

LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS ANTE LA NUEVA LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

El pasado 11 de mayo de 2014 entró en vigor la nueva Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones, donde se establece importantes novedades y modificaciones que refuerzan los derechos de los usuarios y su protección.

La nueva Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que actualiza la normativa vigente, que data de 2003, tiene como objetivos fundamentales facilitar el despliegue de redes de nueva generación, tanto fijas como móviles, ampliando su cobertura, y mejorar la oferta de servicios innovadores a los ciudadanos, de mayor calidad y a unos precios más asequibles, impulsando unas condiciones más efectivas de competencia.

¿Cuáles son las principales novedades que comporta la nueva Ley para los operadores?

La Ley se propone reducir los costes de manera que los operadores puedan ampliar la cobertura de sus redes y dispongan de mayor margen para trasladar a los precios finales dicha reducción de costes. Para ello la Ley facilita el despliegue de redes de nueva generación, tanto fijas como móviles, ampliando su cobertura. Se compromete a garantizar que todos los hogares españoles tengan acceso a una velocidad mínima de Internet de 10 megabits por segundo (Mbps) en el año 2017 y a que, tres ejercicios más tarde, la banda ancha llegue a los 30 bps y al menos la mitad del hogares puedan disponer de acceso a servicios de velocidades superiores a 100 Mbps

¿Es cierto que con la nueva Ley se puede obligar a la comunidad de propietarios para que permita la instalación de redes ultrarrápidas en el edificio?

Efectivamente, la nueva Ley General de Telecomunicaciones, garantizará el derecho de cualquier usuario a poder acceder a las redes ultrarrápidas, lo que implica que, si un residente desea contratar servicios de redes ultrarrápidas, la comunidad de vecinos deberá permitir el despliegue necesario para proporcionar ese servicio.

¿Es cierto también que las operadoras podrán expropiar azoteas de los edificios, para colocar antenas, sin autorización del Ayuntamiento?

Si, efectivamente. Una de las cuestiones más polémicas del contenido de esta Ley ha sido la posibilidad que tienen ahora las empresas telefónicas de expropiar espacios en las azoteas de los edificios para colocar antenas, sin que sea preciso la autorización de los ayuntamientos que ven mermadas sus competencias, siendo tan solo necesario el permiso del ministerio de industria que será quien constituya en su caso una servidumbre especial de paso.

Con relación al derecho de ocupación de la propiedad privada, se establece:

1. Que los operadores tendrán derecho 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 técnica o 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.

Los operadores asumirán los costes a los que hubiera lugar por esta ocupación.

La ocupación de la propiedad privada se llevará a cabo tras la instrucción y resolución por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo del oportuno procedimiento, en que deberán

cumplirse todos los trámites y respetarse todas las garantías establecidas a favor de los titulares afectados en la legislación de expropiación forzosa.

2. La aprobación por el órgano competente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo del proyecto técnico para la ocupación de propiedad privada 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 del órgano de la comunidad autónoma competente en materia de ordenación del territorio, que habrá de ser emitido en el plazo máximo de 30 días hábiles desde su solicitud. Si el proyecto afecta a un área geográfica relevante o pudiera tener afecciones ambientales, este plazo será ampliado hasta tres meses. Asimismo, se recabará informe de los Ayuntamientos afectados sobre compatibilidad del proyecto técnico con la ordenación urbanística vigente, que deberá ser emitido en el plazo de 30 días desde la recepción de la solicitud.

4. En las expropiaciones que se lleven a cabo para la instalación de redes públicas de comunicaciones electrónicas ligadas de manera específica al cumplimiento de obligaciones de servicio público 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 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo que apruebe el oportuno proyecto técnico.

¿Se prevé alguna otra medida en la nueva Ley General de Telecomunicaciones para facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones?

Si. Se prevén medidas de simplificación administrativa. En este sentido, se suprimen las licencias urbanísticas y medioambientales para el despliegue de redes de telecomunicaciones en dominio privado. Las licencias serán sustituidas por declaraciones responsables

¿Pueden las Comunidades Autónomas fijar requisitos que sean una traba a estas medidas de simplificación administrativa para el desarrollo de nuevas redes de telecomunicaciones?

No. La nueva Ley pretende complementar y reforzar la ley de garantía de unidad de mercado, desde la legislación sectorial. Para ello, se establecen requisitos técnicos comunes para el despliegue de redes, así como límites máximos únicos de emisión y exposición a campos electromagnéticos en todo el territorio nacional. También se diseñan nuevos mecanismos de coordinación y colaboración del Estado con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales para que se facilite el despliegue de redes de telecomunicaciones.

¿Qué plazo fija la nueva Ley General de Telecomunicaciones, para que se haga efectivo el cambio de operador?

La nueva normativa fija que el cambio de operador manteniendo el número (portabilidad) deberá realizarse en el plazo de un día laborable y mejora el acceso a los servicios para personas con discapacidad o con necesidades sociales especiales

¿Afecta la nueva Ley a la normativa sobre protección de datos? ¿Y con relación a las “cookies”?

Sí. Se aplican las normas de protección de datos a aquellos que se obtengan de las etiquetas de los productos comerciales mediante dispositivos de identificación que hacen uso del espectro radioeléctrico (RFID). Además, establece que se debe dar más información al usuario

sobre los archivos o programas informáticos (cookies) que se almacenan en los ordenadores y demás dispositivos para facilitar la navegación en Internet.

Con relación a los “cookies”, para que el consentimiento del destinatario al tratamiento de los datos mediante dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales pueda obtenerse mediante el uso de parámetros adecuados del navegador u otras aplicaciones, deja de ser requisito que el destinatario deba realizar una acción expresa para proceder a su configuración. Además, se dota de régimen sancionador expreso a conductas relacionadas con la no obtención del consentimiento previo a la utilización de cookies en los equipos terminales de los destinatarios, configurando una infracción leve y una infracción grave en caso de que concurren los requisitos de reincidencia del sujeto infractor. La competencia para la imposición de sanciones en estas infracciones corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos.

Finalmente, el régimen de infracciones en materia de cookies se extiende a la red de publicidad o agente en determinados supuestos (en particular, cuando gestionando directamente con el prestador de servicios de la sociedad de la información la colocación de anuncios en espacios del prestador de servicios, la red de publicidad o el agente no hayan adoptado medidas para exigir al prestador de servicios de la sociedad de la información el cumplimiento de los deberes exigidos por la normativa de cookies, siempre que la infracción se deba a la instalación de cookies como consecuencia de la cesión de dicho espacio).

Con relación a los derechos de los usuarios finales ¿que otras novedades importantes introduce la nueva Ley General de Telecomunicaciones?

La nueva Ley refuerza y clarifica los derechos de los usuarios sobre todo lo relacionado con la protección de datos de carácter personal y la privacidad de las personas. Se mantiene el procedimiento extrajudicial de resolución de controversias entre operadores y usuarios finales ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Y se prevé que la normativa específica sectorial establecida en la presente Ley prevalecerá sobre la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios (que también resulta aplicable) en aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

Algunos de los derechos que se les reconoce a los usuarios finales son los siguientes:

- celebrar **contratos** con los operadores, que han de tener un contenido mínimo.
- **resolver** el contrato en cualquier momento, incluso sin penalización si cambian las condiciones contractuales impuestas por el operador.
- **cambiar de operador**, con conservación de los números en la mayoría de los casos en el plazo máximo de un día laborable.
- **desconexión** de determinados servicios onerosos.
- a la **continuidad** del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción.
- a elegir un **medio de pago** entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- a acceder a los servicios de **emergencias** de forma gratuita.
- a la **facturación** detallada, clara y sin errores, pudiéndose pedir no desglosada.
- a detener el **desvío automático** de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- a impedir la **identificación de su número** al llamar o recibir.
- a rechazar automáticamente **llamadas no identificadas**.
- a un servicio de **atención al cliente**, gratuito, siendo los sistemas de voz sólo complementarios.
- a no recibir **llamadas automáticas** sin intervención humana o faxes comerciales sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.
- a oponerse a recibir **llamadas no deseadas** con fines de comunicación comercial.

- 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.
- a figurar y a no figurar en las **guías de abonados**.
- Se regula el servicio universal por el que se entiende 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.