



INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU)
AL PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL
REGLAMENTO DE DESARROLLO DEL TÍTULO III DE LA LEY 11/2022, DE
28 DE JUNIO, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES EN LO RELATIVO AL
SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES Y OTRAS
OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO EN EL SUMINISTRO DE REDES Y
EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
ELECTRÓNICAS

Con el fin de dar respuesta al trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, este Consejo realiza las siguientes observaciones:

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El Consejo de Consumidores y Usuarios (en adelante, CCU) valora positivamente el proyecto de Real Decreto, que actualiza el marco normativo del Servicio Universal de Telecomunicaciones (SUT), adaptándolo al excelente grado de despliegue de redes de muy alta capacidad en España y a las exigencias del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas.

Se considera acertado el incremento de la velocidad mínima de acceso a internet de banda ancha fija hasta los *00 Mbps, así como la ampliación del ámbito subjetivo de protección a organizaciones sin ánimo de lucro. Asimismo, valora muy positivamente la extensión del régimen de asequibilidad a los perceptores del Ingreso Mínimo Vital (IMV), que permitirá beneficiar a cerca de 800.000 hogares, y las nuevas obligaciones en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, especialmente la implantación del Texto en Tiempo Real (RTT).





No obstante, el texto podría y debería ser mejorado en varios aspectos clave para garantizar una protección más efectiva de los derechos de las personas consumidoras y dar cumplimiento a los principios que inspiran nuestra acción en defensa de los derechos básicos de las personas consumidoras y contra cualquier forma de exclusión. La conectividad es hoy un derecho esencial, y su garantía debe ser absoluta.

2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

PRIMERA. ENMIENDA DE ADICIÓN AL ARTÍCULO 8.2.

Se propone la adición de un nuevo apartado en el artículo 8.2 que incluya los servicios de comunicaciones móviles dentro del ámbito del Servicio Universal, cuando las circunstancias territoriales o las necesidades sociales así lo requieran. En consecuencia, el contenido del artículo quedaría a tenor siguiente:

"Artículo 8. Concepto y delimitación de los servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal.

[...]

2. El concepto de servicio universal cuya prestación se deberá garantizar, en los términos y condiciones que se establecen en este reglamento, incluye:

a) el servicio de acceso adecuado y disponible a internet de banda ancha a través de una conexión subyacente en una ubicación fija con las características que se establecen en el artículo 11.

b) el servicio de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, con las características que se establecen en el artículo 12.

c) excepcionalmente, cuando las condiciones del territorio o las necesidades sociales así lo requieran para garantizar la plena participación social y económica, el servicio de comunicaciones vocales y de acceso a internet de banda ancha en movilidad."

Justificación: El proyecto mantiene el SUT vinculado a una "ubicación fija". Se considera que esta definición es restrictiva y no se adapta a la realidad social. El Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas permite explícitamente a los Estados miembros garantizar la asequibilidad de servicios que no se presten en





una ubicación fija (servicios móviles) cuando sea necesario para garantizar la plena participación social y económica. La brecha digital territorial y la dependencia de la conectividad móvil en muchas zonas rurales hacen que esta inclusión sea una necesidad imperiosa.

SEGUNDA. ENMIENDA DE ADICIÓN AL ARTÍCULO 20.

Se propone la adición de un nuevo apartado en el artículo 20 que habilite al Ministerio para imponer el uso compartido de redes (roaming nacional) cuando un operador no cuente con cobertura propia en una determinada zona y no existan acuerdos voluntarios para prestar el servicio. En consecuencia, el contenido del artículo quedaría a tenor siguiente:

"Artículo 20. Prestación del servicio universal en circunstancias normales de competencia.

[...]

(Nuevo apartado) 6. *Cuando se constate que en una determinada zona geográfica ningún operador dispone de cobertura propia para prestar los servicios incluidos en el servicio universal, el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, podrá imponer a los operadores con cobertura en dicha zona la obligación de prestar el servicio mediante el uso compartido de redes (roaming nacional), en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias."*

Justificación: Aunque el proyecto amplía la velocidad, la asignación de la prestación a "todos los operadores dentro de su cobertura" podría perpetuar la brecha de cobertura en zonas rurales o aisladas, donde quizá ningún operador tenga interés en ofrecer servicios de calidad. El proyecto no aborda de manera específica cómo se garantizará el servicio en aquellos lugares donde la cobertura de red sea deficiente o inexistente. Instamos a que el Reglamento habilite al Ministerio para imponer el roaming nacional. Esta medida maximizaría el uso de infraestructuras existentes y garantizaría la vertebración territorial.





TERCERA. ENMIENDA DE MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 11.2.

Se propone la modificación del artículo 11.2 para establecer un mecanismo de verificación de la velocidad real que recibe la persona usuaria y tipificar el incumplimiento de la velocidad mínima como infracción sancionable. En consecuencia, el contenido del artículo quedaría a tenor siguiente:

"Artículo 11. Servicio de acceso a internet de banda ancha.

[...]

2. La velocidad mínima de acceso a internet de banda ancha queda fijada en 100 megabits por segundo (Mbps) en sentido descendente, y en 5 Mbps en sentido ascendente.

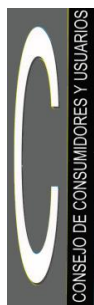
Dichos valores se refieren a la velocidad global de datos del enlace de usuario de acceso a la red, comprendiendo tanto la capacidad de transporte de datos neta que ofrece el enlace a cada usuario, como las taras de sincronización, control, operaciones, corrección de errores u otras funciones específicas del acceso.

En relación con cada usuario, el operador u operadores obligados garantizará la citada velocidad global de datos que debe proporcionar la conexión, promediada a lo largo de cualquier periodo de 24 horas, para el 95 por ciento de los casos, teniendo en cuenta las funciones específicas de la tecnología de acceso correspondiente.

(Adición nuevo párrafo) *El incumplimiento de la velocidad mínima establecida en este apartado constituirá infracción sancionable en los términos previstos en el Título IX de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia desarrollará un protocolo de medición de la calidad del servicio que permita al usuario final verificar de manera sencilla, precisa y transparente la velocidad real que recibe, así como las condiciones de latencia, fluctuación de fase y pérdida de paquetes de datos."*

Justificación: El incremento a 100 Mbps es un gran avance, pero debe ir acompañado de mecanismos de control efectivos. Los amplios "márgenes de error" en los compromisos de velocidad permiten una prestación deficiente sin consecuencias para los operadores. Creemos necesaria transparencia y mecanismos de control en la calidad del servicio de telecomunicaciones. Es necesario que el Reglamento establezca que la velocidad garantizada es la que realmente debe recibir el usuario/a final.





CUARTA. ENMIENDA DE MODIFICACIÓN AL ARTÍCULO 15.2.

Se propone la modificación del artículo 15.2 para ampliar el ámbito subjetivo de los beneficiarios del abono social, incluyendo expresamente a otros colectivos vulnerables además de los perceptores del IMV. En consecuencia, el contenido del artículo quedaría a tenor siguiente:

"Artículo 15. Obligaciones generales de todos los proveedores de acceso a internet y comunicaciones vocales para garantizar asequibilidad del servicio universal a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales.

[...]

2. Estas opciones o paquetes de tarifas incluirán los siguientes abonos sociales a consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales:

- a) un abono social para servicios de comunicaciones vocales que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija;*
- b) un abono social para servicios de acceso a internet de banda ancha que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija;*
- c) un abono social que incluya de manera empaquetada el abono al que se refiere las letras a) y b).*

(Adicción de nuevo párrafo) *A los efectos de este reglamento, tendrán la consideración de personas consumidoras con rentas bajas o con necesidades sociales especiales, al menos, las personas beneficiarias del ingreso mínimo vital y, cuando así lo determine la normativa aplicable, otros colectivos en situación de vulnerabilidad social o económica, incluyendo pensionistas con rentas bajas, personas desempleadas de larga duración y personas con discapacidad que acrediten especiales necesidades sociales, en los términos que reglamentariamente se determinen."*

Justificación: La ley establece que los operadores deben ofrecer tarifas asequibles a los consumidores "con rentas bajas o con necesidades sociales especiales". Se considera que esta definición debe interpretarse de manera amplia, en coherencia con nuestra defensa de los derechos de las personas más vulnerables. El acceso a un servicio básico, como es la conectividad, no puede convertirse en un privilegio ni en una barrera para las personas en situación de





vulnerabilidad. Esta ampliación contribuiría a cerrar la brecha digital y a garantizar la inclusión social de todos los colectivos en situación de vulnerabilidad.

QUINTA. ENMIENDA DE ADICIÓN A LA DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Se propone la adición de un nuevo apartado en la disposición final tercera con el fin de garantizar la aplicación de oficio de los derechos y medidas previstos en este Reglamento cuando la Administración disponga de la información necesaria para ello. En consecuencia, el contenido de la disposición quedaría redactado del siguiente modo:

"Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente real decreto entrará en vigor el día 1 de enero de 2027.

(Adicción de nuevo apartado) *Las administraciones públicas y los organismos competentes adoptarán las medidas necesarias para garantizar la aplicación de oficio de los derechos, beneficios y medidas previstos en este reglamento cuando, a partir de la información obrante en su poder o de la que puedan recabar conforme a la normativa vigente, resulte acreditado el cumplimiento de los requisitos exigidos para su reconocimiento. A tal efecto, impulsarán los mecanismos de interoperabilidad e intercambio de información necesarios para evitar que las personas beneficiarias deban solicitar expresamente el reconocimiento de derechos cuya procedencia pueda verificarse por la propia Administración."*

Justificación: La efectividad de las medidas de asequibilidad y accesibilidad no debe depender de que las personas potencialmente beneficiarias conozcan su existencia o formulen una solicitud expresa. Se considera que el principio de buena administración exige que, siempre que sea posible, los derechos reconocidos en este Reglamento se apliquen de oficio mediante el intercambio de información entre administraciones y la utilización de los datos ya disponibles, reduciendo cargas administrativas y garantizando un acceso efectivo, especialmente para los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad.

