

PAQUETE DE LAS TELECOMUNICACIONES: IMPULSO DE LA COMPETENCIA Y DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Refuerzo de los derechos de los consumidores

El propósito de los cambios introducidos en la directiva de servicio universal y de derechos de los usuarios en las comunicaciones electrónicas es el de mejorar la protección del consumidor. También busca modernizar las disposiciones existentes, haciéndose eco de los cambios tecnológicos y de mercado acaecidos en este sector en rápida evolución.

El texto fue objeto de largas negociaciones entre el Parlamento y el Consejo en la primavera de 2009. El Parlamento aprobó el texto de compromiso el 6 de mayo de 2009 y el Consejo dio su visto bueno el 26 de octubre 2009.

Entre otros aspectos, la directiva modificada obligará a los operadores a proporcionar un paquete mínimo de servicios con una calidad determinada, accesible a todos los usuarios y a un precio asequible. Este "servicio universal" incluye el derecho a conectarse a una red pública de comunicaciones capaz de soportar tráfico de voz y fax de una calidad suficiente como para permitir un acceso funcional a Internet. Se elimina la actual definición de acceso funcional como aquel limitado a 56 kbit/segundo, para facilitar el despliegue de los servicios de banda ancha.

Además, debe garantizarse al usuario el acceso gratuito a números de teléfono de emergencia (tanto el 112, común en toda la UE, como los nacionales), la existencia de un servicio mínimo de consultas de números de teléfono, y una cobertura geográfica adecuada de los teléfonos de pago público y otros puntos de acceso a las telecomunicaciones. Además, se han fortalecido considerablemente los derechos a la información del usuario, para mejorar la protección del consumidor y facilitar la elección entre proveedores de servicios.

Contratos más claros

La directiva otorga a los consumidores el derecho a una mejor información en materia de precios, tarifas y términos y condiciones. Los contratos deberán especificar cómo se efectúan las llamadas de emergencia y su procedencia; las restricciones al acceso a determinados tipos de contenidos o de equipamiento (como las llamadas de voz a través de Internet); las condiciones legales; los parámetros de calidad del servicio; la duración del contrato; los precios y tarifas aplicadas; los tipos de clientes y los servicios postventa disponibles; los métodos de pago y las tasas, en su caso, por transferir un número de teléfono a otro operador o por la rescisión del contrato.

Toda esta información debe ser transparente, comparable, actualizada y fácilmente accesible. Antes de firmarlo, el usuario debe tener la posibilidad de obtener del operador elegido una copia del contrato. Si el operador modifica los términos de un contrato en vigor, el suscriptor tendrá el derecho de rescindirlo sin penalización.

Usuarios bien informados

Unos usuarios mejor informados pueden escoger más fácilmente entre las opciones disponibles en el mercado. A estos efectos, se les deberá proporcionar información comparable sobre precios y tarifas. Los Estados miembros podrán exigir a los proveedores que suministren gratuitamente a todos los usuarios información de interés público sobre las prácticas vigentes en materia de uso ilegal de las comunicaciones electrónicas y distribución de material malintencionado, ilegal o que infrinja derechos de autor. Además, los consumidores deben poder recibir información sobre los métodos disponibles para protegerles de los riesgos que afectan a la seguridad de sus datos

personales.

Mejor acceso al 112

La directiva revisada trata de fomentar el uso del número de emergencia europeo, 112, así como de mejorar el acceso al mismo. Las autoridades adoptarán medidas para garantizar la mayor cobertura posible de los servicios telefónicos de emergencia, incluidos los prestados a través de los números de emergencia nacionales. Los números de emergencia deben estar disponibles ininterrumpidamente en el ámbito de la UE, incluso si se produce un fallo en la red de telecomunicaciones a causa de una circunstancia de fuerza mayor. Las llamadas al número 112 deberán recibir una respuesta adecuada y ser atendidas como mínimo con la misma rapidez y eficacia que las llamadas efectuadas a los números de emergencia nacionales.

Otro cambio importante se refiere a la introducción de un derecho de los usuarios al acceso a todos los números de la UE, sea cual sea la tecnología utilizada (línea fija, móvil o VOIP). Corresponderá a los Estados miembros garantizar que este derecho sea efectivo cuando sea técnica y económicamente factible.

Número de emergencia para la desaparición de niños y otros servicios

Los Estados miembros deberán promover servicios de "valor social", que empezarán por 116. Entre ellos figura el número de emergencia 116000 para dar parte de la desaparición de niños. La organización de dichos servicios continuará correspondiendo a los Estados miembros, pero la Comisión Europea puede adoptar medidas técnicas para agilizar su introducción.

La nueva norma también contribuirá a acelerar la introducción del espacio europeo de numeración telefónica, con un número de código común «3883» para todos los Estados miembros y un número común europeo para denunciar el robo de terminales móviles y bloquearlos inmediatamente.

Acceso igualitario para las personas discapacitadas

Las personas discapacitadas tendrán un acceso a los servicios de telecomunicación equivalente al que disfrutaban los demás usuarios. Este objetivo puede lograrse mediante la utilización de terminales adaptados a las necesidades especiales de los discapacitados y las personas mayores – como los teléfonos con vídeo o servicios de texto que facilitan el acceso o la subtitulación de programas de televisión.

Portabilidad de los números y duración de los contratos

Los consumidores tienen el derecho a conservar su número cuando deciden cambiar de operadora. Sin embargo, las operadoras encuentran formas de frustrar ese derecho, sobre todo con la imposición de prolongados períodos de espera. La nueva directiva obliga a las operadoras a transferir el número en el plazo de un día laborable. Además, los Estados miembros tomarán medidas para evitar que a los clientes se les cambie de operadora contra su voluntad. Las operadoras culpables de esta práctica o que no respeten el plazo de portabilidad podrán ser sancionadas.

La duración máxima de los contratos de los consumidores no superará los 24 meses, teniendo los usuarios la posibilidad de suscribir un contrato de 12 meses.

Restricciones al acceso

Las restricciones impuestas por los proveedores que limiten el acceso a aplicaciones o equipos dependen de la legislación nacional. La directiva no las prohíbe ni las impone y, por tanto, no varía la situación actual. Sin embargo, sí que introduce la obligación de informar a los usuarios sobre estas restricciones y de respetar los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluidos los de confidencialidad y privacidad, los objetivos de la sociedad de la información y las normas de mercado.

Neutralidad de la red

La Comisión Europea publicará una declaración haciendo hincapié en la "gran importancia de conservar el carácter abierto y neutral de Internet, teniendo plenamente en cuenta el actual propósito de los legisladores de consagrar la neutralidad de la red como un objetivo de su política".

Esta directiva busca mejorar la calidad de los servicios públicamente disponibles. Las operadoras tendrán que informar a los consumidores de las limitaciones que impongan al acceso a Internet (como reducir determinados servicios en las horas punta para evitar la congestión). La directiva establece que los usuarios finales deben tener la capacidad de decidir los contenidos que deseen enviar y recibir, así como de optar por los servicios, las aplicaciones y los soportes físicos y lógicos que deseen utilizar para tal fin. Las autoridades nacionales podrán imponer requisitos mínimos de calidad del servicio para contrarrestar el deterioro del servicio, como en los casos de ralentización o corte de la conexión.

La Comisión Europea vigilará de cerca la aplicación de estas disposiciones e informará al Parlamento y al Consejo a finales de 2010 sobre la posible necesidad de directrices adicionales.

Más información

- Directiva sobre derechos de los usuarios

- Nota de prensa sobre la segunda lectura en el Parlamento (6 de mayo de 2009)->
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?language=ES&type=IM-PRESS&reference=20090505IPR55085>]