción que se solicita no modifica el estado en que se encuentra el abonado, y no haría falta llevar a cabo ninguna tarea
12	Formato del DNI/CIF incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos
13	Número telefónico no preseleccionado	Cuando el número telefónico no está preseleccionado con el operador solicitante
14	Unidad de preselección incorrecta o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido
15	Tipo de modificación incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido

f) Plan de precios

Debe incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para cada servicio al momento de la suscripción. Asimismo debería indicarse que el Anexo propuesto forma parte integrante del contrato, que tiene los mismos efectos que éste y que debe ser conocido por el cliente en el momento de la firma del contrato. De esa forma no quedaría duda de qué tarifas son de aplicación al contrato suscrito.

Cualquier modificación que se produjera en las mismas en el transcurso de este lapso de tiempo, debería ser comunicada al cliente con anterioridad a su aplicación otorgándole la posibilidad de resolver el contrato, a fin de evitar que la citada condición fuera considerada abusiva según prescribe la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984, según redacción dada por la Ley 7/1998, de condiciones generales de la contratación.

V. CONTRATACIÓN POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL MEDIANTE ACCESO CONDICIONAL

– *¿Qué es el servicio de televisión digital mediante acceso condicional ?*

Servicio de televisión (radiodifusión, punto a multipunto, tecnología digital) que utiliza un sistema de acceso condicional (art.1.3 de la Ley 17/1997):

“los medios, dispositivos o procedimientos lógicos utilizados para seleccionar la entrada de determinadas señales destinadas a un receptor terminal”

Como ejemplo:

- Transmisión mediante cable: Madritel, Menta, Euskaltel, R Cable...;
- Transmisión por satélite: Vía Digital, Canal Satélite Digital...;
- Transmisión terrestre (ondas hertzianas, tecnología digital): Quiero TV, Veo Televisión, y Neo Televisión.

– *Aprobación de los contratos-tipo para el uso de descodificadores y la prestación del servicio de televisión digital mediante acceso condicional*

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para aprobar los modelos de contratos de prestación del servicio de televisión digital mediante acceso condicional (artículo 7.a).1. de la Ley 17/1997, de 3 de mayo, por la que se incorpora al Derecho español la Directiva 95/47/CE, de 24 de octubre, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el uso de normas para la transmisión de señales de televisión y se aprueban medidas adicionales para la liberalización del sector, modificada por Real Decreto-Ley 16/1997, de 13 de septiembre):

“1. Aprobar los modelos de los contratos que los distribuidores y los operadores celebren con los usuarios para el uso de los descodificadores y la prestación del servicio de televisión digital mediante acceso condicional...”.

– *Respeto a la normativa específica de consumidores y usuarios*

Conforme al artículo 9 de la Ley 17/1997, modificada por el Real Decreto-Ley 16/1997,

“los contratos que se celebren con los usuarios del servicio respetarán lo dispuesto en la normativa sobre condiciones generales de contratación y sobre defensa de los consumidores y usuarios”

El artículo 7.a) de la Ley 17/1997, según redacción dada por el Real Decreto-Ley 16/1997 establece que

“los operadores y los usuarios, por sí, o a través de las asociaciones que los representen, podrán ejercitar cuantas acciones estimen pertinentes para obtener la tutela judicial de sus derechos”

Inclusión de determinadas menciones en el contrato-tipo

1º.- Los modelos de contrato a suscribir entre los operadores de servicios de televisión digital mediante acceso condicional con sus usuarios o abonados, deberán hacer constar de forma destacada,

“si el carácter abierto y compatible de los sistemas y de los descodificadores ofrecidos deriva de las condiciones técnicas de éstos o requiere, para producirse, su adaptación o un acuerdo entre los distintos operadores y, en este último caso, si se ha celebrado o no cuáles de aquellos afecta, indicándose las consecuencias que del acuerdo o de la falta de éste se deriven al usuario”. (El artículo 7.a) .1 de la Ley 17/1997, modificada por Real Decreto-Ley 16/1997)

2º.- Todo contrato de cesión, por cualquier título de la posesión de descodificadores y de prestación de servicio de televisión digital mediante acceso condicional, habrá de constar en documento ajustado al modelo aprobado por la Comisión con expresión de la fecha de la resolución aprobatoria (último inciso del artículo 7.a).1 de la citada Ley 17/1997).

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

**LA APROBACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS-TIPO PARA
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO,
Y DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, COMO GARANTÍA
DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Luis M. Cuaresma Gallardo

*Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y
para la Sociedad de la Información*

LA APROBACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO, Y DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Luis M. Cuaresma Gallardo

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

1. INTRODUCCIÓN

El auge y la consolidación de la sociedad de la información ha supuesto un gran impacto en los países desarrollados y en la vida de sus ciudadanos. Aunque el sector de las telecomunicaciones comprende sólo una parte de lo que se entiende por sociedad de la información, es quizá el que afecta a un mayor número de usuarios al ofrecer, entre otros, servicios tan cotidianos y básicos como el servicio telefónico disponible al público.

Siguiendo las pautas marcadas por las Directivas de la Unión Europea nuestro país afrontó hace algunos años el reto de liberalizar las telecomunicaciones, proceso que, afortunadamente y según todos los indicadores, ha culminado con éxito.

Pero incluso en el escenario de un mercado liberalizado de las telecomunicaciones la legislación vigente ha considerado necesario que la Administración ejerza un control sobre el cumplimiento de las obligaciones de servicio público impuestas a los operadores en función del tipo de licencia individual que posean, y que tutele los derechos de los usuarios de determinados servicios de telecomunicaciones.

En relación con este último aspecto –la tutela de los derechos de los abonados al servicio telefónico disponible al público– la actividad de la Administración se materializa en la exigencia de aprobación administrativa, con carácter previo a su utiliza-

ción, de los modelos de contratos-tipo que regulan la prestación del servicio telefónico disponible al público, tanto fijo como móvil.

El gran número de abonados a dicho servicio y la cuantía que alcanza la facturación global por la prestación del mismo, hace imprescindible un control administrativo sobre las relaciones contractuales que ligan a los operadores con los usuarios para preservar los derechos que a éstos le reconoce tanto la legislación general en materia de consumo, como la sectorial en materia de telecomunicaciones.

Las siguientes tablas¹ muestran el número de abonados al servicio telefónico, distinguiendo entre el fijo y el móvil y el importe de las facturaciones correspondientes al ejercicio 2001:

	<i>Millones</i>
Nº clientes telefonía fija	18.275.188
Nº clientes telefonía móvil	29.699.461
Facturación anual telefonía fija	13.532,28
Facturación anual telefonía móvil	10.027,93

2. COMPETENCIA

La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante Lgtel), en su artículo 3, letra f), establece como uno de sus objetivos “*defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de éstos, la vigencia de los imperativos constitucionales, en particular, el del respeto a los derechos al honor, a la intimidad y al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y a la infancia. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los prestadores de los servicios para la garantía de estos derechos*”.

Por su parte, el artículo 54.5 del mismo texto legal, titulado “Derechos de los Usuarios”, prevé que “*el Gobierno o, en su caso, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los usuarios, para evitar el trato abusivo a éstos*”.

El Título IV (también bajo el epígrafe de “*Derechos de los Usuarios*”) del R.D. 1736/1998, de 31 de julio, (en adelante R.S.U.), dedicado a desarrollar reglamentariamente la Lgtel, dispone que las relaciones entre los abonados y los prestadores de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y de redes públicas de telecomunicaciones se regirán por un contrato que se ajustará a la normativa vigente que les sea de aplicación, incluida la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

¹ Datos extraídos del Informe Anual 2001 de la C.M.T.



El apartado 2 del artículo 56 del R.S.U. constriñe el ámbito de los contratos que deben contar con aprobación administrativa a aquellos contratos que estando incluidos en el apartado anterior, se refieran, además, a la prestación de “*obligaciones de servicio público*”, y atribuye dicha competencia a la Secretaría General de Comunicaciones (hoy Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, tras la reestructuración de los Departamentos ministeriales llevada a cabo por el R.D. 557/2000, de 27 de abril, y de lo dispuesto en el R.D. 696/2000, de 2 de mayo).

En el ámbito de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el órgano encargado de la instrucción de los expedientes de aprobación de los contratos-tipo es la Subdirección General de Operadores y Tecnologías de la Información, perteneciente a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, que en virtud de lo dispuesto en el artículo 7.5. del R.D. 1451/2000, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Ciencia y Tecnología, tiene atribuidas las funciones de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de servicio público, y otras obligaciones impuestas a los operadores de telecomunicaciones en materia de redes y servicios (artículo 7.1)., letra c, de dicho R.D.).

3. CONTRATOS OBJETO DE APROBACIÓN

Como ya se ha indicado en el epígrafe anterior, el R.S.U. establece que serán objeto de aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información “*los modelos de contrato-tipo relativos a la prestación de obligaciones de servicio público*”.

Desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se ha venido interpretando este precepto en el sentido de que necesitan aprobación previa a su utilización los contratos que regulen las relaciones entre los operadores y los abonados al servicio telefónico disponible al público, ya sea éste fijo o móvil.

4. CONTRATOS QUE NO NECESITAN APROBACIÓN ADMINISTRATIVA

Sin embargo, no es necesaria la aprobación administrativa en el caso de los contratos destinados a regular otro tipo de servicios de telecomunicaciones (acceso a Internet, por ejemplo).

La entrada en vigor de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, supuso una novedad en esta situación al disponer en su artículo Noveno que también la relación jurídica que se establezca entre los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público y los prestadores de servicios de tarificación adicional, estará regulada por un contrato-tipo que debe ser aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, siguiendo el procedimiento (“... *en los términos...*”, dice la norma) establecido en el artículo 56 del R.S.U.

Por lo tanto, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información debe aprobar los contratos que versen sobre los siguientes servicios:

- a) El servicio telefónico disponible al público, tanto el fijo como el móvil.
- b) Los servicios de tarificación adicional.

5. APROBACIÓN DE LOS CONTRATOS-TIPO PARA REGULAR EL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO.

Como hemos indicado anteriormente, en virtud de lo dispuesto en el R.S.U. los modelos de contrato-tipo destinados a regular este servicio, incluidas todas sus modalidades (acceso directo, acceso indirecto mediante preselección, etc.), deben ser apro-

bados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Analizaremos, en primer lugar, los organismos que intervienen en el procedimiento de aprobación y, a continuación, expondremos brevemente el desarrollo de dicho procedimiento:

5.1. ORGANISMOS Y ENTIDADES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN.

Los organismos que intervienen en el proceso de aprobación de los modelos de Contrato-tipo presentados por los operadores, son los siguientes:

- a) La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que ejerce sus competencias aprobando el contrato-tipo mediante Resolución de su titular.
- b) La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, que debe emitir un informe preceptivo sobre el contenido de dicho contrato; informe que se centra, preferentemente, en la supervisión de aquellos aspectos que el contrato-tipo debe regular según lo dispuesto en la legislación sectorial, sin perjuicio de realizar observaciones sobre las condiciones generales propuestas, basadas en la legislación sobre consumo o en el derecho común.
- c) Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, a las que se otorga trámite de audiencia solicitando las observaciones pertinentes al Presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios, a través del Instituto Nacional del Consumo. Estas asociaciones suelen centrarse más en los aspectos exigidos por la legislación de consumo, sin olvidar, naturalmente, los contemplados por la legislación sectorial de telecomunicaciones.

5.2 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento, que se desarrolla según lo establecido en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de abril (en adelante R.J.A.P.P.A.C.), comprende las siguientes actuaciones:

- **INICIO DEL EXPEDIENTE.**

Suele iniciarse el expediente a solicitud del operador, que envía a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información el modelo de contrato-tipo que desea ofrecer a sus abonados.

Pero también cabe la posibilidad de iniciar el expediente de oficio, solicitando la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información al operador que presente el contrato, en el caso de que se tenga constancia de que está ofreciendo el servicio sin contar con un modelo debidamente aprobado.

El inicio de expediente lleva consigo:

1. La comunicación al operador del inicio del expediente, con indicación del plazo para resolver el mismo (tres meses) y los efectos que produciría la falta de Resolución expresa en dicho plazo: silencio administrativo positivo. También se le indica la dirección postal, el teléfono y el fax del órgano que lo va a tramitar, por si desea información sobre el estado del procedimiento.
2. El envío de una copia del contrato-tipo a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que emita el informe preceptivo.
3. El envío de una copia al Presidente del Consejo de Consumidores y Usuarios (Instituto Nacional del Consumo) para que presente las alegaciones que estime oportunas.

• *PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.*

Una vez analizado el Informe emitido por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y las observaciones realizadas por el Consejo de Consumidores y Usuarios, se elabora una “Propuesta de Resolución” en el que se fijan las modificaciones que deben ser introducidas en el modelo de contrato-tipo inicial, para proceder a su aprobación, otorgándole trámite de audiencia.

• *TRÁMITE DE AUDIENCIA.*

Al comunicarle la Propuesta de Resolución, se otorga al operador un plazo de diez días para que, de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de R.J.A.P.P.A.C., presente las alegaciones que estime oportunas.

• *RESOLUCIÓN.*

Una vez analizadas las alegaciones presentadas por el operador a la Propuesta de Resolución y, en su caso, admitidas las que procedan, se comprueba que las observaciones realizadas se han incorporado efectivamente al contrato, y se elabora la Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se aprueba definitivamente éste.

Si alguna de las alegaciones no es admitida, en la Resolución se hace mención expresa de que se “entenderá aprobado el modelo de contrato-tipo, una vez se haya introducido en el mismo las siguientes modificaciones”, modificaciones que se relacionan en el correspondiente “Resuelvo”.

6. APROBACIÓN DE LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

6.1. PECULIARIDADES DE ESTE TIPO DE SERVICIOS.

Como se indicó anteriormente, la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre los derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional, dispuso que las relaciones que se establezcan entre los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público y los prestadores de los servicios de tarificación adicional, estarán reguladas por un contrato-tipo, que será aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 56 del R.S.U.

En síntesis, este tipo de contrato regula las relaciones entre una persona (física o jurídica) que ofrece a los que le llaman, contenidos de información y/o entretenimiento, y un operador que le ofrece a él servicios de inteligencia de red.

Las personas que realizan la llamada con objeto de tener acceso a esos contenidos de información y/o entretenimiento, deben abonar un precio adicional sobre el precio que costaría una llamada “normal”, como contrapartida de la información y/o entretenimiento que reciben.

El operador cobra los servicios de inteligencia de red que ofrece al prestador de los servicios de información, y le paga a éste una parte del sobreprecio de la llamada, que le ha sido facturada al llamante por su operador de acceso.

Generalmente estos servicios se prestan a través de los números “903” y “906” (ahora en proceso de migración hacia números “80X”) y los “prestadores de servicios de tarificación adicional” (según la denominación acuñada por la Orden PRE/361/2002) ofrecen a sus clientes, a través de estos números, contenidos para adultos, consultas sobre el Tarot, información de tipo profesional, etc.

La trascendencia económica que tiene para los usuarios la facturación de estos servicios, dado el alto precio de las llamadas realizadas a los mismos, y la necesidad de cumplir el imperativo constitucional de proteger a la infancia y a la juventud, motivaron la publicación de la Orden PRE/361/2002, a la que ya se ha hecho referencia.

La protección a la infancia y a la juventud y la protección de los derechos de los consumidores son los principios básicos que informan el “CÓDIGO DE CONDUCTA”, que según el artículo Cuarto de la Orden PRE/361/2002, debe ser elaborado por la Comisión de Supervisión de Los servicios de Tarificación Adicional, creada a tal efecto por el artículo Sexto de la misma disposición.

6.2. ORGANOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE APROBACIÓN

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es el órgano competente para la aprobación de este tipo de contratos en virtud de lo dispuesto en el artículo Noveno de la Orden PRE/361/2002 y del Artículo 56.2 del R.S.U.

Por su parte, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, como en el caso de los contratos sobre la prestación del servicio telefónico disponible al público, debe emitir un Informe preceptivo que es tenido en cuenta a la hora de preparar la propuesta de Resolución que se comunica al operador (Artículo 56.2 del R.S.U.).

También se tienen en cuenta las alegaciones que en su caso presenten las asociaciones de usuarios y consumidores (Artículo 56.2 del R.S.U.).

6.3. CONTENIDO NECESARIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Este tipo de contratos tiene un menor contenido de derecho obligatorio y un mayor grado de derecho dispositivo que los contratos-tipo del Servicio Telefónico disponible al público.

El principio de libertad de pactos consagrado por el artículo 1255 del Código Civil, tiene aquí mayor vigencia que en el caso de los contratos sobre la prestación del servicio telefónico disponible al público, mucho más constreñidos por las normas de derecho imperativo contenidas tanto en el R.S.U., como en las órdenes que lo desarrollan.

Las partes pueden pactar libremente aquellas condiciones que consideren oportunas siempre que el contrato contenga la siguiente regulación de derecho obligatorio:

1. - La sumisión expresa de ambas partes al Código de Conducta vigente en cada momento, aprobado por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.
2. - La obligación del operador de retirar el número al prestador de los servicios de tarificación adicional en el caso de que reciba un Informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en el que se indique que dicho prestador está incumpliendo el Código de Conducta.

7. EFECTOS DE LA APROBACIÓN (COMUNES PARA AMBAS CLASES DE CONTRATOS-TIPO)

7.1 FIN DE LA VIA ADMINISTRATIVA

La Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se aprueban, tanto los contratos del servicio telefónico (fijo y móvil) como los de tarificación adicional, agota la vía administrativa (Artículo 109 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con la Disposición adicional decimoquinta de la Ley 6/1997, de 14 de abril, LOFAGE).

7.2. RECURSOS QUE PROCEDEN

Contra la Resolución por la que se apruebe un modelo de contrato-tipo, el operador puede presentar Recurso potestativo de reposición ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en el plazo de un mes, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

También puede presentar un recurso ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción, en el plazo de 2 meses contados desde el día siguiente a su notificación al operador.

7.3 CONTROL ADMINISTRATIVO SOBRE LOS CONTRATOS APROBADOS

Tanto la Lgtel. como el R.S.U. establecen un mecanismo de salvaguarda para el caso de que alguna de las cláusulas de un contrato-tipo ya aprobado se considere abusiva o supongan un trato abusivo del operador hacia el usuario:

Por su parte, el artículo 54.5 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, establece que:

- *“El Gobierno o, en su caso, la comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los usuarios, para evitar el trato abusivo a éstos”.*

Y el artículo 56.4 del R.S.U., prácticamente en los mismo términos, dispone:

- *“... El Gobierno podrá introducir cláusulas de modificación en los contratos celebrados entre los usuarios finales y los operadores para evitar el trato abusivo de éstos a aquéllos”.*

Dicho artículo añade que la C.M.T. actuará en el mismo sentido, cuando las cláusulas afecten a la competencia en el mercado.

8. CONTROL JURISDICCIONAL DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

A título meramente indicativo, pues sobrepasa ampliamente el ámbito de la ponencia, habría que señalar que con independencia de los recursos señalados en el punto anterior, cabe que, una vez aprobado el contrato, el abonado que no esté de acuerdo con lo dispuesto en alguna de las condiciones generales del mismo, ejerza ante la jurisdicción correspondiente las acciones previstas en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

- ACCIONES INDIVIDUALES (Capítulo II, artículos 7, 8, 9 y 10):
 - La declaración judicial de no incorporación al contrato.
 - La acción de nulidad prevista en el artículo 8.
- ACCIONES COLECTIVAS (Capítulo IV, artículo 12 a 20):
 - La acción de cesación.
 - La acción de retractación.
 - La acción declarativa.

9. ALGUNOS DATOS DE INTERÉS

9.1 OPERADORES QUE TIENEN EN LA ACTUALIDAD APROBADO SU CONTRATO-TIPO

Actualmente cuentan con algún modelo de contrato-tipo aprobado para regular la prestación del servicio telefónico disponible al público 53 operadores.

Cuentan con un modelo aprobado para la prestación de los servicios de tarificación adicional un total de 8 operadores.

9.2 ASPECTOS QUE CON MÁS FRECUENCIA DAN LUGAR A PROPUESTAS DE MODIFICACIONES EN LOS MODELOS DE CONTRATO-TIPO PRESENTADOS POR LOS OPERADORES.

- **Objeto del contrato:** Imprecisión a la hora de determinar el o los servicios que se van a prestar.
- **Tarifas y precios:** No suelen enviarse con el contrato. Se informa al operador que las Tarifas deben formar parte de un Anexo que debe acompañar al contrato y que tiene los mismos efectos que éste.
- **Desglose gratuito del coste de las llamadas de conexión a números atribuidos a los servicios de Internet, cuando la facturación depende del operador que proporciona el acceso:** Se indica, al operador que no lo establece, su obligatoriedad, según lo dispuesto en la Orden PRE/361/2002.
- **Derecho de desconexión de determinados servicios.** Entre otros, los de llamadas a los servicios de tarificación adicional y el de llamadas internacionales. Exigible a partir de la entrada en vigor de la Orden PRE/361/2002.
- **Intereses de demora por retraso en el pago:** Se informa al operador de que únicamente será admisible en el caso de que el contrato contemple una reciprocidad; por ejemplo, que se aplique el mismo interés en caso de que el operador se retrase en el pago de la indemnización por interrupción del servicio que proceda.
- **Plazo de conexión inicial:** En muchas ocasiones no se establece uno demasiado amplio (aunque no existe señalado nada al respecto, se tiene como referencia máxima el de 60 días establecido para el operador designado en la O.S.U.).
- **Responsabilidad en caso de interrupción o mal funcionamiento del servicio:** Se tiende a establecer cláusulas que, en la práctica, suponen una exoneración total de responsabilidad por parte del operador. Se reconduce la situación a los casos de fuerza mayor o a aquéllos en los que la interrupción haya sido provocada por culpa o negligencia del abonado.
- **Indemnizaciones por interrupciones en el servicio:** Este aspecto ha mejorado mucho debido a la taxativa regulación que se establece en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero.
- **Suspensión del servicio a instancias del abonado:** Este derecho no solía recogerse ni regularse, en algunos contratos. Según lo apuntado en el caso anterior, la entrada en vigor de la Orden PRE/361/2002 ha supuesto un avance en este sentido.

- **Suspensión del Servicio a instancias del operador:** Algunas veces se omite en las C.G. del contrato este derecho de los usuarios. En tal caso se indica al operador que debe introducir en el contrato, para información del abonado, i) que la falta de pago de los servicios de tarificación adicional, de Internet, o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico, no puede dar lugar a la suspensión de éste, y ii) que el aviso de suspensión debe contener todas las previsiones que se establecen en la Orden PRE/361/2002 (requerimiento del pago, fecha en la que, de no haberse producido el pago, tendrá lugar la suspensión, etc.).
- **Depósitos de Garantía:** Había tendencia, bien a establecer supuestos distintos de los reglamentariamente establecidos, bien a fijar importes superiores a los permitidos. La entrada en vigor de la Orden PRE/361/2002 ha clarificado mucho este tema y ha supuesto una disminución de los casos en los que hay que solicitar al operador que introduzca modificaciones.
- **Reclamaciones:** Muchas veces no se señalan adecuadamente los mecanismos de reclamación que puede utilizar el abonado (plazos; organismo ante el que puede presentar la reclamación; indicar que no procederá la suspensión o interrupción del servicio telefónico en caso de haber presentado una reclamación por desacuerdo con el importe facturado por la utilización de servicios de tarificación adicional, siempre que hubiera pendiente una reclamación ante las J.A. de C. o ante la S.E.T.S.I. y se hubiera consignado el importe, entregando el resguardo al operador, etc.).

RESUMEN

A pesar de la liberalización de las telecomunicaciones, determinados servicios (concretamente el servicio telefónico disponible al público, tanto fijo como móvil, y los servicios de tarificación adicional) deben ser prestados por los operadores de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales de un contrato-tipo que necesariamente tiene que ser aprobado por la S.E.T.S.I.

En el proceso de aprobación intervienen la C.M.T., que emite informe preceptivo, y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

El objetivo del proceso de aprobación es garantizar los derechos de los consumidores y usuarios comprobando que las condiciones generales del contrato se adaptan a lo dispuesto tanto en la legislación sectorial de telecomunicaciones, como en la legislación en materia de consumo.

La legislación sectorial establece un sistema de resolución de conflictos a través del cual los usuarios pueden presentar reclamaciones ante el operador, ante las Juntas

Arbitrales de Consumo o ante la S.E.T.S.I., sobre cualquiera de los aspectos relacionados con la prestación del servicio (funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños, etc.).

El Gobierno puede modificar las cláusulas de los contratos celebrados entre los usuarios y los operadores para evitar el trato abusivo de éstos a aquéllos.

Además de estas vías de reclamación, los usuarios pueden ejercitar ante los Tribunales ordinarios las acciones individuales y colectivas que les otorga la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

**LAS CONDICIONES GENERALES DE
LOS CONTRATOS DE TELEFONÍA**



Francisco Cucala Campillo

*Magistrado Suplente de la Audiencia Provincial de Zaragoza,
colaborador de la Unión de Consumidores de Aragón - UCE*

LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE TELEFONÍA

Francisco Cucala Campillo

Magistrado Suplente de la Audiencia Provincial de Zaragoza,
colaborador de la Unión de Consumidores de Aragón - UCE

IMPORTANCIA DE LA TELEFONÍA

En primer lugar, me gustaría agradecer en mi propio nombre y en el de la Unión de consumidores de Aragón, UCA, a la DGA, y en particular al Director General de Consumo del Gobierno de Aragón al **Ilmo. Sr. D. Florencio García Madrigal** y a todo su equipo de **colaboradores**, la amable invitación y el trato que en todo momento nos ha sido conferido.

En segundo lugar, nos parece una decisión muy acertada que las XVIII Jornadas Aragonesas de Consumo versen sobre el Acceso de los Consumidores a las Telecomunicaciones.

El mercado de las Telecomunicaciones, dentro de la economía mundial, ha sufrido una profunda y rapidísima evolución. Por ello, su importancia o trascendencia se muestra desde distintos puntos de vista, como son el sociológico, económico y jurídico.

En un contexto de cifras millonarias y de una competencia elevada, surge desde el punto de vista **jurídico**, la necesidad de regular las relaciones de los clientes a través del contrato de telefonía, introduciendo condiciones generales que, normalmente, son más beneficiosas para la mercantil.

Por ello se ha producido la necesaria **intervención** de la administración pública a través del dictado de normativa sectorial en el sector de las telecomunicaciones. En

concreto, se ha dictado la Ley de telecomunicaciones y otras normas, estableciendo un mínimo que debe constar en todo contrato.

En esta ponencia veremos algunas de las condiciones generales de dichos contratos, las más significativas y abusivas, pero desde un enfoque lo más cercano posible a cualquier persona y no desde un punto estrictamente jurídico.

OBLIGATORIEDAD DE ENVIAR EL CONTRATO DEL SERVICIO TELEFÓNICO

La obligatoriedad de enviar el contrato de prestación del servicio telefónico se deriva, en primer lugar, de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, que introdujo modificaciones en la Ley General de los Consumidores y Usuarios y así señala en la Disposición Adicional Primera lo que se entiende como cláusula abusiva, considerando como tal la renuncia por parte del consumidor a la entrega del documento acreditativo de la obligación, configurándola como la privación de un derecho básico.

“Disposición Adicional Primera. Cláusulas abusivas

A los efectos previstos en el Art. 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

II. Privación de derechos básicos del consumidor:

13ª) La imposición de renunciias a la entrega de documento acreditativo de la operación”.

En el mismo sentido, la Disposición Adicional Primera de la LCGC señala la Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios diciendo:

“Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Artículo 10

“1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado”.



Y la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, como norma de carácter sectorial, establece como derecho de los usuarios el derecho de información, del cual la remisión de la copia del contrato es su aspecto esencial. Dice el Artículo 54:

“2. Las normas básicas de utilización de los servicios de telecomunicaciones accesibles al público en general que determinarán los derechos de los usuarios, se aprobarán por reglamento que, entre otros extremos, regulará:

b) Los derechos de información de los usuarios”.

Y el Artículo 56 remite de nuevo a la Ley 26/1984:

“1. Las relaciones entre los abonados y los prestadores de los servicios a los que se refiere el artículo 53 se regirán por un contrato que se ajustará a la normativa vigente que les sea de aplicación, incluida la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”.

Por último, se está produciendo en la contratación de los contratos de telefonía, una canalización de ésta a través de líneas telefónicas. El Real Decreto 1906/1999, de

17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales, establece la misma obligación, desarrollando el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

Aunque excluye de su ámbito de aplicación a contratos que se refieren a condiciones reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general, que sean de aplicación obligatoria para los contratantes, sin embargo establece una obligación lógica y esencial con la idea de que aunque no deban sujetarse a los plazos y condiciones de la norma mencionada, si se realiza sí que en todo caso deberán remitir el contrato o documento en que se ha formalizado, diciendo en el artículo 1.3 párrafo 2º:

“No obstante, en estos supuestos, deberá quedar constancia documental de la contratación efectuada, ya sea en forma escrita o en registros magnéticos o informáticos, de acuerdo con la normativa específica aplicable en cada caso. A falta de ésta, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma”.

La conclusión que se extrae de la legislación antes citada es clara y meridiana. Las operadoras de telefonía tienen la obligación legal de remitir a sus clientes los contratos suscritos con ellos.

SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA PRINCIPAL

Vamos a ver una gran acumulación de cláusulas abusivas e irregularidades en los contratos de telefonía. A lo largo de la ponencia vamos a llevar a cabo una actividad crítica, pero también constructiva aportando posibles soluciones.

En primer lugar, sería deseable una mayor **actividad** de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el control de los contratos ya que desde la aprobación de la Ley de telecomunicaciones de 1998 y la diferente normativa sectorial, ha transcurrido demasiado tiempo sin que se haya compelido a modificaciones de importancia de los contratos.

De la misma manera, existiendo el **Registro de Condiciones Generales de la Contratación**, los contratos no acceden al mismo ni a su dictamen. Por ello, proponemos que el dictamen del Registrador de las Condiciones Generales de la Contratación se establezca como un dictamen vinculante y obligatorio, siempre y de forma previa antes de proceder a la inscripción de las condiciones generales en el Registro y que, además, se haga referencia en todos los registros autonómicos a las presentaciones de los clausulados en otros registros, debiendo existir una copia del contrato y del dictamen del registrador en estos, dándosele publicidad a través de boletines públicos.

Uno de los segmentos de reclamaciones más importantes que se generan en el ámbito del consumo, y de las relaciones contractuales de adhesión, son, como señala el Ilmo. Director General de Consumo en el prólogo de la guía de Acceso a la telefonía, los problemas en materia de telefonía.

Por ello, entendemos que, además de las soluciones que se van a enumerar a lo largo de la exposición, se debe señalar que se ha establecido, por la normativa sectorial de telecomunicaciones, la posibilidad de **modificación unilateral** de los contratos por el Gobierno o la Administración pública para evitar tratos abusivos.

En este sentido, la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones afirma en su Título III, Capítulo III “Secreto de las comunicaciones y protección de los datos personales y derechos y obligaciones de carácter público vinculados con las redes y servicios de telecomunicaciones”, y en concreto en su artículo 54.5, que:

“5. El Gobierno o, en su caso, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los usuarios, para evitar el trato abusivo a éstos.”

Y también, el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, afirma lo mismo en su Título IV, Derechos de los usuarios, artículo 56.4, diciendo:

4. De conformidad con el artículo 54.5 de la Ley General de Telecomunicaciones, el Gobierno podrá introducir cláusulas de modificación en los contratos celebrados entre los usuarios finales y los operadores para evitar el trato abusivo de éstos a aquéllos. Sin perjuicio de ello, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cláusulas de modificación en los contratos celebrados entre operadores cuando afecten a la competencia en el mercado.

Y el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración, afirma en su artículo 2.6 y sólo en cuanto a la competencia entre operadoras:

Excepcionalmente, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá dictar instrucciones a las partes que hayan celebrado un acuerdo de interconexión, instándolas a su modificación cuando su contenido pudiera amparar prácticas contrarias a la competencia o cuando resulte preciso para garantizar la interoperabilidad de los servicios.

La conclusión que se colige es que el Gobierno y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones son competentes y responsables de evitar que se cometan abusos contractuales y que, desde la publicación tanto de la Ley de Comunicaciones como del RD de desarrollo, ha transcurrido demasiado tiempo para que no se lleven a efecto las mismas.

Por lo tanto, la primera propuesta es que el Gobierno y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones deben aprobar de forma inmediata modificaciones contractuales estableciendo e imponiendo fuertes sanciones a las compañías que incumplan la legislación.

CONDICIONES GENERALES DE LA TELEFONIA

LETRA DE LOS CONTRATOS

Los contratos de telefonía fija y móvil, a excepción de unos pocos, incumplen sistemáticamente la normativa general establecida por el Código Civil y LGDCU relativa a la claridad y sencillez en su comprensión. En todos los casos, el tipo de letra utilizada es muy pequeña, lo que impide su correcta lectura y comprensión siendo el contraste, formato, y estilo de las letras u otros signos y cualquier otra característica de su impresión nada recomendables.

Consideramos que se debería fijar una altura mínima de la letra de 1,8 milímetros y debería consignarse en “negrita” y con caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, a una vez y media los utilizados en el cuerpo central del documento cuando se reproduzca legislación de obligatoria aplicación.

Por lo tanto, la conclusión es que la letra en los contratos no es adecuada, impidiendo que se exprese el consentimiento contractual con pleno conocimiento de lo contratado.

DOCUMENTACIÓN Y ESTILO

Hemos apreciado en todos los contratos estudiados, que las Condiciones Generales no son **firmadas** de forma independiente sino que en el anverso, o en el propio condicionado, se afirma que se conocen, se aceptan y se reciben, pero la realidad es otra. En todo caso, proponemos que los contratos sean firmados no sólo en su anverso, sino también las Condiciones Generales de forma independiente.

En el momento de la contratación no es posible conocer, ni someramente, las condiciones generales, con lo que el consentimiento que se presta debe entenderse

como provisional. Por lo tanto, creemos que durante un periodo de tiempo, al igual que ocurre con determinados sectores de la contratación (contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, etc.) debería tener el consumidor un **periodo de reflexión**, o bien entenderlos perfeccionados, pero siendo nulas las condiciones generales que vulneren lo dispuesto en la legislación sectorial.

El incumplimiento de la obligación de **información** de la compañía debería penalizarse con sanciones en función de la gravedad del ilícito.

Se han detectado **remisiones** a documentos no aportados, como los referentes a mínimos de calidad a prestar por las operadoras o “**anexos**” de tarifas. Estas faltas de cumplimiento de deber de información deben suponer la nulidad del contrato y la aplicación de unas cantidades inferiores para todos los conceptos que debería fijar la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, todo ello sin perjuicio de la imposición de sanciones. Iguales consecuencias se deben imponer si transcurrido un término, 5 días por ejemplo, no se envía al consumidor la información solicitada sobre tarifas y que se debe remitir de forma gratuita.

También consideramos que debería ser obligatorio expresar en el **reverso** de la factura los precios aplicados y todas las tarifas, etc., para que se pueda llevar a cabo un adecuado control, como ocurre en otros servicios. No obstante, también debería ser obligatorio que aquellas compañías que disponen de página **web** tuvieran que publicarla en la misma y, todo ello, sin perjuicio de otros medios de publicidad.

Las **omisiones** en el contrato de derechos legales suponen una vulneración de la normativa sectorial y de protección de los consumidores y usuarios por ser derechos irrenunciables (indemnización, conservación de número de teléfono, guías de abonados, etc.). Otras veces, los **términos** empleados no cumplen el artículo 10 bis 2 de la LGDCU, pues no son sencillos ni claros, puesto que o se varían, o tienden a confundir al usuario sobre sus verdaderos derechos. La consecuencia debe ser su nulidad con remisión a la normativa sectorial y establecer sanciones.

OBJETO DEL CONTRATO

También existen **remisiones** generalizadas a los servicios sin especificar cuáles son y la diferencia con los de tarificación adicional, etc. Dicha indefinición vulnera la normativa sectorial vedando el conocimiento real de prestación del servicio, ya que se presta un consentimiento sin la información adecuada (cláusula 20 de la lista de la Disposición Adicional 1ª de la LCGC), y sin que los folletos cumplan dicha finalidad puesto que lo relevante es que no se advierte al contratante de la dificultad o sobre coste importante de los servicios.

Los contratos deben **expresar claramente** todos los **servicios** que se prestan diferenciando, sobre todo, los de tarificación adicional y otros de pago. Si no, la conse-

cuencia junto con la no remisión de las tarifas, debe ser el no pago de los mismos en tanto no se subsane el defecto.

Tampoco se dice que la **modificación** de la prestación del servicio por inclusión de nuevos servicios debe contar, en todo caso, con el consentimiento expreso del consumidor, no valiendo el consentimiento tácito, pues si no, se podrían ampliar los contratos sin las garantías adecuadas, ya que no hay manera de garantizar que el consentimiento prestado sea con conocimiento real de precios y condiciones.

Si a pesar de ello, se presta, la consecuencia debe ser que se entiende que la compañía lo presta de forma gratuita, salvo que se pague de forma continuada durante más de dos meses. Además, deben remitirse las tarifas. Si se presta con consentimiento y no se entregan tarifas, la consecuencia debe ser la reducción del precio.

No se incorpora en los contratos la posibilidad de la **desconexión** de los servicios de tarificación adicional. Tampoco suele indicarse que debe producirse en 10 días, siendo los costes de cuenta de la operadora si no lo lleva a cabo. Este incumplimiento debe conllevar sanciones para la compañía, y una indemnización para el usuario, siendo los costes de desconexión de cuenta de la operadora.

Además, y puesto que los 906 han proliferado de forma excepcional (Gran Hermano, Operación Triunfo, La isla de los famosos, etc.) consideramos que las administraciones públicas, en especial el Gobierno o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, deben proponer en el Senado la creación de una comisión que establezca, como ocurrió con los 903, la contratación expresa de los mismos y no la petición de desconexión, que se ha mostrado ineficaz. Además, la nueva Ley de Telecomunicaciones establece no una liberalización sino una desregulación, y dará lugar a una avalancha de problemas y reclamaciones, ya que no se necesitará licencia ni autorización para las empresas de tarificación adicional.

Así, y en la protección de los datos personales recogidos en ficheros informáticos, se comprobó que la autorregulación fue nefasta debiendo intervenir decididamente la Administración con el establecimiento de un consentimiento expreso por las ventas de datos masivas.

También se han detectado en los anuncios de 906 que no se indica en algunos el coste de la llamada o se indica en letra minúscula e ilegible. Esto debería suponer la falta de pago por indeterminación del objeto o una moderación a la baja del mismo.

En este mismo aspecto, y al hilo de las recientes noticias sobre las posibles estafas de los 906, no podemos dejar de constatar la posible responsabilidad no sólo de los autores directos sino también de los operadores intermediarios ya que la Ley de Servicios de la Información y Comercio Electrónico 34/2002, de 11 de julio, establece como un principio general la obligación dar una información clara y precisa (artículo 10.1) siendo los consumidores y usuarios objeto de especial protección (artículo

lo 8). En este sentido, el artículo 17.1 establece la responsabilidad en los casos de actividades ilícitas y desde luego, los casos denunciados pueden ser calificados como posibles estafas.

Además, proponemos una modificación de la Orden 361/2002, de 14 de febrero, que creó la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, pues a pesar de tener la competencia de elaborar, aprobar y modificar un Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basado, entre otros, en los principios de la protección de los derechos de los consumidores, no ha funcionado correctamente el control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta en el caso de los 906, pues no se conoce informe alguno que haya obligado a retirar con carácter inmediato el número telefónico asignado al prestador de servicios de tarificación adicional que ha incumplido el Código de Conducta a pesar de ser públicamente conocidos los casos anteriores.

De la misma manera, debería ser un contrato controlado por la Administración a través de contratos tipo, ya que el Código de Conducta no ha funcionado pues se debería haber endurecido exigiendo: 1) aval bancario, u otra forma similar, con una cuantía mínima al 10% del volumen de facturación bruto para responder a las reclamaciones, 2) la asunción voluntaria de imposición de la suspensión del servicio por la operadora intermediaria a requerimiento de las autoridades de Telecomunicaciones en los supuestos de denuncias múltiples y con posibilidades de certeza de abusos en el sector, además de un seguro de responsabilidad civil, teniendo prohibida la subcontratación o cesión y 3) la sumisión a las Juntas Arbitrales de Consumo de forma total.

Y, por último, y en el caso de los 906, proponemos que sea obligatoria la constitución de un depósito de garantía o aval bancario y seguros de responsabilidad civil por los operadores 906 por una cantidad fijada por la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional para atender a posibles responsabilidades.

No se da información alguna en el contrato sobre el **roaming** y, en todo caso, se excluye la responsabilidad de la compañía, y ello debe suponer sanciones, y además, la asunción de parte del coste de este servicio.

De la misma manera, algunas compañías se reservan la posibilidad de **modificar unilateralmente** el contrato, siendo abusivo si no depende de una causa objetiva, que debe ser controlada por la Comisión de Telecomunicaciones, incluso en materia de tarifas.

También se hacen referencias a la prestación del servicio según el **título** o licencia sin especificar someramente en qué consiste y tampoco se dice, de forma sintética, a qué están habilitados en criterios geográficos y de calidad.

Igual observamos respecto a las remisiones a los estándares legales de **calidad**, los cuales no se concretan y no se puede llevar a cabo un control por parte del consumidor.

Creemos que debe explicarse la calidad, por anexo firmado, con los criterios geográficos y de prestación del servicio, con indicación de porcentaje de fallos o averías que dan derecho a la reclamación. El incumplimiento debe conllevar sanciones.

En algunos contratos directamente se excluye el derecho de **indemnización** del consumidor en casos de suspensión temporal del servicio, y en otros, los que lo incluyen, o bien no establecen el importe, los términos y condiciones legales, o bien los modifican siempre en beneficio de la operadora. En este sentido, se observa la inclusión de supuestos de exclusión distintos a los legales, como, por ejemplo, guerras, quiebras, paros laborales, suspensión de pagos, etc.

La exclusión del derecho de indemnización del consumidor debe suponer, en cuanto a la modificación, su nulidad, y en cuanto al resto, la imposición de sanción. Además, el derecho de indemnización en casos de caída del sistema generalizada o que afecte a zonas, etc., es decir, a una pluralidad de personas, debe ser resuelto de oficio por el órgano competente, debiendo la compañía en un plazo determinado facilitar la relación de personas afectadas, los consumos medios, etc., y una propuesta de indemnización. Esta debería ser notificada al interesado, quien podría estar de acuerdo con la misma y en la forma de abono.

Se establecen aceptaciones **tácitas** a futuras prestaciones, pero sin que sea necesaria comunicación individual, siendo ello abusivo por falta de consentimiento. También debería ser objeto de sanción.

DURACIÓN

Los contratos de telefonía, de forma general, se configuran como de carácter **indefinido**.

Esto supone que se deba reconocer de forma obligatoria un derecho de **resolución** en cualquier momento al consumidor, lo que se hace, pero en términos más graves de plazo o forma de comunicación, siendo ello abusivo. Nada se dice sobre la resolución en un plazo breve de tiempo a voluntad de la operadora. El consumidor o usuario debe saber que el mismo puede no ser mantenido durante un mínimo temporal y entonces quizás no hubiera contratado con dicha operadora. Por lo tanto, creemos que se debería incorporar una duración mínima al contrato de tiempo indefinido, (6 meses, por ejemplo).

Se condiciona la validez del contrato a la verificación por las operadoras de **requisitos financieros**, etc., sin establecer plazos ni procedimientos, siendo cláusulas abusivas.

Son nulos los requisitos financieros que establecen las operadoras sin plazos ni procedimientos controlados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, sin

perjuicio de su derecho a la petición de depósitos de garantía. La inclusión de listas de morosos, etc., por las compañías telefónicas debería requerir permiso de la Administración por las graves consecuencias que pueden tener o bien no poder ser llevadas a cabo si no se ha resuelto así en una Junta Arbitral o por la Comisión de Telecomunicaciones.

Se deja, en algunos contratos, al arbitrio de las compañías el momento de **activación** del servicio sin establecimiento de plazo o con un plazo indeterminado lo cual es abusivo y debe llevar una sanción sin perjuicio de una indemnización al consumidor por los daños y perjuicios sufridos.

PRECIOS

No se incluyen y no se entregan en el contrato, a pesar de lo que se dice en los mismos. Tampoco se aceptan expresamente mediante firma y no se comunican con posterioridad. Lo más correcto sería que se hicieran constar los precios iniciales del servicio básico y de los complementarios en el momento de la entrega del servicio y ello tanto a efectos de consentimiento como de determinación del objeto.

Por ejemplo, en telefonía móvil, el consumidor compra un pack de contrato y teléfono financiado o subvencionado. Si se produce una variación de los precios y quiere rescindir el contrato, se encuentra con la dificultad de que debe pagar la diferencia subvencionada por la operadora con el coste que ello genera. El consumidor, si hubiera conocido este hecho, quizás no hubiera contratado dicho servicio con esta compañía.

Se permite la **modificación unilateral** de precios por parte de la compañía sin notificación personal y aceptación y sin señalar su derecho a la resolución o a la continuación, remitiendo a una comunicación pública o a las organizaciones ministeriales o asociaciones de consumidores. Estas modificaciones son arbitrarias y no responden a un criterio objetivo.

Estas modificaciones deben ser controladas por el Gobierno con arreglo al IPC y, en todo caso, más uno o dos puntos de corrección.

Se establece la aceptación **tácita** del cliente en breves plazos de las nuevas tarifas sin posibilidad de conocimiento real.

Dependiendo de las compañías, hay **reserva** de aplicación de los descuentos, ofertas, promociones, etc., y no se comunican a la firma del contrato o con posterioridad. Pensamos que deberían ser aplicados de forma inmediata a los consumidores.

Las cláusulas abusivas deberían generar la nulidad, sanciones e indemnización.

FACTURACIÓN

El **plazo** es una de las pocas elecciones que puede hacer el consumidor, si bien se limita normalmente a decidir entre facturación mensual o bimensual.

En cuanto a la **forma** de pago, debe poder efectuarla de cualquiera de las formas admitidas en derecho conforme a los principios generales de la contratación y en cualquiera de las oficinas o establecimientos de las operadoras en algunos contratos. Su incumplimiento debe conllevar la nulidad y una sanción.

No se indica por las compañías una **fecha** concreta en la que tiene que girar el recibo y se impone la obligación de tener **saldo suficiente** con lo que pueden ocurrir supuestos de giros de recibos correspondientes a varios meses sin que haya saldo suficiente generando descubiertos, etc. La fecha concreta en la que tiene que girar el recibo debería ser en los 15 primeros días del mes vencido. Si no se hace en la semana siguiente, una reducción del consumo, y si no se hace en la semana siguiente, gratuidad del recibo.

El **momento** de pago debe ser el que se exige y no el de la factura, puesto que también se aprecia en algún contrato, siendo nulo lo contrario y conllevando una sanción.

También se aprecia la falta de concreción del **desglose** y momento de la facturación de los conceptos, como la cuota de alta inicial, las cuotas periódicas, los precios de los servicios básicos, de tarificación adicional, los gratuitos, etc., lo que debe conllevar una sanción de reducción de la factura la primera vez, la gratuidad la segunda vez y la tercera vez una sanción adicional.

En algunos contratos no se hace ningún tipo de referencia a los **impuestos**, debiendo ser desglosados e incluidos en la facturación. Su incumplimiento debe generar una sanción y una reducción del consumo.

En algunos contratos no se recoge el derecho del cliente a la facturación no **detallada** y en otros se confunde con el desglose. Además, no se expresa el derecho a la factura específica por servicios adicionales (Internet, etc.) La vulneración debe suponer una sanción y si no se hace en la factura, reducción de la factura la primera vez, la gratuidad la segunda vez y una sanción adicional la tercera.

Son abusivas las **reservas de facturación** anticipada por los conceptos no establecidos en la normativa sectorial (cantidades superiores a un límite de crédito, etc.). Son nulas y deben ser castigadas con una sanción.

O las **cláusulas penales** que suponen un desequilibrio, como la pérdida total de cuotas o pagos anticipados. Deben ser moderadas por una Junta Arbitral, por la Secretaría de Telecomunicaciones o los Tribunales de Justicia.

También son abusivas las cláusulas que imponen la **responsabilidad** al consumidor por falta de pago cualquiera que sea la causa, aunque no sea imputable al usuario, y son nulas, debiendo ser eliminadas del contrato.

En cuanto a los **intereses de demora**, se han llegado a constatar casos de anatocismo o cobro de intereses de los intereses. Si bien en algunos contratos se reconoce igual facultad al consumidor, cobro de intereses moratorios, no se fija claramente el momento en el que empiezan a computarse. En otros, aparecen intereses muy elevados sin que exista la misma posibilidad para el consumidor.

Los intereses de demora deben fijar claramente el **momento** en el que empiezan a computarse para el consumidor, que creemos que debe ser desde que llame a un número gratuito ad hoc o entregue su reclamación en cualquier oficina. Su concreción contractual genera la nulidad y una sanción.

Los intereses muy elevados sin que exista la misma posibilidad para el consumidor, son nulos y deben generar una sanción.

Se aprecian inclusiones de **terceros** al contrato en cuanto al aseguramiento de los pagos, que no deben hacerse y que quizás se comprenderían en el apartado de garantías.

Tampoco se recoge el derecho a solicitar **gratuitamente** y de forma fehaciente las tarifas que se le están aplicando. El incumplimiento de remisión gratuita y fehaciente de las tarifas que se le están aplicando debe generar sanción de reducción de la factura la primera vez, la gratuidad la segunda vez y una sanción adicional la tercera.

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA O TELEFÓNICA

Este tipo de contratación genera problemas y consideramos que sea cual sea la interpretación de la legislación en la materia debe haber una información previa y una remisión posterior del contrato en el que se reconozca el derecho del consumidor a la resolución contractual. La mejor solución podría ser una combinación de un registro de número de contrato y posterior remisión de documentación, con la grabación de la contratación o registro en caso de Internet, previa información y autorización del usuario, puesto que quedaría constancia del contenido.

PRUEBA

Se establecen por los operadores inversiones de carga de la prueba prohibidas y deben generar una sanción.

Los reconocimientos de registros de las operadoras que vedan cualquier tipo de prueba en contrario en la reclamación son nulos y deben suponer que se ha probado

la reclamación del consumidor sin perjuicio de una sanción a la operadora por cada contrato.

DEPOSITOS DE GARANTÍA

Aún existiendo una amplia normativa sobre los mismos, no se suele respetar, limitándose a señalar que la no constitución del mismo faculta a la compañía a suspender o interrumpir el servicio.

No se establecen, en muchos contratos, los supuestos legales para solicitarlo, la duración, el procedimiento de constitución, las cuantías máximas legales, los casos de devolución en cada supuesto y, sobre todo, no se cumple la obligación de información que tienen sobre lo anteriormente expresado, infringiéndola. Por lo tanto, el incumplimiento de la legislación actual en este punto es bastante abundante en cuanto a parte de la misma y ello, debe suponer una sanción y la imposibilidad de hacerlos efectivos.

GARANTIAS

Son abusivas y nulas las garantías de terceros ajenos al contrato, por ser incondicionadas y sin autorización del mismo, constituyendo sobre garantías. Y deben entenderse no incluidas e imponer una sanción por cada contrato.

No deben existir los **límites de crédito**, pues no establecen los derechos esenciales reconocidos como la audiencia, prueba, etc.; además, la legislación sectorial ya estableció los depósitos de garantía para cumplir con estas finalidades y deben generar una sanción por cada contrato.

La situación supone una indeterminación, a nuestro entender, prohibida por la protección que a los consumidores y usuarios brinda la Disposición Adicional de la LCGC, puesto que supone:

- una facultad unilateral de interpretación de la operadora,
- una posible reserva de modificación unilateral sin motivo válido al valorar las condiciones económicas,
- un acceso a una información económica del cliente con los problemas sobre tratamiento de datos informáticos,
- una reserva sobre el plazo indeterminado para resolver sobre el límite de crédito aplicable.

En este sentido, podemos reflexionar sobre una situación posible en la que un consumidor abonado a una operadora durante cierto tiempo y en función de un gasto mayor que no fue atendido por problemas administrativos del banco, es requerido por la compañía para que el mismo presente unos datos económicos para determinar el límite de crédito aplicable. Pues bien, es evidente que el procedimiento, plazo y criterios para resolver quedan al arbitrio de la compañía.

INTERPRETACIÓN A FAVOR

Se detecta en todos los contratos una interpretación siempre a favor de la propia compañía telefónica de turno y nunca, o casi nunca, del consumidor, infringiendo, de esta manera, la normativa de consumo y en concreto la LGDCU.

De la misma manera, se incumple la obligación legal de señalar todos los derechos de los consumidores y además se interpreta o modifica en contra del consumidor.

La consecuencia es que debe generar el efecto contrario, es decir, interpretación según normativa y en caso de duda a favor del consumidor.

SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A INSTANCIA DEL CONSUMIDOR

En algunos contratos se detecta la falta del reconocimiento legal del derecho del consumidor a suspender el contrato y debe suponer una sanción por cada contrato.

En otros, se establece, pero no se desarrollan todos los aspectos legales que se deben conocer para ejercitar este derecho, como la dirección a la que se deben dirigir para ejercitar, el correo electrónico, que debe pedirlo con 15 días de antelación, etc., y debe dar lugar a iguales consecuencias.

SUSPENSIÓN TEMPORAL A INSTANCIA DE LA COMPAÑÍA

Suelen incorporarlo al contrato, pero con modificaciones siempre a favor de la operadora. Por ejemplo, o se modifican los plazos o no se indica que el impago de servicios adicionales sólo puede suspender éstos y no el servicio básico, por ejemplo, Internet. O que debe ser mantenido en llamadas entrantes o de urgencia, o que previamente debe hacerse por la compañía un aviso requiriéndole de pago 15 días antes de la suspensión indicando el motivo y día. Tampoco se suele decir que, si paga, tiene obligación la compañía de restablecer el servicio el día laborable siguiente que lo sepa, etc.; estos incumplimientos deben originar una sanción por cada contrato y en todo caso la interpretación conforme a la legalidad y en su defecto a favor del consumidor

DATOS PERSONALES

Hemos podido constatar que el consentimiento que se solicita del consumidor se lleva a cabo en las condiciones generales y debería ser **expreso** en el anverso y no incluido en las condiciones generales en el reverso.

Por otro lado, en algunas de dichas cláusulas no se hace referencia a la **destrucción** de los datos o se indica, que si no se dice nada, supone aceptación tácita, cuando el principio general debe ser el consentimiento expreso. Dicha mención debe ser incluida y, su no inclusión debe generar una sanción por cada contrato.

No cabe aceptación **tácita** cuando el principio general debe ser el consentimiento expreso y debe entenderse nula y dar lugar una sanción por cada contrato.

Se debe **informar** sobre el carácter obligatorio o facultativo de algunas respuestas, sobre las consecuencias de la negativa a responder a dichas preguntas, indicando la identidad y dirección del responsable del tratamiento o su representante, sobre cuántas veces puede ejercitarse el derecho de acceso o sobre el plazo para hacerlo efectivo o sobre la destrucción de los datos. La no información de estos extremos debe dar lugar a una sanción por cada contrato sin perjuicio de otras mientras no se cumpla.

RECLAMACIONES

Los contratos, de forma generalizada, salvo excepciones, señalan la posibilidad de llevar a cabo reclamaciones, ya que es un derecho reconocido en la normativa sectorial, pero lo limitan, imponiendo que sólo se pueda hacer en los servicios de atención al cliente, que en algunas operadoras se trata de teléfonos 902 o direcciones en Madrid o Barcelona con un departamento central.

Las reclamaciones e información deben ser gratuitas para el consumidor y deben prohibirse estos métodos para articular las reclamaciones, puesto que lo que pretenden y consiguen es limitarlas o anularlas. Deben poder presentarse en cualquier oficina comercial y siempre a través de teléfonos gratuitos ad hoc, que la simple llamada confirme la resolución contractual o la existencia de una reclamación, etc.

También encontramos que algunas operadoras **se adhieren** a las Juntas Arbitrales de Consumo condicionando su asistencia en cuanto al objeto o bien sólo aceptando el arbitraje de derecho.

Consideramos de importancia que la licencia obligue a las operadoras a someterse obligatoriamente a las Juntas Arbitrales en determinados conceptos (facturación, por ejemplo) e importes (hasta 901,52 euros coincidiendo con la cuantía que en el juicio verbal civil no es necesario abogado ni procurador), sin perjuicio de su voluntarie-

dad en los límites superiores. No creemos que sea ilegal, puesto que sería uno de los requisitos de la licencia aceptado voluntariamente como una condición del contrato y, por otro lado, su tutela judicial efectiva sigue manteniéndose, puesto que pueden acudir a los Tribunales mediante el recurso de anulación del laudo arbitral, que creemos que debería ser ante la Audiencia Provincial del domicilio del consumidor.

Todos los contratos **no incluyen** la Disposición Adicional 22, que establece que en caso de reclamación y consignación no se puede suspender el servicio. Como consecuencia de lo anterior, no dan una dirección o procedimiento para llevar a cabo la referida consignación.

También se han observado limitaciones al **plazo** de un mes para la presentación de las reclamaciones o bien el establecer cobros por llevar a cabo las mismas en caso de que no prosperen.

SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

Las compañías, de forma general, establecen una cláusula exoneratoria de su responsabilidad en todo caso, que es abusiva y nula, puesto que también incluye las omisiones o imprudencias que pueda cometer la operadora.

También alguna compañía incluye cláusulas de autorización de **grabación** de las conversaciones que, si bien es posible a tenor del RD de contratación telefónica, debe ceñirse a un fin concreto, y ser avisado el consumidor al que se está grabando la conversación, así como la adopción de las medidas de seguridad de las grabaciones, acceso, etc., y, sobre todo, la destrucción de las mismas pasado un plazo razonable. Su incumplimiento, al margen de las acciones penales y civiles, debe conllevar una sanción por cada caso y una indemnización para el consumidor a determinar en función de la gravedad de la infracción.

NOTIFICACIONES

Aunque se aprecia en muchos contratos la **igualdad** entre las partes en las notificaciones, también hay otros en que no es así.

También se establecen **gravámenes** para el consumidor en cuanto a la forma, el plazo, o el lugar en que se puedan presentar y es que a veces faltan datos de las operadoras o no se ponen a disposición del consumidor servicios de comunicación fáciles, eficaces y gratuitos. Se ha constatado el mal funcionamiento de las reclamaciones por vía telefónica.

Estos gravámenes son nulos y deben ponerse a disposición del consumidor servicios de comunicación fáciles, eficaces y gratuitos.

CASOS EXTRAS DE RESOLUCIÓN

Se afirma en casi todos los contratos causas no incluidas en la legislación sectorial, como la **pérdida** del título habilitante o licencia que extingue el contrato sin derecho a indemnización ni plazo de preaviso o la liquidación, suspensión de pagos, quiebras, etc. Consideramos que la primera es nula por ser imputable únicamente a la compañía y debe dar derecho a indemnización y sanción por cada contrato.

El mal uso, el atentado contra la intimidad o la no remisión del contrato son conceptos indeterminados o sin sujeción a plazo, y son nulos y no deben resolver el contrato o dejar su determinación a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Otras causas que se incluyen son la no devolución de los terminales o aparatos, o aceptación de cualquier modificación unilateral de la compañía, o notificación de modificaciones de datos por el consumidor o aceptación de la imposición de sobregarantías, etc. Son también nulas y deben resolverse por las Juntas Arbitrales de Consumo.

RESPONSABILIDAD

No pueden aceptarse como válidas las cláusulas que limiten o excluyan los derechos legales como, por ejemplo, el de compensación o retención, el de indemnización por daños, etc. y deben sancionarse con multa y sin perjuicio de la asunción de la responsabilidad.

GUIAS TELEFÓNICAS

Este derecho esencial del consumidor, o bien aparece recogido de forma muy somera o bien no se incluye, siendo una vulneración de la normativa sectorial, debiendo dar lugar a indemnización y una sanción por cada contrato.

CESIONES

Todos los contratos afirman el carácter personalísimo del contrato, pero algunos establecen la cesión incondicional sólo para la operadora y ello es abusivo y debe dar lugar a una multa por cada contrato sin perjuicio de que no sea efectiva sin consentimiento del consumidor.

FUEROS

Aunque de forma general, la mayoría de los contratos señalan la competencia del domicilio del consumidor o el lugar de cumplimiento de la obligación, también

hay otros casos de sometimientos a fueros que no se corresponden con la normativa y que se configuran como cláusula abusiva.

LEGISLACIÓN APLICABLE

La mayoría de las condiciones generales se remiten a la normativa sectorial y a la normativa sobre condiciones generales, pero se observa que algunos no hacen referencia a esta última, debiendo ser obligatoria. Su incumplimiento debe conllevar la nulidad y una multa por cada contrato.

OTROS

En todos los casos y hasta que no se notifique por la compañía el incumplimiento y los derechos que le pertenecen al consumidor, debería pensarse en sanciones acumulativas y en un **depósito de garantía** como en el caso de las aseguradoras para los eventuales incumplimientos que pudieran suceder.

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

**EVOLUCIÓN DE LA
TELEFONÍA MÓVIL**

Ramón Benet Mazarico

*Representante de la Asociación Nacional de
Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones - ANIEL*

EVOLUCIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL

Ramón Benet Mazarico

Representante de la Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones - ANIEL

La telefonía Móvil, que permite el desplazamiento físico de los terminales telefónicos, ha utilizado diferentes tecnologías, las cuales han dado lugar a las diferentes “generaciones” que son las que se detallan:

1G: TMA

2G: GSM.

3G: UMTS.

Comentaremos brevemente cada una de ellas.

1.- TMA (Telefonía Móvil Analógica).

Aparece en España en 1982, de la mano de Telefónica. Inicialmente aparece el TMA-450 (450 hace referencia a la banda de frecuencias utilizada).

Se caracteriza por tener una transmisión analógica y cada llamada ocupa un “canal” (porción de frecuencias) de los disponibles en la Estación Base a la que se conecta, de forma similar a como se transmiten los canales de TV.

La tecnología utilizada era tal que cada fabricante usaba las soluciones particulares que consideraba convenientes. Ello hacía que un terminal de un operador no solía ser compatible con el de otro operador, por lo que el “roaming” (uso de la red de otro operador al desplazarse el usuario por otros países), no era posible.

Los terminales telefónicos eran muy voluminosos (solían instalarse en vehículos) y muy caros.

El crecimiento del número de usuarios pronto llevó a la saturación de los canales disponibles, por lo que hubo que ampliar el servicio, usando canales en la banda de 900 MHz. Nació así el TMA-900, de la mano de TS1 (filial de Telefónica). Este servicio apareció en 1990 y se denominó MOVILINE.

Los servicios adicionales que el TMA podía ofrecer eran escasos:

- Buzón de voz.
- Llamada en espera
- Conferencia a tres...etc.

2.- GSM (Global System for Mobile Telecommunications).

Al poco tiempo del nacimiento del TMA, se hicieron patentes los problemas de saturación de frecuencias y de incompatibilidad de redes, por lo que para solucionar el problema y en previsión de la próxima liberalización de las Telecomunicaciones, se creó un grupo de trabajo para confeccionar las especificaciones de un sistema móvil de gran capacidad, que pudiera evolucionar incorporando nuevas tecnologías, servicios y aplicaciones. Este sistema se implantaría a nivel europeo.

En 1991 las especificaciones estaban ya definidas y las primeras redes GSM empezaron a desplegarse. En España, año de las Olimpiadas de Barcelona y año de la Expo-92, se iniciaron las primeras pruebas del GSM, de la mano, de la filial TS1.

En 1995, Telefónica Móviles (TS1 había pasado a denominarse Telefónica Móviles en 1993), comercializaba el sistema GSM.

Características del sistema:

La más significativa es que la transmisión deja de ser analógica para convertirse en digital. Cada señal a transmitir se transforma en una serie de “bits” (señales con solo 2 estados, denominados “0” y “1”). De esta serie de bits, una vez transmitidos y recuperados, puede regenerarse la señal original.



Cada Estación Base dispone de una serie de portadoras (frecuencias que soportan los bits de las señales a transmitir) y cada portadora reserva un espacio de tiempo ("slot") de los 8 que dispone, a cada abonado que desea transmitir, es decir, los abonados comparten la misma portadora, usándola cada uno, una porción de tiempo limitada.

Dado que la señal a transmitir podía ser voz o cualquier otra cosa, ello dio pie a la aparición de nuevos servicios y aplicaciones. También se diseñaron Sistemas que mejoraban las velocidades de transmisión y que podían ser superpuestos a la propia red de GSM.

Servicios ofrecidos: Además de los básicos, que ofrecía ya el TMA, aparecen otros nuevos tales como:

- Transmisión de datos (a 9,6 Kb/s por slot de tiempo).
- FAX.
- Restricción de llamadas.
- Roaming

2.1 Mejoras en la transmisión:

Tal como se ha dicho, el “slot” de tiempo asignado a un usuario, puede ser usado, no para transmitir voz, sino para datos. Lamentablemente la velocidad en Kilobits/s, que puede conseguirse es de 9,6 KB/s (en la versión R7) o 14,4 Kb/s (en la R8). Estas velocidades son muy bajas y no resultaban satisfactorias para el usuario, excepto en casos muy específicos.

Para mejorar la velocidad se diseñaron diferentes sistemas, bien entendido que se superponen al GSM, compartiendo el acceso radioeléctrico.

2.1.1- HSCSD (*High Speed Circuit Switched Data: Datos a alta velocidad por circuitos conmutados*).

La idea del sistema es, si no tenemos bastante con los 9,6 Kb/s que puede transmitirse por un canal, utilicemos varios canales. Así pues, ocupando por ejemplo 4 canales, podríamos obtener 38,4 Kb/s (57,6 Kb/s en R8). Es una solución sencilla, pero poco atractiva, dado que un usuario ocuparía muchos canales y habitualmente poco ocupados (los tiempos en que no se transmite, seguirían los canales ocupados). Además, presumiblemente, las llamadas con 4 canales ocupados, se encarecerían mucho.

No parece que llegue a desplegarse este sistema.

2.1.2: GPRS (*General Packed Radio Service*).

Es un servicio que ya está implantado. La característica principal es que, a diferencia del HSCSD, cada usuario envía datos, no por canales reservados para él, sino que son compartidos con otros usuarios. Así, si un usuario en un determinado instante no transmite, el canal o canales pueden ser utilizados para transmitir más datos del resto de usuarios. Con esto se consigue una óptima utilización de los canales. Además, si en un instante hay pocos canales usados para transmitir voz, pueden ser asignados a la transmisión de datos (asignación dinámica de canales). Si apareciera una llamada de voz, y no tuviera canal disponible, el sistema cede uno de los canales de datos para atenderla.

La forma de enviar los datos es por “paquetes”. Cada paquete es un conjunto de bits, con, entre otras informaciones, una etiqueta (conjunto de bits) con la dirección del remitente, otra con la del destinatario, un número de orden y un cuerpo principal con la información a transmitir. Esto permite que cada terminal envíe paquetes, no ya sólo por diferentes canales, sino por dos Estaciones base simultáneamente, y los paquetes pueden seguir caminos muy diferentes para llegar a su destino, pero ¡no importa!, con las etiquetas y el número de orden, podrán reordenarse en el destino.

El sistema presenta la característica de “siempre conectado”, no hay que disponer de un canal, como en el caso de una llamada de voz, y hacer una comunicación “extremo a extremo”, sino que con la dirección del paquete ya lo llevarán a su destino.

Otra característica importante es que se paga por el volumen de transmisión realizado (a tanto el Kb), así, estoy siempre conectado pero sólo pago por lo que transmito.

Este sistema tiene una gran aceptación y sirve de soporte para nuevas aplicaciones.

2.1.3: Sistema EDGE (*Enhanced Data Rate for GSM Evolution*)

Es también un sistema basado en la transmisión modo paquetes y con la característica de “siempre conectado”. Puede considerarse un sistema puente entre la 2G y la 3G.

Pueden conseguirse velocidades de transmisión de hasta 384 Kb/s, por lo que permitiría ofrecer servicios multimedia similares a los que podrán ofrecer los sistemas de 3G.

Su uso podría ser adecuado para las operadoras que no han conseguido licencia para implantar sistemas de 3G y pretendan distribuir los servicios citados.

2.2 Aplicaciones:

Las aplicaciones que se detallan a continuación, son soportadas por el GSM, y en la actualidad mejoran su rendimiento utilizando el sistema de transmisión GPRS, si bien algunas de ellas (SMS, WAP) pueden funcionar con terminales no GPRS. Lo habitual es que los nuevos terminales que ofrecen las últimas aplicaciones contemplen GPRS.

2.2.1- SMS (*Short Messaging System: Sistema de Mensajes Cortos*):

Es la primera que llegó al público. Consiste en la posibilidad de enviar a un terminal móvil, un mensaje con caracteres alfanuméricos, con una extensión máxima de hasta 160 caracteres.

Los atractivos de esta aplicación son:

Un precio relativamente bajo (unos 0,15 euros/mensaje, excepto los de valor añadido).

No precisa que el destinatario esté conectado. Se le entregará el mensaje en cuanto lo haga.

Esta aplicación ha tenido un éxito que ha sorprendido gratamente a las operadoras.

2.2.2: EMS (Enhanced Messaging Service: Servicio de Mensajes Mejorado)

Es una mejora del SMS, que permite no sólo el envío de texto, sino, además, imágenes y melodías obtenidas de la colección particular de la que disponga el remitente. La aparición del MMS deja prácticamente obsoleta la aplicación y, por ello fabricantes como NOKIA se niegan a fabricar terminales que la soporten.

2.2.3- WAP (Wireless Acces Protocol: Protocolo de Acceso sin Cable)

A la vista del enorme éxito obtenido por el SMS, las operadoras y fabricantes pusieron los ojos en el desarrollo de una aplicación que permitiera acceder a contenidos más sofisticados, con la esperanza de conseguir una aceptación similar a la anterior.

La elegida fue el WAP, una aplicación que permite acceder a contenidos de Internet, almacenados, ya sea en servidores específicos, ya sea en los de Internet, pero adaptados a la aplicación, dado que el lenguaje que utiliza la aplicación no es el HTML de Internet, sino otro reducido.

En Julio de 2000, Telefónica Móviles lo comercializó, denominándose, para distinguirlo del de otras operadoras : e-moción.

Puede navegarse por los contenidos WAP, abriendo y seleccionando determinadas opciones de los menús que se presentan.

Evidentemente el acceso al WAP precisa un terminal compatible.

La aceptación del WAP ha sido una verdadera decepción, dado que no acaba de despegar. Las bajas velocidades de transmisión y la presentación en una pantalla poco atractiva, quizás hayan contribuido a ello.

Con los terminales GPRS se espera que pueda potenciarse su uso.

2.2.4- I-MODE

Mientras en Europa se implantaba el WAP, en el lejano Japón se implantaba el servicio i-mode, desarrollado por NTT DoCoMo. Es parecido al WAP, pero ya desde

su nacimiento la información se presentaba en unos terminales con grandes pantallas a color y se utilizaba para los contenidos un lenguaje parecido al HTML, llamado HTML-compacto. Este lenguaje formatea fácilmente una página WEB, para adaptarla a i-mode. Si se está usando i-mode y se recibe una llamada de voz, se da prioridad a esta última, regresando a i-mode, una vez finalizada.

En Japón ha tenido un éxito sorprendente, con una evolución exponencial del número de usuarios (en la actualidad unos 40 millones). Por ello, las operadoras europeas han suscrito acuerdos con NTT DoCoMo, para implantar el sistema en diferentes países. En España está a punto de comercializarse y Telefónica Móviles lo integrará en e-moción.

El servicio utilizará el GPRS, por lo que será preciso un terminal compatible.

2.2.5- MMS (Multimedia Messaging Service: Servicio Multimedia de Mensajería)

A la vista del éxito cosechado por el SMS, la pregunta obvia era ¿por qué no lanzar una aplicación que permita, no sólo enviar texto, sino también imágenes y melodías?. Para ello se diseñó el MMS, que permitía lo anterior, con una diferencia significativa respecto al EMS: se pueden generar las imágenes y sonidos en tiempo real, sin precisar “colecciones”.

La aplicación ya está en servicio, y los terminales MMS se soportan en la transmisión GPRS.

Para utilizar el MMS se precisan terminales que lo soporten. Entonces...¿cómo saber si el destinatario del mensaje MMS tiene un terminal compatible?. Ello no es problema, dado que los mensajes MMS se almacenan en el llamado “centro de mensajería multimedia”, enviando, previamente a su descarga, un mensaje SMS al destinatario, con una dirección de Internet y una contraseña. Si el destinatario tiene terminal SMS puede descargarlo. Si tiene un terminal que soporta WAP, también, pero viendo el mensaje con las limitaciones de la pantalla de su terminal. Si no tiene ni uno ni otro, siempre puede conectarse con su ordenador a Internet y descargar el mensaje desde la dirección especificada en el mensaje.

3.- UMTS (Universal for Mobile Transmission System).

Es la futura generación que está próxima a desembarcar. Con ella se llegará al límite de las posibilidades de transmisión a través de móvil.

La transmisión será también en modo paquete y con la característica “siempre conectado”, pero utiliza una técnica de acceso mucho más insensible al ruido que la del GSM. Ello permite menores niveles de señal, o lo que es lo mismo, terminales redu-

cidos (en relación con las prestaciones que ofrecen) y baterías con mayor duración.

Los servicios que ofrecerán serán innumerables. Sólo por mencionar algunos:

- Acceso a Internet.
- Videojuegos.
- Comercio electrónico.
- Vídeo “streaming” (en tiempo real, sin necesidad de cargar previamente).
- Mejor calidad de voz.
- Personalización de los servicios, según perfil del usuario.

Las velocidades de transmisión deberán ser elevadas, dado que debe soportar servicios multimedia. Así se barajan velocidades de:

Hasta 144 Kb/ en vehículos en movimiento.

Hasta 2 Mb/s en terminales en interior de edificios, o fuera, pero sin movimiento.

Hasta 384 Kb/s en vehículos a baja velocidad.

Este sistema prometía elevados niveles de penetración e ingresos, por ello las operadoras apostaron fuertemente por él, pagando enormes sumas por la consecución de licencias. Eran los años previos al estallido de la “burbuja tecnológica”.

Una vez pasada la euforia, se analizaron a la baja las previsiones y empezó a dudarse de la rentabilidad a corto plazo, por lo que empezaron a surgir reticencias a la implantación de un sistema nuevo, que precisaba grandes inversiones de dudosa rentabilidad.

Para activar su implantación, en España el Gobierno decidió rebajar los avales exigidos a las operadoras con la condición de que cumplieran los plazos previstos.

En el tira y afloja actual, se está implantando la infraestructura del UMTS y se prevé su comercialización a mediados del 2004.

Entonces será el mercado el que dirá si estamos dispuestos a utilizar tantos servicios (y pagarlos) o bien seguiremos con nuestro querido GSM, que tantas satisfacciones nos ha dado.

Al tiempo....

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

**EXPERIENCIAS DE
LAS ASOCIACIONES
DE CONSUMIDORES**

Jorge Solanas Tello

Servicios Técnicos de AICAR-ADICAE

EXPERIENCIAS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Jorge Solanas Tello

Servicios Técnicos de AICAR-ADICAE

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de Telecomunicaciones (de acuerdo con la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones) es:

“Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radio, electricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos”

Lo primero que se observa es la amplitud del concepto, máxime porque debemos encuadrar todo lo referente al análisis del sector de las telecomunicaciones en general y del acceso de los consumidores a las Telecomunicaciones en particular, en el marco de los servicios de interés general, de la nueva sociedad de la información y del concepto de globalización.

La nueva sociedad de la información: Apenas existían hace 15 años y ahora, los teléfonos móviles están por todas partes. Internet proporciona inagotables flujos de información en línea. Se nos ofrece una serie sorprendente de programas y servicios a medida y los sistemas digitales de gran capacidad van aunando los mundos antaño separados de la radiodifusión y las telecomunicaciones. Esta revolución en la tecnología de la información está dando lugar a la sociedad de la información, en casa, en la escuela, en el trabajo, en definitiva en todos los sectores de nuestra vida.

2. La evolución de las Telecomunicaciones:

A título de ejemplo, según el «Informe sobre la evaluación comparativa eEurope» de 2002, a mediados de 2002 el 40 % de los hogares de la UE tenían acceso a Internet, frente al 18 % de marzo de 2000. Este incremento espectacular significa que hay aproximadamente 150 millones de usuarios de la red en Europa, el mismo nivel de los Estados Unidos. El número de usuarios de la red en todo el mundo es de 404 millones y se prevé que aumentará hasta 550 millones en 2005. Similares datos, o más llamativos, se obtienen del análisis del uso de móviles, que se han extendido absolutamente.

3. Las telecomunicaciones como Servicio de interés General:

Se ha producido la apertura de mercados e infraestructuras en el sector de las telecomunicaciones. Cada vez más son más las áreas en que las novedades de las Telecomunicaciones están haciendo mella, desde la Administración por Internet hasta la compra de productos financieros por móvil.

Desde los poderes públicos en Europa, se ha tratado de reforzar el servicio público a la comunidad. Una garantía de servicio que se encauza en tres aspectos:

- Cuantitativo: multiplicando el número de servicios a los ciudadanos.
- Cualitativo: aumentando la calidad de los servicios.
- Relación calidad/precio asequible.

La normativa a nivel europeo en telecomunicaciones esboza la política de liberalización del sector:

- Separación de entidades reguladoras y operadoras
- La liberalización como elemento de consecución de un servicio universal de calidad a precios asequibles.
- Líneas orientativas en relación a los modelos de financiación: Dos propuestas: creación de un fondo a nivel nacional. Pago directo a los operadores del diferencial de costes comerciales por interconexión.
- La integración del acceso a la información en el marco constituyente de la ciudadanía.



- EJEMPLO: EL CASO BRITANICO: Ventajas de la liberalización para los consumidores:
 - La competencia mejora la situación de los consumidores: a) La calidad aumenta b) Los precios se reducen c) Las posibilidades de elección se incrementan d) La transparencia se generaliza.
 - La competencia permite suavizar la regulación (más tarifas diferentes disponibles: algunas de baja calidad, como es el caso de las “tarifas con anuncios”).
 - La competencia deriva en un mejor trato de los consumidores.
 - La competencia amplía la universalidad del servicio.

4. Los principales problemas de los consumidores en el ámbito de las telecomunicaciones:

La creciente complejidad de los servicios de Telecomunicaciones supone la necesidad por parte del consumidor de tener una buena formación e información, puesto que los problemas que surgen son complejos para el consumidor medio, y variables, dado el constante avance de este sector:

- **Desconocimiento en el manejo de las nuevas tecnologías aplicadas a las telecomunicaciones:** en un momento en que todos los servicios posibles están dirigidos a prestarse a distancia, y, en particular, a través de medios telemáticos (Administraciones, productos, servicios, etc.), no es posible dejar en manos del usuario su propia formación, ante el peligro del analfabetismo funcional en un sector que día a día se presenta más como una necesidad que como un producto de lujo.
- **Dificultad de acceso a equipos** (desde los 180 euros de una terminal de teléfono hasta los costes, absolutamente inaccesibles para algunos sectores, de una terminal informática). En este sentido es necesario valorar la necesidad de que, conforme los servicios prestados a través de las redes de Telecomunicaciones sean servicios de interés general, todos los usuarios puedan acceder a ellos.
- La **carente protección** del consumidor en cuestiones relacionadas con **los datos de carácter personal**, con publicidad engañosa o no deseada (spam y sistemas de promociones por teléfono absolutamente mecanizadas): Desde el momento en que el uso de determinadas áreas de las Telecomunicaciones se convierten en generalizadas y desde el momento en que la mayor parte de los consumidores tienen acceso a ello.
- **Problemas en los sistemas de resolución de conflictos:** En muchas de las enormes compañías de Telecomunicaciones no existen sistemas adecuados de resolución de conflictos, e incluso de atención al cliente, lo que produce una situación de desamparo del cliente, que le hace desconfiar de los productos y servicios de estas entidades y le imposibilita, en la práctica, para ejercer sus derechos como consumidor.
- Inclusiones en **registros de morosos** por impago de facturas telefónicas.
- **Cláusulas en los contratos de adhesión de las compañías** que prestan los servicios (a estos casos es aplicable el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación).

– **Problemas de publicidad engañosa o fraudulenta** (a estos casos es aplicable el artículo 8 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios y la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, General de publicidad).

– **Cuestiones técnicas referidas a:**

- + Conexiones fallidas
- + Lentitud del sistema
- + Colapsos de la red
- + Menor suministro de ancho de banda que el publicitado.

No obstante, los problemas concretos irán variando con velocidad y serán sustituidos por otros problemas diferentes; lo realmente importante en el desarrollo del ámbito de las Telecomunicaciones son unos principios generales que deberían cumplirse en la relación con los consumidores: sistemas de transparencia e información al usuario, sistemas de resolución de conflictos, participación de los consumidores en los órganos de control de Telecomunicaciones y estudio de los contratos tipo de cara a evitar conflictos con los consumidores.

– **El problema de los números de tarificación especial e Internet:** Falta de seguridad en los sistemas (redirección de nodos).

Cambios en tu conexión para pagar mucho más por tu acceso se producen numerosas denuncias por parte de usuarios que utilizan la Red Telefónica para navegar por Internet, los cuales sufren a menudo la alteración involuntaria de los parámetros de conexión a la red y de configuración de su ordenador, de forma que su acceso a Internet se realiza a través de un número de tarificación especial (903, 906 - 803, 806, 807. No debemos olvidar que los antiguos números 900, han sido sustituidos desde el día 1 de octubre de 2003 por números 800: 803, 806 y 807).

Este hecho adquiere especial importancia cuando los usuarios utilizan Tarifas Planas a través de la Red Telefónica Básica, ya que el usuario ha contratado un servicio de acceso a Internet que tiene un coste fijo al mes y se encuentra con una facturación que no se corresponde con el servicio pactado con su proveedor.

Imposibilidad de conocer quién está detrás de un cargo en tu factura
Este problema se agrava por el hecho de que los usuarios no tienen la posibilidad de conocer quién está detrás del número de tarificación especial que aparece en su factura telefónica.

Conexiones afectadas

Únicamente las personas que se conectan a la Red Telefónica a través de módem pueden sufrir una alteración automática de su acceso a los números de tarificación especial. Los usuarios de ADSL y de Cable están en principio libres del problema, aunque algunas páginas disponen de un particular “soporte técnico” que informa del modo de reconfigurar manualmente el ordenador omitiendo el hecho de que se está cambiando el acceso.

Consejos para evitar estos problemas**Solicita la desconexión de tu línea en tu operador telefónico**

Se aconseja que se solicite la desconexión de los números de tarificación especial al 1004 de Telefónica como mejor modo de protegerse. Este servicio funciona desde el 1 de abril de 2002 y obliga al operador a proceder a dicha desconexión en un **plazo máximo de diez días** desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de incumplimiento por parte de los operadores, se les obliga a pagar la factura de estos servicios.

Extrema la precaución con la publicidad

Se recomienda a los usuarios que extremen la precaución con la publicidad (fondos de escritorio, páginas con contenido erótico, logos y melodías, casinos...). Se ha comprobado que solo un “clic” en el banner es suficiente para que se ejecute el programa que cambia la conexión a redes del ordenador, instalándose en el escritorio y en la barra de herramientas del menú de inicio. Hay que recordar que cualquier alteración de los equipos informáticos sin el consentimiento del usuario constituye un Delito de Daños, recogido en el A. 264.2 del Código Penal.

Informa de las páginas web que no se ajusten a la legalidad

Es muy importante la colaboración de los usuarios para que informen a los organismos encargados de regular los números de tarificación adicional, si tienen conocimiento de alguna página que no se ajuste a la legalidad. Si observas alguna irregularidad en tus equipos (por ejemplo, te percatas de que tu acceso a redes ha sido modificado sin tu consentimiento), copia la dirección que aparece en la barra de navegación y envíala a los organismos encargados de regular estos servicios. La Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional es el órgano interministerial que se encarga de elaborar el Código de Conducta de estos números y a quien le corresponde poner en marcha las sanciones que correspondan.

Obligaciones para los servicios de tarificación especial

El Código de Conducta cuenta con ciertas obligaciones que buscan proteger a los usuarios. Así, los prestadores de servicios de tarifica-

ción adicional deberá informarte del precio máximo por minuto de llamada e impuestos incluidos antes de comenzar a utilizar el servicio, como también los costes en distintos días y franjas horarias. En el caso de publicitarse el servicio por Internet, los precios deberán ser presentados de forma estática y en caracteres adecuados para tu perfecta visualización.

Tanto la LSSI (A.10) como el Código, obligan a que los números de tarificación adicional te informen de su nombre, domicilio y forma de contacto. El tiempo máximo permitido para el uso de servicios de tarificación adicional será de 30 minutos, siendo preceptivo que el prestador corte la comunicación tras este tiempo. Asimismo, deben advertirte de que tu conexión va a ser cambiada y explicarte de manera sencilla cómo volver a restaurarla. **El prestador de los servicios controlará mediante los sistemas pertinentes** que los demandantes de estos servicios sean mayores de edad, y así deberá avisarlo con la indicación *Sólo para mayores de 18 años*.

Qué hacer ante un fraude?

Paga solo los importes de tu factura que aceptes

Los usuarios que han sufrido algún fraude por los números de tarificación especial sólo se dan cuenta cuando reciben el importe correspondiente en su factura telefónica. En estos casos, además de ponerte en contacto con la Comisión de Supervisión si conoces la página que redirigió tu acceso, deberás interponer una reclamación ante la Dirección General de Telecomunicaciones. Recuerda que la legislación vigente no permite que tu operador telefónico te corte el servicio telefónico en caso de reclamación si abonas el resto de la factura de teléfono. Consulta con el banco si permite el pago parcial del recibo telefónico. Si tu banco no accede, acude a las oficinas del operador, que tiene obligación de aceptar el pago parcial.

Intenta identificar la página desde la que se cometió el fraude

Trata de **identificar la página** origen de la denuncia. Para ello, intenta recordar el dominio desde el cual se cambió tu acceso telefónico a redes.

Interpón una queja y, si procede, una denuncia

Es muy importante recopilar toda la información relacionada con la Reclamación para poderla aportar en los diferentes procedimientos que se pongan en marcha. Los originales de esta información se reservarán para los procedimientos arbitrales o judiciales. También ponte en contacto con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios comunicándoles tu problema. La reclamación ha de enviarse a los

siguientes organismos: Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones, Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Instituto Nacional del Consumo y Dirección General de Consumo de la DGA.

Es aconsejable hacer llegar la Queja a su destinatario de forma que exista constancia de nuestra reclamación, bien por carta certificada con acuse de recibo o burofax. Este trámite es importante si pensamos llevar a cabo una reclamación de Consumo o si interponemos una Denuncia.

Si no logras resolver directamente el problema, acude a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de tu Ayuntamiento o distrito para intentar una solución extrajudicial a través del Arbitraje de Consumo. Presenta todos los documentos de prueba que puedas: factura telefónica, los correos electrónicos recibidos por la empresa/particular, las comunicaciones que has enviado al denunciado con fehaciencia de las mismas, relación de los archivos temporales de Internet...

Si la otra parte no quiere someterse al arbitraje, no tendrás otra opción que acudir a la vía judicial. Para cantidades menores de 901,52 euros no precisarás abogado ni procurador cuando interpongas la demanda. En todos estos casos, el juicio oral se ventila en una sola vista y la sentencia tiene lugar a los 10 días. Si la otra parte recurre, solicita la ejecución provisional de la sentencia para obtener el dinero. Acude con los mismos documentos que para el laudo, más la negativa de la empresa/particular a someterse al arbitraje (puede demostrar la mala fe de la empresa en el juicio).

Con independencia de ésto, lo que puedes hacer es dar a conocer el hecho a Asociaciones de Usuarios y Consumidores y a medios de comunicación para que se conozca tu problema, algo que puede obligar a que la empresa cambie su actitud.

5. COMO RECLAMAR

¿Quién puede reclamar?:

Los abonados del servicio telefónico disponible al público así como los usuarios finales de los servicios de líneas susceptibles de arrendamiento.

¿Por qué motivos se puede reclamar?:

Podrán ser motivos de reclamación: El funcionamiento, el precio, la facturación, la responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio.

Trámite Previo:

La reclamación deberá dirigirse a cualquiera de las oficinas comerciales del operador en cuestión, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.

Reclamaciones ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información:

Formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a las vías indicadas en los apartados siguientes. Dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas. Dirigirse por escrito, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a:

*Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
Palacio de Comunicaciones
C/ Alcalá, 50
28071 MADRID*

Requisitos del escrito de reclamación ante la Secretaría.

- 1º.- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que le represente.
- 2º.- Domicilio o lugar que se señale a efectos de notificaciones,
- 3º.- Hechos y razones en que se motiva la reclamación.
- 4º.- Petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- 5º.- Lugar y fecha.
- 6º.- Firma del solicitante.

Resolución de la reclamación:

Una vez realizados los trámites oportunos, la Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dictará resolución sobre la cuestión planteada. La resolución que ésta dicte agotará la vía administrativa y, en caso de dis-

conformidad por cualquiera de las partes, contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Normativa aplicable al proceso:

Los Derechos de los usuarios sobre reclamaciones administrativas relativas al servicio telefónico vienen especificados en el Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio. La normativa general la podemos encontrar fundamentalmente en: la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, la Ley 47/2002 de reforma de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, que tiene por objeto trasponer la Directiva 97/7/CE en materia de contratos a distancia. Ley 9/1989, de 5 de octubre, de ordenación de la actividad comercial en Aragón. Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. REAL DECRETO 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

Cargo en la factura telefónica:

La nueva normativa no permite que el servicio telefónico sea suprimido por el impago de las cantidades, así como su inclusión en bases de datos de impagados. (ASNEF, EXPERIAN, etc.), siempre y cuando se haya emprendido una reclamación ante la Oficina de Consumo. Tu única obligación, como es lógico, es la de abonar el resto de llamadas.

Otros sistemas de reclamación:

No debemos olvidar que: en todo lo referente a publicidad, además de la normativa legal referenciada para poder reclamar en la vía judicial y el sistema de reclamación analizado más arriba, se puede optar por el sistema de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (<http://www.aap.es>) y, por otro lado, no debemos olvidar que en lo referente a Servicios Financieros existe normativa específica de resolución extrajudicial de los conflictos dependientes de: la Comisión Nacional del Mercado de Valores (<http://www.cnmv.es>), del Banco de España (<http://www.bde.es>) y de la Dirección General de Seguros (www.dgseguros.mineco.es).

6. Las telecomunicaciones y los Servicios Financieros:

La interrelación entre las telecomunicaciones y los servicios financieros es cada vez más patente, en particular con los medios de pago:

Pagos a través de móvil.

Comercio electrónico, pago on-line.

Las grandes compañías financieras son pioneras en la venta de productos y servicios por Internet, dado que tienen el suficiente capital para emprender un negocio que, a falta de la confianza de los consumidores, continúa siendo deficitario, pero que se presenta como una de las grandes líneas de negocio de los tiempos venideros.

7. CONCLUSIONES:

No desregulación del sector, a pesar de que se podría añadir una cierta mejoría de la situación a través de la elaboración de Códigos Éticos o acuerdos de buenas prácticas de las compañías que añadieran un nivel de protección añadido al de la normativa.

Participación de los consumidores en los órganos de control en el ámbito de las telecomunicaciones.

XVIII Jornadas Aragonesas de Consumo

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

LIBERALIZACION DE LAS TELECOMUNICACIONES Y SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES

Enrique Calvo Lagarma

*Representante de la Asociación de Empresas
de Servicios de Telecomunicaciones - AEST*

LIBERALIZACION DE LAS TELECOMUNICACIONES Y SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES

Enrique Calvo Lagarma

Representante de la Asociación de Empresas
de Servicios de Telecomunicaciones - AEST

Buenos días. Antes que nada quisiera felicitar a mis compañeros ponentes por sus brillantes intervenciones y agradecer a la Dirección Gral. de Consumo de la Diputación Gral. de Aragón y a los organizadores de estas jornadas, la posibilidad que me prestan de reflexionar conjuntamente con Uds. sobre algunos aspectos fundamentales que hacen referencia al título de la que nos reúne hoy aquí: las telecomunicaciones

Ni mucho menos se podría imaginar Graham Bell cuando patentó el teléfono, allá por el verano de 1876, que nos iba a dar estos quebraderos de cabeza.

En numerosas ocasiones me he preguntado si hubiesen sido posibles las telecomunicaciones del futuro sin planteamientos competitivos.

Preasignación, tarifas, ADSL, nodos de conexión, banda ancha, etc., son conceptos que todos nosotros estamos manejando con mayor o menor soltura y atrevimiento. Dentro de todo este torrente de términos que nos ha traído la apertura de este sector, desearía detenerme en dos de ellos, sin perjuicio de que al término de esta mesa redonda se pueda suscitar por parte de los presentes cualquier duda referente a estos u otros temas relacionados con las telecomunicaciones y sus usuarios.

El primero de ellos, porque con él arrancan los procesos de desarrollo de las telecomunicaciones, es lo que se ha venido a llamar la Liberalización de las Telecomunicaciones. La liberalización de este mercado es un fenómeno coincidente con otros importantes cambios en el entorno económico, jurídico, social, etc., tales como la convergencia tecnológica o la globalización.

Hasta finales de los años 70 no se observaron los vientos desreguladores que empezaron a soplar en todo el mundo. Hasta ese momento el sector de las telecomunicaciones vivía en un mundo aparte, protegido por rígidas, cuando no peculiares formulas de regulación en EEUU, o bien en el seno de la gestión directa por parte de la Administración del Estado en la mayoría de los países europeos. Las telecomunicaciones se habían desarrollado siempre con estatutos económicos y legales bastante especiales y especialmente proteccionistas.

Desde esta perspectiva, interesaría señalar cuáles han sido las fuerzas predominantes que han impulsado el proceso desregulador de las telecomunicaciones, intentando discernir si tal proceso, a escala mundial, es el resultado, o bien de un turno que iba afectando a los sectores más regulados, hasta llegar al de las telecomunicaciones, o bien, éstas habían llegado a un especial estado de necesidad de desregulación.

Particularmente creo que las economías mundiales, especialmente las más desarrolladas, hubieron de buscar fórmulas desregulatorias en los momentos que más sumidas estaban por las sucesivas crisis, en aquellos tiempos denominadas del petróleo.

Sin embargo, por qué el modelo que desarrolló eficazmente las telecomunicaciones en uno de los países más avanzados como EEUU, requirió ser renovado. Este es un caso relevante y predecesor de los que ocurrirían en Europa, aunque no en todos los Estados.

En aquellos países en los que la gestión de las telecomunicaciones ya estaba encomendada a formulas privadas de gestión, se avanzó hacia un marco reglamentario que facilitara la diversidad de agentes en competencia, y en aquéllos en que la gestión era pública se empezó por privatizar la gestión, para a renglón seguido introducir la competencia. Luego el objetivo no era la privatización. El objetivo final del proceso era incorporar al marco la competencia entre agentes, y este proceso se inició en el país más significativo, EEUU. Se había llegado a un estado de necesidad interna de introducir un marco competitivo, que anteriormente había sido innecesario.

Este fue pues, el espejo donde la Europa comunitaria se quiso ver reflejada, aunque la diversidad de planteamientos geográficos, presentaran dos procesos paralelos y simultáneos y bastante sorprendentes, que van desde la regulación de las telecomunicaciones británicas, abiertas a todas las corrientes competitivas que uno pueda imaginar, hasta situaciones que apenas han variado sus concepciones tradicionales y que prefiero no ejemplificar, dado que no estoy seguro que esa aparente inmovilidad de algunos países, no esté orientada por principios muy avanzados.

En el escenario español, afortunadamente no resultó necesario iniciar el proceso de desregulación con la privatización de la empresa operadora. Telefónica era desde hacía muchos años una empresa privada, con casi el 70% de su capital en manos de accionistas privados, lo que nos acercó al modelo norteamericano, simplificando



el proceso y haciéndolo más idóneo para afrontar los aspectos de gestión y orientación al mercado.

España, cuando se inicia el proceso de desregulación mundial, disponía de 21 líneas por cada 100 hab., mientras que la media europea estaba en 31, y más lejos EEUU, con 41.

La Unión Europea emprende el camino hacia la liberalización de las telecomunicaciones en 1987 de la mano del “libro verde sobre el desarrollo del mercado común de los servicios y equipos de telecomunicaciones”. A partir de ahí, se inicia un calendario comunitario de las sucesivas etapas de liberalización que concluiría en 1998.

Antes de ello, vería la luz, con cierta timidez y algún retraso, la Ley 12/1997 de la liberalización de las telecomunicaciones en abril de 1997.

Atrás quedaba la LOT de 1987, igual que la DGT para dar paso a la CMT (fomento) cuyas funciones recoge exhaustivamente el Artículo 2 de la citada Ley, y donde se establece a Telefónica como primer operador y a Retevisión como segundo operador.

El objetivo prioritario establecido por la Unión Europea en el marco de la liberalización ponen de manifiesto la voluntad de privilegiar a los ciudadanos, fundamentalmente a través de mayor calidad y accesibilidad a los servicios y a las empresas, mediante el fomento de la capacidad de innovación y su mayor competitividad.

¿Pero en qué medida se benefician los ciudadanos de la apertura del mercado de las telecomunicaciones?.

Oferta, calidad y precio.

Estos deben ser los tres factores por los que el ciudadano sale beneficiado de la apertura de los mercados. La presencia de nuevos operadores es sinónimo de multiplicación de productos y servicios, de mayor calidad y de descenso de tarifas, todos ellos elementos determinantes en un entorno competitivo. Los servicios de telecomunicaciones interesan a la mayoría de los usuarios, pero el uso que se haga de estos varía considerablemente de un usuario a otro. Si hay pluralidad de empresas y servicios, se ofrecerá una respuesta personalizada a cada requerimiento.

¿En qué medida se integra la liberalización de las telecomunicaciones en el advenimiento de la Sociedad de la Información?.

El efecto fundamental de la liberalización es la disminución de las tarifas de los servicios de telecomunicación (ejemplos: 3 años con bajadas consecutivas en tarifas provinciales, nacionales e internacionales; guerra de tarifas móviles entre Telefonica y Airtel, o en fijo Telefonica- Retevisión) lo que, sin duda, contribuye a una mayor difusión de las nuevas tecnologías, y el afianzamiento de la Sociedad de la Información o mejor si la llamamos Sociedad del Conocimiento, y por que con la liberalización se van a cambiar de forma radical la forma en que las personas y las organizaciones se interrelacionan, teniendo consecuencias en las diferentes estructuras sociales, económicas, políticas, etc.

Internet, teletrabajo, aprendizaje a distancia, redes de asistencia médica, e-mail, consulta de bases de datos en línea, etc., son algunas de las expresiones de la SI que se ven favorecidas por el descenso de tarifas.

La presencia de nuevos operadores en el mercado de los servicios y equipamiento de telecomunicaciones reforzará la capacidad de innovación y dará paso a nuevos avances tecnológicos, destacando que la UE desempeña un papel preponderante y activo en este ámbito a través de programas de investigación y proyectos piloto.

Pero como toda liberalización, de los efectos positivos, algunos ya reconocidos y otros por venir, también se cuelean ciertos efectos perversos, siempre refiriéndonos al modelo liberalizador de nuestro Estado: por poner algunos ejemplos, a mi entender:

- Algunos operadores entrantes, creo que están basando su modelo de negocio en la rentabilidad a corto plazo, atendiendo a segmentos rentables, pero no desarrollan nuevos productos, ni invierten en mejoras o ampliación de las infraestructuras.
- Asimismo, algunos de los nuevos operadores son sólo filiales de dominantes extranjeros (discriminación positiva).
- Entiendo que hay una falta de control a favor de los usuarios: falsas preasignaciones, abusos en 906, spam.
- En algunos momentos (ahora es el caso) a los consumidores se les impide beneficiarse de nuevos planes de descuento del operador dominante, porque éstos se bloquean para propiciar la apertura del mercado
- La ausencia de un fondo de financiación que garantice el mantenimiento del SU (del que ahora hablaremos), con participación de todas las operadoras
- Reequilibrio tarifario para asegurar el SU.

Opino que no nos equivocaríamos mucho al entender que este pistoletazo de salida en el campo de las telecomunicaciones, pueda compararse a esas carreras de fondo en donde los corredores (operadoras), recién dada la salida pugnan por encontrar su sitio, y en los primeros metros de la carrera tratan de hegemonizar su consistencia, a veces incluso con algún que otro codazo. Esta carrera acaba de comenzar.

El otro concepto básico y fundamental cuando hablamos de liberalización de este sector, es el Servicio Universal de Telecomunicaciones, puesto que sobre él se pretende que gire la normativa general de telecomunicaciones de las instituciones comunitarias.

Pero este concepto es mutante, cambiante ante la evolución tecnológica, el desarrollo del mercado y las modificaciones en las demandas de los usuarios.

La Ley 11/1998 de 24 de abril General de Telecomunicaciones, establece a través de su título III el concepto y ámbito de aplicación del SU, y lo entiende como el conjunto definido de servicios de telecomunicaciones, con una calidad determinada, accesible a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible. Este Título III queda ampliamente desarrollado en el RD 1736, de 31 de julio, en el que se delimitan los servicios que se incluyen: conexión a la red telefónica fija (voz, datos y fax); Guía telefónica gratuita, impresa y servicios de informa-

ción; teléfonos públicos de pago y atención especial a las necesidades de colectivos como los discapacitados.

Las directivas comunitarias más recientes piden que se dedique atención especial al objetivo de mantener y desarrollar el SU, con preocupación especial ante circunstancias específicas para regiones periféricas, redes poco desarrolladas o de poco tamaño. Frente a estas preocupaciones, hay que decir que, en general, un marco competitivo ha demostrado favorecer el crecimiento del SU (OCDE).

Todos los ciudadanos deben tener acceso a unos niveles mínimos de servicios, lo que no significa en absoluto un nivel general de todos los servicios, independientemente de que se hayan demandado o no. Se ha de impedir que los proveedores de servicio se centren en los segmentos de usuarios más rentables, en detrimento de otros segmentos no rentables (política anti over-building), pero ésto no supone que se hayan de prestar todos los servicios a todos los ciudadanos.

El concepto de Servicio Universal es clave en la Europa Comunitaria, dado que sus principios son los de asegurar la complementariedad entre los dos grandes bloques de objetivos perseguibles:

- | | | |
|---------------|--|---|
| ■ Económicos: | Eficiencia
Competitividad
Rentabilidad | (+ niveles de ingresos
impulsa el comercio, crece la
industria, promueve la integración
Económica de áreas aisladas) |
| ■ Sociales: | Reequilibrio Social
Reequilibrio regional | (personas con desventajas,
reduce distinciones en
educación, salud, etc.) |

El Servicio Universal surge y nace como una necesidad social dentro de todos los procesos de privatización. Pero, sobre todo, ha de tenerse muy claro qué se pretende lograr con las obligaciones del Servicio Universal, ya que en buena medida depende del contexto social:

- En economías y redes maduras y desarrolladas, el SU se presenta como una cuestión de asequibilidad. (p.e., España)
- En economías poco desarrolladas, el SU es un problema de disponibilidad (p.e., Perú)

En referencia a la evolución del concepto, de acuerdo a la innovación tecnológica y la propia demanda de los usuarios, es necesario poner de relieve que España ha sido uno de los países pioneros en incorporar el acceso a Internet dentro de las prestaciones a garantizar en el SU. Esta incorporación se estableció con la llegada de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, que entró en vigor

el verano pasado. Y en la propia Ley se recogía una demanda bastante esperada, como es la modernización de las líneas TRAC para poder tener acceso a Internet.

Las líneas TRAC surgen como una necesidad de plazos con los que se acomete la extensión telefónica al medio rural a través del RD 2248/1984, concluida dicha extensión, dependiendo de la Comunidad Autónoma, en torno a finales de 1995 y principios de 1996.

Pues bien, a tenor de lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico citada, el regulador se dirige al operador dominante: Telefónica, para que antes del 13 de diciembre pasado presente ante el M^º de Ciencia y Tecnología un plan para las líneas telefónicas atendidas mediante TRAC (Acceso celular); plan que debe incluir soluciones tecnológicas que prevean a medio plazo su evolución hacia la banda ancha, sin que ello suponga la sustitución de las infraestructuras actuales.

De manera literal, el texto recoge que las líneas telefónicas dispondrán de “ velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet”; hecho que no ocurre con las líneas trac. ¿Qué es velocidad suficiente? : la que se utiliza de manera generalizada para Acceder a Internet para los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público con conexión a la red mediante pares de cobre y módem para banda vocal.

En consecuencia, el desarrollo de un moderno estado de bienestar depende en gran medida, en lo que a servicio de telecomunicaciones se refiere, de la obligada prestación a todos los ciudadanos, estén donde estén, y sean cuales sean sus niveles de capacidad económica, de unos servicios que les permitan sentirse comunicados con el resto de la población, que sean tan eficaces como para permitirles acceder a todo tipo de información, en el menor tiempo posible, con la calidad y seguridad propias de economías avanzadas y con tarifas similares a las de países con los servicios más eficientes.

Estos estándares mínimos de penetración, acceso, calidad, asequibilidad, al margen de la geografía y economía del ciudadano, son los que harán posible afianzar la cohesión social e interregional, y será una de las pruebas más palpables de que la convergencia de la Europa de los ciudadanos se percibe en su calidad de vida.

Reequilibrio tarifario, modernización de redes e infraestructuras, costes, financiación, fondos de compensación, etc., son aspectos importantes, quizá no para desarrollar en este foro, pero que han de ser tenidos en cuenta para garantizar el mantenimiento del SU.

En resumen y para terminar, considero que el predominio de la oferta en el desarrollo de las telecomunicaciones ha pasado a la historia, y habrán de ser los deseos de los consumidores (sus demandas), manifestadas a través de los mecanismos del mercado, quienes orienten toda la diversidad, abundancia y calidad que se prevén han de tener los servicios de telecomunicaciones en un futuro.

Muchas gracias por su atención.

XVIII Jornadas Aragonesas de Consumo

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS

Angel Dolado Pérez

*Magistrado-Juez del Juzgado de 1ª Instancia número 2 de Zaragoza.
Secretario Judicial y Fiscal en excedencia.*

I.- Antenas de Telefonía móvil y Comunidades de propietarios.

- 1.- Aparición de un nuevo problema.
- 2.- Efectos en las Comunidades de propietarios por la instalación de una antena de telefonía móvil:
 - a). Económicos.
 - b). Arquitectónicos.
 - c). Térmicos.
 - d). No térmicos.
- 3.- Adopción de Acuerdos comunitarios.
Regímenes de mayorías.
- 4.- Impugnación de los Acuerdos comunitarios.
- 5.- Solicitud de medidas cautelares de suspensión del Acuerdo comunitario.
- 6.- Resoluciones de los Tribunales hasta la fecha.

II.- La protección de datos de carácter personal en el sector de las telecomunicaciones.

- 1.- Regulación.
- 2.- Novedades de la L.O. 15/1999 de 13, de diciembre – LOPD.
- 3.- La protección de datos de carácter personal en el sector de las telecomunicaciones:
 - a). Datos de tráfico.
 - b). Factura desglosada.
 - c). Presentación y restricción de la identificación de la línea de origen y de la línea conectada.
 - d). Desvío automático de llamadas.
 - e). Guías de abonados.
 - f). Comunicaciones no solicitadas.
- 4.- Conclusión.

TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS

Angel Dolado Pérez

Magistrado-Juez del Juzgado de 1ª. Instancia número 2 de Zaragoza.
Secretario Judicial y Fiscal en excedencia.

I.- ANTENAS DE TELEFONÍA MÓVIL Y COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

1.- Aparición de un nuevo problema.

Los problemas que se generan en una comunidad de propietarios son múltiples, de variada naturaleza y generadores de conflictos litigiosos. De la inicial problemática de las antenas colectivas y de las parabólicas, en los últimos años ha surgido el fenómeno de la instalación de las denominadas “estaciones bases transeptoras” (EBT) y sus equipos complementarios.

Las comunidades de propietarios, ante las suculentas rentas anuales por alquiler de elementos comunes como las azoteas para la instalación de antenas repetidoras de las operadoras de telefonía móvil, han sucumbido al encanto de las mismas sin analizar ni tener en cuenta los inconvenientes que pueden surgir por los posibles efectos de sus radiaciones en la salud, el tipo y contenido de contratos firmados con las empresas, las repercusiones negativas sobre la depreciación del valor de las viviendas, el sobrepeso en la estructura de los edificios, los daños a terceros y la posible cobertura o no de los riesgos por las aseguradoras, etc.

Según el neurólogo estadounidense **W.Ross Adey**, presidente del Consejo Nacional Americano de Protección contra las Radiaciones: “*La industria ha fomentado la creencia de que los teléfonos móviles son seguros, sin ninguna evidencia que la respalde. Me*

frustra ver el poder que tiene el dinero para manipular las investigaciones y a los reguladores del Gobierno. La industria está mintiendo.”

Sin entrar en el fondo científico de la cuestión, porque no es objeto de esta ponencia, los estudios realizados defienden posturas contrarias, desde los que advierten que no hay absolutamente ningún motivo para la alarma hasta los que llegan a señalar el riesgo de inducción de tumores cerebrales. En cualquier caso, estén en lo cierto los que alertan de los peligros de la telefonía móvil o los que advierten que no se trata más que de estudios sin solvencia arropados por la prensa, el debate está servido y los consumidores esperan respuestas con garantías.

2. Efectos en las Comunidades de Propietarios por la instalación de una antena de telefonía móvil.

a). Económicos.

Los copropietarios, de forma inmediata, ven aflorar una fuente de ingresos anuales y periódicos que oscilan entre 3.000 y 12.000 euros. Dichas sumas están siendo incrementadas por las dificultades que están surgiendo en los últimos tiempos. La negativa de algunas comunidades ha dado lugar a que las operadoras aleguen que los efectos de las ondas electromagnéticas son superiores si las antenas se instalan en el edificio de enfrente, ya que las recibirían directamente, y además no cobrarían suma alguna.

Paralelamente a este efecto, existe un efecto colateral como es la depreciación del valor del inmueble. Dada la sensibilidad social que existe por estos temas, cualquier noticia periodística conlleva la aparición de cierto miedo y prevención en los ciudadanos. Estudios del mercado inmobiliario americano referido a viviendas cercanas a líneas eléctricas, extrapolables a la telefonía móvil, indican que un 84 % de los encuestados creían que los campos electromagnéticos derivados de líneas eléctricas reducían el valor de las propiedades cercanas y disminuían los precios de venta, al mismo tiempo que alargaban el tiempo medio de venta y existían más dificultades para obtener financiación. En general, la depreciación media podía oscilar de un 12 a un 30% del valor medio. Estas instalaciones afectaban al valor de los edificios colindantes, ya que reciben directamente la emisión de las antenas.

b). Arquitectónicos.

Estas estaciones bases transceptoras y sus equipos complementarios suelen pesar varias toneladas y en muchos Ayuntamientos no se tiene que presentar ningún informe técnico sobre si la estructura del edificio aguantará el sobrepeso. Las Comunidades, cuando firman los contratos de arrendamiento, deberían exigir que se acompañase un informe técnico de arquitecto independiente de la operadora para valorar el sobrepeso, la repercusión en la estructura del edificio y la mejor ubicación



física para su instalación. Asimismo, si se deja abierta la posibilidad de ampliación de la potencia e instalaciones para un futuro, se debe exigir un nuevo informe técnico complementario.

La cuestión del sobrepeso está siendo una de las principales razones para que la jurisprudencia menor de las Audiencias Provinciales considere que se afecta a la estructura del edificio exigiendo la unanimidad para la adopción del acuerdo comunitario de instalación.

c). Térmicos.

El normal funcionamiento de una antena de telefonía móvil produce ondas electromagnéticas o radiofrecuencias.

Los Doctores **Ubeda Maeso y Trillo Ruiz**, en la Revista Radioprotección, editada por la Sociedad Española de Protección Radiológica, explican que los efectos nocivos

comprobados bajo una exposición a radiofrecuencias están relacionados con la capacidad que éstas poseen de inducir corrientes eléctricas en los organismos, provocando una elevación de la temperatura interna del sistema. Si este incremento de temperatura es menor de 1°C, la sangre que circula es capaz de disipar el exceso de temperatura. Sin embargo, el informe indica que “en ciertas estructuras poco vascularizadas (como el interior del ojo) este incremento puede no ser equilibrado por el sistema con facilidad, y ocasionar daños”.

Sin embargo, no todos los colectivos ni todos los científicos se muestran conformes con los límites considerados inocuos en lo que a exposición de radiofrecuencias se refiere.

En 1999, ante la preocupación y alarma social existente en el Reino Unido, y las peticiones de Ayuntamientos para que se establecieran criterios de instalación, el Ministerio de Sanidad británico creó un grupo de expertos, formados por médicos, biólogos e ingenieros que emitió en mayo de 2000 el Informe Steward, en el que destaca la siguiente conclusión:

*“Concluimos que no es posible en el momento presente afirmar que la exposición a radiofrecuencias (derivadas de la telefonía móvil) a niveles inferiores a los establecidos en las normas de seguridad nacionales, no tenga ningún efecto potencial adverso sobre la salud, y que las lagunas en el conocimiento son suficientes para justificar una **política de precaución**”.*

Muchos países y ciudades están adoptando políticas de precaución, a la espera de los resultados de las investigaciones científicas, procurando alejar las antenas de telefonía móvil de viviendas, hospitales y escuelas.

d). *No Térmicos.*

Algunos estudios han apuntado efectos sobre el comportamiento humano (aparición de estrés), alteraciones en el sistema inmunológico, incremento de la presión arterial, dolores de cabeza, ampliación del tiempo de respuesta, trastornos del sueño. El efecto más preocupante es la posible inducción de tumores cerebrales o cualquier otro tipo de cáncer en el organismo.

Un informe de 1999 del biofísico **Gerard J. Hyland** sobre Teléfonos móviles y salud afirma que: *“Es totalmente irrazonable suponer que nuestro cerebro es inmune a esta agresión electromagnética cuando, por otro lado, se recalca repetidamente la prohibición de usar teléfonos móviles en los aviones bajo el argumento de que sus señales pueden interferir el sistema de control del avión. Las normas de seguridad existentes no protegen ni pueden proteger contra cualesquiera efectos nocivos para la salud que puedan estar ligados específicamente con la naturaleza ondulatoria de la radiación. Las habituales normas de seguridad no toman en consideración el estado viviente del organismo irradiado. Por consiguiente, la filosofía dominante deber ser considerada como fundamentalmente errónea”.*

Una investigación de la Sociedad Internacional para la Investigación de la Contaminación Electromagnética (Alemania) en 280 viviendas situadas en las cercanías de antenas de telefonía móvil, puso de manifiesto que un significativo número de personas que vivían en dichas casas desde hacía más de 10 años empezaron a padecer, al poco tiempo de la instalación de las antenas, dolores de cabeza frecuentes, irritabilidad nerviosa, presión arterial alta, arritmias cardíacas, trastornos del sueño, mareos y bloqueos mentales.

3. ADOPCIÓN DE ACUERDOS COMUNITARIOS

REGIMENES DE MAYORIAS.

El artículo 17 de la Ley de Propiedad Horizontal, es reformado por la Ley 8/1999, de 6 de abril, estableciendo un nuevo sistema de adopción de acuerdos que rompe el estricto régimen de la unanimidad en ciertas materias comunitarias.

En el tema de la instalación de las antenas de telefonía móvil, se pueden defender dos tesis jurídicas, según un informe jurídico de la Abogada de Madrid Soledad Gallego Bernad, que compartimos:

- 1.- Acuerdo por **UNANIMIDAD**, al amparo de los artículos 12 y 17 de LPL, ya que cualquier alteración de la estructura del edificio o de las cosas comunes afecta al título constitutivo, y requiere el voto favorable de todos los propietarios, ya que si uno se opone, no se podría adoptar el acuerdo válidamente.

Los que defienden esta tesis se apoyan en que el sobrepeso en la estructura del edificio, altera su configuración arquitectónica y produce una fuerte alteración visual de la fachada del edificio.

- 2.- Acuerdo por **MAYORIA CUALIFICADA DE 3/5 PARTES.**

Si jurídicamente descartamos la tesis mayoritaria de la unanimidad, porque no se demuestra que se altera la estructura del edificio y que no se afecta a la fachada, el acuerdo podría adoptarse por la vía de arrendamiento de elementos comunes por el voto favorable de las tres quintas partes del total de los propietarios que, a su vez, representen las tres quintas partes de las cuotas de propiedad. Además, necesitaría el consentimiento del propietario/s directamente afectados, entre los que se pueden incluir de forma ejemplificativa a:

- Personas que utilicen marcapasos u otro aparato médico que pueda verse afectado por los campos electromagnéticos.
- Vecinos de los últimos pisos del inmueble, que se verán expuestos a niveles más altos de campos electromagnéticos.

- Propietarios que no quieran asumir el posible riesgo para su salud y la de sus familiares, y que tengan cualquier tipo de duda o incertidumbre sobre los perjuicios o no de estas emisiones.
- Cualquier propietario que considere que puede devaluarse el valor de venta de su vivienda.

En ambos regímenes de mayorías, se contarán como votos favorables los de los propietarios ausentes de la votación, que debidamente citados a la Junta e informados posteriormente del acuerdo (incluso a través del tablón de anuncios) no manifiesten su oposición mediante escrito o telegrama dirigido al Secretario o Administrador en el plazo de 30 días. Si posteriormente se deriva algún tipo de responsabilidad por daños producidos a vecinos o terceros por la instalación de la antena, asumirán esa responsabilidad los vecinos que votaron favorablemente al acuerdo de instalación.

No resulta de aplicación el régimen establecido en el artículo 17.2ª LPH de 1/3 de propietarios, que represente un tercio de las cuotas de participación, aplicable a las instalaciones de las infraestructuras comunes para el acceso a los servicios de telecomunicación regulados en el Real Decreto-Ley 1/1998, de 27 de febrero, o la adaptación de los existentes, así como la instalación de sistemas comunes o privativos, de aprovechamiento de la energía solar, o bien de las infraestructuras necesarias para acceder a nuevos suministros energéticos colectivos. Todos estos supuestos son servicios para los comuneros, mientras que los de la telefonía móvil son servicios que se van a prestar a terceros ajenos al inmueble.

4. IMPUGNACIÓN DE LOS ACUERDOS COMUNITARIOS

Si entendemos que la Junta en la que se aprobó la instalación de la antena no se convocó fehacientemente a todos los copropietarios o la votación no se ajustó a los criterios de la unanimidad, puede recurrirse en el plazo de UN AÑO desde la notificación del acta.

Si entendemos que el régimen de mayoría cualificada de 3/5 es el aplicable, los propietarios que estén al corriente de todas sus deudas comunitarias que hubieren votado en contra en la Junta y los ausentes, dispondrán de 3 meses para impugnar el acuerdo ante los Tribunales, acudiendo a un juicio declarativo ordinario (art. 249.1.8ª. Ley de Enjuiciamiento Civil), siendo obligatorio presentar la demanda con Abogado y Procurador.

Dicho acuerdo puede considerarse:

1. Gravemente lesivo para los intereses de la comunidad, por devaluación del valor de las viviendas, riesgos para la salud, daño moral, responsabilidad frente a terceros.

2. Gravemente perjudicial para el propietario que considere que supone, dado el actual estado de la ciencia, un riesgo inaceptable para él y su familia, sin que tenga obligación jurídica de soportarlo.

5.- SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR DE SUSPENSION DEL ACUERDO COMUNITARIO

De conformidad con el artículo 18.4 de LPH la impugnación de los acuerdos de la Junta no suspenderá su ejecución, salvo que el Juez así lo disponga con carácter cautelar, a solicitud del demandante, oída la comunidad de propietarios.

La nueva Ley de Enjuiciamiento Civil, de 7 de enero de 2000, ha configurado un proceso para la adopción de medidas cautelares, siempre que exista apariencia de buen derecho y un peligro de retardo en la resolución del conflicto que pueda conllevar daños para las personas, haciendo inejecutable lo que posteriormente se resolviera en sentencia. En estos casos, se puede solicitar la suspensión del acuerdo de instalación de la antena de telefonía móvil, previa vista oral en la que sean oídas todas las partes, ya sea con carácter previo a la presentación de la demanda de juicio ordinario o con su presentación.

Es aconsejable solicitar la suspensión del acuerdo en que se apruebe la firma del contrato de arrendamiento de servicios de la azotea para los efectos que estamos tratando, ya que de esta manera ganamos tiempo y no esperamos a que se ejecuten los trabajos de instalación.

6.- RESOLUCIONES DE LOS TRIBUNALES HASTA LA FECHA

Antes de analizar algunas resoluciones de los Juzgados y Tribunales españoles es necesario mencionar la Sentencia de 27 de Septiembre de 2000 de la Audiencia de Frankfurt (Alemania), de carácter preventivo, por la que se prohibió con efectos inmediatos a una compañía de telefonía móvil alemana el funcionamiento de una antena instalada en el campanario de la Comunidad Evangélica de Oberursel por motivos de salud. La sentencia señala que los 38 demandantes demostraron que la instalación montada por la demandada emite radiaciones pulsantes de alta frecuencia que representan un serio peligro para la salud de los demandantes. Tomando como referencia investigaciones realizadas por el doctor Von Klitzing y las advertencias del SSK, organismo alemán para la protección contra radiaciones, la Audiencia consideró poco segura la normativa alemana que regula las emisiones de estas antenas, basada esencialmente en las recomendaciones de los organismos internacionales de estandarización Icnirp e IRPA.

Cinco días después, el 2 de Octubre de 2000, en el Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Bilbao se dictó un auto de medidas cautelares instando a precintar y

desconectar los elementos eléctricos de una antena repetidora de Airtel tras la denuncia de un matrimonio que vive en el inmueble donde estaba instalada, cuya hija padecía con anterioridad una enfermedad consistente en trastorno por déficit de atención con hiperactividad. La pareja había aportado sendos informes, que aconsejaban el funcionamiento de la antena en el edificio, emitidos por un psiquiatra y un ingeniero de Telecomunicaciones. El segundo se remitía al Informe Steward que advierte que las lagunas científicas y epidemiológicas que hay sobre las radicales de la telefonía móvil justifican tomar precauciones, especialmente entre la población infantil.

En las últimas resoluciones de nuestros Juzgados y Tribunales está triunfando la tesis de exigir el acuerdo unánime de los vecinos, y no el de las tres quintas partes, para poder instalar antenas de telefonía móvil. Además, se aplica el **principio de precaución** por motivos de salud, en virtud del cual los demandantes no tienen obligación de soportar la incertidumbre que existe sobre los riesgos de estas instalaciones. En general, se entiende que dicha instalación modifica la estructura de las azoteas donde es colocada.

La forma de impedir la instalación de estas estructuras tiene dos vías de órdenes jurisdiccionales distintos: civil y contencioso-administrativo.

En el **orden contencioso-administrativo** hay que destacar la sentencia de 8-2-2001 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en la que deniega la licencia administrativa para instalar una antena de telefonía por no acreditarse suficientemente la ausencia de riesgo. La Sala desestima el recurso planteado por una empresa de telefonía contra el acuerdo del Ayuntamiento por el que deniega una licencia para la instalación de la antena. El fallo se basa en la STS de 27-10-1997, por la que se entiende necesario comprobar la normativa sobre medio ambiente y calidad de vida antes de la concesión de una licencia. Esto obliga al Pleno del Ayuntamiento a requerir una ausencia de riesgo para la salud de las personas que no queda despejada totalmente en este caso.

El Juzgado de lo Contencioso Administrativo núm. 2 de Santander confirmó el acuerdo adoptado por la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Suances en marzo de 2000, por el que se ordenaba la demolición de una obra realizada por Airtel Móvil en un terreno municipal próximo al cementerio, consistente en la instalación de la base de telefonía móvil.

La sentencia rechaza el recurso de Airtel Móvil que solicitó la anulación de dicho acuerdo, al estimar que está pendiente de que la Administración local se pronuncie sobre la solicitud de licencia y legalización de las obras. Sin embargo, el Juez J.I. López Carrasco rechaza tal argumentación, ya que el procedimiento de concesión de licencia no pudo culminarse por la inactividad de Airtel Móvil, que incumplió el requerimiento del Ayuntamiento para que completase la solicitud, omisión ésta que es equiparable a falta de legalización por no solicitar la

licencia en el plazo concedido. Además, la realización de las obras requería la autorización de la Comisión Regional de Urbanismo, autorización que no poseía la empresa. Previamente al acuerdo de demolición, el Ayuntamiento realizó una serie de actuaciones administrativas que denotan la existencia de un procedimiento preparatorio de tal decisión, en el que la empresa recurrente pudo intervenir defendiendo sus derechos e intereses. Sin embargo, no realizó alegación alguna, lo que conlleva a la desestimación del recurso. (Noticia de El Diario Montañés de 4-5-2001).

En el **orden civil**, podemos mencionar la sentencia del Juzgado de 1ª Instancia número 2 de Bilbao de 9 de junio de 2001, pionera porque mantiene firme la clausura de una antena de Airtel por sus efectos nocivos para la salud, ratificando un Auto de medidas cautelares, de 2 de octubre de 2000, que decidió precintar la antena, tras el que Airtel reconvino con la petición de 48 millones de pesetas a los demandantes, alegando daños y perjuicios, al valorar que la medida de precintar la antena le ha causado unas pérdidas de ocho millones de pesetas al mes. En la sentencia se considera probable que la exposición a las radiaciones de las antenas de telefonía móvil cause afecciones a la salud. La sentencia obliga a demostrar a las empresas telefónicas que las radiaciones son inocuas y no al revés.

La Audiencia Provincial de Valencia de 15 de Enero de 2001 declara nulo el acuerdo comunitario porque no fue adoptado por unanimidad y afecta a la estructura o fábrica del edificio.

La sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 16), de 6 de febrero de 2001, revoca la dictada en primera instancia de Hospitalet de Llobregat. Recurre un copropietario afectado de la última planta por la instalación de una base de telefonía en la cubierta del edificio porque puede resultar nociva para la salud, produce molestia auditiva, no es necesaria para el normal funcionamiento de la Comunidad. Por estudios de la OMS, considera que se eleva la temperatura corporal y afecta a tareas mentales y físicas.

Un caso curioso, por ser contradictorio, se ha producido en Asturias, donde la Sección 6ª de la Audiencia, en sentencia de 16-7-2001, ha permitido la instalación de una de estas bases porque la enfermedad "dermatitis radiológica" no se sabe si se ve afectada por la instalación, y exige una mayoría de 3/5. Por el contrario, la Sección 7ª, en sentencia de 22-3-2001, exige la unanimidad para adoptar el acuerdo de arrendamiento de zona común (arts. 12 y 17 LPH) porque supone una alteración de elemento común y exige la demolición de la cubierta de teja donde se han instalado los equipos de telefonía.

No puedo recoger ninguna sentencia dictada en Zaragoza en sede de Audiencia Provincial porque no aparecen en los repertorios jurisprudenciales, desconociendo si se ha planteado en los Juzgados de Primera Instancia.

II.- LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.- Regulación

En el ámbito del Derecho comunitario, la necesidad de dictar una normativa específica para el sector de las telecomunicaciones se inició de forma simultánea con una Directiva general relativa a la protección de las personas, de los datos personales y de la intimidad, y se completaba al aplicar los principios generales de la protección de datos a las necesidades específicas de las nuevas redes de telecomunicación. Eran proyectos de comienzo de los años 90 y han cuajado en la Directiva 97/66/CE, que se aplicará al tratamiento de datos personales en relación con la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en las redes públicas de telecomunicaciones en la Comunidad y, especialmente, a través de la RDSI (red de conmutación de circuitos a una velocidad de transmisión básica de 64 kbits/s) y de las redes móviles digitales públicas. Dicha Directiva ha sido sustituida por la Directiva 2002/58/CE por la necesidad de adaptar y actualizar las disposiciones a la evolución presente y previsible de los servicios y tecnologías de comunicaciones electrónicas.

Durante el proceso de gestación de estas normas, el sector de las telecomunicaciones ha experimentado unos avances jurídicos de primer orden. Los operadores tradicionales operaban en régimen de monopolio y han tenido que dejar paso a los nuevos proveedores en régimen de libre competencia. La liberalización ha supuesto el paso de un modelo de monopolio a otro de competencia con la entrada de diversos operadores tanto en la prestación de los servicios básicos como de valor añadido, entre los cuales se encuentra Internet. En nuestro país, la regulación actual está contenida en la **Ley 11/1998 General de Telecomunicaciones** (LGT), en cuyo artículo 2 establece que las comunicaciones son servicios de interés general que se prestan en régimen de competencia.

En el art. 50 LGT se establece una remisión general en el tema de protección de datos a la L.O. 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, derogada por la actual L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, **de Protección de Datos de Carácter Personal** (LOPD), a las normas de desarrollo y a las normas reglamentarias de carácter técnico, cuya aprobación exija la normativa comunitaria en materia de protección de los datos personales.

En desarrollo del art. 50, el RD 1-7-1998 aprueba el Reglamento de desarrollo del T. III de la LGT en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones e incorpora el contenido de la Directiva 97/66/CE con la creación de derechos específicos.

2.- *Novedades de la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre LOPD.*

- 1.- Supone la necesaria adaptación de nuestro Derecho a las orientaciones normativas de la Unión Europea, con novedades respecto a los ficheros sometidos a la LOPD, al tratamiento de los datos personales y las garantías de los interesados. Así, su ámbito de aplicación comprende “todos los ficheros de datos, informatizados o no”.
- 2.- Se amplía el objeto de protección “al tratamiento de datos personales respecto del conjunto de libertades públicas y derechos fundamentales de las personas y, especialmente, en el ámbito de la intimidad”. Ya no se parte de una idea de limitación de la informática por ser un potencial peligro para la intimidad, sino que se parte de su aceptación y de su entendimiento como medio esencial para el desarrollo de la sociedad.
- 3.- Se amplía la definición legal al facilitar su adaptación a la constante evolución de la informática y permite hacer frente al peligro de la acumulación de datos personales y un posterior cruce coherente de los mismos. Así, la protección debe articularse en torno a cualquier dato, por irrelevante que sea.
- 4.- Se ha reforzado la regulación del consentimiento de los ciudadanos para que sus datos puedan ser tratados, exigiendo que el consentimiento del interesado sea una manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos que le conciernen. Se clarifica el **derecho de información** previo a la recogida de datos, al exigirse en todo caso y sin excepción alguna, que se informe al afectado de la existencia del fichero, de la finalidad de la recogida de datos y de los destinatarios de la información, así como de la identidad y dirección del responsable y la exigencia de información al interesado cuando los datos no han sido recabados del mismo.

3.- *La protección de datos de carácter personal en el sector de las telecomunicaciones.*

El avance tecnológico posibilita nuevas fórmulas de afectación a los derechos de los ciudadanos por lo que las exigencias de garantía legal han de ser cada vez mayores.

La **Directiva 2002/58/CE** relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de la Telecomunicación, ha sustituido el término “telecomunicaciones” por “comunicaciones electrónicas” para que el ámbito de aplicación se amplíe a todos los supuestos de comunicación electrónica, incluido el de la transmisión de datos por conmutación de paquetes e Internet.

La Directiva recoge como **derechos específicos** relacionados con la protección de datos personales en el sector de las telecomunicaciones: el deber de informar de

la falta de seguridad, el derecho al anonimato de los datos de conexión, derechos sobre la facturación, identificación de las líneas de llamada y sobre las guías de abonados.

Estos derechos son desarrollados por Lorenzo Marriog, Comandante Auditor, y María de los Reyes Corripio Gil-Delgado, Profesora de la Universidad Pontificia de Comillas, en su trabajo “El ordenamiento español y la protección de datos personales en el sector de las telecomunicaciones” y son:

a). Datos de tráfico.

La regulación de los datos de tráfico parte del reconocimiento de un principio general según el cual los datos de tráfico relacionados con abonados y usuarios deberán eliminarse o hacerse anónimos cuando ya no sean necesarios a los efectos de la transmisión de una comunicación.

b). Factura desglosada.

El art. 7.1 de la Directiva recoge el derecho de los abonados a recibir facturas NO desglosadas. En el art. 66 del Reglamento 1736/98 los abonados tendrán derecho a recibir facturas no detalladas cuando así lo soliciten a los operadores que tengan la obligación de prestar dicho servicio.

Han de conciliarse los derechos de los abonados que reciban facturas desglosadas con el derecho a la intimidad de los usuarios que efectúen las llamadas y de los abonados que las reciban.

c). Presentación y restricción de la identificación de la línea de origen y de la línea conectada.

Cuando se ofrezca la posibilidad de visualizar la identificación de la línea de origen, el proveedor del servicio deberá ofrecer al que llama la posibilidad de impedir en cada llamada, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la llamada de origen. Se puede anular la supresión de la presentación en llamadas malevolentes o molestas y necesidad de atender servicios de urgencia.

El derecho a impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes es un derecho del abonado que reciba la llamada.

Existe el derecho a rechazar las llamadas entrantes procedentes de usuarios que hayan impedido la presentación de la identificación de la línea de origen.

Existe el derecho a suprimir la identificación de la línea conectada y permite al abonado que reciba la llamada que su número no se visualice en el terminal de quien efectúa la llamada.

d). Desvío automático de llamadas.

Todo abonado debe tener la posibilidad, por un procedimiento sencillo y gratuito, de detener el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero.

e). Guías de abonados.

Las guías de abonados deben contemplar los derechos de información y exclusión, la exigencia de consentimiento específico del abonado cuando la guía permita la búsqueda de datos con identificadores distintos al nombre.

En nuestro Derecho interno no se requerirá el consentimiento de los abonados según Orden 711/2002 del M^o. De Ciencia y Tecnología, de 26 de marzo, cuando se trate de los datos estrictamente necesarios para identificar al abonado: nombre y apellidos o razón social, número/s y dirección postal, exceptuando piso, letra y escalera. En las guías telefónicas no permite que se incorporen facilidades de búsqueda aparte del número de teléfono u otro recurso identificativo del abonado.

f). Comunicaciones no solicitadas.

El correo electrónico se incluye entre las modalidades de uso restringido y exige consentimiento previo. Según la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en el art. 21, se recoge la prohibición de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes.

4.- CONCLUSION.

Las normas comunitarias y nacionales conceden un conjunto de derechos para los abonados y usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas y un conjunto de obligaciones para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones. Se debe asegurar la “privacidad” de los usuarios y el acceso anónimo a las redes y servicios de telecomunicaciones. Los operadores y proveedores de servicios públicos deben hacer frente al régimen sancionador administrativo, civil y penal en casos de violación de estos derechos.

XVIII Jornadas Aragonesas de Consumo

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS

José Antonio Muñoz Ruiz

*Subdirector General de Ordenación de las Telecomunicaciones.
Presidente del Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de
Tarificación Adicional.*

TELECOMUNICACIONES, NUEVOS RETOS

José Antonio Muñoz Ruiz

Subdirector General de Ordenación de las Telecomunicaciones.
Presidente del Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de
Tarificación Adicional.

La regulación de los derechos de los consumidores y usuarios en las comunicaciones electrónicas

I. Diferentes ordenamientos / diferentes ámbitos competenciales.

- Legislación horizontal de Consumidores y usuarios.

Directiva 2002/22 (Servicio Universal) “Sin perjuicio de la normativa comunitaria en materia de protección de los consumidores”. (artículo 20).
Transpuesto en el Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones.

- Legislación de la Sociedad de la Información y comercio electrónico.

Fax, correo electrónico: contenido – comunicación.

- Legislación de Protección de datos

Directiva 2002/58 “Relativa al tratamiento de los datos personales y la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas”.

En el Proyecto de Ley General, la Agencia de Protección de Datos asume competencias sancionadoras de esta Ley.

– Legislación de Telecomunicaciones.

“Redes y servicios de comunicaciones electrónicas”

Competencia en conflictos entre operadores – mercado, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Competencia en conflictos entre operadores y usuarios – consumidores, la Secretaría de Estado.

Regulación general de Telecomunicaciones en la protección de los consumidores y usuarios

1.- Historia.

a) La Ley de la Ordenación de las Telecomunicaciones de 1987.

- Solución fácil, pues Telefónica mantiene el monopolio.
- Delegación del Gobierno regula las reclamaciones del servicio telefónico y resuelve las reclamaciones.
- Respecto del 903 / 906, Resoluciones de 1993 y 1994 que exigen Autorización administrativa previa, pudiendo retirarse dicha autorización.

b) La Ley 11/1998 General de Telecomunicaciones.

- Liberalización y pluralidad de operadores de servicios (móviles, fijos, datos, Internet, alquiler de circuitos).
- Desarrollo de la Ley 11/1998, el Reglamento de las obligaciones de servicio público del Título III de la Ley (Real Decreto 1736/1998).
- Su Título IV, Capítulo 1º, regula los derechos de los usuarios y el artículo 61 el procedimiento de resolución de conflictos por imperativo de las Directivas comunitarias.
- Regula el servicio telefónico disponible al público (fijo y móvil), usuarios finales de líneas susceptibles de arrendamiento.
- Sus Capítulos 2 y 3 regulan la protección de datos.



- Los servicios 903 / 906 continúan considerándose transitoriamente como necesitados de Autorización General, hasta que la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 10-12-98 declara que no son servicios de telecomunicaciones y no necesitan de autorización.
- C) Características de la regulación derivada de la Ley 11/1998.
- Se extiende a una pluralidad de operadores y de servicios.
 - Introduce un sistema de reclamaciones unificado para todos los operadores y no sólo para Telefónica.
 - No distingue entre usuarios, usuarios finales, abonados, consumidores (los problemas de las cabinas y locutorios).
 - La Administración conserva la estructura y medios de la L.O.T. (Juntas Arbitrales, Secretaría General).
 - Nueva tipología de reclamaciones: frente al servicio medido, Internet, móviles, preselección, etc.

- Incremento exponencial del número de reclamaciones.
- Incompetencia para resolver en muchas materias, por las limitaciones normativas. (Internet, tarjetas prepago, etc.).
- El desarrollo del segundo nivel de la Ley, mediante Órdenes de calidad, de servicio universal, de los derechos de los consumidores y usuarios, y del 903/906.

2.- El Proyecto de Ley General nueva y la transposición del paquete de Directivas del 2002.

- Dos Directivas 2002/58, de Datos, y 2002/22, de Servicio Universal.
- Características en cuanto a protección de datos.
 - Comunicaciones electrónicas, no solo telefonía.
 - A las personas físicas y excepcionalmente a las jurídicas.
 - Confidencialidad en las comunicaciones y en los datos de tráfico asociados.
 - Consentimiento expreso para el tratamiento de los datos, para los servicios de valor añadido.
 - El artículo 13 prohíbe el spam y los mensajes por medios mecánicos.
- Características en cuanto a usuarios.
 - Regulación mucho más sistematizada que la del 98.
 - Abarca no solo telefonía, sino redes y servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Define:
 - Usuario, *una persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público*
 - Consumidor, *persona física ..., para fines no profesionales*
 - Usuario final, *el usuario que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones, ni los revende*
 - Abonado, *persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor.*
- Dentro de los derechos de los usuarios distingue:
 - Por razón del servicio universal

- Por poder significativo en el mercado, entre éstos, derechos en materia de acceso condicional a televisión.
- Derechos generales de los usuarios y entre estos últimos:
 - a contrato de abono
 - a un contenido mínimo de los contratos
 - a derecho de rescisión sin contrapartida
 - en materia de calidad, a información comparable
 - a resolución extrajudicial de los conflictos.

Dichos Derechos se transponen en el artículo 38 del Proyecto de Ley, que exigirá futuro desarrollo Reglamentario.

- Problemas en cuanto a contrato-tipo: Sólo para Servicio Universal y dominantes.
- Obligación de resolver, no sólo para los consumidores sino para Pymes y profesionales y no sólo para servicio telefónico, sino para otro tipo de servicio.
- Necesidad de Órdenes Ministeriales tras el Reglamento, en materias como Calidad, Reclamaciones, Tarificación adicional, Internet, etc.
- Necesidad de coordinación en:
 - Derechos de los consumidores y derechos derivados de la regulación de las telecomunicaciones.
 - Derechos de las reclamaciones generales y de Servicio Universal (peticiones de razonabilidad).
 - Calidad (Inspección, Sanción, y Reclamación).
 - Sociedad de la Información.
 - Auditorías de calidad: Facturación, entre otras.

Regulación específica de tarificación adicional

I.- Antecedentes.

- L.O.T. / Ley General de Telecomunicaciones / Resolución ya citada de la C.M.T.
- Causas que influyeron en la reaparición del problema.
 - Resolución de la C.M.T. de 10-12-98.
 - Resolución Secretario General 17-12-98.
 - Procedimiento sancionador.
 - Lentitud del procedimiento sancionador
 - Facilidad de migración de unos números a otros.
 - Volumen de expedientes y carencia de medios.
 - Es vital un procedimiento rápido y eficaz de retirada de números.
- Causas que agravaron el problema:
 - Autorización de la Dirección General de Telecomunicaciones de 16-12-96 para prestar servicios en redes analógicas, lo que abarató costes.
 - La Autorización de la Dirección General de Telecomunicaciones de octubre de 1997, de nuevo nivel de tarificación más alto, 9064.
 - Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, ya citada, de 10-12-98.
 - La entrada de otros operadores que no se sienten vinculados por el contrato-tipo de T.E.S.A.

II.- La Orden Ministerial de la Presidencia 361/2002, de 14 de febrero.

- Derecho de desconexión de los servicios internacionales y de tarificación adicional, frente al anterior sistema, diferenciando entre el 903 y el 906.
- Revive la comisión de supervisión de tarificación adicional.

- El operador obligado al código de conducta y a recogerlo en el contrato-tipo; el informe de incumplimiento obliga al operador a cortar el número (no se trata de un procedimiento sancionador, sino de retirada del derecho de uso de un bien de dominio público, la numeración).
- Garantía de mantenimiento del servicio telefónico si pagan el servicio portador soporte.
- Contrato-tipo entre el operador y el prestador del servicio aprobado por la Administración.
- Resolución sobre los nuevos códigos de numeración y migración del 903 / 906 al 803/ 806 / y 807.

III.- El desarrollo de la Orden Ministerial.

16 de julio de 2002, constitución de la Comisión.

- Razones de la tardanza de la constitución.
- Aprobación de la aplicación provisional del código de conducta preexistente.
- Delegación de competencias en la Permanente.
- Encargo de nuevo código de conducta.

16 de diciembre de 2002, segunda reunión del Pleno.

- Aprobación del código de conducta nuevo.
- Clasificación de servicios de los nuevos códigos.

La clasificación de la nueva numeración.

- La Disposición adicional primera de la Orden Ministerial, 4 meses para la Resolución, dando nuevos códigos de numeración.
- El 16 de julio de 2002, Resolución atribuyendo números 803 / 806 y 807 y un cuarto número identificador de rango de tarificación.
- 16 de diciembre de 2002, el Pleno aprueba la adscripción de servicios.
- En trámite de alegaciones la Resolución de migración.

- Problemas de la migración, en cuanto a los rangos más altos de la tarificación, quién informa sobre el precio, si el operador o el prestador del servicio, y la prestación de servicios a través de Internet.
- Posibles soluciones a los problemas.
- Tras la migración (agosto – octubre), la Comisión de Tarificación actuará para ordenar la adscripción de servicios a números; hasta ahora no ha actuado por acuerdo del Pleno: sus razones.

El nuevo Código de conducta.

- Publicado en el BOE de 28 de enero de 2003.
- Vinculante para los operadores.
- Obligación de retirar el número por incumplimiento.
- Obligación de no dilatar la comunicación.
- El prestador del servicio debe ser siempre identificable.
- Información relativa a precio.
- La publicidad debe identificarse como tal.
- Duración menor de 30 minutos.
- Acceso a Internet con consentimiento expreso e identificándose el prestador.

IV.- Los problemas detectados y las medidas adoptadas.

- Problema de correos.
- Diferenciación de los procedimientos de reclamación y denuncia.
- Nueva problemática de números cortos de móviles.
- No presentación para aprobación de contratos-tipos para algunos operadores.
- No información por algunos operadores a los usuarios del derecho de desconexión.
- Dificultad de identificación de páginas web en las denuncias de Internet.

- Dificultad de desglose del servicio portador y del de tarificación adicional.
- Subcontratación de números y reventa de servicio.
- Planes de publicidad de operadores y prestadores, sus incumplimientos.
- El spam (denuncia de Telefónica móviles).
- Los números cortos.
- Quién tiene que informar sobre el precio del servicio.
- La prestación de servicios de tarificación adicional a través de Internet.

V.- El Anteproyecto de Orden Ministerial que modifique la de febrero.

- Resolución del Secretario de Estado, tras informe de la Comisión, (Recursos).
- Un año sin reasignar el número retirado por un operador a un prestador de servicios (problemas de publicidad engañosa).
- Obligación de facturación desglosada.
- Obligación de que sea el operador quien informe del precio.
- Rangos de numeración diferenciados para voz y datos.

Conclusiones.

- De la creciente complejidad de la regulación en un entorno liberalizado de redes y servicios, en un entorno de innovación tecnológica permanente y estando obligado a ser neutral respecto de las tecnologías utilizadas.
- De la imposible existencia de soluciones seguras y definitivas y
- De la posible existencia de objetivos distintos desde la óptica del mercado y la competencia y desde la óptica de las obligaciones de carácter público (no servicio público).

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

ACTO DE CLAUSURA

Zaragoza, 11 de marzo de 2003

ACTO DE CLAUSURA

Florencio García Madrigal

Director General de Consumo
del Gobierno de Aragón

El habernos reunido una vez más hoy aquí, miembros de asociaciones de consumidores, de oficinas municipales de información al consumidor, miembros de colegios arbitrales, funcionarios y otros agentes activos de consumo, el haberlo logrado entre todos en dieciocho ocasiones en esta etapa de la Dirección General de Consumo en la que he tenido el honor y la responsabilidad de estar al frente no es un hecho desdeñable, y sin duda es fruto del esfuerzo de todos vosotros y agradezco vuestro empeño en lograr la protección y defensa real y efectiva de los consumidores aragoneses.

Agradezco vuestra presencia, así como la brillante participación de los ponentes, y os invito a seguir por este camino y participar en las próximas jornadas y aulas de consumo que celebre la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.

En las que ahora concluyen, hemos tenido la oportunidad de hacer hincapié en los procedimientos de autorización de los contratos, guiados por el Jefe del Servicio Administrativo de la Subdirección General de Operadores y Tecnologías de la Información, Luis Manuel Cuaresma Gallardo, que es miembro de la Comisión Asesora del Plan de Actuación en materia de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, en el sector de telefonía.

La Técnico de la Asesoría Jurídica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, María Fe Fontal Vila, ha explicado pormenorizadamente los requisitos que deben cumplir estos contratos con los consumidores para garantizar que carecen de cláusulas abusivas, y así ha explicado cómo la Administración, los sec-

tores y los consumidores se han puesto de acuerdo para que un servicio que prácticamente afecta a la vida cotidiana de todos y cada uno de los ciudadanos pueda funcionar con derechos y garantías para los usuarios.

En la segunda mesa redonda, hemos podido compartir las experiencias de las organizaciones empresariales sectoriales y de las asociaciones de consumidores en esta interesante materia. Así, Francisco Cucala Campillo, Magistrado Suplente de la Audiencia Provincial de Zaragoza y coautor del estudio sobre telefonía fruto del convenio entre la Unión de Consumidores de Aragón y el Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, ha profundizado y desmenuzado la letra de los contratos y con un espíritu crítico, a la par que constructivo, ha puesto encima de la mesa cómo en ocasiones los contratos deben adaptarse a los acuerdos tomados pues pueden dar lugar a disfunciones en la práctica comercial.

Interesante ha sido conocer la intervención en el arbitraje de consumo de un representante de la Asociación Nacional de Industrias Electrónicas y de Telecomunicaciones ANIEL, Ramón Benet Mazarico, así como conocer el punto de vista de una organización del sector de la telefonía móvil en cuanto a lo expuesto por el resto de ponentes.





Jorge Solanas Tello, de la Asociación de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros AICAR, ha expuesto su experiencia arbitral y profesional en asuntos novedosos e interesantes por su carácter técnico, como son los accesos a Internet a través de nodos, así como las configuraciones y sus disfunciones, en ocasiones por desconocimiento.

Ha concluido esta interesante mesa redonda Enrique Calvo Lagarma, representante de la Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones AEST, asimismo miembro de los colegios arbitrales, ya que, y como no podía ser de otra manera, debe ofrecerse el espacio de comunicación e intercambio de experiencias al sector de la telefonía fija.

Finalmente, en la tercera mesa redonda, hemos podido conocer los nuevos retos y realidades sociales que avanzan incluso con mayor celeridad que esta dinámica legislación que apuntábamos. Así, Angel Dolado Pérez, Magistrado Juez del Juzgado de Primera Instancia N^o 2 de Zaragoza, ha compartido con los presentes sus experiencias y comentado interesantísimas sentencias judiciales sobre antenas de telefonía móvil y servicios de tarificación adicional, entre otras.

También sobre tarificación adicional ha departido quien mejor conoce la materia, el Subdirector General de Ordenación de las Telecomunicaciones y Presidente del Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, José Antonio Muñoz Ruiz, que ha expuesto el esfuerzo de las Administraciones y de los agentes sociales para elaborar un código de conducta para que estos servicios se puedan prestar con garantía para los consumidores.

En conclusión, una vez más hemos podido intercambiar conocimientos, puntos de vista y experiencias, establecer contactos para nuestra labor en defensa de los consumidores, y en esa dirección debemos continuar y entre todos lo lograremos, ya que solamente con preparación, dedicación y esfuerzo en la gestión podremos enfrentarnos a los retos que nos demandan las innovaciones, la tecnología, la normativa y en definitiva, la sociedad aragonesa.

ADDENDA

**XVIII Jornadas
Aragonesas
de Consumo**

EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LAS TELECOMUNICACIONES

LEY 32/2003, DE 3 DE NOVIEMBRE, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

Jefatura del Estado. – En: Boletín Oficial del Estado.
N. 264 (4 de noviembre de 2003), p. 38890-38924.

LEY 32/2003, DE 3 DE NOVIEMBRE, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

*Jefatura del Estado. – En: Boletín Oficial del Estado.
N. 264 (4 de noviembre de 2003), p. 38890-38924.*

Sumario:

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto de la Ley.

Artículo 2. Las telecomunicaciones como servicios de interés general.

Artículo 3. Objetivos y principios de la ley.

Artículo 4. Servicios de telecomunicaciones para la defensa nacional y la protección civil.

TÍTULO II. EXPLOTACIÓN DE REDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5. Principios generales.

Artículo 6. Requisitos exigibles para la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 7. Registro de operadores.

Artículo 8. Condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.

Artículo 9. Obligaciones de suministro de información.

CAPÍTULO II. MERCADOS DE REFERENCIA Y OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO EN EL MERCADO.

Artículo 10. Mercados de referencia y operadores con poder significativo en el mercado.

CAPÍTULO III. ACCESO A LAS REDES Y RECURSOS ASOCIADOS E INTERCONEXIÓN.

Artículo 11. Principios generales aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión.

Artículo 12. Condiciones aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión.

Artículo 13. Obligaciones aplicables a los operadores con poder significativo en mercados de referencia.

Artículo 14. Resolución de conflictos.

Artículo 15. Normas técnicas.

CAPÍTULO IV. NUMERACIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y DENOMINACIÓN.

Artículo 16. Principios generales.

Artículo 17. Planes nacionales.

Artículo 18. Conservación de los números telefónicos por los abonados.

Artículo 19. Selección de operador.

TÍTULO III. OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO Y DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER PÚBLICO EN LA EXPLOTACIÓN DE REDES Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

CAPÍTULO I. OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.

SECCIÓN I. DELIMITACIÓN.

Artículo 20. Delimitación de las obligaciones de servicio público.

Artículo 21. Categorías de obligaciones de servicio público.

SECCIÓN II. EL SERVICIO UNIVERSAL.

Artículo 22. Concepto y ámbito de aplicación.

Artículo 23. Prestación del servicio universal.

SECCIÓN III. OTRAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.

Artículo 24. Coste y financiación del servicio universal.

Artículo 25. Otras obligaciones de servicio público.

CAPÍTULO II. DERECHOS DE LOS OPERADORES A LA OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO, A SER BENEFICIARIOS EN EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN FORZOSA Y AL ESTABLECIMIENTO A SU FAVOR DE SERVIDUMBRES Y DE LIMITACIONES A LA PROPIEDAD.

Artículo 26. Derecho de ocupación del dominio público.

Artículo 27. Derecho de ocupación de la propiedad privada.

Artículo 28. Normativa aplicable a la ocupación del dominio público y la propiedad privada.

Artículo 29. Límites de la normativa a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 30. Ubicación compartida y uso compartido de la propiedad pública o privada.

Artículo 31. Información pública y acreditación de los servicios de acreditación.

Artículo 32. Otras servidumbres y limitaciones a la propiedad.

CAPÍTULO III. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER PÚBLICO VINCULADOS CON LAS REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 33. Secreto de las comunicaciones.

Artículo 34. Protección de los datos de carácter personal.

Artículo 35. Interceptación de las comunicaciones electrónicas por los servicios técnicos.

Artículo 36. Cifrado en las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 37. Redes de comunicaciones electrónicas en el interior de los edificios.

Artículo 38. Derechos de los consumidores y usuarios finales.

TÍTULO IV. EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE EQUIPOS Y APARATOS.

Artículo 39. Normalización técnica.

Artículo 40. Evaluación de la conformidad.

Artículo 41. Reconocimiento mutuo.

Artículo 42. Condiciones que deben cumplir las instalaciones e instaladores.

TÍTULO V. DOMINIO PÚBLICO RADIOELÉCTRICO.

Artículo 43. Gestión del dominio público radioeléctrico.

Artículo 44. Facultades del Gobierno para la gestión del dominio público radioeléctrico.

Artículo 45. Títulos habilitantes para el uso del dominio público radioeléctrico.

TÍTULO VI. LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES.

Artículo 46. Competencias de la Administración General del Estado y se us organismos públicos.

Artículo 47. La Agencia Estatal de Radiotelecomunicaciones.

Artículo 48. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

TÍTULO VII. TASAS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

Artículo 49. Principios aplicables a las tasas en materia de telecomunicaciones.

TÍTULO VIII. INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR.

Artículo 50. Funciones inspectoras y sancionadoras.

Artículo 51. Responsabilidad por las infracciones en materia de telecomunicaciones.

Artículo 52. Clasificación de las infracciones.

Artículo 53. Infracciones muy graves.

Artículo 54. Infracciones graves.

Artículo 55. Infracciones leves.

Artículo 56. Sanciones.

Artículo 57. Prescripción.

Artículo 58. Competencias sancionadoras.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Limitaciones y servidumbres.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Significado de los términos empleados por esta ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. Aplicación de la legislación reguladora de las infraestructuras comunes en los edificios, y de la disposición adicional cuadragésima cuarta de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA. Información confidencial.

DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA. El Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA. Multas coercitivas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SÉPTIMA. Obligaciones en materia de acceso condicional, acceso a determinados servicios de radiodifusión y televisión, televisión en formato ancho y obligaciones de transmisión.

DISPOSICIÓN ADICIONAL OCTAVA. Mecanismo de consulta.

DISPOSICIÓN ADICIONAL NOVENA. Protección de datos personales.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DÉCIMA. Servicios de difusión por cable.

DISPOSICIÓN ADICIONAL UNDÉCIMA.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DUODÉCIMA. Despliegue de infraestructuras de radio-comunicación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Derechos reconocidos y títulos otorgados antes de la entrada en vigor de esta ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Prestación del servicio universal.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. Fijación de precios.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA. Prestación de determinados servicios a los que se refiere el artículo 25.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA. Régimen transitorio para la fijación de las tasas establecidas en el anexo I de esta ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXA. Régimen transitorio de las obligaciones en materia de televisión.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SÉPTIMA. Presentación de la contabilidad de costes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA OCTAVA. Competencias de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones en materia de fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA NOVENA. Resolución de procedimientos sancionadores por el envío no autorizado de comunicaciones comerciales por el correo electrónico iniciados antes de la entrada en vigor de esta ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA DÉCIMA. Régimen de los servicios de difusión por cable.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Fundamento constitucional.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Competencias de desarrollo.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA. Entrada en vigor.

EXPOSICION DE MOTIVOS

I

La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, instauró un régimen plenamente liberalizado en la prestación de servicios y el establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones, abriendo el sector a la libre competencia entre operadores. El marco normativo establecido por ella ha demostrado una eficacia que ha permitido que en nuestro país haya surgido una multiplicidad de operadores para los distintos servicios, redundando en una mayor capacidad de elección por los usuarios, y la aparición de un importante sector de las telecomunicaciones, lo que, a su vez, ha proporcionado las infraestructuras y condiciones idóneas para fomentar el desarrollo de la sociedad de la información, mediante su convergencia con el sector audiovisual y el de los servicios telemáticos, en torno a la implantación de internet.

Consciente de los importantes logros obtenidos, la Unión Europea ha dirigido sus esfuerzos a consolidar el marco armonizado de libre competencia en las telecomunicaciones alcanzado en sus Estados miembros.

Este esfuerzo ha desembocado en la aprobación de un nuevo marco regulador de las comunicaciones electrónicas, compuesto por diversas disposiciones comunitarias. Se trata de la Directiva 2002/21/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/19/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión; la Directiva 2002/58/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/77/CE, de la Comisión, de 16 de septiembre de 2002, relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas; y, finalmente, la Decisión n.o

676/2002/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, sobre un marco regulador de la política del espectro radioeléctrico en la Comunidad Europea.

Mediante esta ley se trasponen las citadas directivas. Cabe señalar que la Directiva 2002/58/CE se traspone en la medida en que afecta a las redes y servicios

de comunicaciones electrónicas. La nueva regulación comunitaria supone una profundización en los principios ya consagrados en la normativa anterior, basados en un régimen de libre competencia, la introducción de mecanismos correctores que garanticen la aparición y viabilidad de operadores distintos a los titulares del antiguo monopolio, la protección de los derechos de los usuarios, la mínima intervención de la Administración en el sector, el respeto de la autonomía de las partes en las relaciones entre operadores y la supervisión administrativa de los aspectos relacionados con el servicio público, el dominio público y la defensa de la competencia.

Esta ley, junto con su necesario desarrollo reglamentario, incorpora al ordenamiento jurídico español el contenido de la normativa comunitaria citada, respetando plenamente los principios recogidos en ella, aunque adaptándolo a las peculiaridades propias del derecho y la situación económica y social de nuestro país. Esto último, además, propiciado por el instrumento jurídico formal en que se plasma la regulación comunitaria, esto es, la directiva, que permite que los Estados miembros elijan la vía idónea para incorporar a cada país la regulación armonizada.

Ha sido un criterio inspirador de este texto legal una simplificación de la regulación contenida en él. De este modo, se pretende la existencia de una norma legal que garantice los principios básicos ya expuestos, pero que, a la vez, aporte la necesaria flexibilidad para un texto con vocación de permanencia.

II

Es preciso destacar los siguientes aspectos de la nueva regulación. En primer lugar, se dirige a regular exclusivamente el sector de las telecomunicaciones, en ejercicio de la competencia exclusiva del Estado prevista en el artículo 149.1.21.^a de la Constitución. La ley excluye expresamente de su regulación los contenidos difundidos a través de medios audiovisuales, que constituyen parte del régimen de los medios de comunicación social, y que se caracterizan por ser transmitidos en un solo sentido de forma simultánea a una multiplicidad de usuarios. Igualmente se excluye de su regulación la prestación de servicios sobre las redes de telecomunicaciones que no consistan principalmente en el transporte de señales a través de dichas redes.

Estos últimos son objeto de regulación en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. No obstante, las redes utilizadas como soporte de los servicios de radiodifusión sonora y televisiva, las redes de televisión por cable y los recursos asociados, como parte integrante de las comunicaciones electrónicas, estarán sujetos a lo establecido en esta ley.

El conjunto de directivas citadas tiene por objeto la regulación de las comunicaciones electrónicas. El concepto de «comunicaciones electrónicas» tiene un ámbito más restringido que el de «telecomunicaciones». En efecto, al regular las comunicaciones electrónicas, las directivas se refieren a ámbitos concretos de las telecomuni-

caciones, como serían, entre otros, la habilitación para actuar como operador en este sector, los derechos y obligaciones de los operadores, las obligaciones en materia de interconexión y acceso, la necesidad de garantizar unas prestaciones mínimas bajo el epígrafe del servicio universal y los derechos de los usuarios. Sin embargo, como puede fácilmente advertirse, las directivas no abordan ciertos temas que se encuentran dentro del régimen de las telecomunicaciones, como podrían ser los requisitos para la evaluación de la conformidad y puesta en el mercado de los aparatos de telecomunicaciones.

De ahí que el término «telecomunicaciones» se mantenga en la rúbrica de la ley, siendo así que su articulado distingue entre los supuestos en que se están regulando aspectos relativos al régimen de las comunicaciones electrónicas y los que no se incluyen en tal epígrafe, todos ellos, eso sí, bajo el denominador común de las telecomunicaciones. Como consecuencia, toda la regulación de las comunicaciones electrónicas se entiende incluida en el concepto más amplio de telecomunicaciones y, por lo tanto, dictada por el Estado en virtud de su atribución competencial exclusiva del artículo 149.1.21.^a de la Constitución. Se avanza en la liberalización de la prestación de servicios y la instalación y explotación de redes de comunicaciones electrónicas. En este sentido, cumpliendo con el principio de intervención mínima, se entiende que la habilitación para dicha prestación y explotación a terceros viene concedida con carácter general e inmediato por la ley. Únicamente será requisito previo la notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para iniciar la prestación del servicio. Desaparecen, pues, las figuras de las autorizaciones y licencias previstas en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, como títulos habilitantes individualizados de que era titular cada operador para la prestación de cada red o servicio.

Se refuerzan las competencias y facultades de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con la supervisión y regulación de los mercados. Se contempla un sistema que gana en flexibilidad, mediante el cual este organismo realizará análisis periódicos de los distintos mercados de referencia, detectando aquellos que no se estén desarrollando en un contexto de competencia efectiva e imponiendo, en ese caso, obligaciones específicas a los operadores con poder significativo en el mercado.

Es novedoso también el cambio en la definición de este tipo de operadores, pasando de un concepto «formal», esto es, basado en la superación de una determinada cuota de mercado, a uno «material», más cercano al tradicional derecho de la competencia, es decir, basado en la posición de fuerza del operador que le permite actuar con independencia de sus competidores o de los consumidores que sean personas físicas y usuarios. En relación con la garantía de los derechos de los usuarios, la ley recoge la ampliación de las prestaciones, que, como mínimo esencial, deben garantizarse a todos los ciudadanos, bajo la denominación de «servicio universal».

Se incluye el acceso funcional a internet, ya incorporado anticipadamente por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de

Comercio Electrónico, y la posibilidad de que se ofrezcan opciones tarifarias especiales que permitan un mayor control del gasto por los usuarios. Además, se amplía el catálogo de derechos de los consumidores que sean personas físicas y usuarios reconocidos con rango legal. La regulación de la ocupación del dominio público o la propiedad privada para la instalación de redes, pretende establecer unos criterios generales, que deberán ser respetados por las Administraciones públicas titulares del dominio público.

De este modo, se reconocen derechos de ocupación a todos los operadores que practiquen la notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en la medida que sea necesario para la instalación de sus redes, a la vez que se detallan los principios básicos que garanticen el ejercicio de dicho derecho en condiciones de igualdad y transparencia, con independencia de la Administración o el titular del dominio público o la propiedad privada. En lo referente al dominio público radioeléctrico, se incorporan la regulación y tendencias comunitarias en la materia, esto es, la garantía del uso eficiente del espectro radioeléctrico, como principio superior que debe guiar la planificación y la asignación de frecuencias por la Administración y el uso de éstas por los operadores. Asimismo, se abre la posibilidad de la cesión de derechos de uso del espectro radioeléctrico, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

En los supuestos en que las bandas de frecuencias asignadas a determinados servicios sean insuficientes para atender la demanda de los operadores, se prevé la celebración de procedimientos de licitación. Como requisito esencial en la prestación de servicios mediante tecnologías que usen el dominio público radioeléctrico, se establece el respeto a los límites de las emisiones radioeléctricas establecidas en la normativa vigente. La ley también tiene como objetivo el establecimiento de una serie de criterios que guíen la actuación en la imposición de tasas que afecten a los servicios de telecomunicaciones. Distingue entre aquellas tasas que responden a la necesidad de compensar actuaciones administrativas, donde la cuantía se fijará en función de su coste, de aquellas impuestas sobre el uso de recursos asociados, como el dominio público, las frecuencias o la numeración. En este último caso se perseguirá garantizar su uso óptimo, teniendo en cuenta el valor del bien y su escasez. Como principios básicos de estas exacciones se establecen la transparencia, la proporcionalidad y su justificación objetiva.

En la tipificación de infracciones y la imposición de las correspondientes sanciones se han reforzado las potestades administrativas, como necesario contrapunto a una mayor simplificación en las condiciones para obtener la habilitación para prestar servicios. Con ello, el control «ex ante» que suponía la obtención de una autorización individualizada para cada operador con la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, viene a ser sustituido por uno «ex post», mediante la posibilidad de obtener información de los operadores, de imponer medidas cautelares en el procedimiento sancionador o de inhabilitar a las empresas que cometan infracciones muy graves.

En sus disposiciones adicionales y transitorias, la ley aborda ciertos problemas derivados de su entrada en vigor o conexos con esta regulación. Entre ellos, cabe destacar la adaptación automática prevista para los títulos habilitantes anteriores a esta ley, que será llevada a cabo por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la ley.

1. El objeto de esta ley es la regulación de las telecomunicaciones, que comprenden la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados, de conformidad con el artículo 149.1.21.^ª de la Constitución. 2. Quedan excluidos del ámbito de esta ley el régimen aplicable a los contenidos de carácter audiovisual transmitidos a través de las redes, así como el régimen básico de los medios de comunicación social de naturaleza audiovisual a que se refiere el artículo 149.1.27.^ª de la Constitución. Asimismo, se excluye del ámbito de esta ley la regulación de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas, de las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos y 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, que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas.

Artículo 2. Las telecomunicaciones como servicios de interés general.

1. Las telecomunicaciones son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia.
2. Sólo tienen la consideración de servicio público o están sometidos a obligaciones de servicio público los servicios regulados en el artículo 4 y en el título III de esta ley. La imposición de obligaciones de servicio público perseguirá la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 de esta ley y podrá recaer sobre los operadores que obtengan derechos de ocupación del dominio público o de la propiedad privada, de derechos de uso del dominio público radioeléctrico, o que ostenten la condición de operador con poder significativo en un determinado mercado de referencia.

Artículo 3. Objetivos y principios de la ley.

Los objetivos y principios de esta ley son los siguientes:

- a) Fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y,

- en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos. Todo ello promoviendo una inversión eficiente en materia de infraestructuras y fomentando la innovación.
- b) Garantizar el cumplimiento de las referidas condiciones y de las obligaciones de servicio público en la explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en especial las de servicio universal.
 - c) Promover el desarrollo del sector de las telecomunicaciones, así como la utilización de los nuevos servicios y el despliegue de redes, y el acceso a éstos, en condiciones de igualdad, e impulsar la cohesión territorial, económica y social.
 - d) Hacer posible el uso eficaz de los recursos limitados de telecomunicaciones, como la numeración y el espectro radioeléctrico, y la adecuada protección de este último, y el acceso a los derechos de ocupación de la propiedad pública y privada.
 - e) Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en adecuadas condiciones de elección, precio y calidad, y salvaguardar, en la prestación de éstos, la vigencia de los imperativos constitucionales, en particular, el de no discriminación, el del respeto a los derechos al honor, a la intimidad, a la protección de los datos personales y al secreto en las comunicaciones, el de la protección a la juventud y a la infancia y la satisfacción de las necesidades de los grupos con necesidades especiales, tales como las personas con discapacidad. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los prestadores de los servicios para la garantía de dichos derechos.
 - f) Fomentar, en la medida de lo posible, la neutralidad tecnológica en la regulación.
 - g) Promover el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.
 - h) Contribuir al desarrollo del mercado interior de servicios de comunicaciones electrónicas en la Unión Europea.

Artículo 4. Servicios de telecomunicaciones para la defensa nacional y la protección civil.

- 1. Las redes, servicios, instalaciones y equipos de telecomunicaciones que desarrollen actividades esenciales para la defensa nacional integran los medios destinados a ésta, se reservan al Estado y se rigen por su normativa específica.

2. El Ministerio de Ciencia y Tecnología es el órgano de la Administración General del Estado con competencia, de conformidad con la legislación específica sobre la materia y lo establecido en esta ley, para ejecutar, en la medida que le afecte, la política de defensa nacional en el sector de las telecomunicaciones, con la debida coordinación con el Ministerio de Defensa y siguiendo los criterios fijados por éste. En el marco de las funciones relacionadas con la defensa civil, corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología estudiar, planear, programar, proponer y ejecutar cuantas medidas se relacionen con su aportación a la defensa nacional en el ámbito de las telecomunicaciones. A tales efectos, los Ministerios de Defensa y de Ciencia y Tecnología coordinarán la planificación del sistema de telecomunicaciones de las Fuerzas Armadas, a fin de asegurar, en la medida de lo posible, su compatibilidad con los servicios civiles. Asimismo elaborarán los programas de coordinación tecnológica precisos que faciliten la armonización, homologación y utilización, conjunta o indistinta, de los medios, sistemas y redes civiles y militares en el ámbito de las telecomunicaciones. Para el estudio e informe de estas materias, se constituirán los órganos interministeriales que se consideren adecuados, con la composición y competencia que se determinen reglamentariamente.
3. En los ámbitos de la seguridad pública y de la protección civil, en su específica relación con el uso de las telecomunicaciones, el Ministerio de Ciencia y Tecnología cooperará con el Ministerio del Interior y con los órganos responsables de las comunidades autónomas con competencias sobre las citadas materias.
4. Los bienes muebles o inmuebles vinculados a los centros, establecimientos y dependencias afectos a la explotación de las redes y a la prestación de los servicios de telecomunicaciones dispondrán de las medidas y sistemas de seguridad, vigilancia, difusión de información, prevención de riesgos y protección que se determinen por el Gobierno, a propuesta de los Ministerios de Defensa, del Interior o de Ciencia y Tecnología, dentro del ámbito de sus respectivas competencias. Estas medidas y sistemas deberán estar disponibles en las situaciones de normalidad o en las de crisis, así como en los supuestos contemplados en la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, reguladora de los Estados de Alarma, Excepción y Sitio, y en la Ley 2/1985, de 21 de enero, de Protección Civil.
5. El Gobierno, con carácter excepcional y transitorio, podrá acordar la asunción por la Administración General del Estado de la gestión directa de determinados servicios o de la explotación de ciertas redes de comunicaciones electrónicas, de acuerdo con el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, para garantizar la seguridad pública y la defensa nacional. Asimismo, en el caso de incumplimiento de las obligaciones de servicio públi-

co a las que se refiere el título III de esta ley, el Gobierno, previo informe preceptivo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, e igualmente con carácter excepcional y transitorio, podrá acordar la asunción por la Administración General del Estado de la gestión directa de los correspondientes servicios o de la explotación de las correspondientes redes. En este último caso, podrá, con las mismas condiciones, intervenir la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. Los acuerdos de asunción de la gestión directa del servicio y de intervención de éste o los de intervenir o explotar las redes a los que se refiere el párrafo anterior se adoptarán por el Gobierno por propia iniciativa o a instancia de una Administración pública territorial. En este último caso será preciso que la Administración pública territorial tenga competencias en materia de seguridad o para la prestación de los servicios públicos afectados por el anormal funcionamiento del servicio o de la red de comunicaciones electrónicas. En el supuesto de que el procedimiento se inicie a instancia de una Administración distinta de la del Estado, aquélla tendrá la consideración de interesada y podrá evacuar informe con carácter previo a la resolución final.

6. La regulación contenida en esta ley se entiende sin perjuicio de lo previsto en la normativa específica sobre telecomunicaciones relacionadas con la seguridad pública y la defensa nacional.

TÍTULO II: EXPLOTACIÓN DE REDES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5. Principios aplicables.

1. La explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se realizará en régimen de libre competencia sin más limitaciones que las establecidas en esta ley y su normativa de desarrollo. 2. La adquisición de los derechos de uso de dominio público radioeléctrico, de ocupación del dominio público o de la propiedad privada y de los recursos de numeración necesarios para la explotación de redes y para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas deberá realizarse conforme a lo dispuesto en su normativa específica.

Artículo 6. Requisitos exigibles para la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

1. Podrán explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas a terceros las personas físicas o jurídicas nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o con otra nacionalidad, cuando, en el segundo caso, así esté previsto en los acuerdos internacionales que vinculen al Reino de España. Para el resto de personas físicas o jurídicas, el Gobierno podrá autorizar excepciones de carácter general o particular a la regla anterior. En todo caso, las personas físicas o jurídicas que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas a terceros deberán designar una persona responsable a efecto de notificaciones domiciliada en España, sin perjuicio de lo que puedan prever los acuerdos internacionales.
2. Los interesados en la explotación de una determinada red o en la prestación de un determinado servicio de comunicaciones electrónicas deberán, con anterioridad al inicio de la actividad, notificarlo fehacientemente a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en los términos que se determinen mediante real decreto, sometiéndose a las condiciones previstas para el ejercicio de la actividad que pretendan realizar. Quedan exentos de esta obligación quienes exploten redes y se presten servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de autoprestación.
3. Cuando la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones constate que la notificación no reúne los requisitos establecidos en el apartado anterior, dictará resolución motivada en un plazo máximo de 15 días, no teniendo por realizada aquélla.

Artículo 7. Registro de operadores.

Se crea, dependiente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, el Registro de operadores. Dicho registro será de carácter público y su regulación se hará por real decreto. En él deberán inscribirse los datos relativos a las personas físicas o jurídicas que hayan notificado su intención de explotar redes o prestar servicios de comunicaciones electrónicas, las condiciones para desarrollar la actividad y sus modificaciones.

Artículo 8. Condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.

1. La explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales.
2. Con arreglo a los principios de objetividad y de proporcionalidad, el Gobierno podrá modificar las condiciones impuestas previa audiencia de los

interesados, del Consejo de Consumidores y Usuarios y, en su caso, de las asociaciones más representativas de los restantes usuarios, e informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La modificación se realizará mediante real decreto, que establecerá un plazo para que los operadores se adapten a aquélla.

3. Las entidades públicas o privadas que, de acuerdo con la legislación vigente, tengan derechos especiales o exclusivos para la prestación de servicios en otro sector económico y que exploten redes públicas o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deberán llevar cuentas separadas y auditadas para sus actividades de comunicaciones electrónicas, o establecer una separación estructural para las actividades asociadas con la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Mediante real decreto podrá establecerse la exención de esta obligación para las entidades cuyo volumen de negocios anual en actividades asociadas con las redes o servicios de comunicaciones electrónicas sea inferior a 50 millones de euros.
4. La explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas por las Administraciones públicas, directamente o a través de sociedades en cuyo capital participen mayoritariamente, se ajustará a lo dispuesto en esta ley y sus normas de desarrollo y se realizará con la debida separación de cuentas y con arreglo a los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá imponer condiciones especiales que garanticen la no distorsión de la libre competencia.

Artículo 9. Obligaciones de suministro de información.

1. Las Autoridades Nacionales de Reglamentación podrán, en el ámbito de su actuación, requerir a las personas físicas o jurídicas que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas, la información necesaria para el cumplimiento de alguna de las siguientes finalidades:
 - a) Comprobar el cumplimiento de las obligaciones que resulten de los derechos de uso del dominio público radioeléctrico, de la numeración o de la ocupación del dominio público o de la propiedad privada.
 - b) Satisfacer necesidades estadísticas o de análisis.
 - c) Evaluar la procedencia de las solicitudes de derechos de uso del dominio público radioeléctrico y de la numeración.
 - d) La publicación de síntesis comparativas sobre precios y calidad de los servicios, en interés de los usuarios.

- e) Elaborar análisis que permitan la definición de los mercados de referencia, la determinación de los operadores encargados de prestar el servicio universal y el establecimiento de condiciones específicas a los operadores con poder significativo de mercado en aquéllos.
- f) Cumplir los requerimientos que vengan impuestos en el ordenamiento jurídico.
- g) Comprobar el cumplimiento del resto de obligaciones nacidas de esta ley.

Esta información, excepto aquella a la que se refiere el párrafo c), no podrá exigirse antes del inicio de la actividad y se suministrará en el plazo que se establezca en cada requerimiento, atendidas las circunstancias del caso. Las Autoridades Nacionales de Reglamentación garantizarán la confidencialidad de la información suministrada que pueda afectar al secreto comercial o industrial. 2. Las solicitudes de información que se realicen de conformidad con el apartado anterior habrán de ser motivadas y proporcionadas al fin perseguido.

CAPÍTULO II: MERCADOS DE REFERENCIA Y OPERADORES CON PODER SIGNIFICATIVO EN EL MERCADO

Artículo 10. Mercados de referencia y operadores con poder significativo en el mercado.

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, teniendo en cuenta las Directrices de la Comisión Europea para el análisis de mercados y determinación de operadores con peso significativo en el mercado, así como la Recomendación de Mercados Relevantes, definirá, mediante resolución publicada en el «Boletín Oficial del Estado», los mercados de referencia relativos a redes y servicios de comunicaciones electrónicas, entre los que se incluirán los correspondientes mercados de referencia al por mayor y al por menor, y el ámbito geográfico de los mismos, cuyas características pueden justificar la imposición de obligaciones específicas.
2. Asimismo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará a cabo, como mínimo cada dos años, un análisis de los citados mercados, teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Comisión Europea. Dicho análisis se realizará previo informe del Servicio de Defensa de la Competencia.
3. El análisis a que se refiere el apartado anterior tendrá como finalidad determinar si los distintos mercados de referencia se desarrollan en un entorno de competencia efectiva. En caso contrario, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones identificará y hará públicos el operador u operadores que poseen un poder significativo en cada mercado considerado. Cuando un

operador u operadores tengan, individual o conjuntamente, poder significativo en un mercado de referencia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá declarar que lo tienen también en otro mercado de referencia estrechamente relacionado con el anterior cuando los vínculos entre ambos sean tales que resulte posible hacer que el poder que se tiene en un mercado produzca repercusiones en el otro, reforzando de esta manera el poder en el mercado del operador.

4. En aquellos mercados en que se constate la inexistencia de un entorno de competencia efectiva, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá imponer, mantener o modificar determinadas obligaciones específicas a los operadores que, de conformidad con el apartado anterior, hayan sido identificados como operadores con poder significativo en dichos mercados. En la imposición de dichas obligaciones se otorgará preferencia a las medidas en materia de acceso, interconexión, selección y preselección frente a otras con mayor incidencia en la libre competencia. Las obligaciones específicas a que se refieren los párrafos anteriores se basarán en la naturaleza del problema identificado, serán proporcionadas y estarán justificadas en el cumplimiento de los objetivos del artículo 3 de esta ley. Dichas obligaciones se mantendrán en vigor durante el tiempo estrictamente imprescindible. A la hora de imponer obligaciones específicas, se tomarán en consideración, en su caso, las condiciones peculiares presentes en nuevos mercados en expansión, esto es, aquellos con perspectivas de crecimiento elevadas y niveles reducidos de contratación por los usuarios y en los que todavía no se ha alcanzado una estructura estable, para evitar que se limite o retrase su desarrollo.
5. En los mercados en los que se constate la existencia de competencia efectiva, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones suprimirá las obligaciones específicas que, en su caso, tuvieran impuestas los operadores por haber sido declarados con poder significativo en dichos mercados.
6. Reglamentariamente, el Gobierno establecerá las obligaciones específicas para los mercados de referencia previstas en este artículo, entre las que se incluirán las recogidas en el artículo 13 de esta ley y las relativas a los mercados al por menor, así como las condiciones para su imposición, modificación o supresión.

CAPITULO III: ACCESO A LAS REDES Y RECURSOS ASOCIADOS E INTERCONEXIÓN

Artículo 11. Principios generales aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión.

1. Este capítulo y su desarrollo reglamentario serán aplicables a la interconexión y a los accesos a redes públicas de comunicaciones electrónicas y a sus recursos asociados, salvo que el beneficiario del acceso sea un usuario final.

2. Los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas tendrán el derecho y, cuando se solicite por otros operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, la obligación de negociar la interconexión mutua con el fin de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, con el objeto de garantizar así la prestación de servicios y su interoperabilidad.
3. No existirán restricciones que impidan que los operadores negocien entre sí acuerdos de acceso o interconexión. La persona física o jurídica habilitada para explotar redes o prestar servicios en otro Estado miembro de la Unión Europea que solicite acceso o interconexión en España no necesitará llevar a cabo la notificación a la que se refiere el artículo 6 de la ley, cuando no explore redes ni preste servicios de comunicaciones electrónicas en el territorio nacional.
4. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3. Asimismo, el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá actuar, en el ámbito de sus competencias, para conseguir los citados objetivos.
5. Las obligaciones y condiciones que se impongan de conformidad con este capítulo serán objetivas, transparentes, proporcionadas y no discriminatorias.
6. Los operadores que obtengan información de otros, en el proceso de negociación de acuerdos de acceso o interconexión, destinarán dicha información exclusivamente a los fines para los que les fue facilitada y respetarán en todo momento la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, en especial respecto de terceros, incluidos otros departamentos de la propia empresa, filiales o asociados.

Artículo 12. Condiciones aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión.

1. Cuando se impongan obligaciones a un operador de redes públicas de comunicaciones electrónicas para que facilite acceso, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá establecer determinadas condiciones técnicas u operativas al citado operador o a los beneficiarios de dicho acceso cuando ello sea necesario para garantizar el funcionamiento normal de la red, conforme se establezca reglamentariamente.
2. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en la medida en que sea necesario garantizar la posibilidad de conexión de extremo a extremo,

podrá imponer obligaciones a los operadores que controlen el acceso a los usuarios finales, incluida, en casos justificados, la obligación de interconectar sus redes cuando no lo hayan hecho.

Artículo 13. Obligaciones aplicables a los operadores con poder significativo en mercados de referencia.

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en la forma y en las condiciones que se determinen en desarrollo del apartado 6 del artículo 10, podrá imponer a los operadores que, de conformidad con dicho artículo, hayan sido declarados con poder significativo en el mercado obligaciones en materia de:
 - a) Transparencia, en relación con la interconexión y el acceso, conforme a las cuales los operadores deberán hacer público determinado tipo de información, como la relativa a contabilidad, especificaciones técnicas, características de las redes, condiciones de suministro y utilización, y precios. En particular, cuando se impongan obligaciones de no discriminación a un operador, se le podrá exigir que publique una oferta de referencia.
 - b) No discriminación, que garantizarán, en particular, que el operador aplique condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otros operadores que presten servicios equivalentes y proporcione a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones.
 - c) Separación de cuentas, en el formato y con la metodología que, en su caso, se especifiquen.
 - d) Acceso a recursos específicos de las redes y a su utilización.
 - e) Control de precios, tales como la orientación de los precios en función de los costes, y contabilidad de costes, para evitar precios excesivos o la compresión de los precios en detrimento de los usuarios finales.
2. En circunstancias excepcionales y debidamente justificadas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previo sometimiento al mecanismo de consulta previsto en la disposición adicional octava, podrá imponer obligaciones relativas al acceso o a la interconexión que no se limiten a las materias enumeradas en el apartado anterior, así como a operadores que no hayan sido declarados con poder significativo en el mercado.

Artículo 14. Resolución de conflictos.

1. De los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.
2. En caso de producirse un conflicto transfronterizo en el que una de las partes esté radicada en otro Estado miembro de la Unión Europea, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en caso de que cualquiera de las partes así lo solicite, coordinará, en los términos que se establezcan mediante real decreto, sus esfuerzos para encontrar una solución al conflicto con la otra u otras autoridades nacionales de reglamentación afectadas.

Artículo 15. Normas técnicas.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los acuerdos de acceso e interconexión, fomentará el uso de las normas o especificaciones técnicas identificadas en la relación que la Comisión Europea elabore a tal efecto, que se publicarán en el «Boletín Oficial del Estado» cuando hayan sido declaradas de uso obligatorio, para garantizar la interoperabilidad de los servicios y para potenciar la libertad de elección de los usuarios. En defecto de dichas normas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones fomentará la aplicación de las normas, especificaciones o recomendaciones que se aprueben por los organismos europeos o, en ausencia de éstas, por los organismos internacionales de normalización.

CAPÍTULO IV: NUMERACIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y DENOMINACIÓN

Artículo 16. Principios generales.

1. Para los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se proporcionarán los números y direcciones que se necesiten para permitir su efectiva prestación, tomándose esta circunstancia en consideración en los planes nacionales de numeración y direccionamiento, respectivamente.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, la regulación de los nombres de dominio de internet bajo el indicativo del país correspondiente a España («.es») se regirá por su normativa específica.
3. Corresponde al Gobierno la aprobación de los planes nacionales de numeración y, en su caso, de direccionamiento y nombres, teniendo en cuenta las decisiones aplicables que se adopten en el seno de las organizaciones y los foros internacionales. El procedimiento y los plazos para la asignación de números,

así como las condiciones asociadas al uso de los números, que serán no discriminatorias, proporcionadas y transparentes, se establecerán reglamentariamente. Transcurrido el plazo máximo sin haberse notificado la resolución expresa, se podrá entender desestimada la solicitud por silencio administrativo.

4. Corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la gestión y control de los planes nacionales de numeración y de códigos de puntos de señalización. Mediante real decreto se determinarán las entidades encargadas de la gestión y control de otros planes nacionales de direccionamiento y, en su caso, de nombres.
5. Los operadores a los que se haya asignado una serie de números no podrán discriminar a otros operadores en lo que se refiere a las secuencias de números utilizadas para dar acceso a los servicios de éstos.
6. Los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público deberán cursar las llamadas que se efectúen a los rangos de numeración telefónica nacional, al espacio europeo de numeración telefónica y a otros rangos de numeración internacional, en los términos que se especifiquen en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo.
7. La asignación de recursos públicos de numeración no supondrá el otorgamiento de más derechos que el de su uso conforme a lo que se establece en esta ley. Todos los operadores y, en su caso, los fabricantes y los comerciantes estarán obligados a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las decisiones que se adopten por el Ministerio de Ciencia y Tecnología o por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias sobre numeración, direcciones y nombres. Los usuarios finales tendrán, en los términos que determine la normativa de desarrollo de la ley, acceso a la numeración. Esta normativa podrá prever, cuando esté justificado, el acceso por los usuarios finales a los números de forma directa e independiente de los operadores para determinados rangos que se definan en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 17. Planes nacionales.

1. Los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo designarán los servicios para los que puedan utilizarse los números y, en su caso, direcciones y nombres correspondientes, incluido cualquier requisito relacionado con la prestación de tales servicios.
2. El contenido de los citados planes y el de los actos derivados de su desarrollo y gestión serán públicos, salvo en lo relativo a materias que puedan afectar a la seguridad nacional.

3. A fin de cumplir con las obligaciones y recomendaciones internacionales o para garantizar la disponibilidad suficiente de números, direcciones y nombres, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, de oficio o a instancia de la entidad encargada de la gestión y control del plan nacional correspondiente y mediante orden ministerial publicada en el «Boletín Oficial del Estado», podrá modificar la estructura y la organización de los planes nacionales o, en ausencia de éstos o de planes específicos para cada servicio, establecer medidas sobre la utilización de los recursos numéricos y alfanuméricos necesarios para la prestación de los servicios. Se habrán de tener en cuenta, a tales efectos, los intereses de los afectados y los gastos de adaptación que, de todo ello, se deriven para los operadores y para los usuarios. Las modificaciones que se pretendan realizar deberán ser publicadas antes de su entrada en vigor y con una antelación suficiente.
4. Los planes nacionales y sus disposiciones de desarrollo podrán establecer procedimientos de selección competitiva o comparativa para la asignación de números y nombres con valor económico excepcional.

Artículo 18. Conservación de los números telefónicos por los abonados.

Los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público garantizarán que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Mediante real decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo. Los costes derivados de la actualización de los elementos de la red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna. Los demás costes que produzca la conservación de los números telefónicos se repartirán, a través del oportuno acuerdo, entre los operadores afectados por el cambio. A falta de acuerdo, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Los precios de interconexión para la aplicación de las facilidades de conservación de los números habrán de estar orientados en función de los costes y, en caso de imponerse cuotas directas a los abonados, no deberán tener, en ningún caso, efectos disuasorios para el uso de dichas facilidades.

Artículo 19. Selección de operador.

Los operadores que, de conformidad con el artículo 10, hayan sido declarados con poder significativo en el suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de ésta desde una ubicación fija, permitirán a sus abonados, en los términos que reglamentariamente se determinen por el Gobierno, el acceso a los servicios de cualquier proveedor interconectado de servicios telefónicos disponibles al público en cada llamada, mediante la marcación de un código de selección de operador, y por preselección, con posibilidad de anularla llamada a llamada mediante marcación de

un código de selección de operador. Los precios de interconexión relacionados con las facilidades arriba mencionadas se establecerán en función de los costes. Asimismo, mediante real decreto se podrán establecer obligaciones de selección y preselección de operador en redes distintas de las mencionadas en el párrafo anterior. La obligación de confidencialidad contemplada en el apartado 6 del artículo 11 es aplicable a los operadores respecto de los procesos de negociación de acuerdos de preselección.

TÍTULO III: OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO Y DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER PÚBLICO EN LA EXPLOTACIÓN DE REDES Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

CAPÍTULO I: Obligaciones de servicio público

SECCIÓN 1 a. DELIMITACIÓN

Artículo 20. Delimitación de las obligaciones de servicio público.

1. Este capítulo tiene por objeto garantizar la existencia de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, de adecuada calidad en todo el territorio nacional a través de una competencia y una libertad de elección reales, y tratar las circunstancias en que las necesidades de los usuarios finales no se vean atendidas de manera satisfactoria por el mercado.
2. Los operadores se sujetarán al régimen de obligaciones de servicio público y de carácter público, de acuerdo con lo establecido en este título. Cuando se impongan obligaciones de servicio público, conforme a lo dispuesto en este capítulo, se aplicará con carácter supletorio el régimen establecido para la concesión de servicio público determinado por el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.
3. El cumplimiento de las obligaciones de servicio público en la explotación de redes públicas y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas para los que aquéllas sean exigibles se efectuará con respeto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad, disponibilidad y permanencia y conforme a los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen.

4. Corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología el control y el ejercicio de las facultades de la Administración relativas a las obligaciones de servicio público y de carácter público a que se refiere este artículo.

Artículo 21. Categorías de obligaciones de servicio público.

Los operadores están sometidos a las siguientes categorías de obligaciones de servicio público:

- a) El servicio universal en los términos contenidos en la sección 2.a de este capítulo.
- b) Otras obligaciones de servicio público impuestas por razones de interés general, en la forma y con las condiciones establecidas en la sección 3.a de este capítulo.

SECCIÓN 2.a EL SERVICIO UNIVERSAL

Artículo 22. Concepto y ámbito de aplicación.

1. Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Bajo el mencionado concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen por el Gobierno:
 - a) Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a internet
 - b) Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados, ya sea impresa o electrónica, o ambas, y se actualice, como mínimo, una vez al año. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados. Todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.

- c) Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, en todo el territorio nacional, que satisfaga razonablemente las necesidades de los usuarios finales, en cobertura geográfica, en número de aparatos, accesibilidad de estos teléfonos por los usuarios con discapacidades y calidad de los servicios, y que sea posible efectuar gratuitamente llamadas de emergencia desde los teléfonos públicos de pago sin tener que utilizar ninguna forma de pago, utilizando el número único de llamadas de emergencia 112 y otros números de emergencia españoles.
 - d) Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija y a los demás elementos del servicio universal citados en este artículo en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.
 - e) Que, cuando así se establezca reglamentariamente, se ofrezcan a los consumidores que sean personas físicas, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias, opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, con objeto de garantizar, en particular, que las personas con necesidades sociales especiales puedan tener acceso al servicio telefónico disponible al público o hacer uso de éste.
 - f) Que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.
2. Reglamentariamente se podrán adoptar medidas a fin de garantizar que los usuarios finales con discapacidad también puedan beneficiarse de la capacidad de elección de operadores de que disfruta la mayoría de los usuarios finales. Asimismo, podrán establecerse sistemas de ayuda directa a los consumidores que sean personas físicas con rentas bajas o con necesidades sociales especiales.
3. Todas las obligaciones que se incluyen en el servicio universal estarán sujetas a los mecanismos de financiación que se establecen en el artículo 24. 4. El Gobierno, de conformidad con la normativa comunitaria, podrá revisar el alcance de las obligaciones de servicio universal.

Artículo 23. Prestación del servicio universal.

1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá designar uno o más operadores para que garanticen la prestación del servicio universal a que se refiere el artículo anterior, de manera que quede cubierta la totalidad del territorio nacional. A estos efectos podrán designarse operadores diferentes para la presta-

ción de diversos elementos del servicio universal y abarcar distintas zonas del territorio nacional.

2. El sistema de designación de operadores encargados de garantizar la prestación de los servicios, prestaciones y ofertas del servicio universal se establecerá mediante real decreto, con sujeción a los principios de eficacia, objetividad, transparencia y no discriminación. En todo caso, contemplará un mecanismo de licitación pública para todos o algunos de dichos servicios, prestaciones y ofertas, que, con pleno respeto de los derechos anteriormente señalados, deberá utilizarse cuando de un proceso de consulta pública resulte que varios operadores están interesados en ser designados para garantizar la prestación del servicio universal en una zona geográfica determinada, con carácter exclusivo o en competencia con otros operadores. Estos procedimientos de designación se podrán utilizar como medio para determinar el coste neto derivado de las obligaciones asignadas, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 24.1.

Artículo 24. Coste y financiación del servicio universal.

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinará si la obligación de la prestación del servicio universal puede implicar una carga injustificada para los operadores obligados a su prestación. En caso de que se considere que puede existir dicha carga injustificada, el coste neto de prestación del servicio universal será determinado periódicamente de acuerdo con los procedimientos de designación previstos en el artículo 23.2, o en función del ahorro neto que el operador conseguiría si no tuviera la obligación de prestar el servicio universal. Este ahorro neto se calculará de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.
2. El coste neto de la obligación de prestación del servicio universal será financiado por un mecanismo de compensación, en condiciones de transparencia, por todas o determinadas categorías de operadores en las condiciones fijadas en los apartados siguientes de este artículo. Mediante real decreto se fijarán los términos y condiciones en los que se harán efectivas las aportaciones al citado mecanismo de compensación.
3. En caso de aplicarse total o parcialmente un mecanismo de reparto entre los operadores referidos en el apartado anterior y una vez fijado este coste, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinará las aportaciones que correspondan a cada uno de los operadores con obligaciones de contribución a la financiación del servicio universal. Dichas aportaciones, así como, en su caso, las deducciones y exenciones aplicables, se fijarán en las condiciones que se establezcan en el reglamento citado en el apartado anterior. Las aportaciones recibidas se depositarán en el Fondo nacional del servicio universal, que se crea por esta ley.

4. El Fondo nacional del servicio universal tiene por finalidad garantizar la financiación del servicio universal. Los activos en metálico procedentes de los operadores con obligaciones de contribuir a la financiación del servicio universal se depositarán en este fondo, en una cuenta específica designada a tal efecto. Los gastos de gestión de esta cuenta serán deducidos de su saldo, y los rendimientos que éste genere, si los hubiere, minorarán la contribución de los aportantes. En la cuenta podrán depositarse aquellas aportaciones que sean realizadas por cualquier persona física o jurídica que desee contribuir, desinteresadamente, a la financiación de cualquier prestación propia del servicio universal. Los operadores sujetos a obligaciones de prestación del servicio universal recibirán de este fondo la cantidad correspondiente al coste neto que les supone dicha obligación, calculado según el procedimiento establecido en este artículo. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se encargará de la gestión del Fondo nacional del servicio universal. Mediante real decreto se determinará su estructura, organización, mecanismos de control y la forma y plazos en los que se realizarán las aportaciones. Asimismo podrá prever la existencia de un mecanismo de compensación directa entre operadores cuando la magnitud del coste no justifique los costes de gestión del fondo.

SECCIÓN 3.a OTRAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO

Artículo 25. Otras obligaciones de servicio público.

1. El Gobierno podrá, por necesidades de la defensa nacional, de la seguridad pública o de los servicios que afecten a la seguridad de las personas o a la protección civil, imponer otras obligaciones de servicio público distintas de las de servicio universal a los operadores.
2. El Gobierno podrá, asimismo, imponer otras obligaciones de servicio público, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, motivadas por:
 - a) Razones de cohesión territorial.
 - b) Razones de extensión del uso de nuevos servicios y tecnologías, en especial a la sanidad, a la educación, a la acción social y a la cultura.
 - c) Razones de facilitar la comunicación entre determinados colectivos que se encuentren en circunstancias especiales y estén insuficientemente atendidos con la finalidad de garantizar la suficiencia de su oferta.
 - d) Por necesidad de facilitar la disponibilidad de servicios que comporten la acreditación de fehaciencia del contenido del mensaje remitido o de su remisión o recepción.

3. Mediante real decreto se regulará el procedimiento de imposición de las obligaciones a las que se refiere el apartado anterior y su forma de financiación.
4. En cualquier caso, la obligación de encaminar las llamadas a los servicios de emergencia sin derecho a contraprestación económica de ningún tipo deberá ser asumida tanto por los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público como por los que exploten redes telefónicas públicas. Esta obligación se impondrá a dichos operadores respecto de las llamadas dirigidas al número telefónico 112 de atención a emergencias y a otros que se determinen mediante real decreto, incluidas aquellas que se efectúen desde teléfonos públicos de pago, sin que sea necesario utilizar ninguna forma de pago en estos casos. Asimismo, se establecerán las condiciones para que pongan a disposición de las autoridades receptoras de dichas llamadas la información relativa a la ubicación de su procedencia, en la medida en que ello sea técnicamente viable. En todo caso, el servicio de llamadas de emergencia será gratuito para los usuarios, cualquiera que sea la Administración pública responsable de su prestación y con independencia del tipo de terminal que se utilice.

CAPÍTULO II: DERECHOS DE LOS OPERADORES A LA OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO, A SER BENEFICIARIOS EN EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN FORZOSA Y AL ESTABLECIMIENTO A SU FAVOR DE SERVIDUMBRES Y DE LIMITACIONES A LA PROPIEDAD

Artículo 26. Derecho de ocupación del dominio público.

1. Los operadores tendrán derecho, en los términos de este capítulo, a la ocupación del dominio público en la medida en que ello sea necesario para el establecimiento de la red pública de comunicaciones electrónicas de que se trate.
2. Los órganos encargados de la redacción de los distintos instrumentos de planificación territorial o urbanística deberán recabar de la Administración General del Estado el oportuno informe sobre las necesidades de redes públicas de comunicaciones electrónicas en el ámbito territorial a que se refieran. Los instrumentos de planificación territorial o urbanística deberán recoger las necesidades de redes públicas de comunicaciones electrónicas contenidas en los informes emitidos por el Ministerio de Ciencia y Tecnología y garantizarán la no discriminación entre los operadores y el mantenimiento de condiciones de competencia efectiva en el sector.

Artículo 27. Derecho de ocupación de la propiedad privada.

1. Los operadores también tendrán derecho, en los términos de este capítulo, a la ocupación de la propiedad privada cuando resulte estrictamente necesario para la instalación de la red en la medida prevista en el proyecto técnico presentado y siempre que no existan otras alternativas económicamente viables, ya sea a través de su expropiación forzosa o mediante la declaración de servidumbre forzosa de paso para la instalación de infraestructura de redes públicas de comunicaciones electrónicas. En ambos casos tendrán la condición de beneficiarios en los expedientes que se tramiten, conforme a lo dispuesto en la legislación sobre expropiación forzosa.
2. La aprobación del proyecto técnico por el órgano competente de la Administración General del Estado llevará implícita, en cada caso concreto, la declaración de utilidad pública y la necesidad de ocupación para la instalación de redes públicas de comunicaciones electrónicas, a efectos de lo previsto en la legislación de expropiación forzosa.
3. Con carácter previo a la aprobación del proyecto técnico, se recabará informe de la comunidad autónoma competente en materia de ordenación del territorio, que habrá de ser emitido en el plazo máximo de 15 días desde su solicitud. No obstante, previa solicitud de la comunidad autónoma, este plazo será ampliado hasta dos meses si el proyecto afecta a un área geográfica relevante.
4. En las expropiaciones que se lleven a cabo para la instalación de redes públicas de comunicaciones electrónicas cuyos titulares tengan impuestas obligaciones de servicio público indicadas en el artículo 22 o en los apartados 1 y 2 del artículo 25, se seguirá el procedimiento especial de urgencia establecido en la Ley de Expropiación Forzosa, cuando así se haga constar en la resolución del órgano competente de la Administración General del Estado que apruebe el oportuno proyecto técnico.

Artículo 28. Normativa aplicable a la ocupación del dominio público y la propiedad privada.

1. En la autorización de ocupación del dominio público será de aplicación, además de lo previsto en esta ley, la normativa específica relativa a la gestión del dominio público concreto de que se trate y la regulación dictada por su titular en aspectos relativos a su protección y gestión.
2. Asimismo será de aplicación en la ocupación del dominio público y la propiedad privada para la instalación de redes públicas de comunicaciones electrónicas la normativa específica dictada por las Administraciones públicas con competencias en medio ambiente, salud pública, seguridad pública, defensa nacional, ordenación urbana o territorial y tributación por ocupación del dominio público, en los términos que se establecen en el artículo siguiente.

Artículo 29. Límites de la normativa a que se refiere el artículo anterior.

1. La normativa a que se refiere el artículo anterior deberá, en todo caso, reconocer el derecho de ocupación del dominio público o la propiedad privada para el despliegue de las redes públicas de comunicaciones electrónicas de conformidad con lo dispuesto en este título. En cumplimiento de la normativa de la Unión Europea, se podrán imponer condiciones al ejercicio de este derecho de ocupación por los operadores, que estarán justificadas por razones de protección del medio ambiente, la salud pública, la seguridad pública, la defensa nacional o la ordenación urbana y territorial. La entidad de la limitación que entrañen para el ejercicio de ese derecho deberá resultar proporcionada en relación con el concreto interés público que se trata de salvaguardar. Estas condiciones o límites no podrán implicar restricciones absolutas al derecho de ocupación del dominio público y privado de los operadores. En este sentido, cuando una condición pudiera implicar la imposibilidad, por falta de alternativas, de llevar a cabo la ocupación del dominio público o la propiedad privada, el establecimiento de dicha condición deberá ir acompañado de las medidas necesarias, entre ellas el uso compartido de infraestructuras, para garantizar el derecho de ocupación de los operadores y su ejercicio en igualdad de condiciones.
2. Las normas que se dicten por las correspondientes Administraciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, deberán cumplir, al menos, los siguientes requisitos:
 - a) Ser publicadas en un diario oficial del ámbito correspondiente a la Administración competente. De dicha publicación y de un resumen de ésta, ajustado al modelo que se establezca mediante orden del Ministro de Ciencia y Tecnología, así como del texto de las ordenanzas fiscales municipales que impongan las tasas por utilización privativa o aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales contempladas en el artículo 24.1.c) de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, y del de cuantas disposiciones de naturaleza tributaria afecten a la utilización de bienes de dominio público de otra titularidad se deberán dar traslado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a fin de que ésta publique una sinopsis en internet.
 - b) Incluir un procedimiento rápido y no discriminatorio de resolución de las solicitudes de ocupación.
 - c) Garantizar la transparencia de los procedimientos y que las normas aplicables fomenten una competencia leal y efectiva entre los operadores.
 - d) Garantizar el respeto de los límites impuestos a la intervención adminis-

trativa en esta ley en protección de los derechos de los operadores. En particular, las solicitudes de información que se realicen a los operadores deberán ser motivadas, tener una justificación objetiva, ser proporcionadas al fin perseguido y limitarse a lo estrictamente necesario.

3. Si las Administraciones públicas reguladoras o titulares del dominio público a que se refiere este artículo ostentan la propiedad o ejercen el control directo o indirecto de operadores que explotan redes de comunicaciones electrónicas, deberán mantener una separación estructural entre dichos operadores y los órganos encargados de la regulación y gestión de estos derechos.

Artículo 30. Ubicación compartida y uso compartido de la propiedad pública o privada.

1. Las Administraciones públicas fomentarán la celebración de acuerdos voluntarios entre operadores para la ubicación compartida y el uso compartido de infraestructuras situadas en bienes de titularidad pública o privada.
2. Cuando los operadores tengan derecho a la ocupación de la propiedad pública o privada y no puedan ejercitar por separado dichos derechos, por no existir alternativas por motivos justificados en razones de medio ambiente, salud pública, seguridad pública u ordenación urbana y territorial, la Administración competente en dichas materias, previo trámite de información pública, acordará la utilización compartida del dominio público o la propiedad privada en que se van a establecer las redes públicas de comunicaciones electrónicas o el uso compartido de las infraestructuras en que se vayan a apoyar tales redes, según resulte necesario
3. El uso compartido se articulará mediante acuerdos entre los operadores interesados. A falta de acuerdo, las condiciones del uso compartido se establecerán, previo informe preceptivo de la citada Administración competente, mediante Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Dicha resolución deberá incorporar, en su caso, los contenidos del informe emitido por la Administración competente interesada que ésta califique como esenciales para la salvaguarda de los intereses públicos cuya tutela tenga encomendados.
4. Cuando en aplicación de lo dispuesto en este artículo se imponga el uso compartido de instalaciones radioeléctricas emisoras pertenecientes a redes públicas de comunicaciones electrónicas y de ello se derive la obligación de reducir los niveles de potencia de emisión, deberán autorizarse más emplazamientos si son necesarios para garantizar la cobertura de la zona de servicio.

Artículo 31. Información pública y acreditación de los derechos de ocupación.

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones publicará en internet un resumen de las normas que cada Administración le haya comunicado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 29.2. 2. Los operadores podrán dirigirse a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta les emita en el plazo de seis días una certificación registral acreditativa de su inscripción en el Registro de operadores y de su consiguiente derecho a obtener derechos de ocupación del dominio público o de la propiedad privada.

Artículo 32. Otras servidumbres y limitaciones a la propiedad.

1. La protección del dominio público radioeléctrico tiene como finalidades su aprovechamiento óptimo, evitar su degradación y el mantenimiento de un adecuado nivel de calidad en el funcionamiento de los distintos servicios de radio-comunicaciones. Podrán establecerse las limitaciones a la propiedad y a la intensidad de campo eléctrico y las servidumbres que resulten necesarias para la protección radioeléctrica de determinadas instalaciones o para asegurar el adecuado funcionamiento de estaciones o instalaciones radioeléctricas utilizadas para la prestación de servicios públicos, por motivos de seguridad pública o cuando así sea necesario en virtud de acuerdos internacionales, en los términos de la disposición adicional primera y las normas de desarrollo de esta ley.
2. Asimismo podrán imponerse límites a los derechos de uso del dominio público radioeléctrico para la protección de otros bienes jurídicamente protegidos prevalentes o de servicios públicos que puedan verse afectados por la utilización de dicho dominio público, en los términos que mediante real decreto se determinen, que deberán regirse, en cualquier caso, por los principios de contradicción, transparencia y publicidad.

CAPÍTULO III: SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER PÚBLICO VINCULADOS CON LAS REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 33. Secreto de las comunicaciones.

Los operadores que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deberán garantizar el secreto de las comunicaciones de conformidad con los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución, debiendo adoptar las medidas técnicas necesarias. Asimismo, los operadores deberán adoptar a su costa las medidas que se establezcan reglamentariamente para la ejecución de las interceptaciones dispuestas conforme a lo establecido en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y en la Ley Orgánica 2/2002, de 6 de mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia.

Artículo 34. Protección de los datos de carácter personal.

Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 6 del artículo 4 y en el segundo párrafo del artículo anterior, así como en la restante normativa específica aplicable, los operadores que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deberán garantizar, en el ejercicio de su actividad, la protección de los datos de carácter personal conforme a la legislación vigente. Los operadores a los que se refiere el párrafo anterior deberán adoptar las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad en la explotación de su red o en la prestación de sus servicios, con el fin de garantizar los niveles de protección de los datos de carácter personal que sean exigidos por la normativa de desarrollo de esta ley en esta materia. En caso de que exista un riesgo particular de violación de la seguridad de la red pública de comunicaciones electrónicas, el operador que explote dicha red o preste el servicio de comunicaciones electrónicas informará a los abonados sobre dicho riesgo y sobre las medidas a adoptar.

Artículo 35. Interceptación de las comunicaciones electrónicas por los servicios técnicos.

1. Con pleno respeto al derecho al secreto de las comunicaciones y a la exigencia, conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, de autorización judicial para la interceptación de contenidos, cuando para la realización de las tareas de control para la eficaz utilización del dominio público radioeléctrico sea necesaria la utilización de equipos, infraestructuras e instalaciones técnicas de interceptación de señales no dirigidas al público en general, será de aplicación lo siguiente:
 - a) La Administración de las telecomunicaciones deberá diseñar y establecer sus sistemas técnicos de interceptación de señales en forma tal que se reduzca al mínimo el riesgo de afectar a los contenidos de las comunicaciones.
 - b) Cuando, como consecuencia de las interceptaciones técnicas efectuadas, quede constancia de los contenidos, los soportes en los que éstos aparezcan no podrán ser ni almacenados ni divulgados y serán inmediatamente destruidos.
3. Las mismas reglas se aplicarán para la vigilancia del adecuado empleo de las redes y la correcta prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
4. Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio de las facultades que a la Administración atribuye el artículo 43.2.

Artículo 36. Cifrado en las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

1. Cualquier tipo de información que se transmita por redes de comunicaciones electrónicas podrá ser protegida mediante procedimientos de cifrado.
2. El cifrado es un instrumento de seguridad de la información. Entre sus condiciones de uso, cuando se utilice para proteger la confidencialidad de la información, se podrá imponer la obligación de facilitar a un órgano de la Administración General del Estado o a un organismo público, los algoritmos o cualquier procedimiento de cifrado utilizado, así como la obligación de facilitar sin coste alguno los aparatos de cifra a efectos de su control de acuerdo con la normativa vigente.

Artículo 37. Redes de comunicaciones electrónicas en el interior de los edificios.

1. Mediante real decreto se desarrollará la normativa legal en materia de infraestructuras comunes de comunicaciones electrónicas. Dicho reglamento determinará, tanto el punto de interconexión de la red interior con las redes públicas, como las condiciones aplicables a la propia red interior. Asimismo regulará las garantías aplicables al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas a través de sistemas individuales en defecto de infraestructuras comunes de comunicaciones electrónicas y el régimen de instalación de las redes de comunicaciones electrónicas en los edificios ya existentes o futuros, en todos aquellos aspectos no previstos en las disposiciones con rango legal reguladoras de la materia.
2. La normativa técnica básica de edificación que regule la infraestructura de obra civil en el interior de los edificios deberá tomar en consideración las necesidades de soporte de los sistemas y redes de comunicaciones electrónicas fijadas de conformidad con la normativa a que se refiere el apartado anterior, previendo que la infraestructura de obra civil disponga de capacidad suficiente para permitir el paso de las redes de los distintos operadores, de forma que se facilite la posibilidad de uso compartido de estas infraestructuras por aquéllos.

Artículo 38. Derechos de los consumidores y usuarios finales.

1. Los operadores que exploten redes o que presten servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios. Para el supuesto de que no se sometan a las juntas arbitrales de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, el Ministerio de Ciencia y Tecnología establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle dichas controversias. En cualquier caso, los procedimientos que se adopten deberán ser rápidos y gratuitos y establecerán el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá

entender desestimada la reclamación por silencio administrativo. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

2. Las normas básicas de utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público en general que determinarán los derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales se aprobarán por real decreto que, entre otros extremos, regulará:
 - a) La responsabilidad por los daños que se les produzcan.
 - b) Los derechos de información de los consumidores que sean personas físicas y usuarios finales, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.
 - c) Los plazos para la modificación de las ofertas.
 - d) Los derechos de desconexión de determinados servicios, previa solicitud del usuario.
 - e) El derecho a obtener una compensación por la interrupción del servicio.
 - f) El derecho a celebrar contratos por parte de los consumidores que sean personas físicas y usuarios finales con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública, así como el contenido mínimo de dichos contratos.
 - g) Los supuestos en que serán exigibles y el contenido mínimo de los contratos celebrados entre consumidores que sean personas físicas u otros usuarios finales y prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas que no sean los que facilitan conexión o acceso a la red telefónica pública.
 - h) El derecho a resolver anticipadamente y sin penalización el contrato, en los supuestos de propuestas de modificación de las condiciones contractuales por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.
 - i) Los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología de contratos tipo entre consumidores que sean personas físicas u otros tipos de usuarios finales y operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público o con poder significativo en los mercados de referencia específicos correspondientes.
 - j) El derecho a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

- k) El derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

En el citado reglamento podrá ampliarse la aplicación del régimen de protección de consumidores y usuarios finales a otras categorías de usuarios.

3. En particular, los abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

- a) A que se hagan anónimos o se cancelen sus datos de tráfico cuando ya no sean necesarios a los efectos de la transmisión de una comunicación. Los datos de tráfico necesarios a efectos de la facturación de los abonados y los pagos de las interconexiones podrán ser tratados únicamente hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del servicio o para que el operador pueda exigir su pago.
- b) A que sus datos de tráfico sean utilizados con fines comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido únicamente cuando hubieran prestado su consentimiento informado para ello.
- c) A recibir facturas no desglosadas cuando así lo solicitaran.
- d) A que sólo se proceda al tratamiento de sus datos de localización distintos a los datos de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o previo su consentimiento informado y únicamente en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación, en su caso, de servicios de valor añadido, con conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y duración del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado.
- e) A detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- f) A impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de 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.
- g) 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 que dicha línea no aparezca identificada.
- h) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de venta directa sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

4. Los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas que no tengan la condición de abonados tendrán asimismo los derechos reconocidos en los párrafos a), b), d) y en el primer inciso del párrafo f) del apartado anterior.
5. Los usuarios finales no podrán ejercer los derechos reconocidos en los párrafos d) y f) del apartado 3 cuando se trate de llamadas efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen reglamentariamente, en especial a través del número 112. Del mismo modo, y por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer el derecho reconocido en el párrafo f) del apartado 3 cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea. Lo dispuesto en el párrafo a) del apartado 3 se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
6. La elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas y la prestación de los servicios de información sobre ellos se realizará en régimen de libre competencia, garantizándose, en todo caso, a los abonados el derecho a la protección de sus datos personales, incluyendo el de no figurar en dichas guías. A tal efecto, las empresas que asignen números de teléfono a los abonados habrán de dar curso a todas las solicitudes razonables de suministro de información pertinente para la prestación de los servicios de información sobre números de abonados y guías accesibles al público, en un formato aprobado y en unas condiciones equitativas, objetivas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias, estando sometido el suministro de la citada información y su posterior utilización a la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento.
7. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá introducir cláusulas de modificación de los contratos celebrados entre los operadores y los consumidores que sean personas físicas y usuarios finales, para evitar el trato abusivo a éstos.
8. Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio de la aplicación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

TÍTULO IV: EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE EQUIPOS Y APARATOS

Artículo 39. Normalización técnica.

1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología velará por que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas publiquen las especificaciones técni-

cas precisas y adecuadas de las interfaces de red ofrecidas en España, con anterioridad a la posibilidad de acceso público a los servicios prestados a través de dichas interfaces y por que publiquen las especificaciones técnicas actualizadas cuando se produzca alguna modificación en aquéllas. Estas especificaciones serán lo suficientemente detalladas como para permitir el diseño de equipos terminales de telecomunicaciones capaces de utilizar todos los servicios prestados a través de la interfaz correspondiente, e incluirán una descripción completa de las pruebas necesarias para que los fabricantes de los equipos que se conectan a las interfaces puedan garantizar su compatibilidad con ellas

2. Reglamentariamente se determinarán las formas de elaboración, en su caso, de las especificaciones técnicas aplicables a los equipos y aparatos de telecomunicaciones, a efectos de garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales en los procedimientos de evaluación de conformidad y se fijarán los equipos y aparatos exceptuados de la aplicación de dicha evaluación. En los supuestos en que la normativa lo prevea, el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá aprobar especificaciones técnicas distintas de las anteriores para aparatos de telecomunicación, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Artículo 40. Evaluación de la conformidad.

1. Los aparatos de telecomunicación, entendiéndose por tales cualquier dispositivo no excluido expresamente del reglamento que desarrolle este título que sea equipo radioeléctrico o equipo terminal de telecomunicación, o ambas cosas a la vez, deberán evaluar su conformidad con los requisitos esenciales recogidos en las disposiciones que lo determinen, ser conformes con todas las disposiciones que se establezcan e incorporar el marcado correspondiente como consecuencia de la evaluación realizada. Podrá exceptuarse de la aplicación de lo dispuesto en este título el uso de determinados equipos de radioaficionados contruidos por el propio usuario y no disponibles para venta en el mercado, conforme a lo dispuesto en su regulación específica.
2. Para la importación desde terceros países no pertenecientes a la Unión Europea, la puesta en el mercado, la puesta en servicio y la utilización de un aparato de telecomunicaciones de los indicados en el apartado anterior será requisito imprescindible que el fabricante establecido en la Unión Europea o su representante establecido en ella, caso de que el fabricante no lo estuviese, o el importador, o la persona responsable de la puesta en el mercado del aparato o el usuario de éste, haya verificado previamente la conformidad de los aparatos con los requisitos esenciales que les sean aplicables mediante los procedimientos que se determinen en el reglamento que se establezca al efecto.
3. El cumplimiento de todos los requisitos que se establezcan en el reglamento indicado incluye la habilitación para la conexión de los aparatos destinados a

conectarse a los puntos de terminación de una red pública de comunicaciones electrónicas. Dicho cumplimiento no supone autorización de uso para los equipos radioeléctricos sujetos a la obtención de autorización o concesión de dominio público radioeléctrico en los términos establecidos en esta ley.

4. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá promover procedimientos complementarios de certificación voluntaria para los aparatos de telecomunicación que incluirán, al menos, la evaluación de la conformidad indicada en los capítulos anteriores.
5. El Ministerio de Ciencia y Tecnología realizará los controles adecuados para asegurar que los equipos puestos en el mercado han evaluado su conformidad de acuerdo con lo dispuesto en este título. Los costes ocasionados con ocasión de la realización de dichos controles correrán a cargo de la persona física o jurídica responsable de los equipos puestos en el mercado objeto de control. Mediante real decreto se establecerá el procedimiento aplicable a la retirada del mercado de productos que incumplan lo dispuesto en este título.

Artículo 41. Reconocimiento mutuo.

1. Los aparatos de telecomunicación que hayan evaluado su conformidad con los requisitos esenciales en otro Estado miembro de la Unión Europea o en virtud de los acuerdos de reconocimiento mutuo celebrados por ella con terceros países, y cumplan con las demás disposiciones aplicables en la materia, tendrán la misma consideración, en lo que se refiere a lo dispuesto en este título IV, que los aparatos cuya conformidad se ha verificado en España y cumplan, asimismo, las demás disposiciones legales en la materia.
2. El Ministerio de Ciencia y Tecnología establecerá los procedimientos para el reconocimiento de la conformidad de los aparatos de telecomunicación afectos a los acuerdos de reconocimiento mutuo que establezca la Unión Europea con terceros países.
3. Los aparatos de telecomunicación que utilicen el espectro radioeléctrico con parámetros de radio no armonizados en la Unión Europea no podrán ser puestos en el mercado mientras no hayan sido autorizados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, además de haber evaluado la conformidad con las normas aplicables a aquéllos y ser conformes con el resto de disposiciones que les sean aplicables.

Artículo 42. Condiciones que deben cumplir las instalaciones e instaladores.

La instalación de los aparatos de telecomunicación deberá ser realizada siguiendo las instrucciones proporcionadas por su fabricante y manteniendo, en cualquier caso, inalteradas las condiciones bajo las cuales se ha verificado su conformidad con

los requisitos esenciales, en los términos establecidos en los artículos anteriores de este título. Reglamentariamente por el Gobierno se establecerán, previa audiencia de los colegios profesionales afectados y de las asociaciones representativas de las empresas de construcción e instalación, las condiciones aplicables a los operadores e instaladores de equipos, aparatos y sistemas de telecomunicaciones, a fin de que, acreditando su competencia profesional, se garantice su puesta en servicio.

TÍTULO V: DOMINIO PÚBLICO RADIOELÉCTRICO

Artículo 43. Gestión del dominio público radioeléctrico.

1. El espectro radioeléctrico es un bien de dominio público, cuya titularidad, gestión, planificación, administración y control corresponden al Estado. Dicha gestión se ejercerá de conformidad con lo dispuesto en este título y en los tratados y acuerdos internacionales en los que España sea parte, atendiendo a la normativa aplicable en la Unión Europea y a las resoluciones y recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y de otros organismos internacionales.
2. La administración, gestión, planificación y control del espectro radioeléctrico incluyen, entre otras funciones, la elaboración y aprobación de los planes generales de utilización, el establecimiento de las condiciones para el otorgamiento del derecho a su uso, la atribución de ese derecho y la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas. Asimismo, se integra dentro de la administración, gestión, planificación y control del referido espectro la inspección, detección, localización, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales, irregularidades y perturbaciones en los sistemas de telecomunicaciones, iniciándose, en su caso, el oportuno procedimiento sancionador.
3. La utilización del dominio público radioeléctrico mediante redes de satélites se incluye dentro de la gestión, administración y control del espectro de frecuencias. Asimismo, la utilización del dominio público radioeléctrico necesaria para la utilización de los recursos órbita-espectro en el ámbito de la soberanía española y mediante satélites de comunicaciones queda reservada al Estado. Su explotación estará sometida al derecho internacional y se realizará, en la forma que reglamentariamente se determine, mediante su gestión directa por el Estado o mediante concesión. En todo caso, la gestión podrá también llevarse a cabo mediante ciertos con organismos internacionales.
4. La gestión del dominio público radioeléctrico tiene por objetivo el establecimiento de un marco jurídico que asegure unas condiciones armonizadas para su uso y que permita su disponibilidad y uso eficiente. A tales efectos:

- a) Los derechos de uso privativo del dominio público radioeléctrico se otorgarán por plazos que se fijarán reglamentariamente, renovables en función de las disponibilidades y previsiones de la planificación de dicho dominio público. Los derechos de uso privativo sin limitación de número se otorgarán por un período que finalizará el 31 de diciembre del año natural en que cumplan su quinto año de vigencia, prorrogable por períodos de cinco años. Por su parte, los derechos de uso privativo con limitación de número tendrán la duración prevista en los correspondientes procedimientos de licitación que en todo caso será de un máximo de veinte años renovables.
- b) En las concesiones el solicitante deberá acreditar su condición de operador y, en los términos que se fijan reglamentariamente, el uso efectivo del dominio público reservado una vez otorgado el derecho de uso.

Artículo 44. Facultades del Gobierno para la gestión del dominio público radioeléctrico.

- 1. El Gobierno desarrollará reglamentariamente las condiciones de gestión del dominio público radioeléctrico, la elaboración de los planes para su utilización y los procedimientos de otorgamiento de los derechos de uso de dicho dominio. En dicho reglamento se regulará, como mínimo, lo siguiente:
 - a) El procedimiento de determinación, control e inspección de los niveles de emisión radioeléctrica tolerable y que no supongan un peligro para la salud pública, en concordancia con lo dispuesto por las recomendaciones de la Comisión Europea. Tales límites deberán ser respetados, en todo caso, por el resto de Administraciones públicas, tanto autonómicas como locales.
 - b) El procedimiento para la elaboración de los planes de utilización del espectro radioeléctrico, que incluyen el cuadro nacional de atribución de frecuencias, los planes técnicos nacionales de radiodifusión y televisión, cuya aprobación corresponderá al Gobierno, y las necesidades de espectro radioeléctrico para la defensa nacional. Los datos relativos a esta última materia tendrán el carácter de reservados.
 - c) Los procedimientos de otorgamiento de derechos de uso del dominio público radioeléctrico. Los procedimientos de otorgamiento de derechos de uso del dominio público radioeléctrico tendrán en cuenta, entre otras circunstancias, la tecnología utilizada, el interés de los servicios, las bandas y su grado de aprovechamiento. También tendrán en consideración la valoración económica, para el interesado, del uso del dominio público, que éste es un recurso escaso y, en su caso, las ofertas presentadas por los licitadores

- d) La habilitación para el ejercicio de los derechos de uso del dominio público radioeléctrico revestirá la forma de afectación, concesión o autorización administrativa. El plazo para el otorgamiento de las autorizaciones y concesiones de dominio público radioeléctrico será de seis semanas desde la entrada de la solicitud en cualquiera de los registros del órgano administrativo competente, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente. Dicho plazo no será de aplicación cuando sea necesaria la coordinación internacional de frecuencias o afecte a reservas de posiciones orbitales.
- e) La adecuada utilización del espectro radioeléctrico mediante el empleo de equipos y aparatos.
2. Cuando sea preciso para garantizar el uso eficaz del espectro radioeléctrico, el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá, previa audiencia a las partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores y usuarios, limitar el número de concesiones demaniales a otorgar sobre dicho dominio para la explotación de redes públicas y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Esta limitación será revisable por el propio ministerio, de oficio o a instancia de parte, en la medida en que desaparezcan las causas que la motivaron. Cuando, de conformidad con lo previsto en el párrafo anterior, el Ministerio de Ciencia y Tecnología limite el número de concesiones demaniales, se tramitará un procedimiento de licitación para el otorgamiento de las mismas que respetará en todo caso los principios de publicidad, concurrencia y no discriminación para todas las partes interesadas. Para ello se aprobará, mediante orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, el pliego de bases y la convocatoria de licitación correspondiente a la concesión del segmento de dominio público radioeléctrico que se sujeta a limitación. En este caso el Ministerio de Ciencia y Tecnología deberá resolver sobre el otorgamiento de la concesión demanial en un plazo máximo de ocho meses desde la convocatoria de la licitación. Teniendo en cuenta los principios establecidos en la legislación patrimonial y de contratos de las Administraciones públicas, se establecerán reglamentariamente las normas aplicables respecto de la concesión demanial en lo relativo a la convocatoria de la licitación, al pliego de bases que deba aprobarse y a la adjudicación de la concesión.

Artículo 45. Títulos habilitantes para el uso del dominio público radioeléctrico.

1. El derecho de uso del dominio público radioeléctrico se otorgará por la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, a través de la afectación demanial o de la concesión o autorización administrativa, salvo en los supuestos contemplados en el apartado 2 del artículo anterior. El uso común del dominio público radioeléctrico será libre.
2. El otorgamiento del derecho al uso del dominio público radioeléctrico revestirá la forma de autorización administrativa en los siguientes supuestos:

- a) Si se trata de una reserva del derecho de uso especial no privativo del dominio público. Tendrán la consideración de uso especial del dominio público el del espectro radioeléctrico por radioaficionados y otros sin contenido económico, como los de banda ciudadana, estableciéndose mediante reglamento el plazo de su duración y las condiciones asociadas exigibles.
- b) Si se otorga el derecho de uso privativo para autoprestación por el solicitante, salvo en el caso de Administraciones públicas que requerirán de afectación demanial. No se otorgarán derechos de uso privativo del dominio público radioeléctrico para su uso en autoprestación en los supuestos en que la demanda supere a la oferta y se aplique el procedimiento previsto en el apartado 2 del artículo anterior.

En los restantes supuestos, el derecho al uso privativo del dominio público radioeléctrico requerirá concesión administrativa. Para el otorgamiento de dicha concesión demanial, será requisito previo que los solicitantes acrediten su condición de operador. Las resoluciones mediante las cuales se otorguen las concesiones de dominio público radioeléctrico se dictarán y publicarán en la forma y plazos que se establezcan mediante real decreto. Reglamentariamente, el Gobierno podrá fijar condiciones para que se autorice por la Administración de telecomunicaciones la transmisión de determinados derechos de uso del dominio público radioeléctrico. Dichas transmisiones en ningún caso eximirán al titular del derecho de uso cedente, de las obligaciones asumidas frente a la Administración, y deberán en todo caso respetar las condiciones técnicas de uso establecidas en el cuadro nacional de atribución de frecuencias o en los planes técnicos o las que, en su caso, estén fijadas en las medidas técnicas de aplicación de la Unión Europea. Asimismo, en dicho reglamento se podrán fijar los supuestos en que sean transferibles las autorizaciones de uso del dominio público radioeléctrico en los casos en que se produzca una subrogación en los derechos y obligaciones del operador.

3. Reglamentariamente, el Gobierno establecerá las condiciones no discriminatorias, proporcionadas y transparentes asociadas a los títulos habilitantes para el uso del dominio público radioeléctrico, entre las que se incluirán las necesarias para garantizar el uso efectivo y eficiente de las frecuencias y los compromisos contraídos por los operadores en los procesos de licitación previstos en el apartado 2 del artículo anterior; que se puedan imponer en cada caso asociadas al uso de la frecuencia, así como las condiciones de otorgamiento de títulos habilitantes para el uso del dominio público radioeléctrico para fines experimentales o eventos de corta duración.
4. Con carácter previo a la utilización del dominio público radioeléctrico, se exigirá, preceptivamente, la inspección o el reconocimiento de las instalaciones, con el fin de comprobar que se ajustan a las condiciones previamente autorizadas. En función de la naturaleza del servicio, de la banda de frecuen-

cias empleada, de la importancia técnica de las instalaciones que se utilicen o por razones de eficacia en la gestión del espectro podrá sustituirse la inspección previa por una certificación expedida por técnico competente. 5. Con arreglo a los principios de objetividad y de proporcionalidad, atendiendo principalmente a las necesidades de la planificación y del uso eficiente y la disponibilidad del espectro radioeléctrico en los términos establecidos reglamentariamente, el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá modificar los títulos habilitantes para el uso del dominio público radioeléctrico previa audiencia de los interesados, del Consejo de Consumidores y Usuarios y, en su caso, de las asociaciones más representativas de los restantes usuarios, e informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La modificación se realizará mediante orden ministerial, que establecerá un plazo para que los titulares se adapten a aquélla.

TÍTULO VI: LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

Artículo 46. Competencias de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

1. Tendrán la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación de Telecomunicaciones:
 - a) El Gobierno.
 - b) Los órganos superiores y directivos del Ministerio de Ciencia y Tecnología que, de conformidad con la estructura orgánica del departamento, asuman las competencias de esta ley.
 - c) Los órganos superiores y directivos del Ministerio de Economía en materia de regulación de precios.
 - d) La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
 - e) La Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.

Reglamentariamente, el Gobierno desarrollará las competencias que esta ley encomienda al Ministerio de Ciencia y Tecnología, al Ministerio de Economía, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y a la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, así como las funciones, responsabilidades y los recursos materiales, de personal y financieros que para el cumplimiento de los fines se les asignen. Entre los recursos financieros, se podrá incluir la afectación de las tasas en los términos que se regulan en el título siguiente de esta ley.

2. El Ministro de Ciencia y Tecnología, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos por esta ley, propondrá al Gobierno la política a seguir para facilitar el desarrollo y la evolución de las obligaciones de servicio público a las que se hace referencia en el título III y la desarrollará asumiendo la competencia de control y seguimiento de las obligaciones de servicio público que correspondan a los distintos operadores en la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, sin perjuicio de las competencias que esta ley otorga a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en relación con el servicio universal. También corresponden al Ministerio de Ciencia y Tecnología, en los términos de esta ley, las competencias no atribuidas a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de acuerdo con lo dispuesto en el título II de esta ley, así como las competencias en materia de la evaluación de la conformidad de equipos y aparatos y de gestión del dominio público radioeléctrico, sin perjuicio de las expresamente atribuidas a la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.

Artículo 47. La Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.

1. Se crea, con la denominación de Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, un organismo público con carácter de organismo autónomo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 43.1.a) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, con personalidad jurídico-pública diferenciada y plena capacidad de obrar, que se registrará por esta ley y las demás normas de aplicación.
2. Dicha Agencia se adscribe, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, al Ministerio de Ciencia y Tecnología, al que corresponde su dirección estratégica, la evaluación y el control de los resultados de su actividad.
3. A la Agencia, dentro de la esfera de sus competencias, le corresponden las potestades administrativas para el cumplimiento de sus fines, en los términos que prevea su Estatuto y de acuerdo con la legislación aplicable.
4. En el ejercicio de sus funciones públicas, la Agencia actuará de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
5. La Agencia tendrá por objeto la ejecución de la gestión del dominio público radioeléctrico en el marco de las directrices fijadas por el Gobierno, el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como en la normativa correspondiente.
6. Para el cumplimiento del objeto fijado en el apartado anterior, la Agencia desarrollará las siguientes funciones en los términos que reglamentariamente se determinen:

- a) La propuesta de planificación, la gestión y la administración del dominio público radioeléctrico, así como la tramitación y el otorgamiento de los títulos habilitantes para su utilización, salvo cuando se limite su número de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 44.
- b) El ejercicio de las funciones atribuidas a la Administración General del Estado en materia de autorización e inspección de instalaciones radioeléctricas en relación con los niveles de emisión radioeléctrica permitidos a que se refiere el artículo 44 de esta ley, en el ámbito de la competencia exclusiva que corresponde al Estado sobre las telecomunicaciones, de acuerdo con el artículo 149.1.21. a de la Constitución.
- c) La gestión de un registro público de radiofrecuencias, accesible a través de internet, en el que constarán los titulares de concesiones administrativas para el uso privativo del dominio público radioeléctrico.
- d) La elaboración de proyectos y desarrollo de los planes técnicos nacionales de radiodifusión y televisión.
- e) La comprobación técnica de emisiones radioeléctricas para la identificación, localización y eliminación de interferencias perjudiciales, infracciones, irregularidades y perturbaciones de los sistemas de radiocomunicación.
- f) El control y la inspección de las telecomunicaciones, así como la propuesta de incoación de expedientes sancionadores en la materia, sin perjuicio de las competencias establecidas en este ámbito por esta ley. En materias de competencia del Ministerio de Ciencia y Tecnología o de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, y a su solicitud, la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones realizará las funciones de inspección que le sean requeridas.
- g) La gestión de la asignación de los recursos órbita-espectro para comunicaciones por satélite.
- h) La gestión en período voluntario de la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico establecida en el apartado 3 del anexo I de esta ley, y la gestión y recaudación en período voluntario de las tasas de telecomunicaciones establecidas en el apartado 4 del citado anexo I, que se recauden por la prestación de servicios que tenga encomendada la Agencia de acuerdo con lo previsto en esta ley, sin perjuicio de los convenios que pudiera establecer la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones con otras entidades y de la facultad ejecutiva de recaudación que corresponda a otros órganos del Estado en materia de ingresos públicos.

- i) La elaboración de estudios e informes y, en general, el asesoramiento de la Administración General del Estado en todo lo relativo a la gestión del dominio público radioeléctrico.
 - j) La colaboración con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en la participación en los organismos internacionales relacionados con la planificación del espectro radioeléctrico.
 - k) La elaboración y elevación al Ministerio de Ciencia y Tecnología de un informe anual sobre su actuación.
7. El régimen de personal de la Agencia se ajustará a lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. En los términos en que se establezca en su Estatuto, la Agencia podrá igualmente contratar personal laboral para la provisión de puestos de especial contenido técnico. La tramitación de las correspondientes convocatorias de selección y provisión de puestos de trabajo se realizará por la Agencia, en los mismos términos establecidos para la Administración General del Estado.
8. Los recursos económicos de la Agencia podrán provenir de cualquiera de los enumerados en el apartado 1 del artículo 65 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Entre los recursos económicos de la Agencia se incluirá, además, el remanente que, de conformidad con lo previsto en el apartado 5 del anexo I de esta ley, le ingrese la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como lo recaudado en concepto de la tasa del apartado 4 del anexo I por la prestación de servicios que tenga encomendada la Agencia de acuerdo con lo previsto en esta ley.
9. El régimen de contratación, de adquisición y de enajenación de la Agencia se rige por las normas generales de contratación de las Administraciones públicas.
10. El régimen patrimonial de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones se ajustará a las previsiones del artículo 48 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
11. La Agencia elaborará anualmente un anteproyecto de presupuesto con la estructura que señale el Ministerio de Hacienda, y lo remitirá al Ministerio de Ciencia y Tecnología para su elevación al Gobierno y posterior remisión a las Cortes Generales, como parte de los Presupuestos Generales del Estado. El régimen presupuestario, el económico-financiero, el de contabilidad, el de intervención y el de control financiero de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones será el establecido en la Ley General Presupuestaria, de acuerdo con

lo previsto en el artículo 50 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

12. Corresponde al Gobierno aprobar el Estatuto de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, mediante real decreto, a iniciativa del Ministro de Ciencia y Tecnología y a propuesta conjunta de los Ministros de Hacienda y de Administraciones Públicas.
13. La constitución efectiva de la Agencia tendrá lugar en el momento y con los plazos que señale el real decreto de aprobación de su Estatuto. Dicho real decreto deberá someterse a la aprobación del Consejo de Ministros en un plazo no superior a un año desde la entrada en vigor de la presente disposición. En el citado real decreto se determinarán los órganos, centros y servicios que quedarán integrados en la Agencia con las modificaciones que sean precisas.

Artículo 48. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es un organismo público de los previstos por el apartado 1 de la disposición adicional décima de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, dotado de personalidad jurídica y plena capacidad pública y privada. Está adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que ejercerá las funciones de coordinación entre la Comisión y el Ministerio. Se regirá por lo dispuesto en esta ley y disposiciones que la desarrollen, así como por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el ejercicio de las funciones públicas que esta ley le atribuye y, supletoriamente, por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, de acuerdo con lo previsto por el apartado 1 de su disposición adicional décima. El personal que preste servicio en la Comisión quedará vinculado a ella por una relación de carácter laboral.
2. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.
3. En las materias de telecomunicaciones reguladas en esta ley la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ejercerá las siguientes funciones:

- a) Arbitrar en los conflictos que puedan surgir entre los operadores del sector de las comunicaciones electrónicas, así como en aquellos otros casos que puedan establecerse por vía reglamentaria, cuando los interesados lo acuerden. El ejercicio de esta función arbitral no tendrá carácter público. El procedimiento arbitral se establecerá mediante real decreto y se ajustará a los principios esenciales de audiencia, libertad de prueba, contradicción e igualdad, y será indisponible para las partes.
- b) Asignar la numeración a los operadores, para lo que dictará las resoluciones oportunas, en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine. La Comisión velará por la correcta utilización de los recursos públicos de numeración asignados. Asimismo, autorizará la transmisión de dichos recursos, estableciendo, mediante resolución, las condiciones de aquélla.
- c) Ejercer las funciones que en relación con el servicio universal y su financiación le encomienda el título III de esta ley.
- d) La resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre los operadores en materia de acceso e interconexión de redes, en los términos que se establecen en el título II de esta ley, así como en materias relacionadas con las guías telefónicas, la financiación del servicio universal y el uso compartido de infraestructuras. Asimismo, ejercerá las restantes competencias que en materia de interconexión se le atribuyen en esta ley.
- e) Adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. A estos efectos, sin perjuicio de las funciones encomendadas en el capítulo III del título II de esta ley y en su normativa de desarrollo, la Comisión ejercerá las siguientes funciones:
 - 1.^a Podrá dictar, sobre las materias indicadas, instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas. Estas instrucciones serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el «Boletín Oficial del Estado». 2.^a Pondrá en conocimiento del Servicio de Defensa de la Competencia los actos, acuerdos, prácticas o conductas de los que pudiera tener noticia en el ejercicio de sus atribuciones y que presenten indicios de ser contrarios a la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia. A tal fin, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones comunicará al Servicio de Defensa de la Competencia todos los elementos de hecho a su alcance y, en su caso, remitirá dictamen no vinculante de la cali-

ficación que le merecen dichos hechos. 3.ª Ejercer la competencia de la Administración General de Estado para interpretar la información que en aplicación del artículo 9 de esta ley le suministren los operadores en el ejercicio de la protección de la libre competencia en el mercado de las comunicaciones electrónicas.

- f) Informar preceptivamente en los procedimientos iniciados para la autorización de las operaciones de concentración de operadores o de toma de control de uno o varios operadores del sector de las comunicaciones electrónicas, cuando dichas operaciones hayan de ser sometidas al Gobierno para su decisión, de acuerdo con la legislación vigente en materia de defensa de la competencia.
- g) Definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de esta ley.
- h) Asesorar al Gobierno y al Ministro de Ciencia y Tecnología, a solicitud de éstos o por propia iniciativa, en los asuntos concernientes al mercado y a la regulación de las comunicaciones, particularmente en aquellas materias que puedan afectar al desarrollo libre y competitivo del mercado. Igualmente podrá asesorar a las comunidades autónomas y a las corporaciones locales, a petición de los órganos competentes de cada una de ellas, en relación con el ejercicio de competencias propias de dichas Administraciones públicas que entren en relación con la competencia estatal en materia de telecomunicaciones. En particular, informará preceptivamente en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado para la elaboración de disposiciones normativas, en materia de comunicaciones electrónicas, especificaciones técnicas de equipos, aparatos, dispositivos y sistemas de telecomunicación; planificación y atribución de frecuencias del espectro radioeléctrico, así como pliegos de cláusulas administrativas generales que, en su caso, hayan de regir los procedimientos de licitación para el otorgamiento de concesiones de dominio público radioeléctrico.
- i) Ejercer las funciones inspectoras en aquellos asuntos sobre los que tenga atribuida la potestad sancionadora de acuerdo con el artículo 50.1 y solicitar la intervención de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones para la inspección técnica de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas en aquellos supuestos en que la Comisión lo estime necesario para el desempeño de sus funciones.
- j) El ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos por esta ley. En los procedimientos que se inicien como resultado de denuncia por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología el órgano instructor, antes de formular la oportuna propuesta de resolución, someterá el expediente a

informe de dicho ministerio. La propuesta de resolución deberá ser motivada si se separa de dicho informe.

- k) Denunciar, ante los servicios de inspección de telecomunicaciones de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, las conductas contrarias a la legislación general de las telecomunicaciones, cuando no le corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora. En los procedimientos que se inicien como resultado de las denuncias a que se refiere el párrafo anterior, el órgano instructor, antes de formular la oportuna propuesta de resolución, someterá el expediente a informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La propuesta de resolución deberá ser motivada si se separa de dicho informe.
 - l) La llevanza de un registro de operadores, en el que se inscribirán todas aquellas cuya actividad requiera la notificación a la que se refiere el artículo 6 de esta ley. El registro contendrá los datos necesarios para que la Comisión pueda ejercer las funciones que tenga atribuidas.
 - m) Cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o que le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Ciencia y Tecnología.
4. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones estará regida por un Consejo, al que corresponderá el ejercicio de todas las funciones establecidas en el apartado anterior.
 5. Dicho Consejo estará compuesto por un Presidente, un Vicepresidente y siete consejeros, que serán nombrados por el Gobierno, mediante real decreto adoptado a propuesta conjunta de los Ministros de Ciencia y Tecnología y Economía, entre personas de reconocida competencia profesional relacionada con el sector de las telecomunicaciones y la regulación de los mercados, previa comparecencia ante la Comisión competente del Congreso de los Diputados, para informar sobre las personas a quienes pretende proponer.
 6. El Consejo designará un Secretario no Consejero, que actuará con voz, pero sin voto.
 7. Los cargos de Presidente, Vicepresidente y consejeros se renovarán cada seis años, pudiendo los inicialmente designados ser reelegidos por una sola vez.
 8. El Presidente, el Vicepresidente y los consejeros cesarán en su cargo por renuncia aceptada por el Gobierno, expiración del término de su mandato o por separación acordada por el Gobierno, previa instrucción de expediente por el Ministro de Ciencia y Tecnología, por incapacidad permanente para el ejercicio del cargo, incumplimiento grave de sus obligaciones, condena por delito doloso o incompatibilidad sobrevenida.

9. Todos los miembros del Consejo estarán sujetos al régimen de incompatibilidades de los altos cargos de la Administración.
10. El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobará el reglamento de régimen interior de la Comisión, en el que se regulará la actuación de los órganos de ésta, el procedimiento a seguir para la adopción de acuerdos y la organización del personal. El acuerdo de aprobación del reglamento de régimen interior deberá ser adoptado con el visto favorable de dos tercios de los miembros que componen el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
11. La Comisión elaborará anualmente un informe al Gobierno sobre el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, que será elevado a las Cortes Generales. Este informe reflejará todas las actuaciones de la Comisión, sus observaciones y sugerencias sobre la evolución del mercado, el cumplimiento de las condiciones de la libre competencia, las medidas para corregir las deficiencias advertidas y para facilitar el desarrollo de las telecomunicaciones.
12. En el ejercicio de sus funciones, y en los términos que reglamentariamente se determinen, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, una vez iniciado el procedimiento correspondiente, podrá en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, adoptar las medidas cautelares que estime oportunas para asegurar la eficacia del laudo o de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.
13. La Comisión tendrá patrimonio propio, independiente del patrimonio del Estado.
14. Los recursos de la Comisión estarán integrados por:
 - a) Los bienes y valores que constituyan su patrimonio y los productos y rentas del mismo.
 - b) Los ingresos obtenidos por la liquidación de tasas devengadas por la realización de actividades de prestación de servicios y los derivados del ejercicio de las competencias y funciones a que se refiere el apartado 3 de este artículo. No obstante, la recaudación procedente de la actividad sancionadora de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se ingresará en el Tesoro Público. En particular, constituirán ingresos de la Comisión las tasas que se regulan en el apartado 1 del anexo I de esta ley en los términos fijados en aquél. La gestión y recaudación en período voluntario de las tasas de los apartados 1 y 2 del anexo I de esta ley, así como de las tasas de telecomunicaciones establecidas en el apartado 4 del citado anexo I que se recauden por la prestación de servicios que tenga encomendada la

Comisión, de acuerdo con lo previsto en esta ley, corresponderá a la Comisión en los términos que se fijan en el apartado 5 de dicho anexo, sin perjuicio de los convenios que pudiera ésta establecer con otras entidades y de la facultad ejecutiva que corresponda a otros órganos del Estado en materia de ingresos públicos, o de su obligación de ingreso en el Tesoro Público, en su caso, en los supuestos previstos en el anexo I de esta ley.

- c) Las transferencias que, en su caso, efectúe el Ministerio de Ciencia y Tecnología con cargo a los Presupuestos Generales del Estado..
15. La Comisión elaborará anualmente un anteproyecto de presupuesto con la estructura que determine el Ministerio de Hacienda, y lo remitirá a dicho departamento para su elevación al Gobierno. Este último, previa su aprobación, lo enviará a las Cortes Generales, integrado en los Presupuestos Generales del Estado. El presupuesto tendrá carácter estimativo y sus variaciones serán autorizadas de acuerdo con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.
16. El control económico y financiero de la Comisión se efectuará con arreglo a lo dispuesto en la Ley General Presupuestaria.
17. Las disposiciones y resoluciones que dicte la Comisión en el ejercicio de sus funciones públicas pondrán fin a la vía administrativa y serán recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa en los términos establecidos en la ley reguladora de dicha jurisdicción. Los laudos que dicte la Comisión en el ejercicio de su función arbitral tendrán los efectos establecidos en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje; su revisión, anulación y ejecución forzosa se acomodarán a lo dispuesto en la citada ley.

TÍTULO VII: TASAS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 49. Principios aplicables a las tasas en materia de telecomunicaciones.

1. Los operadores y los titulares de derechos de uso del dominio público radioeléctrico o de recursos de numeración estarán sujetos al pago de las tasas establecidas en el ordenamiento jurídico.
2. Dichas tasas tendrán como finalidad:
 - a) Cubrir los gastos administrativos que ocasione el trabajo de regulación relativo a la preparación y puesta en práctica del derecho comunitario derivado y actos administrativos, como las relativas a la interconexión y acceso.

- b) Los que ocasionen la gestión, control y ejecución del régimen establecido en esta ley.
 - c) Los que ocasione la gestión, control y ejecución de los derechos de ocupación del dominio público, los derechos de uso del dominio público radioeléctrico y la numeración.
 - d) La gestión de las notificaciones reguladas en el artículo 6 de esta ley.
 - e) Los gastos de cooperación internacional, armonización y normalización y el análisis de mercado.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2, las tasas establecidas por el uso del dominio público radioeléctrico, la numeración y el dominio público necesario para la instalación de redes de comunicaciones electrónicas tendrán como finalidad la necesidad de garantizar el uso óptimo de estos recursos, teniendo en cuenta el valor del bien cuyo uso se otorga y su escasez. Dichas tasas deberán ser no discriminatorias, transparentes, justificadas objetivamente y ser proporcionadas a su fin. Asimismo, deberán fomentar el cumplimiento de los objetivos y principios establecidos en el artículo 3, en los términos que se establezcan reglamentariamente.
4. Las tasas a que se refieren los apartados anteriores serán impuestas de manera objetiva, transparente y proporcional, de manera que se minimicen los costes administrativos adicionales y las cargas que se derivan de ellos.
5. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, así como las Administraciones territoriales que gestionen y liquiden tasas subsumibles en el apartado 2 de este artículo, publicarán un resumen anual de los gastos administrativos que justifican su imposición y del importe total de la recaudación. 6. Las tasas en materia de telecomunicaciones gestionadas por la Administración General del Estado y sus organismos públicos serán las recogidas en el anexo I de esta ley.

TÍTULO VIII: INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 50. Funciones inspectoras y sancionadoras.

- 1. La función inspectora en materia de telecomunicaciones corresponde a:
 - a) La Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.

- b) La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
 - c) El Ministerio de Ciencia y Tecnología.
2. Será competencia del Ministerio de Ciencia y Tecnología la inspección de los servicios y de las redes de telecomunicaciones, de sus condiciones de prestación, de los equipos, de los aparatos, de las instalaciones y de los sistemas civiles, que contará con un servicio central de inspección técnica de telecomunicaciones.
 3. Corresponderá a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la inspección de las actividades de los operadores de telecomunicaciones respecto de las cuales tenga competencia sancionadora de conformidad con esta ley.
 4. Corresponderá a la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones la competencia de control e inspección del dominio público radioeléctrico, así como la realización de actividades de inspección conforme a lo establecido en el apartado siguiente.
 5. Para la realización de determinadas actividades de inspección técnica, el Ministerio de Ciencia y Tecnología o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en materias de su competencia, podrán solicitar la actuación de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.
 6. Los funcionarios de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el personal de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones específicamente designado para ello tendrán, en el ejercicio de sus funciones inspectoras, la consideración de autoridad pública y podrán solicitar, a través de la autoridad gubernativa correspondiente, el apoyo necesario de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Los operadores o quienes realicen las actividades a las que se refiere esta ley vendrán obligados a facilitar al personal de inspección, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a sus instalaciones. También deberán permitir que dicho personal lleve a cabo el control de los elementos afectos a los servicios o actividades que realicen, de las redes que instalen o exploten y de cuantos documentos están obligados a poseer o conservar. Las personas físicas y jurídicas comprendidas en este párrafo quedan obligadas a poner a disposición del personal de inspección cuantos libros, registros y documentos, sea cual fuere su soporte, éste considere precisos, incluidos los programas informáticos y los archivos magnéticos, ópticos o de cualquier otra clase. Las actuaciones de comprobación o investigación llevadas a cabo por la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de sus competencias podrán desarrollarse, a elección de sus servicios:
 - a) En cualquier despacho, oficina o dependencia de la persona o entidad inspeccionada o de quien las represente.

- b) En los propios locales de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, del Ministerio de Ciencia y Tecnología o de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Cuando las actuaciones de comprobación o investigación se desarrollen en los lugares señalados en el párrafo a) anterior, se observará la jornada laboral de los mismos, sin perjuicio de que pueda actuarse de común acuerdo en otras horas o días. Las obligaciones establecidas en los párrafos anteriores serán también exigibles a quienes, careciendo de título habilitante, aparezcan como responsables de la prestación del servicio, de la instalación o de la explotación de la red o del ejercicio de la actividad.

7. La aplicación del régimen sancionador, corresponde al Ministerio de Ciencia y Tecnología y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de conformidad con lo establecido en el artículo 58 de esta ley.

Artículo 51. Responsabilidad por las infracciones en materia de telecomunicaciones.

- a) La responsabilidad administrativa por las infracciones de las normas reguladoras de las telecomunicaciones será exigible:
- b) En el caso de incumplimiento de las condiciones establecidas para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, a la persona física o jurídica que desarrolle la actividad.
- c) En las cometidas con motivo de la explotación de redes o la prestación de servicios sin haber efectuado la notificación a que se refiere el artículo 6 de esta ley, a la persona física o jurídica que realice la actividad o, subsidiariamente, a la que tenga la disponibilidad de los equipos e instalaciones por cualquier título jurídico válido en derecho o careciendo de éste.

En las cometidas por los usuarios o por otras personas que, sin estar comprendidas en los párrafos anteriores, realicen actividades reguladas en la normativa sobre telecomunicaciones, a la persona física o jurídica cuya actuación se halle tipificada por el precepto infringido o a la que las normas correspondientes atribuyen específicamente la responsabilidad.

Artículo 52. Clasificación de las infracciones.

Las infracciones de las normas reguladoras de las telecomunicaciones se clasifican en muy graves, graves y leves

Artículo 53. Infracciones muy graves.

Se consideran infracciones muy graves:

- a) La realización de actividades sin título habilitante cuando sea legalmente necesario o utilizando parámetros técnicos diferentes de los propios del título y la utilización de potencias de emisión notoriamente superiores a las permitidas o de frecuencias radioeléctricas sin autorización o distintas de las autorizadas, siempre que, en estos dos últimos casos, se produzcan daños graves a las redes o a la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- b) El uso, en condiciones distintas a las autorizadas, del espectro radioeléctrico que provoque alteraciones que impidan la correcta prestación de otros servicios por otros operadores.
- c) El incumplimiento grave o reiterado por los titulares de concesiones, afectaciones demaniales o autorizaciones para el uso del dominio público radioeléctrico de las condiciones esenciales que se les impongan por el Ministerio de Ciencia y Tecnología
- d) La transmisión total o parcial de concesiones o autorizaciones para el uso privado del dominio público radioeléctrico, sin cumplir con los requisitos establecidos a tal efecto por la normativa de desarrollo de esta ley.
- e) La producción deliberada de interferencias definidas como perjudiciales en esta ley, incluidas las causadas por estaciones radioeléctricas que estén instaladas o en funcionamiento a bordo de un buque, de una aeronave o de cualquier otro objeto flotante o aerotransportado que transmita emisiones desde fuera del territorio español para su posible recepción total o parcial en éste
- f) Efectuar emisiones radioeléctricas que incumplan gravemente los límites de exposición establecidos en la normativa de desarrollo del artículo 44 de esta ley e incumplir gravemente las demás medidas de seguridad establecidas en dicha normativa, incluidas las obligaciones de señalización o vallado de las instalaciones radioeléctricas.
- g) Permitir el empleo de enlaces procedentes del exterior del territorio nacional que se faciliten a través de satélites cuyo uso no haya sido previamente autorizado.
- h) La instalación, puesta en servicio o utilización de terminales o de equipos conectados a las redes públicas de comunicaciones electrónicas que no hayan evaluado su conformidad, conforme al título IV de esta ley, si se producen daños muy graves a aquéllas.
- i) La importación o la venta al por mayor de equipos o aparatos cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con lo dispuesto en el título IV de esta ley, o con los acuerdos o convenios internacionales celebrados por el Estado español.

- j) El incumplimiento grave y reiterado por los titulares de los laboratorios designados o por las entidades colaboradoras de la Administración de las obligaciones que reglamentariamente se establezcan para su funcionamiento o de las derivadas de su acreditación o concierto, en el proceso de evaluación de los aparatos de telecomunicaciones, de conformidad con las especificaciones técnicas que les sean de aplicación.
- k) La negativa o la obstrucción a ser inspeccionado, y la no colaboración con la inspección cuando ésta sea requerida.
- l) El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones de servicio público, según lo establecido en el título III.
- m) El incumplimiento reiterado de la obligación de mantener los niveles de calidad establecidos para la prestación de los servicios.
- n) La interceptación, sin autorización, de telecomunicaciones no destinadas al público en general.
- ñ) La divulgación del contenido, o de la simple existencia, de mensajes no destinados al público en general emitidos o recibidos a través de servicios de telecomunicaciones, a los que se acceda mediante la interceptación voluntaria o involuntaria, su publicación o cualquier otro uso de ellos sin la debida autorización.
- o) El incumplimiento deliberado, por parte de los operadores, de las obligaciones en materia de interceptación legal de las comunicaciones impuestas en desarrollo del artículo 33 de esta ley.
- p) El incumplimiento reiterado de los requerimientos de información formulados por el órgano competente de la Administración del Estado en el ejercicio de sus funciones.
- q) El incumplimiento de las instrucciones dictadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de las competencias que en materia de mercados de referencia y operadores con poder significativo le atribuye esta ley.
- r) El incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes.
- s) El incumplimiento grave o reiterado por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.

- t) La explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas sin cumplir los requisitos exigibles para realizar tales actividades establecidos en esta ley y su normativa de desarrollo.
- u) El incumplimiento de lo establecido en el artículo 6.1.
- v) El incumplimiento, por parte de las personas físicas o jurídicas habilitadas para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas accesibles al público, de las obligaciones en materia de acceso e interconexión a las que estén sometidas por la vigente legislación.
- w) El incumplimiento de las condiciones determinantes de la adjudicación y asignación de los recursos de numeración incluidos en los planes de numeración debidamente aprobados.
- x) El incumplimiento reiterado de los requerimientos de información formulados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones.
- y) La falta de notificación a la Administración por el titular de una red de comunicaciones electrónicas de los servicios que se estén prestando a través de ella cuando esta información sea exigible de acuerdo con la normativa aplicable.
- z) La vulneración grave o reiterada de los derechos previstos por el artículo 38.3, salvo el previsto por el párrafo h), cuya infracción se regirá por el régimen sancionador previsto por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Artículo 54. Infracciones graves.

Se consideran infracciones graves:

- a) La realización de actividades sin título habilitante cuando sea legalmente necesario o utilizando parámetros técnicos diferentes de los propios del título y la utilización de potencias de emisión notoriamente superiores a las permitidas o de frecuencias radioeléctricas sin autorización o distintas de las autorizadas, siempre que las referidas conductas no constituyan infracción muy grave.
- b) La instalación de estaciones radioeléctricas sin autorización, cuando, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de las telecomunicaciones, sea necesaria, o de estaciones radioeléctricas a bordo de un buque, de una aeronave o de cualquier otro objeto flotante o aerotransportado, que, en el mar o fuera de él, posibilite la transmisión de emisiones desde el exterior para su posible recepción total o parcial en territorio nacional.

- c) La mera producción de interferencias definidas como perjudiciales en esta ley que no se encuentren comprendidas en el artículo anterior.
- d) La emisión de señales de identificación falsas o engañosas.
- e) El uso, en condiciones distintas de las autorizadas, del espectro radioeléctrico que provoque alteraciones que dificulten la correcta prestación de otros servicios por otros operadores.
- f) No atender el requerimiento hecho por la autoridad competente para el cese de las emisiones radioeléctricas, en los supuestos de producción de interferencias.
- g) El establecimiento de comunicaciones con estaciones no autorizadas.
- h) Efectuar emisiones radioeléctricas que incumplan los límites de exposición establecidos en la normativa de desarrollo del artículo 44 de esta ley e incumplir las demás medidas de seguridad establecidas en ella, incluidas las obligaciones de señalización o vallado de las instalaciones radioeléctricas.
- i) La instalación, puesta en servicio o utilización de terminales o de equipos conectados a las redes públicas de comunicaciones electrónicas que no hayan evaluado su conformidad, conforme al título IV de esta ley, salvo que deba ser considerado como infracción muy grave.
- j) La distribución, venta o exposición para la venta de equipos o aparatos cuya conformidad con los requisitos esenciales aplicables no haya sido evaluada de acuerdo con lo dispuesto en el título IV de esta ley o con los acuerdos o convenios internacionales celebrados por el Estado español.
- k) La realización de la actividad de instalación de aparatos y sistemas de telecomunicación sin disponer del correspondiente título habilitante, así como el incumplimiento de los requisitos aplicables al acceso a los servicios de telecomunicaciones en el interior de los edificios y a la instalación en ellos de las infraestructuras de telecomunicaciones.
- l) La alteración, la manipulación o la omisión de las características técnicas, de las marcas, de las etiquetas, de los signos de identificación o de la documentación de los equipos o de los aparatos de telecomunicaciones.
- m) El incumplimiento por las entidades colaboradoras de la Administración para la normalización y la homologación de las prescripciones técnicas y del contenido de las autorizaciones o de los conciertos que les afecten, con arreglo a lo que reglamentariamente se determine.

- n) Los siguientes actos de colaboración con los usuarios de buques o aeronaves, ya sean nacionales o de bandera extranjera, efectuados deliberadamente y que posibiliten la producción de las infracciones previstas en el párrafo h) del artículo 53 y en el párrafo b) de este artículo:
- 1º El suministro, el mantenimiento o la reparación del material que incorpore el buque o la aeronave.
 - 2º Su aprovisionamiento o abastecimiento.
 - 3º El suministro de medios de transporte o el transporte de personas o de material al buque o a la aeronave.
 - 4º El encargo o la realización de producciones de todo tipo desde buques o aeronaves, incluida la publicidad destinada a su difusión por radio.
 - 5º La prestación de servicios relativos a la publicidad de las estaciones instaladas en los buques o en las aeronaves.
 - 6º Cualesquiera otros actos de colaboración para la comisión de una infracción en materia de telecomunicaciones mediante el uso de buques o aeronaves.
- ñ) El incumplimiento por parte de los operadores de las obligaciones en materia de interceptación legal de las comunicaciones impuestas en desarrollo del artículo 33 de esta ley, salvo que deba ser considerado como infracción muy grave, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.
- o) El incumplimiento de las obligaciones de servicio público, según lo establecido en el título III, salvo que deba considerarse como infracción muy grave, conforme a lo previsto en el artículo anterior.
- p) El incumplimiento por los operadores de las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.
- q) Cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones de los operadores explotadores de redes o prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas o de sus usuarios, previsto en las leyes vigentes, salvo que deba ser considerado como infracción muy grave, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.
- r) La vulneración de los derechos previstos por el artículo 38.3, salvo que deba ser reconocida como infracción muy grave. Queda exceptuado el derecho previsto por el párrafo h), cuya infracción se regirá por el régimen sancionador previsto por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Artículo 55. Infracciones leves.

Se consideran infracciones leves:

- a) La producción de cualquier tipo de emisión radioeléctrica no autorizada, salvo que deba ser considerada como infracción grave o muy grave.
- b) La mera producción de interferencias cuando no deba ser considerada como infracción grave o muy grave.
- c) Carecer de los preceptivos cuadros de tarifas o de precios cuando su exhibición se exija por la normativa vigente.
- d) No facilitar los datos requeridos por la Administración o retrasar injustificadamente su aportación cuando resulte exigible conforme a lo previsto por la normativa reguladora de las comunicaciones electrónicas.
- e) Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones impuestas a operadores de redes o de servicios de comunicaciones electrónicas o de sus usuarios, previsto en las leyes vigentes, salvo que deba ser considerado como infracción grave o muy grave, conforme a lo dispuesto en los artículos anteriores.

Artículo 56. Sanciones.

1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones impondrán, en el ámbito de sus respectivas competencias, las siguientes sanciones:
 - a) Por la comisión de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) y r) del artículo 53 se impondrá al infractor multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción. En caso de que no resulte posible aplicar este criterio o que de su aplicación resultara una cantidad inferior a la mayor de las que a continuación se indican, esta última constituirá el límite del importe de la sanción pecuniaria. A estos efectos, se considerarán las siguientes cantidades: el uno por ciento de los ingresos brutos anuales obtenidos por la entidad infractora en el último ejercicio en la rama de actividad afectada o, en caso de inexistencia de éstos, en el ejercicio actual: el cinco por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 20 millones de euros.
 - b) Por la comisión de las demás infracciones muy graves se impondrá al infractor multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones

en que consista la infracción. En caso de que no resulte posible aplicar este criterio, el límite máximo de la sanción será de dos millones de euros. Las infracciones muy graves, en función de sus circunstancias, podrán dar lugar a la inhabilitación hasta de cinco años del operador para la explotación de redes la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas

- c) Por la comisión de infracciones graves se impondrá al infractor multa por importe de hasta el duplo del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones que constituyan aquéllas o, en caso de que no resulte aplicable este criterio, el límite máximo de la sanción será de 500.000 euros. Las infracciones graves, en función de sus circunstancias, podrán llevar aparejada amonestación pública, con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y en dos periódicos de difusión nacional, una vez que la resolución sancionadora tenga carácter firme.
 - d) Por la comisión de infracciones leves se impondrá al infractor una multa por importe de hasta 30.000 euros. Las infracciones leves, en función de sus circunstancias, podrán llevar aparejada una amonestación privada.
2. En todo caso, la cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites indicados, se graduará teniendo en cuenta, además de lo previsto en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, lo siguiente:
- a) La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.
 - b) La repercusión social de las infracciones. c) El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.
 - d) El daño causado.

Además, para la fijación de la sanción se tendrá en cuenta la situación económica del infractor, derivada de su patrimonio, de sus ingresos, de sus cargas familiares y de las demás circunstancias personales que acredite que le afectan. El infractor vendrá obligado, en su caso, al pago de las tasas que hubiera debido satisfacer en el supuesto de haber realizado la notificación a que se refiere el artículo 6 o de haber disfrutado de título para la utilización del dominio público radioeléctrico.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 de este artículo, el Ministerio de Ciencia y Tecnología la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán adoptar las siguientes medidas:

- a) Las infracciones a las que se refieren los artículos 53 y 54 podrán dar lugar a la adopción de medidas cautelares, que de conformidad con el artículo 136 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrán consistir en el precintado y, en su caso, la retirada del mercado de los equipos instalaciones que hubiera empleado el infractor por un plazo máximo de seis meses, y en la orden de cese inmediato de la actividad presuntamente infractora, siendo, en su caso, aplicable el régimen de ejecución subsidiaria previsto en el artículo 98 de dicha ley.
 - b) Cuando el infractor carezca de título habilitante para la ocupación del dominio público o su equipo no haya evaluado su conformidad, se mantendrán las medidas cautelares previstas en el párrafo anterior hasta la resolución del procedimiento o hasta la evaluación de la conformidad.
 - c) Las sanciones impuestas por cualquiera de las infracciones comprendidas en los artículos 53 y 54, cuando se requiera título habilitante para el ejercicio de la actividad realizada por el infractor, podrán llevar aparejada, como sanción accesoria, el precintado o la incautación de los equipos o aparatos o la clausura de las instalaciones en tanto no se disponga del referido título.
 - d) Asimismo, podrá acordarse, como medida de aseguramiento de la eficacia de la resolución definitiva que se dicte, la suspensión provisional de la eficacia del título y la clausura provisional de las instalaciones, por un plazo máximo de seis meses.
5. Además de la sanción que corresponda imponer a los infractores, cuando se trate de una persona jurídica, se podrá imponer una multa de hasta 60.000 euros a sus representantes legales o a las personas que integran los órganos directivos que hayan intervenido en el acuerdo o decisión. Quedan excluidas de la sanción aquellas personas que, formando parte de órganos colegiados de administración, no hubieran asistido a las reuniones o hubieran votado en contra o salvando su voto. 5. Las cuantías señaladas en este artículo podrán ser actualizadas por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios de consumo.

Artículo 57. Prescripción.

1. Las infracciones reguladas en esta ley prescribirán, las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, a los seis meses. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a computarse desde el día en que se hubieran cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador. El plazo de prescripción volverá a correr si el expediente sancionador estuviera paralizado duran-

te más de un mes por causa no imputable al presunto responsable. En el supuesto de infracción continuada, la fecha inicial del cómputo será aquella en que deje de realizarse la actividad infractora o la del último acto con que la infracción se consume. No obstante, se entenderá que persiste la infracción en tanto los equipos, aparatos o instalaciones objeto del expediente no se encuentren a disposición de la Administración o quede constancia fehaciente de su imposibilidad de uso.

2. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a computarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a correr el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

Artículo 58. Competencias sancionadoras.

La competencia sancionadora corresponderá:

- a) A la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo q) del artículo 54, e infracciones leves tipificadas en el párrafo d) del artículo 55, respecto de los requerimientos por ella formulados. Dentro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la imposición de sanciones corresponderá:

1º Al Consejo, respecto de las infracciones muy graves y graves.

2º Al Presidente, en cuanto a las leves.

- b) A la Agencia de Protección de Datos, cuando se trate de las infracciones muy graves comprendidas en el párrafo z) del artículo 53 y de las infracciones graves previstas por el párrafo r) del artículo 54.
- c) Cuando se trate de infracciones no incluidas en los párrafos anteriores, y en el ámbito de competencias de la Administración General del Estado, la imposición de sanciones corresponderá al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El ejercicio de la potestad sancionadora se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las Administraciones públicas. No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento será de un año y el plazo de alegaciones no tendrá una duración inferior a un mes.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.

Limitaciones y servidumbres.

1. Las limitaciones a la propiedad y las servidumbres a las que hace referencia el apartado 1 del artículo 32 de esta ley podrán afectar:
 - a) A la altura máxima de los edificios.
 - b) A la distancia mínima a la que podrán ubicarse industrias e instalaciones eléctricas de alta tensión y líneas férreas electrificadas.
 - c) A la distancia mínima a la que podrán instalarse transmisores radioeléctricos.

2. Con la excepción de la normativa legal vigente aplicable a la defensa nacional y a la navegación aérea, no podrán establecerse, por vía reglamentaria, limitaciones a la propiedad ni servidumbres que contengan condiciones más gravosas que las siguientes:
 - a) Para distancias inferiores a 1.000 metros, el ángulo sobre la horizontal con el que se observe, desde la parte superior de las antenas receptoras de menor altura de la estación, el punto más elevado de un edificio será como máximo de tres grados.
 - b) La máxima limitación exigible de separación entre una industria o una línea de tendido eléctrico de alta tensión o de ferrocarril y cualquiera de las antenas receptoras de la estación será de 1.000 metros. La instalación de transmisores radioeléctricos en las proximidades de la estación se realizará con las siguientes limitaciones:

Gama de frecuencias	Potencia radiada aparente del transmisor en dirección a la instalación a proteger	Máxima limitación exigible de separación entre instalaciones a proteger y antena del transmisor
	Kilovatios	Kilómetros
F < 30 MHz	$0,01 < P < 1$	2
	$1 < P < 10$	10
	$P > 10$	20
F > 30 MHz	$0,01 < P < 1$	1
	$1 < P < 10$	2
	$P > 10$	5

3. Las limitaciones de intensidad de campo eléctrico se exigirán para aquellas instalaciones cuyos equipos tengan una alta sensibilidad. Se entiende que utilizan equipos de alta sensibilidad las instalaciones dedicadas a la investigación. Para las instalaciones de radioastronomía y astrofísica, estas limitaciones serán las siguientes:
- a) Las estaciones dedicadas a la observación radioastronómica, en cada una de las bandas de frecuencia que se encuentran atribuidas al servicio de radioastronomía de conformidad con el cuadro nacional de atribución de frecuencias, estarán protegidas contra la interferencia perjudicial por los niveles de intensidad de campo que se indican a continuación:
 - 34,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 1400 a 1427 MHz. —35,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 1610,6 a 1613,8 MHz. —35,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 1660 a 1670 MHz. —31,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 2690 a 2700 MHz. —25,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 4990 a 5000 MHz. —14,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 10,6 a 10,7 GHz. —10,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 15,35 a 15,4 GHz. —2,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 22,21 a 22,5 GHz. —1,2 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 23,6 a 24 GHz. 4,8 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 31,3 a 31,8 GHz. 8,8 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 42,5 a 43,5 GHz. 20,8 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la banda 86 a 92 GHz.
 - b) Para la protección de las instalaciones de observatorios de astrofísica, la limitación de la intensidad de campo eléctrico, en cualquier frecuencia, será de 88,8 dB ($\mu\text{V}/\text{m}$) en la ubicación del observatorio.
4. Para un mejor aprovechamiento del espectro radioeléctrico, la Administración podrá imponer, en las instalaciones, la utilización de aquellos elementos técnicos que mejoren la compatibilidad radioeléctrica entre estaciones.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.

Significado de los términos empleados por esta ley.

A los efectos de esta ley, los términos definidos en el anexo II tendrán el significado que allí se les asigna

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.

Aplicación de la legislación reguladora de las infraestructuras comunes en los edificios, y de la disposición adicional cuadragésima cuarta de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre.

La legislación que regule las infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación mantendrá su vigencia y no quedará afectada por la entrada en vigor de esta ley. Lo mismo ocurrirá con la disposición adicio-

nal cuadragésima cuarta de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.

Información confidencial.

Las entidades que aporten a alguna Autoridad Nacional de Reglamentación datos o informaciones de cualquier tipo con ocasión del desempeño de sus funciones podrán indicar, de forma justificada, qué parte de lo aportado consideran de trascendencia comercial o industrial, cuya difusión podría perjudicarles, a los efectos de que sea declarada su confidencialidad respecto de cualesquiera personas o entidades que no sean parte de alguna Autoridad Nacional de Reglamentación. Cada Autoridad Nacional de Reglamentación decidirá, de forma motivada y a través de las resoluciones oportunas, sobre la información que, según la legislación vigente, esté exceptuada del secreto comercial o industrial y sobre la amparada por la confidencialidad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.

El Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

1. El Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, presidido por el Ministro de Ciencia y Tecnología o por la persona en quien delegue, es un órgano asesor del Gobierno en materia de telecomunicaciones y sociedad de la información.
2. Las funciones del Consejo serán de estudio, deliberación y propuesta en materias relativas a las telecomunicaciones y a la sociedad de la información, sin perjuicio de las competencias que correspondan a los órganos colegiados interministeriales con competencias de informe al Gobierno en materia de política informática. Le corresponderá, igualmente, informar sobre los asuntos que el Gobierno determine o sobre los que, por propia iniciativa, juzgue conveniente. El informe del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información equivaldrá a la audiencia a la que se refiere el artículo 24.1.c) de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno. El Gobierno, mediante real decreto, establecerá la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, cuyos miembros representarán a la Administración General del Estado, a las Administraciones autonómicas, a la Administración local a través de sus asociaciones o federaciones más representativas, a los usuarios, incluyendo en todo caso a los discapacitados a través

de sus organizaciones más representativas, a los operadores que presten servicios o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas, a los prestadores de servicios de la sociedad de la información, a las industrias fabricantes de equipos de telecomunicaciones y de la sociedad de la información y a los sindicatos más representativos del sector.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA.

Multas coercitivas.

Para asegurar el cumplimiento de las resoluciones que dicten, la Administración General del Estado o la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrán imponer multas coercitivas por importe diario de 100 hasta 10.000 euros, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Las multas coercitivas serán independientes de las sanciones que puedan imponerse con tal carácter y compatibles con ellas. El importe de las multas coercitivas previstas en esta disposición se ingresará en el Tesoro Público.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SÉPTIMA.

Obligaciones en materia de acceso condicional, acceso a determinados servicios de radiodifusión y televisión, televisión de formato ancho y obligaciones de transmisión.

1. Mediante reglamento se regularán las condiciones aplicables a los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas en materia de acceso condicional a los servicios de televisión y radio digitales difundidos a los telespectadores y oyentes, con independencia del medio de transmisión utilizado. Asimismo, se regulará mediante real decreto el procedimiento de revisión de dichas condiciones por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el supuesto de que el operador obligado ya no tuviera poder significativo en el mercado en cuestión.
2. En la medida que sea necesario para garantizar el acceso de los usuarios finales a determinados servicios digitales de radiodifusión y televisión, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá imponer, en la forma y para los servicios que se determine reglamentariamente por el Gobierno, obligaciones a los operadores que dispongan de interfaces de programa de aplicaciones (API) y guías electrónicas de programación (EPG) para que faciliten el acceso a estos recursos en condiciones razonables, justas y no discriminatorias.

Las redes públicas de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de servicios de televisión digital deberán disponer de capacidad para distribuir programas y servicios de televisión de formato ancho. Los operadores de dichas redes que reciban programas o servicios de televisión de formato ancho para su posterior distribución estarán obligados a mantener dicho formato.

Mediante reglamento aprobado por el Gobierno podrán imponerse, como obligaciones de servicio público, exigencias razonables de transmisión de determinados canales y servicios de programas de radio y televisión a los operadores que exploten redes de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de programas de radio o televisión al público, si un número significativo de usuarios finales de dichas redes las utiliza como medio principal de recepción de programas de radio y televisión, cuando resulte necesario para alcanzar objetivos de interés general claramente definidos y de forma proporcionada, transparente y periódicamente revisable.

DISPOSICIÓN ADICIONAL OCTAVA.

Mecanismo de consulta.

Las medidas adoptadas por una Autoridad Nacional de Reglamentación de acuerdo con los artículos 10, 13, 19 y de la disposición adicional séptima de esta ley y de su normativa de desarrollo se someterán al mecanismo de consulta establecido en el artículo 7 de la Directiva 2002/21/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y de los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco) y las normas dictadas al efecto en desarrollo del mismo por la Comisión Europea.

DISPOSICIÓN ADICIONAL NOVENA.

Protección de datos personales.

No será preciso el consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales necesaria para el cumplimiento de lo previsto en los artículos 7 y 38.6 de esta ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DÉCIMA.

Servicios de difusión por cable.

Los servicios de difusión de radio y televisión por cable se prestarán en régimen de libre competencia, en las condiciones que se establezcan por el Gobierno mediante reglamento. Para su prestación en un ámbito territorial superior al de una comu-

nidad autónoma será preceptiva la previa obtención de una autorización administrativa estatal y su inscripción en el registro que a tal efecto se llevará en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Los operadores cuyo ámbito territorial de actuación no exceda del correspondiente al de una comunidad autónoma deberán solicitar la autorización al órgano competente de la misma. Dichas autorizaciones se inscribirán en los registros establecidos al efecto por cada comunidad autónoma. Tales inscripciones deberán comunicarse al registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a efectos meramente informativos. El reglamento de los servicios de difusión de radio y televisión establecerá las obligaciones de los titulares de las autorizaciones y, en particular, las relativas a:

Distribución de programas de titularidad de programadores independientes. b) Cumplimiento de la legislación aplicable en materia de contenidos de los servicios de radio y televisión.

DISPOSICIÓN ADICIONAL UNDÉCIMA.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá requerir a los solicitantes de los informes a que se refiere el apartado 4 del artículo 33 de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades, la aportación de informe de calificación de las actividades e identificación de los gastos e inversiones asociados en investigación y desarrollo o innovación realizados por entidades debidamente acreditadas en los términos que se establezcan reglamentariamente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DUODÉCIMA.

Despliegue de infraestructuras de radiocomunicación.

En el marco de lo previsto en el apartado 7 del artículo 5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se creará un órgano de cooperación con participación de las comunidades autónomas para impulsar, salvaguardando las competencias de todas las administraciones implicadas, el despliegue de las infraestructuras de radiocomunicación, en especial las redes de telefonía móvil y fija inalámbrica, de acuerdo con los principios de seguridad de las instalaciones, de los usuarios y del público en general, la máxima calidad del servicio, la protección del medio ambiente y la disciplina urbanística. A estos efectos, y de acuerdo con lo previsto por el apartado 8 del citado artículo 5 de la Ley 30/1992, la asociación de las entidades locales de ámbito estatal con mayor implantación podrá ser invitada a asistir a las reuniones del citado órgano de cooperación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.

Derechos reconocidos y títulos otorgados antes de la entrada en vigor de esta ley.

Respecto de las normas en vigor en el momento de aprobación de esta ley y de los derechos reconocidos y los títulos otorgados al amparo de aquéllas, será de aplicación lo siguiente:

1. Las normas dictadas en desarrollo del título II de la Ley General de Telecomunicaciones en relación con las autorizaciones y licencias individuales continuarán vigentes en lo que no se opongan a esta ley, hasta que se apruebe la normativa de desarrollo prevista en el artículo 8.
2. Respecto de los títulos actualmente existentes se aplicarán las siguientes normas:

- a) Quedan extinguidos desde la entrada en vigor de esta ley todos los títulos habilitantes otorgados para la explotación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, quedando sus titulares habilitados para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, siempre que reúnan los requisitos establecidos en el párrafo primero del artículo 6.1 de esta ley. La extinción del título no implicará la de otros que estuvieran vinculados a él, entre otros, aquellos que le otorguen derechos de uso del dominio público radioeléctrico, de numeración o de ocupación de la propiedad pública o privada. En particular, quedan extinguidos los siguientes títulos:

Las autorizaciones generales y provisionales. Las licencias individuales. Las concesiones administrativas para la prestación de servicios de telecomunicaciones pendientes de transformación a la entrada en vigor de esta ley.

No obstante lo anterior, seguirán siendo exigibles las condiciones aplicables conforme a sus antiguos títulos y normativa anterior vigente hasta que se desarrolle el reglamento a que se refiere el artículo 8 de la ley cuando no sean incompatibles con las condiciones que, según la Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, pueden asociarse a una autorización general. En el caso de licencias individuales otorgadas con limitación de número, las condiciones ligadas a la licencia extinta se entenderán afectas a la concesión demanial resultante de la transformación prevista en el apartado 8.d) de esta disposición transitoria. En tanto que no se desarrolle reglamentariamente el título II de esta ley, aquellas personas físicas o jurídicas que, reuniendo los requisitos establecidos en el artículo 6 de esta ley, notifiquen a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones su intención de prestar servicios o explotar redes de comunicaciones electrónicas, hayan solicitado una autorización o licencia conforme al régimen anterior sin haber

obtenido aún el correspondiente título, podrán iniciar la prestación de la actividad en los términos establecidos en la normativa anterior, en lo que no se oponga a esta ley.

- b) Los actuales registros especiales de titulares de autorizaciones generales y de titulares de licencias individuales y, en general, cuantos contengan inscripciones de cualquier otro título o titulares de habilitaciones para prestar servicios de telecomunicaciones que se extingan como consecuencia de la entrada en vigor de esta ley se seguirán llevando en los términos que se indican en el párrafo siguiente en tanto no se desarrolle reglamentariamente el Registro de operadores a que se refiere el artículo 7 de esta ley. A los efectos previstos en el párrafo anterior, todas las inscripciones contenidas en los actuales registros se considerarán inscripciones de personas físicas o jurídicas habilitadas para explotar redes o prestar servicios de comunicaciones electrónicas, siempre que éstas reúnan los requisitos establecidos en el artículo 6 de esta ley. El Registro de titulares de autorizaciones generales seguirá vigente para la inscripción de las personas físicas jurídicas que presenten notificaciones al amparo del artículo 6 de esta ley hasta la puesta en funcionamiento del nuevo registro, e incorporará, además, la inscripción de las personas físicas o jurídicas que exploten redes presten servicios de comunicaciones electrónicas que, conforme a la normativa anterior, no fueran susceptibles de inscripción.
 - c) Las licencias para autoprestación con concesión demanial aneja de dominio público radioeléctrico se transformarán en una autorización administrativa de uso privativo de dominio público radioeléctrico, manteniendo el plazo de duración que les correspondiese hasta la finalización del título que se transforma. Los órganos competentes en gestión del espectro radioeléctrico procederán de oficio a efectuar las correspondientes modificaciones en los títulos anulando la licencia para auto-prestación. A las concesiones de servicios portadores y finales de telecomunicaciones o de telecomunicaciones móviles pendientes de transformar de las previstas en la disposición transitoria primera, apartado 6, de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, les será de aplicación lo previsto respecto de las licencias individuales de tipo B y C que mantengan derechos de ocupación de dominio público y de la propiedad privada y obligaciones de servicio público.
3. Los mercados de referencia actualmente existentes, los operadores dominantes en dichos mercados y las obligaciones que tienen impuestas dichos operadores continuarán en vigor hasta que, en los términos fijados en el título II, se fijen los nuevos mercados de referencia, las empresas con poder significativo en dichos mercados y sus obligaciones. El Reglamento de desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones actualmente en vigor en lo relativo a interconexión y acceso a las redes públicas y numeración continuará en vigor

hasta tanto se aprueben las nuevas normas que desarrollen el título II de esta ley. Asimismo, las normas legales y reglamentarias, así como los acuerdos de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos en materia de regulación y fijación de precios de los servicios de telecomunicaciones, continuarán en vigor hasta que se fijen, en los términos establecidos en el párrafo primero, los mercados de referencia, los operadores con poder significativo en dichos mercados y las obligaciones que sean de aplicación en cada uno de dichos mercados a los operadores con poder significativo en ellos.

4. Tanto el Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de noviembre de 1997, como el Real Decreto 225/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de asignación y reserva de numeración de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como las demás normas vigentes en materia de numeración, continuarán en vigor en tanto no se dicten otras nuevas que las sustituyan.
5. Hasta que se apruebe el reglamento que sustituya al actualmente en vigor en lo relativo al servicio universal y a las demás obligaciones de servicio público, continuará en vigor en lo que no se oponga a esta ley tanto lo previsto en el artículo 37.a) de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, como lo dispuesto en dicho reglamento. En especial, el reglamento que sustituya el anteriormente citado deberá regular la forma en que se efectuará la transición en: La designación del operador u operadores para la prestación del servicio universal en aplicación de los nuevos procedimientos previstos en el artículo 23. El paso de la aplicación del concepto de servicio universal de la Ley General de Telecomunicaciones al nuevo concepto del artículo 22.
En todo caso, seguirán en vigor hasta la aprobación del nuevo reglamento las normas dictadas al amparo de la Ley General de Telecomunicaciones que regulan los derechos de los consumidores y usuarios, las infraestructuras comunes de telecomunicaciones, así como el resto de disposiciones reglamentarias en desarrollo del título III de dicha ley.
6. En relación con los derechos de ocupación de la propiedad pública o privada, desde la entrada en vigor de esta ley será de plena aplicación lo dispuesto en ella y, a dichos efectos, las Administraciones a que se refiere el capítulo II del título III no podrán fundar la denegación de derechos de ocupación del dominio público o privado, sino en la aplicación de las normas a que se hace referencia en dicho capítulo que hubiesen aprobado. Asimismo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones deberá haber puesto en funcionamiento en dicho plazo el sistema previsto en el artículo 31.
7. Las normas actualmente vigentes en las materias que desarrollan el título IV de esta ley continuarán en vigor.

8. En relación con la normativa vigente antes de la entrada en vigor de esta ley sobre el uso del dominio público radioeléctrico, será de aplicación lo siguiente:
- a) Las normas en vigor sobre el dominio público radioeléctrico en el momento de aprobación de esta ley, tanto los reglamentos como los planes de atribución de frecuencias, continuarán en vigor, con las salvedades que se establecen en los párrafos siguientes.
 - b) El uso especial del dominio público radioeléctrico continuará rigiéndose por la normativa vigente en el momento de la publicación de esta ley en todo lo que no se oponga a ella. En particular, en lo que se refiere al uso del espectro radioeléctrico correspondiente a las bandas asignadas a los radioaficionados y a la banda ciudadana, mantendrán su validez los títulos habilitantes anteriormente existentes, pudiendo otorgarse, en las mismas condiciones, nuevos títulos en tanto no se dicte la normativa que sustituya a la actualmente en vigor. Las autorizaciones de uso especial del dominio público radioeléctrico, una vez finalice el período de validez de las otorgadas antes de la entrada en vigor de esta ley, se transformarán en el título que corresponda en las condiciones previstas en el título V.
 - c) El derecho al uso privativo del dominio público radioeléctrico sin limitación de número se transformará de la forma siguiente: El derecho de uso privativo de dominio público radioeléctrico para autoprestación se transformará en autorización administrativa de derecho de uso privativo manteniendo validez, a estos efectos, la concesión demanial otorgada afecta a una licencia individual hasta la finalización del plazo por el que fue otorgada, con los mismos derechos y obligaciones, en lo que no se oponga a esta ley. A dichos efectos, se considerará dicha concesión demanial independiente de cualquier licencia individual. Las concesiones de uso privativo del dominio público radioeléctrico sin limitación de número para prestación de servicios a terceros continuarán manteniendo su validez en los términos en que se encuentren otorgadas en la actualidad.
 - d) Los títulos habilitantes para el ejercicio del derecho de uso privativo de dominio público radioeléctrico con limitación de número continuarán manteniendo su validez en los términos en que se encuentren otorgados en la actualidad, hasta tanto se apruebe el reglamento a que se refiere el artículo 44, debiendo con posterioridad transformarse en una concesión demanial en los términos que se establezcan en el citado reglamento.
9. En relación con las tasas de telecomunicaciones, y hasta tanto se aprueben y entren en vigor las normas de desarrollo del título VII, seguirán siendo de aplicación las disposiciones vigentes que establecen tanto las tasas como sus procedimientos de recaudación en materia de telecomunicaciones, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria quinta de esta ley y en su anexo I. No obs-

tante lo establecido en el párrafo anterior, hasta que se aprueben y entren en vigor las normas de desarrollo del título VII, continuarán vigentes las siguientes tasas:

- a) La tasa por el uso especial del dominio público radioeléctrico, prevista en el artículo 73.4 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.
- b) El concepto de la tasa del artículo 74 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, establecido por la tramitación y otorgamiento de licencias individuales para uso de redes y servicios en régimen de autoprestación.

Por el contrario, hasta que se aprueben y entren en vigor las normas de desarrollo del título VII, no resultarán exigibles los siguientes conceptos de las tasas previstas en el apartado 4 del anexo I de esta ley:

- a) El concepto relativo a la tasa por la tramitación de autorizaciones de uso especial del dominio público radioeléctrico, y
- b) El concepto relativo a la tasa por la tramitación de autorizaciones o concesiones demaniales para el uso privativo del dominio público radioeléctrico.

Las competencias de gestión y recaudación en período voluntario atribuidas por esta ley a la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones se ejercerán por los órganos actualmente competentes del Ministerio de Ciencia y Tecnología hasta tanto no se produzca la efectiva constitución de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, conforme a lo dispuesto en el apartado 13 del artículo 47 de esta ley, y se aprueben y entren en vigor las normas de desarrollo del título VII relativas a las tasas afectadas. Las referencias hechas en la normativa de desarrollo de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, a los tipos de infracciones previstas en dicha ley se entenderán hechas a sus equivalentes de esta ley.

- 10. Los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor de esta ley continuarán tramitándose de conformidad con la normativa anteriormente vigente hasta la aprobación de las disposiciones reglamentarias correspondientes; a partir de dicha fecha deben continuarse los procedimientos en curso, de conformidad con lo dispuesto en esta ley y en especial de lo dispuesto en los apartados anteriores, convalidándose, en su caso, las actuaciones ya realizadas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.

Prestación del servicio universal.

Durante el período transitorio previsto en el apartado cinco de la disposición transitoria primera, la prestación del servicio universal en el ámbito definido por la

Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, seguirá correspondiendo a Telefónica de España, S.A.U. Una vez aprobado el reglamento previsto en dicho apartado, se estará a lo dispuesto en él.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.

Fijación de precios.

Durante el período transitorio previsto en el apartado tres de la disposición transitoria primera, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrá fijar, transitoriamente, precios fijos, máximos y mínimos, o los criterios para su fijación y los mecanismos para su control, en función de los costes reales de la prestación del servicio y del grado de concurrencia de operadores en el mercado. Para determinar el citado grado de concurrencia, se analizará la situación propia de cada uno de los distintos servicios, de forma tal que se garantice la concurrencia, el control de las situaciones de abuso de posición dominante y el acceso a aquéllos de todos los ciudadanos a precios asequibles. A estos efectos, los operadores que exploten redes o presten servicios estarán obligados a suministrar información pormenorizada sobre sus costes, atendiendo a los criterios y condiciones que se fijan reglamentariamente. En todo caso, dicha información deberá ser relevante a los fines de la regulación de los precios y, asimismo, deberá suministrarse acompañada de un informe de conformidad emitido por una empresa auditora independiente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA.

Prestación de determinados servicios a los que se refiere el artículo 25.

En tanto no se proceda al desarrollo de lo dispuesto en el artículo 25 de esta ley, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., prestará directamente los servicios de télex, telegráficos y otros de características similares, a los que se refiere el artículo 25.2 de esta ley, ajustándose, en su caso, a lo que prevea el reglamento previsto en el apartado 3 de dicho artículo. Asimismo, se encomienda a la Dirección General de la Marina Mercante la prestación de los servicios de seguridad de la vida humana en el mar subsumibles bajo el artículo 25.1.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA.

Régimen transitorio para la fijación de las tasas establecidas en el anexo I de esta ley.

Hasta que se fijen, de conformidad con lo que se establece en la legislación específica sobre tasas y prestaciones patrimoniales de carácter público, los valores a

los que se refieren los apartados 1, 2, 3 y 4 del anexo I de esta ley, será de aplicación lo siguiente:

El importe de la tasa anual que, conforme al apartado 1, los operadores deben satisfacer por la prestación de servicios a terceros será el resultado de aplicar el tipo del 1,5 por mil a la cifra de los ingresos brutos de explotación que obtengan aquéllos. El valor de cada número para la fijación de la tasa por numeración, a que se refiere el apartado 2, será de 0,03 euros. Hasta que se fije el importe de la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico, a la que se refiere el apartado 3, seguirá siendo de aplicación lo establecido en la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado. El importe mínimo a ingresar en concepto de tasa por reserva del dominio público radioeléctrico, previsto en el apartado 3.3 del anexo I, se fija inicialmente en 100 euros. Las autorizaciones para el uso especial del dominio público radioeléctrico transformadas conforme al apartado ocho.b) de la disposición transitoria primera no estarán sujetas al pago de la tasa por reserva de dicho dominio. Hasta que se fijen las cuantías de la tasa prevista en el apartado 4, se aplicarán las siguientes:

- a) Por la expedición de certificaciones registrales y de presentación de proyecto técnico y del certificado o boletín de instalación, 37 euros.
- b) Por la expedición de certificaciones de cumplimiento de especificaciones técnicas, 292 euros.
- c) Por cada acto de inspección o comprobación técnica efectuado, 307 euros.
- d) Por la tramitación de la autorización o concesión demanial para el uso privativo del dominio público radioeléctrico, 62 euros.
- e) Por la tramitación de la autorización de uso especial del dominio público radioeléctrico, 180 euros por estación de aficionado, y 100 euros por estación de banda ciudadana.
- f) Por la presentación a los exámenes para la obtención del diploma de operador de estaciones de aficionado, 20 euros.
- g) Por la expedición del diploma de operador de estaciones de aficionado, 12 euros.
- h) Por inscripción en el registro de instaladores, 91 euros.
- i) Por la solicitud y emisión del dictamen técnico de evaluación de la conformidad de equipos y aparatos de telecomunicación, 301 euros.

A partir de la entrada en vigor de esta ley, la reserva para uso privativo de cualquier frecuencia del dominio público radioeléctrico estará sujeta a la tasa por reserva del dominio público radioeléctrico conforme a la regulación establecida en ella, con

independencia del momento en que se otorgaran los títulos habilitantes que dieron derecho a dicha reserva y de la duración de los mismos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXTA.

Régimen transitorio de las obligaciones en materia de televisión.

1. Seguirán siendo aplicables las disposiciones sobre el sistema de garantía de cobertura de los servicios soporte de los servicios de televisión, establecido actualmente en la Orden de 9 de marzo de 2000, por la que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico, hasta tanto no se mantengan, modifiquen o eliminen a través del procedimiento de fijación de mercados de referencia y poder significativo en el mercado con obligaciones a los operadores que se designen establecido en esta ley o se impongan, en su caso, las correspondientes obligaciones de servicio público.
2. Igualmente seguirán siendo aplicables las obligaciones contenidas en la Ley 17/1997, de 3 de mayo, por la que se incorpora al derecho español la Directiva 95/47/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, sobre el uso de normas para la transmisión de señales de televisión y se aprueban medidas adicionales para la liberalización del sector, modificada por el Real Decreto Ley 16/1997, de 13 de septiembre, hasta tanto no se desarrollen reglamentariamente los apartados 1 y 2 de la disposición adicional séptima de esta ley. Lo dispuesto en los dos apartados anteriores no perjudica la posibilidad de transformar las obligaciones referidas en ellos en otras obligaciones de servicio público conforme al artículo 25 de esta ley.
3. Asimismo, seguirán siendo aplicables las obligaciones de transmisión establecidas en los párrafos e), f) y g) del apartado 1 del artículo 11 de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de las Telecomunicaciones por Cable, hasta tanto no se supriman, modifiquen o sustituyan conforme a lo dispuesto en el apartado 4 de la disposición adicional séptima de esta ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SÉPTIMA.

Presentación de la contabilidad de costes.

Durante el período transitorio previsto en el apartado 3 de la disposición transitoria primera será de aplicación lo siguiente:

- a) Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público fijo o de líneas susceptibles de arrendamiento, que tengan la consideración de ope-

rador con poder significativo en el mercado, presentarán a los Ministerios de Economía y de Ciencia y Tecnología y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, antes del 31 de julio de cada año, los resultados del sistema de contabilidad de costes del último ejercicio cerrado y del inmediatamente anterior, correspondientes a las áreas de negocio de los servicios telefónico fijo, de líneas susceptibles de arrendamiento y de acceso e interconexión, prestados en el territorio español, así como los de prestación del servicio universal de telecomunicaciones, con el grado de detalle que permita conocer los costes totales y unitarios de cada uno de los servicios, de acuerdo con los principios, criterios y condiciones para el desarrollo del sistema de contabilidad de costes aprobados por dicha Comisión.

- b) Asimismo, los operadores que, no teniendo la consideración de operadores con poder significativo en el mercado, tengan obligaciones de prestación del servicio universal de comunicaciones electrónicas presentarán los resultados del sistema de contabilidad de costes por la prestación de este servicio, en las mismas condiciones y fechas referidas en el párrafo anterior.
- c) Los operadores de telefonía móvil automática que tengan la condición de operadores con poder significativo en el mercado nacional de acceso e interconexión presentarán a los Ministerios de Economía y de Ciencia y Tecnología y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, antes del 31 de julio de cada año, los estados de costes que justifiquen los precios de acceso e interconexión de acuerdo con los principios, criterios y condiciones para el desarrollo del sistema de contabilidad de costes aprobados por dicha Comisión. Estos estados de costes serán los correspondientes al último ejercicio cerrado y al inmediatamente anterior y deberán presentarse auditados externamente. El análisis de los citados costes a efectos de los párrafos anteriores, así como su incidencia sobre la estructura sectorial, se llevará a cabo por los Ministerios de Economía y de Ciencia y Tecnología, con la asistencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA OCTAVA.

Competencias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en materia de fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones seguirá ejerciendo las funciones en materia de fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales que le atribuye la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, en los términos previstos en la misma, en tanto no entre en vigor la nueva legislación del sector audiovisual.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA NOVENA.

Resolución de procedimientos sancionadores por el envío no autorizado de comunicaciones comerciales por correo electrónico iniciados antes de la entrada en vigor de esta ley.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá resolver conforme a la regulación vigente de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico a la entrada en vigor de esta ley, los procedimientos sancionadores por el envío no autorizado de comunicaciones comerciales por correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes iniciados al amparo de dicha ley, que no hubieran concluido a la entrada en vigor de esta ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA DÉCIMA.

Régimen de los servicios de difusión por cable.

Los títulos habilitantes otorgados para los servicios de difusión de radio y televisión por cable y los que se encuentren en proceso de otorgamiento al amparo de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de Telecomunicaciones por Cable, se transformarán de manera inmediata por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la correspondiente autorización administrativa. Si el ámbito territorial de actuación del servicio no excediera del correspondiente a una comunidad autónoma, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones comunicará al órgano competente de la comunidad autónoma la transformación en autorización administrativa. Hasta que se apruebe el reglamento a que se refiere la disposición adicional décima de esta ley, a las autorizaciones que resulten de la transformación prevista en el párrafo anterior les serán de aplicación los artículos 10.1, 10.2 y 12 de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de Telecomunicaciones por Cable. No obstante lo dispuesto en la disposición adicional décima, no se otorgarán nuevas autorizaciones para la prestación de los servicios de difusión por cable antes del 31 de diciembre de 2009, salvo que el Gobierno a partir del 31 de diciembre de 2005, previo dictamen razonado de la Comisión de Mercado de las Telecomunicaciones relativo a la situación global de extensión de las redes de cable considere conveniente la modificación de dicho término. Vencido el término a que se refiere el artículo anterior, el otorgamiento de las autorizaciones se realizará conforme a lo que se establezca por reglamento. En el mismo se establecerán las condiciones de prestación del servicio, que serán aplicables tanto a los titulares previstos en el párrafo anterior como a los que obtengan las autorizaciones mencionadas en éste. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, podrán otorgarse nuevas autorizaciones para la prestación de los servicios de difusión por cable antes de la fecha mencionada, una vez que haya entrado en vigor el reglamento previsto por la disposición adicional décima, dentro del ámbito de las demarcaciones territoriales constituidas conforme a la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de Telecomunicaciones por Cable, en las que hubieran quedado desiertos los concursos convocados a su amparo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.

Derogación normativa.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las disposiciones transitorias de esta ley, quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- a) La Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones.
- b) La Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, excepto sus disposiciones adicionales quinta, sexta y séptima, y sus disposiciones transitorias sexta, séptima y duodécima.
- c) La Ley 17/1997, de 3 de mayo, por la que se incorpora al derecho español la Directiva 95/47/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, sobre el uso de normas para la transmisión de señales de televisión y se aprueban medidas adicionales para la liberalización del sector, modificada por el Real Decreto Ley 16/1997, de 13 de septiembre.
- d) El Real Decreto Ley 16/1999, de 15 de octubre, por el que se adoptan medidas para combatir la inflación y facilitar un mayor grado de competencia en las telecomunicaciones, con excepción de su artículo 6.
- e) El capítulo I del Real Decreto Ley 7/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes en el Sector de las Telecomunicaciones.
- f) La disposición adicional vigésima tercera de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.
- g) La Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de las Telecomunicaciones por Cable, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones transitorias sexta y décima de esta ley.
- h) Igualmente, quedan derogadas cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

Modificación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Uno. Se modifica el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 21. *Prohibición de comunicaciones comerciales realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes.*

1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas..
2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente. En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.»

Dos. Se modifica el artículo 22 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, con la siguiente redacción:

«Artículo 22. Derechos de los destinatarios de servicios.

1. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente. A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos.
2. Cuando los prestadores de servicios empleen dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales, informarán a los destinatarios de manera clara y completa sobre su utilización y finalidad, ofreciéndoles la posibilidad de rechazar el tratamiento de los datos mediante un procedimiento sencillo y gratuito. Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso a datos con el fin de efectuar o facilitar técnicamente la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario.»

Tres. Se modifica el artículo 38.3.b) de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que queda redactado de la siguiente manera:

- «b) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, a destinatarios que no hayan autorizado su remisión o se hayan opuesto a ella o el envío, en el pla-

zo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando éste no hubiera solicitado o autorizado su remisión o se hubiera opuesto a ella.»

Cuatro. Se modifica el artículo 38.4.d) de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que queda redactado de la siguiente manera:

«d) El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a los destinatarios que no hayan autorizado su remisión o se hayan opuesto a ella, cuando no constituya infracción grave.»

Cinco. Se modifica el artículo 43.1 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que quedará redactado como sigue:

«1. La imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, al Ministro de Ciencia y Tecnología y en el de infracciones graves y leves, al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No obstante lo anterior, la imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos competentes en función de la materia o entidad de que se trate a que se refieren los párrafos a) y b) del artículo 38.2 de esta ley corresponderá al órgano que dictó la resolución incumplida. Igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3.b) y 38.4.d) de esta ley.»

Seis. Se añade una disposición adicional sexta a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, con la siguiente redacción: «Disposición adicional sexta. Fomento de la Sociedad de la Información.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología como Departamento de la Administración General del Estado responsable de la propuesta al Gobierno y de la ejecución de las políticas tendentes a promover el desarrollo en España de la Sociedad de la Información, la generación de valor añadido nacional y la consolidación de una industria nacional sólida y eficiente de productos, servicios y contenidos de la Sociedad de la Información, presentará al Gobierno para su aprobación y a las Cortes Generales un plan cuatrienal para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa con objetivos mensurables, estructurado en torno a acciones concretas, con mecanismos de seguimiento efectivos, que aborde de forma equilibrada todos los frentes de actuación, contemplando diversos horizontes de maduración de las iniciativas y asegurando la cooperación y la coordinación del conjunto de las Administraciones públicas. Este plan establecerá, asimismo, los objetivos, las acciones, los recursos y la periodificación del proceso de convergencia con los países de nuestro entorno comunitario en línea con las decisiones y recomendaciones de la Unión Europea.

En este sentido, el plan deberá:

Potenciar decididamente las iniciativas de formación y educación en las tecnologías de la información para extender su uso; especialmente, en el ámbito de la educación, la cultura, la gestión de las empresas, el comercio electrónico y la sanidad. Profundizar en la implantación del gobierno y la administración electrónica incrementando el nivel de participación ciudadana y mejorando el grado de eficiencia de las Administraciones públicas.»

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

Fundamento constitucional.

Esta ley se dicta al amparo de la competencia exclusiva estatal en materia de telecomunicaciones, prevista en el artículo 149.1.21.^ª de la Constitución, salvo la disposición adicional décima y las disposiciones transitorias octava y décima, que se dictan al amparo de la competencia estatal en materia de medios de comunicación social, prevista por el artículo 149.1.27.^ª de la Constitución.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.

Competencias de desarrollo.

El Gobierno y el Ministro de Ciencia y Tecnología, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán dictar las normas reglamentarias que requieran el desarrollo y la aplicación de esta ley.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.

Entrada en vigor.

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto, Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta ley.

Madrid, 3 de noviembre de 2003.

JUAN CARLOS R.

El Presidente del Gobierno,
JOSÉ MARÍA AZNAR LÓPEZ

ANEXO I

Tasas en materia de telecomunicaciones

1. Tasa general de operadores

Sin perjuicio de la contribución económica que pueda imponerse a los operadores para la financiación del servicio universal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 y en el título III, todo operador estará obligado a satisfacer a la Administración General del Estado y sus organismos públicos una tasa anual que no podrá exceder el dos por mil de sus ingresos brutos de explotación y que estará destinada a sufragar los gastos que se generen, incluidos los de gestión, control y ejecución, por la aplicación del régimen jurídico establecido en esta ley, por las autoridades nacionales de reglamentación a que se refiere el artículo 46. A efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se entiende por ingresos brutos el conjunto de ingresos que obtenga el operador derivados de la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley. A tales efectos, no se considerarán como ingresos brutos los correspondientes a servicios prestados por un operador cuyo importe recaude de los usuarios con el fin de remunerar los servicios de operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas.

La tasa se devengará el 31 de diciembre de cada año. No obstante, si por causa imputable al operador, éste perdiera la habilitación para actuar como tal en fecha anterior al 31 de diciembre, la tasa se devengará en la fecha en que esta circunstancia se produzca. A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Ley de Presupuestos Generales del Estado establecerá anualmente el porcentaje a aplicar sobre los ingresos brutos de explotación que obtenga el operador, con el límite determinado en este apartado para la fijación del importe de la tasa, tomando en consideración la relación entre los ingresos del cobro de la tasa y los gastos ocasionados por el funcionamiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La diferencia entre los ingresos presupuestados por este concepto y los realmente obtenidos será tomada en cuenta a efectos de reducir o incrementar el porcentaje a fijar en la Ley de Presupuestos Generales del Estado del año siguiente. Se tomará como objetivo conseguir el equilibrio entre los ingresos por la tasa y los gastos derivados de la citada actividad realizada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. No obstante, en caso de ser reducido el porcentaje en la Ley de Presupuestos Generales del Estado al límite del 1,5 por mil del ingreso bruto, el superávit entre ingresos obtenidos y gastos, si lo hubiera, se ingresará por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, en los plazos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, teniendo en cuenta sus necesidades de financiación.

2. Tasas por numeración telefónica

1. Constituye el hecho imponible de la tasa la asignación por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de bloques de numeración o de números a favor

de una o varias personas o entidades. Serán sujetos pasivos de la tasa las personas físicas o jurídicas a las que se asignen los bloques de numeración o los números. La tasa se devengará el 1 de enero de cada año, excepto la del período inicial, que se devengará en la fecha que se produzca la asignación de bloques de numeración o de números. El procedimiento para su exacción se establecerá por reglamento. El importe de dicha exacción será el resultado de multiplicar la cantidad de números asignados por el valor otorgado a cada número. El valor de cada número podrá ser diferente, en función del número de dígitos y de los distintos servicios a los que afecte y se fijará anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. A los efectos de esta tasa, se entiende que todos los números están formados por nueve dígitos. Cuando se asignen números con menos dígitos, a los efectos del cálculo de la cuantía a pagar en el concepto de tasa, se considerará que se están asignando la totalidad de los números de nueve dígitos que se puedan formar manteniendo como parte inicial de éstos el número asignado. 2. No obstante lo dispuesto en el epígrafe anterior, en la fijación del importe a satisfacer por esta tasa se podrá tomar en consideración el valor de mercado del uso del número asignado y la rentabilidad que de él pudiera obtener la persona o entidad beneficiaria, conforme a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 17. En este caso, en los supuestos de carácter excepcional en que así esté previsto en el plan nacional de numeración telefónica o sus disposiciones de desarrollo y en los términos que en aquél se fijen, con base en el especial valor de mercado del uso de determinados números, la cuantía anual podrá sustituirse por la que resulte de un procedimiento de licitación en el que se fijará un valor inicial de referencia y el tiempo de duración de la asignación. Si el valor de adjudicación de la licitación resultase superior a dicho valor de referencia, aquél constituirá el importe de la tasa..3. Procederá la devolución del importe de la tasa por numeración que proporcionalmente corresponda, cuando se produzca la cancelación de la asignación de recursos de numeración a petición del interesado, durante el ejercicio anual que corresponda. Para ello, se seguirá el procedimiento reglamentariamente establecido. 4. El importe de los ingresos obtenidos por esta tasa se ingresará en el Tesoro Público y se destinará a la financiación de los gastos que soporte la Administración General del Estado en la gestión, control y ejecución del régimen jurídico establecido en esta ley.

3. Tasa por reserva del dominio público radioeléctrico

1. La reserva para uso privativo de cualquier frecuencia del dominio público radioeléctrico a favor de una o varias personas o entidades se gravará con una tasa anual, en los términos que se establecen en este apartado. Para la fijación del importe a satisfacer en concepto de esta tasa por los sujetos obligados, se tendrá en cuenta el valor de mercado del uso de la frecuencia reservada y la rentabilidad que de él pudiera obtener el beneficiario. Para la determinación del citado valor de mercado y de la posible rentabilidad obtenida por el beneficiario de la reserva se tomarán en consideración, entre otros, los siguientes parámetros:

- a) El grado de utilización y congestión de las distintas bandas y en las distintas zonas geográficas.

- b) El tipo de servicio para el que se pretende utilizar la reserva y, en particular, si éste lleva aparejadas las obligaciones de servicio público recogidas en el título III.
 - c) La banda o sub-banda del espectro que se reserve.
 - d) Los equipos y tecnología que se empleen.
 - e) El valor económico derivado del uso o aprovechamiento del dominio público reservado.
2. El importe a satisfacer en concepto de esta tasa será el resultado de dividir por el tipo de conversión contemplado en la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro, el resultado de multiplicar la cantidad de unidades de reserva radioeléctrica del dominio público reservado por el valor que se asigne a la unidad. En los territorios insulares, la superficie a aplicar para el cálculo de las unidades radioeléctricas que se utilicen para la determinación de la tasa correspondiente se calculará excluyendo la cobertura no solicitada que se extienda sobre la zona marítima. A los efectos de lo dispuesto en este apartado, se entiende por unidad de reserva radioeléctrica un patrón convencional de medida, referido a la ocupación potencial o real, durante el período de un año, de un ancho de banda de un kilohercio sobre un territorio de un kilómetro cuadrado.
3. La cuantificación de los parámetros anteriores se determinará por Ley de Presupuestos Generales del Estado. La reducción del parámetro indicado en el párrafo b) del epígrafe 1 de este apartado de la tasa por reserva de dominio público radioeléctrico será de 75 por ciento del valor de dicho coeficiente para las redes y servicios de comunicaciones electrónicas que lleven aparejadas obligaciones de servicio público de los artículos 22 y 25, apartados 1 y 2, de esta ley, o para el dominio público destinado a la prestación de servicios públicos en gestión directa o indirecta mediante concesión administrativa.

Asimismo, en la ley a que se refiere el párrafo anterior se fijará:

- a) La fórmula para el cálculo del número de unidades de reserva radioeléctrica de los distintos servicios radioeléctricos.
 - b) Los tipos de servicios radioeléctricos.
 - c) El importe mínimo a ingresar en concepto de tasa por reserva del dominio público radioeléctrico.
4. El pago de la tasa deberá realizarse por el titular de la reserva de dominio público radioeléctrico. Las estaciones meramente receptoras que no dispon-

gan de reserva radioeléctrica estarán excluidas del pago de la tasa. El importe de la exacción será ingresado en el Tesoro Público.

5. El importe de la tasa habrá de ser satisfecho anualmente. Se devengará inicialmente el día del otorgamiento del título habilitante para el uso de demanio y, posteriormente, el día 1 de enero de cada año.
6. El procedimiento de exacción se establecerá por norma reglamentaria. El impago del importe de la tasa podrá motivar la suspensión o la pérdida del derecho a la ocupación del dominio público radioeléctrico.
7. Las Administraciones públicas estarán exentas del pago de esta tasa en los supuestos de reserva de frecuencia del dominio público radioeléctrico para la prestación de servicios obligatorios de interés general sin contrapartida económica directa o indirecta, como tasas, precios públicos o privados, ni otros ingresos derivados de dicha prestación, tales como los ingresos en concepto de publicidad. A tal efecto, deberán solicitar, fundadamente, dicha exención al Ministerio de Ciencia y Tecnología. Asimismo, no estarán sujetos al pago los enlaces descendentes de radiodifusión por satélite, tanto sonora como de televisión.

4. *Tasas de telecomunicaciones*

1. La gestión precisa para la emisión de certificaciones registrales y de la presentación de proyecto técnico y del certificado o boletín de instalación que ampara las infraestructuras comunes de telecomunicaciones en el interior de edificios, de cumplimiento de las especificaciones técnicas de equipos y aparatos de telecomunicaciones, así como la emisión de dictámenes técnicos de evaluación de la conformidad de estos equipos y aparatos, las inscripciones en el registro de instaladores de telecomunicación, las actuaciones inspectoras o de comprobación técnica que, con carácter obligatorio, vengan establecidas en esta ley o en otras disposiciones con rango legal, la tramitación de autorizaciones o concesiones demaniales para el uso privativo del dominio público radioeléctrico y la tramitación de autorizaciones de uso especial de dicho dominio darán derecho a la exacción de las tasas compensatorias del coste de los trámites y actuaciones necesarias, con arreglo a lo que se dispone en los párrafos siguientes. Asimismo, dará derecho a la exacción de las correspondientes tasas compensatorias, con arreglo a lo dispuesto en los párrafos siguientes, la realización de los exámenes para la obtención del diploma de operador de estaciones de radioaficionados y la expedición de éste.
2. Constituye el hecho imponible de la tasa la prestación por la Administración de los servicios necesarios para el otorgamiento de las certificaciones correspondientes, de la emisión de dictámenes técnicos, las inscripciones en el registro de instaladores de telecomunicación y la realización de las actuacio-

nes inspectoras o de comprobación técnica señaladas en el número anterior, así como la tramitación de autorizaciones o concesiones demaniales para el uso privativo del dominio público radioeléctrico y la tramitación de autorizaciones de uso especial del dominio público radioeléctrico la realización de los exámenes de operador de estaciones de aficionado y la expedición de los diplomas correspondientes.

3. Serán sujetos pasivos de la tasa, según los supuestos, la persona natural o jurídica que solicite la correspondiente certificación o dictamen técnico de evaluación, la correspondiente inscripción en el registro de instaladores de telecomunicación, aquélla a la que proceda practicar las actuaciones inspectoras de carácter obligatorio o solicite la tramitación de autorizaciones o concesiones demaniales para el uso privativo del dominio público radioeléctrico o la tramitación de autorizaciones de uso especial del dominio público radioeléctrico, y la que se presente a los exámenes para la obtención del título de operador de estaciones de aficionado a la que se le expida el correspondiente diploma.
4. La cuantía de la tasa se establecerá en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. La tasa se devengará en el momento de la solicitud correspondiente. El rendimiento de la tasa se ingresará en el Tesoro Público o, en su caso, en las cuentas bancarias habilitadas al efecto respectivamente por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones o por la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones en los términos previstos en los artículos 47 y 48 de esta ley, en la forma que reglamentariamente se determine. Asimismo, reglamentariamente se establecerá la forma de liquidación de la tasa. La realización de pruebas o ensayos para comprobar el cumplimiento de especificaciones técnicas tendrá la consideración de precio público cuando aquéllas puedan efectuarse por el interesado, opcionalmente, en centros dependientes de la Administración de cualquier Estado miembro de la Unión Europea, de la Administración española o en centros privados o ajenos a aquéllas, cuando dichas pruebas sean solicitadas por el interesado voluntariamente sin que venga obligado a ello por la normativa en vigor.
5. *Fines de las tasas, su gestión y recaudación en período voluntario, por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones y por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.*

1. A los efectos de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 49, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones deberán presentar, en los términos que se establezcan reglamentariamente, una cuenta anual de los ingresos generados por las tasas que recaudan, al amparo de la competencia de gestión recaudatoria que les otorgan los párrafos siguientes de este apartado. La diferencia, en su caso, entre los ingresos obtenidos por la tasa general de operadores y los gastos ocasionados por

el ejercicio de sus actividades será ingresado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del anexo I de esta ley.

2. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones gestionará y recaudará las tasas en período voluntario, que se regulan en los apartados 1 y 2 de este anexo, así como las del apartado 4 del citado anexo I que se recauden por la prestación de servicios que tenga encomendados la Comisión, de acuerdo con lo previsto en esta ley. La Agencia Estatal de Radiocomunicaciones gestionará en período voluntario la tasa que regula en el apartado 3, y gestionará y recaudará en período voluntario las tasas previstas en el apartado 4 cuando se recauden por la prestación de servicios que tenga encomendados la Agencia, de acuerdo con lo previsto en esta ley..3. En los supuestos no incluidos en el párrafo anterior, corresponderá la gestión en período voluntario de estas tasas al órgano competente del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

ANEXO II

Definiciones

1. Abonado: cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público para la prestación de dichos servicios.
2. Acceso: la puesta a disposición de otro operador, en condiciones definidas y sobre una base exclusiva o no exclusiva, de recursos o servicios con fines de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Este término abarca, entre otros aspectos, los siguientes: el acceso a elementos de redes y recursos asociados que pueden requerir la conexión de equipos por medios fijos y no fijos (en particular, esto incluye el acceso al bucle local y a recursos y servicios necesarios para facilitar servicios a través del bucle local); el acceso a infraestructuras físicas, como edificios, conductos y mástiles; el acceso a sistemas informáticos pertinentes, incluidos los sistemas de apoyo operativos; el acceso a la conversión del número de llamada o a sistemas con una funcionalidad equivalente; el acceso a redes fijas y móviles, en particular con fines de itinerancia; el acceso a sistemas de acceso condicional para servicios de televisión digital; el acceso a servicios de red privada virtual.
3. Bucle local o bucle de abonado de la red pública telefónica fija: el circuito físico que conecta el punto de terminación de la red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

4. Consumidor: cualquier persona física o jurídica que utilice o solicite un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público para fines no profesionales.
5. Derechos exclusivos: los derechos concedidos a una empresa por medio de un instrumento legal, reglamentario o administrativo que le reserve el derecho a prestar un servicio o a emprender una actividad determinada en una zona geográfica específica.
6. Derechos especiales: los derechos concedidos a un número limitado de empresas por medio de un instrumento legal, reglamentario o administrativo que, en una zona geográfica específica:
 - a) Designen o limiten, con arreglo a criterios que no sean objetivos, proporcionales y no discriminatorios, a dos o más el número de tales empresas autorizadas a prestar un servicio o emprender una actividad determinada, o
 - b) Confiera a una empresa o empresas, con arreglo a tales criterios, ventajas legales o reglamentarias que dificulten gravemente la capacidad de otra empresa de prestar el mismo servicio o emprender la misma actividad en la misma zona geográfica y en unas condiciones básicamente similares.
7. Dirección: cadena o combinación de cifras y símbolos que identifica los puntos de terminación específicos de una conexión y que se utiliza para encaminamiento.
8. Operador con poder significativo en el mercado: operador que, individual o conjuntamente con otros, disfruta de una posición equivalente a una posición dominante, esto es, una posición de fuerza económica que permite que su comportamiento sea, en medida apreciable, independiente de los competidores, los clientes y, en última instancia, los consumidores que sean personas físicas.
9. Equipo avanzado de televisión digital: decodificadores para la conexión a televisores o televisores digitales integrados capaces de recibir servicios de televisión digital interactiva.
10. Equipo terminal: equipo destinado a ser conectado a una red pública de comunicaciones electrónicas, esto es, a estar conectado directamente a los puntos de terminación de aquella o interfundar, a su través, con objeto de enviar, procesar o recibir información.
11. Especificación técnica: la especificación que figura en un documento que define las características necesarias de un producto, tales como los niveles de calidad o las propiedades de su uso, la seguridad, las dimensiones, los símbolos, las pruebas y los métodos de prueba, el empaquetado, el marcado y el eti-

quetado. Se incluyen dentro de la citada categoría las normas aplicables al producto en lo que se refiere a la terminología.

12. Espectro radioeléctrico: las ondas radioeléctricas en las frecuencias comprendidas entre 9 KHz y 3000 GHz; las ondas radioeléctricas son ondas electromagnéticas propagadas por el espacio singular artificial.
13. Explotación de una red de comunicación electrónica: la creación, el aprovechamiento, el control o la puesta a disposición de dicha red.
14. Interconexión: la conexión física y lógica de las redes públicas de comunicaciones utilizadas por un mismo operador o por otro distinto, de manera que los usuarios de un operador puedan comunicarse con los usuarios del mismo operador o de otro distinto, o acceder a los servicios prestados por otro operador. Los servicios podrán ser prestados por las partes interesadas o por terceros que tengan acceso a la red. La interconexión constituye un tipo particular de acceso entre operadores de redes públicas.
15. Interfaz de programa de aplicación (API): la interfaz de software entre las aplicaciones externas, puesta a disposición por los operadores de radiodifusión o prestadores de servicios, y los recursos del equipo avanzado de televisión digital para los servicios de radio y televisión digital.
16. Interferencia perjudicial: toda interferencia que suponga un riesgo para el funcionamiento de un servicio de radionavegación o de otros servicios de seguridad o que degrade u obstruya gravemente o interrumpa de forma repetida un servicio de radiocomunicación que funcione de conformidad con la reglamentación comunitaria o nacional aplicable.
17. Nombre: combinación de caracteres (números, letras o símbolos).
18. Número: cadena de cifras decimales.
19. Número geográfico: el número identificado en el plan nacional de numeración que contiene en parte de su estructura un significado geográfico utilizado para el encaminamiento de las llamadas hacia la ubicación física del punto de determinación de la red.
20. Números no geográficos: los números identificados en el plan nacional de numeración que no son números geográficos. Incluirán, entre otros, los números de teléfonos móviles, los de llamada gratuita y los de tarificación adicional.
21. Operador: persona física o jurídica que explota redes públicas de comunicaciones electrónicas o presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al

- público y ha notificado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el inicio de su actividad.
22. Punto de terminación de la red: el punto físico en el que el abonado accede a una red pública de comunicaciones. Cuando se trate de redes en las que se produzcan operaciones de conmutación o encaminamiento
 23. Radiocomunicación: toda telecomunicación transmitida por medio de ondas radioeléctricas.
 24. Recursos asociados: aquellos sistemas, dispositivos u otros recursos asociados con una red de comunicaciones electrónicas o con un servicio de comunicaciones electrónicas que permitan o apoyen la prestación de servicios a través de dicha red o servicio; incluyen los sistemas de acceso condicional y las guías electrónicas de programas.
 25. Red de comunicaciones electrónicas: los sistemas de transmisión y, cuando proceda, los equipos de conmutación o encaminamiento y demás recursos que permitan el transporte de señales mediante cables, ondas hertzianas, medios ópticos u otros medios electromagnéticos con inclusión de las redes de satélites, redes terrestres fijas (de conmutación de circuitos y de paquetes, incluida internet) y móviles, sistemas de tendido eléctrico, en la medida en que se utilicen para la transmisión de señales, redes utilizadas para la radiodifusión sonora y televisiva y redes de televisión por cable, con independencia del tipo de información transportada.
 26. Red pública de comunicaciones: una red de comunicaciones electrónicas que se utiliza, en su totalidad o principalmente, para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público.
 27. Red telefónica pública: una red de comunicación electrónica utilizada para la prestación de servicios telefónicos disponibles al público. Sirve de soporte a la transferencia, entre puntos de terminación de la red, de comunicaciones vocales, así como de otros tipos de comunicaciones, como el fax y la transmisión de datos.
 28. Servicio de comunicaciones electrónicas: el prestado por lo general a cambio de una remuneración que consiste, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, con inclusión de los servicios de telecomunicaciones y servicios de transmisión en las redes utilizadas para la radiodifusión, pero no de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas o de las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos; quedan excluidos, asimismo, los servicios de la sociedad de la información definidos en el artículo 1 de la Directiva 98/34/CE

que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas.

29. Servicio de televisión de formato ancho: el servicio de televisión constituido, total o parcialmente, por programas producidos y editados para su presentación en formato ancho completo. La relación de dimensiones 16:9 constituye el formato de referencia para los servicios de televisión de este tipo.
30. Servicio telefónico disponible al público: el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y tener acceso a los servicios de emergencia, pudiendo incluir adicionalmente, cuando sea pertinente, la prestación de asistencia mediante operador, los servicios de información sobre números de abonados, guías, la oferta de teléfonos públicos de pago, la prestación de servicios en condiciones especiales, la oferta de facilidades especiales a los clientes con discapacidad o con necesidades sociales especiales y la prestación de servicios no geográficos.
31. Sistema de acceso condicional: toda medida técnica o mecanismo técnico que condicione el acceso en forma inteligible a un servicio protegido de radiodifusión sonora o televisiva al pago de una cuota u otra forma de autorización individual previa.
32. Telecomunicaciones: toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.
33. Teléfono público de pago: un teléfono accesible al público en general y para cuya utilización pueden emplearse como medios de pago monedas, tarjetas de crédito/débito o tarjetas de prepago, incluidas las tarjetas que utilizan códigos de marcación.
34. Usuario: una persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público.
35. Usuario final: el usuario que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende.
36. Autoridad Nacional de Reglamentación: el Gobierno, los departamentos ministeriales, órganos superiores y directivos y organismos públicos, que de conformidad con esta ley ejercen las competencias que en la misma se prevén.

