

# Tsunami normativo para las telecomunicaciones: el Gobierno aprueba el Anteproyecto de la LGT

Diciembre 2021

## Ponte en contacto con PwC Tax & Legal:

### Patricia Manca Díaz

Socia responsable de NewLaw PwC Tax & Legal y responsable de los sectores Tecnología, Medios y Telecomunicaciones

[patricia.manca.diaz@pwc.com](mailto:patricia.manca.diaz@pwc.com)

### Ricardo Oliván Raya

Abogado asociado del área de NewLaw de PwC Tax & Legal

[ricardo.olivan.raya@pwc.com](mailto:ricardo.olivan.raya@pwc.com)

El Consejo de Ministros aprobó, el pasado 16 de noviembre, el texto definitivo del Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones, que introduce modificaciones significativas al respecto del concepto de servicios de comunicaciones electrónicas, fomenta la inversión en el despliegue de red pública y privada y amplía el espectro de protección de los consumidores y usuarios de los servicios regulados por la norma.

Entre las novedades que trae el texto, es de especial relevancia la extensión del concepto de servicio de comunicación electrónica a aquellos servicios que no requieren control sobre la red para prestar un servicio de interconexión personal, lo que supone que entren dentro del ámbito de aplicación de la norma los servicios denominados over the top (OTT), en los que se engloban los servicios de mensajería instantánea o llamadas o videoconferencias (también denominados SCIIIN o servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración).

De aprobarse el texto actual, la reforma supondrá un impacto normativo muy significativo para las operadoras de telecomunicaciones, en tanto en cuanto se incluyen importantes novedades al respecto de los derechos de los consumidores y usuarios finales, tales como:

- 1. Servicios interactivos de comparación de precios:** el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá requerir a los prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, que pongan a disposición de los ciudadanos información o aplicaciones interactivas que posibiliten realizar comparativas sobre precios, cobertura y calidad de los servicios.
- 2. Obligación de continuar prestando el servicio de acceso a internet** en procesos de portabilidad fallida.

3. **Ampliación de los derechos específicos de los usuarios**, incorporando hasta seis nuevos derechos: entre otros, destaca el derecho de los usuarios finales de desactivar la capacidad que tienen los terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet (o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público), para cobrar por sus productos o servicios.
4. **Obligación de proporcionar al usuario**, con anterioridad a la formalización del **contrato**, un **resumen conciso y de fácil lectura** del mismo, que deberá ser aceptado expresamente para considerar efectivo el contrato que se suscriba con posterioridad. De esta forma, lo anterior podría suponer una reconfiguración de la maquetación de la información facilitada al usuario para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 97.8 y 98.9 del Ley General de Consumidores y Usuarios, en relación con la información precontractual.

Para más *inri*, las operadoras de telecomunicaciones van a verse impactadas, adicionalmente, por lo dispuesto en el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usuarias que actúan en calidad de clientela, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 16 de noviembre, y que todavía se encuentra en fase de Consulta Pública. Está previsto que esta futura normativa obligue a las empresas de más de 250 trabajadores, y que presten servicios de interés general, a disponer de un servicio de atención al cliente que cumpla unos requisitos mínimos de calidad tasados, garantizando

la atención personalizada de dudas, quejas y reclamaciones, y **prohibiendo para ello, asimismo, el uso exclusivo de contestadores automáticos.**

Finalmente, resulta asimismo relevante para los prestadores de servicios *target* de las normativas anteriores, el reciente proyecto de Ley General de Comunicación Audiovisual, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 30 de noviembre y ya remitido al Congreso de los Diputados para su aprobación, que introduce – entre otras novedades - una ligera modificación de la Ley de financiación de RTVE, que provocará un impacto positivo sobre el coste recaído en las operadoras de telecomunicaciones en relación con el pago de la tasa de financiación de la referida sociedad estatal. Esta modificación se materializará en la eliminación de la aportación directa del 0,9% de sus ingresos por sus servicios de telecomunicación no audiovisual al que venían obligadas las operadoras en virtud del artículo 5.3 de la Ley 8/2009, de forma tal que su aportación se ajustará a los **ingresos obtenidos en el desarrollo de la actividad exclusivamente audiovisual** que ejecuten, lo que vendrá suplido por la imposición de la misma obligación a los nuevos prestadores de servicios de contenido audiovisual como las plataformas en *streaming*. No obstante, esta medida no será de aplicación hasta la entrada en vigor de la norma, que se retrasa hasta enero de 2023.

Por todo lo anterior, resulta crítico, tanto para el sector como para todos sus agentes, conocer las implicaciones regulatorias de las novedades que se avecinan con el fin de adaptarse, reducir riesgos y asegurar su crecimiento en un entorno que se prevé que seguirá siendo de continuo cambio.



El Gobierno ha aprobado el Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. Analizamos sus principales novedades, así como el impacto que tendrá la reforma en el sector, junto con las propuestas de Ley de Servicios de Atención al Cliente y de Contenido Audiovisual que se encuentran en paralela tramitación parlamentaria.