



**Digitalización, Innovación,
Comercio e Infraestructuras**

**CONSIDERACIONES A LA CONSULTA PÚBLICA PREVIA
ANTEPROYECTO DE LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
AL CLIENTE
MINISTERIO DE CONSUMO**

A través del presente, y con el fin de participar en **la Consulta Pública previa del Anteproyecto de Ley de Servicios Atención al Cliente** sustanciada a través del portal web del Ministerio de Consumo y dentro del plazo previsto al efecto, se aportan las consideraciones recogidas en este informe.

1. Antecedentes:

El Anteproyecto de Ley tiene como objeto mejorar la protección de los consumidores y usuarios y establecer unos servicios de Atención al Cliente (en adelante SAC) más eficaces, que garanticen una buena imagen comercial, para lograr la satisfacción del cliente. También es necesaria su regulación para dar respuesta a la nueva realidad, de las compras online.

El sector comercio está muy comprometido con el consumidor, y prima su interés y bienestar.

2. Problemas que se pretenden solucionar con la norma:

El artículo 21 del TRLGCU, establece un régimen jurídico del SAC, muy detallado, que garantiza una protección alta al consumidor y que se resalta a continuación:

- Debe asegurar que el consumidor pueda **reclamar con eficacia**, y obtenga **soluciones efectivas** (21.1)
- Debe poner a disposición del consumidor la **constancia de su queja**, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, garantizando una **atención personal directa**, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance (21.2 1º prf)
- Deben seguir los **principios de accesibilidad universal**, y en su caso **otros medios alternativos para garantizar el acceso** a los mismos (21.2 2º prf)
- Es **incompatible con otras actividades**, prohibiéndose expresamente la actividad comercial (21.2 3º prf)
- En caso de poner a disposición del consumidor **una línea telefónica** a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, **esta no podrá suponer un coste adicional**, limitando su coste en caso de tratarse de línea telefónica de tarificación especial y un número alternativo (21.2 4º y 5º prf)
- Los **servicios de carácter básico de interés general** (los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte

aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen) **deberá disponer de un teléfono gratuito** (21.2 6º prf)

- Deberán poner a disposición del consumidor y usuario **información** sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico, para facilitar las reclamaciones y quejas, así como cualquier información sobre los bienes y servicios comprados o contratados (21.3 1º par)
- Se establece **un plazo de contestación**, en el plazo más en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación (21.3 2º par)
- Si el **empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación** interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, **este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa** (Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) debiendo facilitar la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.

El actual artículo 21 es muy completo y el hecho de desarrollarlo en una ley podría ocasionar cargas administrativas innecesarias en algunos sectores, teniendo en cuenta los considerables esfuerzos realizados por muchas de sus empresas por mejorar la atención al cliente en tanto que ello supone una notable mejora de su imagen comercial y repercute positivamente en la calidad de sus bienes o servicios a la vez que reduce significativamente el número de reclamaciones, siendo más eficaces frente al descontento del consumidor.

En todo caso cualquier modificación adicional de la regulación de estos servicios debe asegurar que la norma sea lo suficientemente flexible para garantizar que es de válida aplicación a todos los modelos de prestación de servicios y comercialización de productos del mercado, y que garantiza el mismo nivel de protección a todos los consumidores con independencia del tamaño o ubicación de la empresa prestataria.

3. Armonización y unidad de mercado.

Debe tenerse en cuenta que la materia objeto de regulación supone el desarrollo del art. 21 del TRLGDCYU, precepto que de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición final primera del mismo Texto Refundido, tiene carácter básico al dictarse al amparo de las competencias que corresponden al Estado en el artículo 149.1.1.ª, 13.ª y 16.ª de la Constitución Española.

El carácter de norma básica estatal de la regulación de los servicios de atención al cliente determina que este sea el marco común que debe regir en todo el territorio nacional. Por ello es importante insistir en que esta normativa debe aplicar de forma uniforme y homogénea en todo el territorio, no debiéndose permitir desarrollos autonómicos que contravengan lo dispuesto en la norma estatal y que puedan generar diferentes regulaciones en las distintas comunidades autónomas.

Una normativa armonizada y criterios unívocos de interpretación de la norma conducen a mayor claridad y protección para los consumidores, evitando tratamientos diferenciados en función de los territorios lo que redundaría en una menor competitividad de los operadores económicos. La regulación estatal básica en el sentido expuesto garantiza, en definitiva, un marco jurídico común que redundará en una mayor seguridad jurídica, respeto del principio de legalidad e igualdad y permite una regulación útil y eficaz de los servicios de atención de al cliente.

Desde el punto de vista práctico es preciso velar por el respeto de la normativa estatal, evitando prolijas normativas territoriales que contravengan aquel marco en perjuicio de los derechos de los consumidores y del resto de operadores económicos, y que determinen una peor o más incierta prestación de los servicios de atención al cliente y una merma en la competitividad y calidad de estos servicios.

Debe procurarse una normativa que vele por asegurar la transparencia y eficacia de todos los consumidores sin permitirse situaciones diferentes en base al territorio o al tipo de empresa, que, además, no serían entendibles por parte de estos y que resultan inasumibles para empresas que operan en el ámbito nacional.

Con el fin de lograr una igualación básica en las condiciones de los servicios de atención a Consumidores y Usuarios, se entiende que la futura ley debería ser una ley que fijara las condiciones y requisitos, que evitara los desequilibrios por parte de las diferentes demarcaciones territoriales.

4. Objetivos de la norma.

Tal y como se ha señalado en el punto 2, el artículo 21 del TRLGCU contiene amplias obligaciones para los establecimientos y los servicios de Atención al Cliente y el cumplimiento escrupuloso de estas es lo que va a determinar la calidad de dichos servicios, y va a asegurar una protección alta a los consumidores y usuarios.

Entre los objetivos de la norma se encuentra el de **Fomento de condiciones para asegurar la eficiencia de los mecanismos de atención al cliente.**

En cuanto la atención especial a las personas consumidoras vulnerables, en materia de defensa y protección de los consumidores, rige el “**principio pro consumatore**”, reconocido en el **artículo 51 de la CE**, por el cual, aunque se reconocen la autonomía privada, la libertad de empresa y la unidad del mercado (y por tanto la libre circulación de bienes, personas y capitales) **el ordenamiento jurídico siempre tiene que interpretarse de la forma más favorable para los consumidores.**

Es por ello que la condición de consumidor, “per se” está suficientemente protegida por la legislación y los poderes públicos, y la regulación protectora de consumidores no es una protección ad hoc, basada en las necesidades puntuales de protección de determinados sujetos o colectivos.

5. Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Como ya se ha hecho constar, el actual artículo 21 es muy completo y el hecho de desarrollarlo en una Ley **para imponer obligaciones para las empresas**, podría ocasionar cargas administrativas innecesarias, y posibles efectos contraproducente para conseguir el fin último, Servicios de Atención al Cliente más eficaces.

En particular en relación con los SAC, se ha acometido la normalización de estos servicios, con el cumplimiento de normas UNE que tienen como objeto la normalización de los servicios prestados por los centros de atención telefónica y electrónica a los clientes o partes interesadas en lo referente a información de todo tipo: comercial, técnica, consultas, administrativa y es aplicable a la prestación de los servicios tanto por el personal interno como externo (subcontratado) y cualquiera que sea su ubicación geográfica.

Paralelamente hay que tener en cuenta que la normativa reguladora de las reclamaciones de consumo se aplica con carácter supletorio a la normativa especial que regula hojas o libros de reclamaciones en sectores concretos (turismo, transportes, talleres de reparación, espectáculos y actividades recreativas, etc), o aquellas otras normas sectoriales, dictadas en ejercicio de competencias ajenas al título competencial consumo, que regulan otros instrumentos o procedimientos de resolución de conflictos a disposición de los clientes y que se analizarán en los temas dedicados a estos sectores económicos (ej. sector bancario, telecomunicaciones, seguros, suministros energéticos...).

Por lo tanto, hay que apelar a la responsabilidad del legislador para que no adopte medidas desproporcionadas ante servicios, suficientemente regulados en la legislación de consumo, y pueda afectar al mercado, o incluso constituir un obstáculo al mercado único y en concreto, una traba a las empresas que pretendan prestar sus servicios en España.

6. Áreas concretas de actuación

Sin perjuicio de que haya otras áreas que puedan resultar afectadas por las posibles mejoras propuestas en este Anteproyecto de Ley, a continuación, se aportan las consideraciones referentes a algunos ámbitos en particular.

1. Compras Online

Es evidente que el aumento de las compras online requiere una regulación que se adapte a esta nueva realidad, pudiéndose ampliar el contenido del artículo 21, en este sentido.

2. Mercado de paquetería (servicios CEP)

2.1. Aclaración de los "servicios de carácter básico de interés general".

- Los Servicios de interés económico general (SIEG) son actividades económicas que generan resultados para el bien del público general, que no serían suministrados (o serían suministrados en condiciones diferentes en términos de calidad, seguridad, asequibilidad, igualdad de trato o acceso universal) por el mercado sin una intervención pública. La Obligación de Servicio Público es impuesta al prestador mediante una encomienda y sobre la base de un criterio de interés general que asegura que el servicio se presta en condiciones que le permitan cumplir su misión.

- La Ley de Servicios de Atención al Cliente debe aclarar qué servicios o proveedores de servicios dedicados a la prestación de transporte postal, por carretera y aéreo deben considerarse como "servicios de carácter básico de interés general" a los efectos de esta ley.

- Sería de esperar que el artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que enmendaría la Ley de Servicios de Atención al Cliente propuesta, se relacione con servicios públicos como el transporte público, el servicio postal universal y ciertos transportes aéreos, que se benefician de financiación pública en su calidad de SIEG.

- Siguiendo la clasificación del regulador nacional CNMC, la ley debería distinguir claramente entre el sector postal tradicional (en adelante, segmento SPT) y el sector de mensajería y paquetería (en adelante, segmento CEP), donde única y exclusivamente los servicios SPT deben corresponder a la definición de 'servicios de carácter básico de interés general'.

- El mercado de paquetería (servicios CEP) es un mercado que funciona bien en España, contando con varias empresas que ofrecen un amplio abanico de servicios y proveedores a los clientes españoles. Esta competencia implica un claro enfoque en el cliente por parte de los operadores CEP, ya que los clientes tienen la libertad de cambiar de proveedor a su gusto. Del último informe de la CNMC sobre el mercado postal español: El número de operadores postales inscritos en el Registro postal aumentó un 2,0% en el año 2019 hasta las 1.827 empresas. En los servicios postales tradicionales, el operador público fue el operador dominante al gestionar más del 97% del total de envíos de este segmento. En el sector de la paquetería, la concentración fue menos marcada, siendo las redes de transporte urgente de ámbito nacional las que gestionaron algo más del 50% del total de envíos de esta rama de actividad.

2.2. Relación directa e indirecta con el cliente

- Los servicios CEP de España operan principalmente en un entorno B2B y B2C. Los clientes son empresas y trabajan de forma contractual.
- En estos casos, no se tiene una relación legal o comercial directa con los destinatarios (consignatarios) de los paquetes que se entregan, independientemente de si estos destinatarios son empresas o particulares (consumidores).
- La principal relación legal y comercial del destinatario español (consignatario) es con el proveedor / vendedor. Cualquier preocupación del destinatario por la entrega de su paquete debe dirigirse al proveedor / vendedor en función de la relación contractual entre el destinatario y el proveedor / vendedor. El cliente directo es el proveedor / vendedor.

2.3. Impacto del comercio electrónico en las quejas de los consumidores

- En el entorno actual del e-commerce, el proveedor / vendedor suele estar ubicado en otro Estado miembro de la UE o incluso fuera de la Unión Europea (UE).
- En el último año, con el crecimiento espectacular del e-commerce durante la pandemia COVID-19 y, especialmente desde que el Reino Unido retiró formalmente la UE, se ha visto un aumento dramático de clientes que contactan con preguntas relacionadas con cargos adicionales, incluido el IVA e impuestos y aranceles, que el vendedor debería haber informado en el momento de la compra.
- Los CEP España no puede entregar estos productos si no puede cobrar los aranceles o el IVA pendientes, o si se necesita documentación de importación. Se cuenta con procesos y prácticas de cumplimiento muy rigurosos para evitar ser parte involuntaria de cualquier importación en incumplimiento que afecte los ingresos públicos del Estado español.

- Se entiende que la cantidad de quejas e inquietudes de los consumidores españoles están aumentando debido a la creciente entrega de e-commerce. Esta tendencia no debería resultar en responsabilidades adicionales para el servicio al cliente para las CEP, ya que simplemente actúa como un operador de entrega.
- Hacen falta medidas que faciliten al consumidor español buscar soluciones de su proveedor, evitando así que la carga de los servicios básicos al cliente y la información se traslade de los proveedores / vendedores fuera de la UE a empresas en España.
- Esto permitiría a las CEP de España emplear sus recursos de servicio al cliente para ayudar a las empresas españolas a crecer y exportar a nuevos mercados y clientes.
- En el primer semestre de 2021, las llamadas de clientes se doblaron en comparación con el mismo período en 2020. No es difícil pensar que, con el cambio en las reglas de IVA de la UE a partir del 1 de julio, muchos más clientes de proveedores / vendedores extracomunitarios que desconozcan (en el mejor de los casos) las nuevas reglas, se manifiesten al respecto.
- Por las razones anteriores, sería conveniente que los servicios CEP se excluyan de la definición de "servicios de carácter básico de interés general". Sería importante un programa específico y recursos dedicados a informar y hacer cumplir las normas comerciales vigentes por parte de vendedores fuera de la UE y clientes españoles.
- También sería beneficioso explorar formas alternativas de abordar las preocupaciones mencionadas anteriormente sobre la relación entre los consumidores españoles y sus proveedores / vendedores.

3. Operadores de comunicaciones electrónicas

El SAC, en el caso de los operadores de comunicaciones electrónicas, ya está regulado a través de la normativa de aplicación sectorial recogida en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba en su Título II la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, que reconoce una serie de derechos a todos los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, con independencia del operador con el que contraten y que, entre otros aspectos, recoge en sus capítulos VII (Artículo 26) y VIII (Artículo 27), el derecho a una atención eficaz por parte de los operadores, y a vías rápidas y eficaces para reclamar. En concreto:

- Capítulo VII- "Derecho a una atención eficaz por el operador"

Artículo 26. Servicio de atención al cliente de los operadores

1. Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 27 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, mediante orden ministerial podrá establecerse, en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o servicio especializado a que dicho párrafo se refiere, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos establecidos en el artículo 8.1.I).

2. El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

3. En caso de contratación telefónica o electrónica, si el usuario final se acoge a una oferta que prevea la aplicación de condiciones distintas a las condiciones generales publicadas conforme al artículo 12.1, el operador deberá enviarle, en el plazo de 15 días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración.

4. *El servicio de atención al cliente será accesible a los usuarios con discapacidad, según lo establecido en el artículo 3 del Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, conforme a los plazos y condiciones establecidos en el mismo.*
 5. *Las obligaciones que para los operadores se establecen en los apartados anteriores se entienden sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica sobre protección general de consumidores y usuarios.*
- Capítulo VIII- “Derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar”

Artículo 27. Controversias entre operadores y usuarios finales.

1. *Sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.*
2. *El procedimiento de resolución de controversias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como su ámbito de aplicación y requisitos, se regulará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses.*
3. *El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá autorizar la ampliación de los plazos para la suspensión o la interrupción del servicio, previa solicitud de cualquier abonado que haya iniciado el procedimiento de resolución de conflictos al que se refiere el apartado anterior.*

Como se puede observar en ambos artículos, entre otras cuestiones, se regulan de forma concreta y detallada las garantías para que los usuarios finales obtengan una atención eficaz por parte de los operadores, así como los procedimientos para resolución de controversias. Por lo que sería

importante que la nueva ley SAC, se remitiera a la normativa existente, antes de regular aspectos ya regulados.

3.1. El sector de las telecomunicaciones es un sector hiperregulado y uno de los sectores cuyos usuarios gozan de un mayor nivel de protección.

El sector de las telecomunicaciones es un sector hiperregulado en una multiplicidad de aspectos, entre los que encuentra un lugar destacado la protección de consumidores y usuarios. De tal modo que conta con una normativa muy detallada en materia de protección de consumidores y usuarios, y cuya especificidad puede llegar incluso a resultar coincidente con algunos aspectos de los que se pudiera estar planteando incorporar en la nueva ley planteada. En concreto las siguientes disposiciones normativas:

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, mencionado con anterioridad, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas. A título de ejemplo, cabe destacar que entre los derechos que reconoce a todos los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, figuran las condiciones que se le aplican, el derecho a darse de baja en cualquier momento, el de contar con vías rápidas y eficaces para reclamar, el de ser indemnizado en caso de interrupción del servicio, o el de recibir facturación detallada, entre muchos otros.
- Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la Calidad de Servicio en la Prestación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas. Esta Orden, reflejo de la muy exigente legislación sectorial, establece medidas de control de la calidad de los servicios de telecomunicaciones que obliga a los operadores de telecomunicaciones a publicar información sobre la calidad de los servicios de telefonía fija, móvil e Internet, que posteriormente es publicada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) con carácter trimestral.

Además, esta misma Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, obliga a comunicar sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio realizando una serie de informes y acciones: determinación de

incidencias significativas y no significativas, notificación, información de seguimiento, informe, compensaciones y acciones correctoras.

En este sentido, es importante subrayar que una realidad plenamente instalada en este sector consiste en garantizar los derechos básicos de los clientes y en establecer unos parámetros mínimos de calidad que deban cumplir los servicios que se prestan. En el caso de los operadores de telecomunicaciones conviene destacar que están incluso orientados a unos objetivos de satisfacción del cliente muchos más ambiciosos que los establecidos en la norma por ser claramente un elemento competitivo y diferenciador en el sector.

A la mencionada protección específica del usuario de telecomunicaciones se le añade, además, la que tiene todo consumidor y usuario conforme a la legislación vigente en materia de protección de los consumidores, en particular:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Normativa autonómica dictada en la materia.

Es precisamente la complementariedad de ambos regímenes lo que convierte a las telecomunicaciones en uno de los sectores cuyos usuarios gozan de un mayor nivel de protección.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores, también introduce regulación en materia de defensa de los consumidores que contiene las modificaciones necesarias para llevar a cabo la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (en adelante, la Directiva (UE) 2019/770 o Directiva de servicios digitales), y la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados

aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) número 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (en adelante, la Directiva (UE) 2019/771 o Directiva sobre compraventa de bienes).

De esta forma se introduce en la Ley de Consumidores y usuarios vigente determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales, entre los que destacan la determinación de la falta de conformidad, que pasa ahora a realizarse mediante el cumplimiento de unos requisitos objetivos y subjetivos, pudiendo exigir la persona consumidora su puesta en conformidad mediante su reparación o sustitución, y si estos remedios no son efectivos, el empresario deberá proceder la reducción del precio o la resolución del contrato.

Sería importante que la nueva ley SAC, además de remitirse a dichas regulaciones existentes, tuviera en consideración la existencia del Anteproyecto de la nueva Ley General de las Telecomunicaciones, actualmente en fase de borrador, que no solo recoge aspectos coincidentes, sino que, con posterioridad, será desarrollada con los reglamentos correspondientes.

En concreto en el mencionado Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones, los derechos de los usuarios se encuentran regulados dentro del Título III- “Obligaciones de servicio público y derechos y obligaciones de carácter público en la instalación y explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas”, en el Capítulo IV- “Derechos de los usuarios finales”:

- *Artículo 64. Derechos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas.*

(...)

3. *Las asociaciones de consumidores y usuarios y los operadores de comunicaciones electrónicas podrán negociar y aprobar códigos de conducta con el objetivo de mejorar la calidad general de la prestación de los servicios.*
4. *El reconocimiento de los derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que efectúa este capítulo se entiende sin perjuicio de los derechos que otorga a los consumidores el Texto Refundido de la Ley*

General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

5. *Las disposiciones que esta ley y su desarrollo reglamentario contiene en materia de derechos específicos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa, serán de aplicación preferente en caso de conflicto con las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios.*

- *Artículo 65. Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.*

(...)

3. *Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.*

Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, como el otorgamiento de un número de referencia o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero.

En lo que se refiere a la calidad se recoge el artículo 69 del Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones:

- *Artículo 69. Calidad de servicio.*
 - *La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, previo informe de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, especificará los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse y los métodos de medición aplicables, así como el contenido y formato de la información que*

deberá hacerse pública, incluidos posibles mecanismos de certificación de la calidad.

- *La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá exigir a los operadores de servicios de acceso a internet y de servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público la publicación de información completa, comparable, fiable, de fácil consulta y actualizada sobre la calidad de sus servicios destinada a los usuarios finales, en la medida en que controlan al menos algunos elementos de la red, ya sea directamente o en virtud de un acuerdo de nivel de servicio en este sentido, y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.*

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia también podrá exigir a los operadores de servicios de comunicación interpersonal disponibles al público que informen a los consumidores, en caso de que la calidad de los servicios que suministran dependa de cualesquiera factores externos, como el control de la transmisión de la señal o la conectividad de red.

Otra medida adicional con el que cuentan los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas es la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, que no existe en ningún otro sector que preste servicios económicos de interés general.

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ¹ garantiza el cumplimiento de los derechos de los usuarios en materia de servicios de telecomunicaciones, se encarga de facilitar información al ciudadano y tramitar las reclamaciones que estos presenten ante la Secretaría de Estado para el Avance Digital (actual Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) que es el organismo competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia entre operadores y usuarios, conforme a las ya mencionadas Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones (nueva ley en fase de borrador) y el Real Decreto 899/2009. Es la única Oficina de atención al usuario que existe en la Administración General del Estado.

¹ Fuente: <https://usuarioteleco.mineco.gob.es/quienes-somos/Paginas/quienes-somos.aspx>

Ante la amplitud del escenario regulatorio descrito, resulta importante destacar que la implementación de nuevas normas que se pudieran añadir a las ya existentes en virtud de una nueva ley puede contribuir en gran medida a generar una indeseada inseguridad jurídica.

3.2. Ley transversal

En base a lo expuesto con anterioridad, se considera imprescindible el carácter transversal de la nueva ley que, en caso de aprobarse debiera trascender el ámbito de las telecomunicaciones de modo que afectara tanto a las empresas que operan en los diferentes sectores de actividad, como a determinados servicios prestados por la Administración Pública y cuya aplicación fuera oportuna.

Otro factor por considerar son los criterios de aplicación de la nueva ley. Tradicionalmente existe la tendencia a establecer obligaciones en base al número de empleados de las empresas que se trate. Pero ante un nuevo entorno, con fenómenos como la globalización o la digitalización parece oportuno replantearse la necesidad de utilizar criterios alternativos más acordes a la realidad actual que, a modo de ejemplo, pudieran ser el volumen de facturación o número de clientes.

3.3. Las empresas deben tener libertad en la utilización de diferentes canales (telefónicos/ digitales) y tecnologías (Inteligencia Artificial, sistema de VRUs).

En el siglo XX, la llamada atención personal directa al cliente o atención telefónica personalizada era sin duda la opción más demandada por los clientes y, prácticamente, la única existente durante muchos años. En el siglo XXI se dispone de multiplicidad de canales y tecnologías alternativos plenamente implementados, que no solo otorgan flexibilidad y variedad a la comunicación entre empresas y clientes, sino que, en multitud de ocasiones, se convierten en los canales de comunicación preferidos por un gran volumen de clientes, y otorgan ventajas considerables respecto al canal tradicional de voz.

Muestra de que los diferentes canales y tecnologías de atención digital están cada día más extendidos y evolucionadas, es el uso que por parte de los ciudadanos se hace de los mismos hasta el punto de que ya hasta al 50% de los ciudadanos les es indiferente el hecho de ser atendidos por una máquina o por una persona, e incluso hay un porcentaje cada vez mayor de clientes

que prefiere realizar sus gestiones de forma digital y sin ningún tipo de interacción con personas.

Se ha demostrado que la utilización de sistemas de atención digital genera, además, importantes **ventajas** para los **clientes**, ya que este tipo de sistemas está disponible 24 horas al día, todos los días de la semana, pudiendo atender de manera inmediata a los clientes evitando esperas **innecesarias**. De esta manera, se ofrece a los clientes **la posibilidad de resolución rápida de problemas sencillos, sin necesidad de recurrir a los agentes de los centros de contacto.**

Por otro lado, gracias al uso de la automatización, al no estar afectada por factores como las curvas de actividad o posibles incidencias masivas y, como consecuencia de la inmediatez y eficacia mencionadas, los agentes quedan más liberados para **ocuparse de aspectos más complejos de la atención al cliente, que sí necesitan la atención personalizada por parte de una persona.** Por tanto, se puede decir que la satisfacción general de la totalidad de los clientes aumenta, tanto de aquellos que desean una solución rápida e inmediata a su problema, sin necesidad de hablar con un operador, como aquellos que requieren una atención más personal.

Hay que tener en cuenta, además, que los sistemas actuales están desarrollando capacidades de identificación biométrica que van a permitir tanto identificar las características físicas de los clientes (edad, por ejemplo), como las emociones, lo que sin duda va a posibilitar la optimización de este tipo de servicios al proporcionar una **atención más adecuada** a la edad del cliente o ante una eventual situación de urgencia que pudiera estar aconteciendo en ese momento

3.4. Existe una estricta regulación en lo que a los contratos se refiere

De nuevo, y como ya se ha mencionado previamente, existe una estricta regulación, tanto a nivel general como sectorial, relativa a los contratos que obligaría a la nueva ley además de remitirse a dichas regulaciones, a tenerlas en consideración y que se puede resumir en:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Título III- “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil que

regula todos los aspectos contractuales (Artículos 92 a 113), algunos de ellos extractados a continuación, y que son los siguientes:

- Capítulo I- “Disposiciones Generales”, los aspectos relativos a los contratos formalizados a distancia y fuera del establecimiento (Artículos 98 y 99).

Artículo 98: Requisitos de los contratos formalizados a distancia

(...)

6. *En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms*

(...)

Artículo 99. Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento.

1. *En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si éste está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada al menos en castellano y en términos claros y comprensibles.*
2. *El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por s su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 103.m).*

(...)

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, aplicable a las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas y que en su Título II regula, entre otros aspectos, los siguientes (algunos de ellos extractados):

- Capítulo II- “Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador”, los aspectos relativos a los contratos (Artículos 5 a 9 y Artículo 11). En concreto, cabe destacar la referencia al contenido de los contratos y a las modificaciones contractuales:

Artículo 8. Contenido de los contratos.

1. *Los contratos que celebren los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas con los operadores precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:*
 - a) *El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.*
 - b) *El teléfono de atención al cliente y, en su caso, otras vías de acceso a dicho servicio.*
 - c) *Las características del servicio de comunicaciones electrónicas ofrecido, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas. Asimismo, figurará el derecho de desconexión, en su caso, y su modo de ejercicio, en los supuestos del artículo 24.*
 - d) *Los niveles individuales de calidad de servicio establecidos conforme a los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y si éstas se ofrecen de forma automática por el operador o previa petición del usuario final. Entre dichos parámetros figurará el relativo al tiempo de suministro de la conexión inicial.*
 - e) *Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Se incluirán en el contrato, los precios generales relativos al uso del servicio, desglosando, en su caso, los distintos conceptos que los*

integren y los servicios incluidos en los mismos. Asimismo, se especificarán las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento.

- f) *Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento.*
- g) *El detalle, en su caso, de los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales.*
- h) *Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.*
- i) *Características del servicio de mantenimiento incluido y otras opciones*
- j) *Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 27, con inclusión, en su caso, de otros que haya creado el propio operador.*
- k) *Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar expresamente, además de las causas generales de extinción de los contratos, la de la voluntad unilateral del abonado, comunicada al operador con una antelación mínima de dos días al que ha de surtir efectos, así como el procedimiento para ejercitar este derecho.*
- l) *Dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente a que se refiere el artículo 26, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por el operador, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte del abonado, especificando un procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.*
- m) *Página de Internet en que figura la información que el operador debe publicar, conforme al artículo 12.*
- n) *Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.*
- o) *Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación*

vigente en esta materia.

p) *Información al cliente en materia de protección de los datos personales en la explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en los supuestos y con el contenido exigido por las disposiciones del capítulo I del título V del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, cuando proceda.*

2. *El contenido mínimo previsto en el apartado anterior deberá, constar, igualmente, en las condiciones generales y particulares de los contratos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en la modalidad de prepago. En dichas condiciones generales figurará el procedimiento, para conocer el saldo y el detalle del consumo, así como para la recarga.*

Artículo 9. Modificaciones contractuales.

1. *Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.*
2. *El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.*
3. *Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.*

- En el mismo Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, siguiendo en el Título II:
 - Capítulo III- “Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las concisiones ofrecidas por los operadores y las garantías legales” en dónde cabe destacar el Artículo 12:

Artículo 12. Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada

- *Antes de contratar, los operadores de comunicaciones electrónicas deben poner a disposición del usuario final de forma clara,*

comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo.

Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

2. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán, por los medios establecidos en el apartado anterior, la siguiente información:

- a) Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.*
- b) En relación con el servicio telefónico disponible al público que prestan:*
 - 1º Descripción de los servicios ofrecidos, indicando todos los conceptos que se incluyen en la cuota de alta, en la cuota de abono y en otras cuotas de facturación periódica.*
 - 2º Tarifas generales, que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.*
 - 3º Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.*
 - 4º Tipos de servicios de mantenimiento incluidos y otras opciones.*
 - 5º Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.*
- c) Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.*
- d) Información, en su caso, acerca de los derechos en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el artículo 35 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril*

3. *Los operadores que presten las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada deberán comunicar la información relativa a la prestación de dichas facilidades por los medios indicados en el apartado 1 de este artículo.*
4. *Mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrán establecerse los términos conforme a los cuales deberá publicarse la información a que se refiere este artículo, con objeto de posibilitar la comparación.*

Como se puede observar en los artículos mencionados entre otras cuestiones, se regula de forma concreta y detallada el contenido de los contratos, el derecho por parte de los usuarios finales a disponer de una acreditación documental de todas las gestiones de relevancia contractual que se realizan telefónicamente, incluyendo las reclamaciones, así como el derecho a obtener siempre una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.

- Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones, ya se ha señalado que los derechos de los usuarios se encuentran regulados dentro del Título III- “Obligaciones de servicio público y derechos y obligaciones de carácter público en la instalación y explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas”, en el Capítulo IV- “Derechos de los usuarios finales”, dedicando el artículo 67 a este aspecto contractual, con una referencia explícita al formato a facilitar a los usuarios con discapacidad.

Artículo 67. Contratos.

1. *Antes de que un consumidor quede vinculado por un contrato o cualquier oferta correspondiente, los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público distintos de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina le facilitarán al menos la información que a estos efectos se establece en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, los operadores citados también proporcionarán, antes de la celebración del contrato,

la información específica sobre el servicio de comunicaciones electrónicas de que se trate establecida en el anexo VIII del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas.

El operador facilitará dicha información de manera clara y comprensible en un soporte duradero o, en casos en los que un soporte duradero no sea viable, en un documento que se pueda descargar fácilmente.

Esta información se proporcionará, previa petición, en un formato accesible para usuarios finales con discapacidad de acuerdo con la normativa por la que se armonizan los requisitos para productos y servicios.

2. Los operadores mencionados en el apartado anterior deben proporcionar los consumidores un resumen del contrato conciso y de fácil lectura. Dicho resumen identificará los elementos principales del contrato referidos en el apartado anterior y, en todo caso, los siguientes:
 - a) *el nombre, la dirección y la información de contacto del operador y, si fuera diferente, la información de contacto para las reclamaciones;*
 - b) *las características principales de cada servicio prestado;*
 - c) *los precios respectivos por activar el servicio de comunicaciones electrónicas y por cualquier gasto recurrente o relacionado con el consumo, si el servicio se presta mediante un pago directo;*
 - d) *la duración del contrato y las condiciones para su renovación y resolución;*
 - e) *en qué medida los productos y servicios están diseñados para usuarios finales con discapacidad;*
 - f) *con respecto a los servicios de acceso a internet, un resumen de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente de los servicios de acceso a internet en el caso de redes fijas, o de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente de los servicios de acceso a internet en el caso de las redes móviles,*
 - g) *el modo de iniciar los procedimientos de resolución de controversias, de conformidad con el artículo 78.*

Los operadores deberán remitir, antes de la celebración del contrato, el contrato resumido de forma gratuita a los consumidores, incluso cuando se trate de contratos a distancia. Cuando por razones técnicas objetivas sea imposible facilitar el contrato resumido en el momento, se facilitará posteriormente sin demora indebida y el contrato será efectivo cuando el consumidor haya dado su consentimiento tras haber recibido el contrato resumido.

- 3. La información a que se refieren los dos apartados anteriores forman parte integrante del contrato y no se alterará a menos que las partes contratantes dispongan expresamente lo contrario.*
- 4. Cuando los servicios de acceso a internet o los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público se facturen en función del consumo de tiempo o de volumen, los operadores ofrecerán a los consumidores medios para vigilar y controlar el uso de cada uno de estos servicios. Estos medios incluirán el acceso a información oportuna sobre el nivel de consumo de los servicios incluidos en un plan de tarifas. En concreto, los operadores notificarán a los consumidores antes de alcanzar el límite de consumo determinado mediante real decreto e incluido en su plan de tarifas y cuando se haya consumido completamente un servicio incluido en su plan de tarifas.*

Ante el mencionado articulado, resulta importante incidir nuevamente en que la implementación de nuevas normas que se pudieran añadir a las ya existentes, en virtud de una nueva ley sobre aspectos ya regulados, puede contribuir en gran medida a generar una indeseada inseguridad jurídica.

3.5. Colectivos o consumidores vulnerables

Es de considerar que las actuaciones que tienen que ver con facilitar el acceso a tecnologías, productos y servicios para colectivos especialmente vulnerables, entendidos como los colectivos formados aquellas personas que debido al conjunto de circunstancias personales (edad, capacidades diversas, etc.) en una situación de normalidad les hace vulnerables, entran en el ámbito de actuación del compromiso de las compañías con la sociedad y, por tanto, las empresas han de disponer de la capacidad suficiente para poder demostrar este compromiso.

No obstante, y si bien es correcto el planteamiento de que pudiera resultar oportuno establecer legalmente unos mínimos razonables en cuanto al cumplimiento de algún tipo de obligaciones hacia estos colectivos, de nuevo se ve la existencia de regulación sectorial que, al igual que ha ocurrido en otros temas ya señalados, hace referencia a estos aspectos. En concreto:

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y que también regula, en su Título II, aspectos relativos a los derechos a los derechos de los usuarios con discapacidad. Se señalan algunos de ellos a continuación:

- Capítulo VII- “Derecho a una atención eficaz por el operador”. Artículo 26. Apartado 4:

Artículo 26. Servicio de atención al cliente de los operadores

(...)

4. *El servicio de atención al cliente será accesible a los usuarios con discapacidad, según lo establecido en el artículo 3 del Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, conforme a los plazos y condiciones establecidos en el mismo.*

(...)

- Capítulo IX- “Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja”. Artículo 28. Apartado 4 que se refiere a la accesibilidad del servicio:

Artículo 28. Medidas para garantizar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad

1. *De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22.1.d) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, los operadores designados para la prestación del servicio universal deberán garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso*

al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

Dentro del colectivo de las personas con discapacidad, se considerarán incluidas las personas invidentes o con graves dificultades visuales, las personas sordas o con graves dificultades auditivas, las mudas o con graves dificultades para el habla, las minusválidas físicas y, en general, cualesquiera otras con discapacidades físicas que les impidan manifiestamente el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso de este.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el operador designado garantizará la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación para personas con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales, y realizará una difusión suficiente de aquélla.

El operador designado presentará, para su aprobación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad y, en particular, por los usuarios ciegos, en silla de ruedas o de talla baja.

El operador designado para la prestación del servicio universal, deberá ofrecer acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad, en las condiciones y plazos de accesibilidad establecidos para las páginas de Internet de las administraciones públicas en el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Las obligaciones establecidas en este apartado se llevarán a cabo en las condiciones establecidas en el capítulo II del título III, del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

2. *Los operadores deberán facilitar a los abonados con discapacidad visual que lo soliciten, en condiciones y formatos accesibles, los contratos, facturas y demás información suministrada a todos los abonados en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo en materia de derechos de los usuarios. Cuando la información o comunicación se realice a través de Internet, será de aplicación lo dispuesto en el reglamento aprobado por el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, para las páginas de las Administraciones Públicas o con financiación pública. Lo dispuesto en este párrafo se llevará a cabo en los términos establecidos en dicho real decreto.*
- *Anteproyecto de Ley General de Telecomunicaciones dentro del Título III- “Obligaciones de servicio público y derechos y obligaciones de carácter público en la instalación y explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas”, en el Capítulo IV- “Derechos de los usuarios finales”, el artículo 73 hace referencia a la regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad, sin olvidar que en el artículo 67 (“Contratos”), también expuesto en el epígrafe anterior, también contaba con una referencia explícita al formato de los contratos a facilitar a los usuarios con discapacidad.*
 - *Artículo 73. Regulación de las condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad.*

Mediante real decreto se podrán establecer las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con las comunicaciones electrónicas. En la citada norma se establecerán los requisitos que deberán cumplir los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público para garantizar que los usuarios con discapacidad:

- a) *Puedan tener un acceso a servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutaban la mayoría de los usuarios finales, incluida la información contractual.*
- b) *Se beneficien de la posibilidad de elección de operadores y servicios disponibles para la mayoría de los usuarios finales.*