

CÁTEDRA JEAN MONNET GOBERNANZA Y REGULACIÓN EN LA ERA DIGITAL

Derecho a internet, brecha digital y relación electrónica con la Administración

17 de mayo de 2024

Amalia Balaguer Pérez

Profesora Permanente Laboral de Derecho Constitucional

Departamento de Derecho Constitucional, Facultad de Derecho
Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED
abalaguer@der.uned.es

Cátedra Gobernanza y Regulación en la Era Digital
(GoReDig). Proyecto 101127331 *GovReDig*, ERASMUS-
JMO-2023-HEI-TCH-RSCH*

GovReDig



Financiado por
la Unión Europea

Financiada por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen al autor y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA) o la Comisión Europea. Ni la Unión Europea, la EACEA o la Comisión Europea pueden ser considerados responsables de ellos.

Cátedra ISAAC. Derechos
Individuales, Investigación Científica y
Cooperación
UNED- CNR/IFAC.





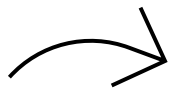
Financiado por la Unión Europea

Investigación, reflexión, análisis y diálogo sobre los desafíos: Investigación, Gobernanza Regulación

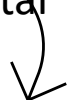


Proyecto 101127331 GovReDig, ERASMUS-JMO-2023-HEI-TCH-RSCH

- Gobernanza
- Regulación



en la Era Digital



- ✓ Estado de Derecho
- ✓ Protección de derechos (en particular, derechos y principios digitales)
- ✓ Democracia

Seguidnos: <https://blogs.uned.es/govredig/>

#GovReDig

Redes sociales:

X @gobredig

Facebook:

Cátedra

Govredig

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61554739036187>

6187

Instagram: <https://www.instagram.com/govredig/>

Cátedra ISAAC. Derechos Individuales, Investigación Científica y Cooperación

- Concienciación sobre los derechos y obligaciones
- 5ª Libertad (Investigación Científica)
- Cuestiones éticas y legales del área de investigación europea
- Networking →

- ✓ Derechos
- ✓ Investigación científica
- ✓ Cooperación

Seguidnos:

<https://blogs.uned.es/isaac/> #ISAAC

Sumario

Derecho a internet

Brecha digital

Administración electrónica

The logo for UNED, consisting of the letters 'UNED' in white, bold, sans-serif font, centered within a dark green square.

1. Derecho a internet

- ¿QUÉ ES EL DERECHO A INTERNET?

- Internet es hoy día una necesidad, pues se utiliza en numerosos ámbitos de la vida. Surge entonces la cuestión de si hay un derecho a internet o al acceso a internet.

- Al abordar la definición de un derecho a internet, hay que tener en cuenta que puede entenderse como el derecho a que no haya restricciones en el uso de este, relacionado con el derecho a la libertad de expresión, o bien como el derecho a que se garantice un acceso a internet.

En relación con la libertad de expresión y el derecho a la información, el acceso a internet es fundamental. No obstante, dado que internet es una herramienta en ocasiones necesaria y a veces recomendable para realizar trámites en la administración u otros trámites, no se deben entender los derechos a la libertad de expresión y el derecho a la información como los únicos derechos que pueden verse afectados por el acceso o falta de este a internet

Derecho a internet. Definiciones

- Voitsikhovsky, Bakumov y otros afirman que debe separarse el derecho al acceso a internet de la libertad de expresión en internet y el derecho al acceso libre a la información:

- “Si analizamos documentos internacionales, podemos concluir que la esencia de este derecho se haya, en primer lugar, en el acceso libre a internet, en otras palabras, la posibilidad de una persona de conectarse a Internet a través de los proveedores de Internet”*

(traducción propia) (VOITSIKHOVSKYI, A; BAKUMOV, O; USTYMENKO, O; SYROID, T. The Right of Access to the Internet as Fundamental Human Right given the Development of Global Information Society. The Law, State and Telecommunications Review, v. 13, no. 1, p. 1-19, May 2021, p. 4)

- Custers propone el derecho al acceso a internet como un nuevo derecho. Explica que en el caso de los servicios públicos es especialmente problemático que la ciudadanía no tenga acceso a internet o lo tengan limitado

(CUSTERS, B., “New digital rights: Imagining additional fundamental rights for the digital era”, Computer Law & Security Review 44, 2022)

Derecho a internet. Definiciones

- ANZURS García define el derecho humano a internet como *“la facultad que tiene toda persona para acceder y conectarse a esta Red”*, e indica que *“el principal argumento ha descansado, hasta el momento, en la idea de que se trata de un medio indispensable para que la persona pueda ejercer plenamente su libertad de expresión y su derecho de acceso a la información. Pero, además, parece ser que el derecho humano de acceso a la Internet descansa en su instrumentalidad para poder ejercer plenamente muchos otros derechos humanos, e incluso el libre desarrollo de la personalidad”* (José Juan Anzures Gurría, Naturaleza jurídica y contenido del derecho a la internet, Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año LIII, núm. 158, mayo-agosto de 2020, p. 529).

¿Existe un derecho a internet?

- De acuerdo con Mildebrath, en el ámbito del Derecho Europeo, ni el TEDH ni el TJUE han reconocido de manera expresa un derecho a internet, solo han reconocido el derecho al acceso a internet sin interferencias en relación con el derecho de libertad de expresión y información (Mildebrath, H., Internet access as a fundamental right, European Parliament. Exploring aspects of connectivity. Study. EPRS, 2021, p. 7)
- Así, el TEDH dice en la sentencia de 18 de diciembre de 2012 “Ahmet Yildirim c. Turquía” que el derecho a internet es inherente al derecho de acceso a la información y a la comunicación:
- “Las indagaciones realizadas por el Tribunal sobre la legislación de veinte Estados miembros del Consejo de Europa (Alemania, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, España, Estonia, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Lituania, Holanda, Polonia Portugal, República checa, Rumanía, Reino Unido, Rusia, Eslovenia y Suiza) muestran que **el derecho de acceso a Internet está teóricamente protegido por las garantías constitucionales existentes en materia de libertad de expresión y de libertad de recibir ideas e informaciones.** Tal derecho se considera inherente al derecho de acceso a la información y a la comunicación, protegido en las Constituciones nacionales”*

¿Existe un derecho a internet?

- En general, no existe un derecho constitucional a Internet en los Estados
- La Constitución mexicana recoge el derecho de acceso a las tecnologías de la información comunicación, incluido internet, en el artículo 6, que protege la libertad de expresión y el derecho a la información
- La Constitución griega, por otra parte, recoge el derecho a participar en la sociedad de la información, siendo una obligación del Estado facilitar el acceso a información transmitida electrónicamente, así como la producción, intercambio y difusión de esta (art. 5A)
- *“Lo estudiado hasta el momento nos lleva a afirmar lo evidente: no existe en el texto constitucional español un precepto que recoja expresamente el derecho de acceso a internet; el Tribunal Constitucional no se ha pronunciado confirmando un derecho fundamental de configuración legal al acceso a internet y a las tecnologías que lo posibilitan, desde su previsible vinculación con los artículos 18.4 y 20.1 de la Constitución española (teoría de las materias conexas); tampoco se prevé que lo recoja a través de la incorporación al ordenamiento nacional español de algún tratado internacional o norma supranacional por la vía del artículo 10.2 de la constitución, en el corto plazo”*
(Tamara Álvarez Robles, Revista chilena de derecho y tecnología Vol. 11 Núm. 1 (2022), pp. 5-40, p. 30)

¿Existe un derecho a internet?

Constitución mexicana

El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

Constitución griega

Article 5A

1. All persons have the right to information, as specified by law. Restrictions to this right may be imposed by law only insofar as they are absolutely necessary and justified for reasons of national security, of combating crime or of protecting rights and interests of third parties.

2. All persons have the right to participate in the Information Society. Facilitation of access to electronically transmitted information, as well as of the production, exchange and diffusion thereof, constitutes an obligation of the State, always in observance of the guarantees of articles 9, 9A and 19.

Constitución alemana

Artículo 87f

[Administración del servicio de correos y de las telecomunicaciones]

(1) Por lo que respecta al servicio de correos y a las telecomunicaciones, la Federación garantiza en todo el territorio, de acuerdo con lo que disponga una ley federal que requiere la aprobación del Bundesrat, servicios adecuados y suficientes.

¿Existe un derecho a internet?

Internet ha sido desde el principio un medio para la comunicación y la información.

Por lo que el acceso a internet era primordialmente un acceso a recibir o transmitir información.

Sin embargo, actualmente, se habla de “identidad digital” (De acuerdo con la UE: “La Identidad Digital de la UE estará disponible para los ciudadanos, los residentes y las empresas de la UE que deseen identificarse o confirmar determinada información personal. Puede utilizarse para acceder a servicios, tanto públicos como privados, en línea o fuera de línea, en toda la UE”

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_es), internet puede usarse para numerosos trámites administrativos, se usa en el ámbito educativo, etcétera

UNIÓN EUROPEA

- Las comunicaciones digitales se entienden como un servicio esencial en el Pilar Europeo de Derechos Sociales, principio 20:

Principio 20. Acceso a los servicios esenciales

- Toda persona tiene derecho a acceder a servicios esenciales de alta calidad, incluidos el agua, el saneamiento, la energía, el transporte, los servicios financieros y las comunicaciones digitales. Deberá prestarse a las personas necesitadas apoyo para el acceso a estos servicios.

Servicio universal

Servicio universal: “El concepto de servicio universal ha sido desarrollado por la Unión Europea. Define un conjunto de exigencias de interés general a las que deberían someterse, en toda la Unión, las actividades de telecomunicaciones o correo, por ejemplo. Las obligaciones que se derivan del mismo van dirigidas a garantizar el acceso de todos en todas partes a determinadas prestaciones esenciales, de calidad y por un precio asequible” Web oficial de la UE, Glosario de la síntesis: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Auniversal_service

AGENDA DIGITAL

- Resultados de la primera Agenda Digital (2010-2020)

(<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/64/una-agenda-digital-para-europa>)

- *“redujo las tarifas para las comunicaciones electrónicas (Reglamento (UE) 2022/612) y suprimió los costes de itinerancia el 14 de junio de 2017 (régimen de «Itinerancia como en casa»);*
- *mejoró la conectividad a Internet con una cobertura de banda ancha básica completa, aprovechando las tecnologías móviles y por satélite;*
- *reforzó la protección de los consumidores en las telecomunicaciones mediante legislación en materia de privacidad (Directiva 2009/136/CE) y protección de datos, mejorada posteriormente mediante un nuevo marco regulador en materia de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679 y Directiva (UE) 2016/680)”*

AGENDA DIGITAL

- Segunda Agenda Digital, de 2020-2030

Fichas temáticas sobre la Unión Europea

Parlamento Europeo. Una Agenda Digital para Europa (<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/64/una-agenda-digital-para-europa>):

“La segunda Agenda Digital se centró en los cambios introducidos por las tecnologías digitales y el papel esencial de los servicios y mercados digitales, haciendo hincapié en las ambiciones tecnológicas y geopolíticas de la Unión. En sus comunicaciones sobre la configuración del futuro digital de Europa y sobre la Década Digital de Europa, la Comisión detallaba medidas para garantizar la seguridad de los servicios y mercados digitales”

“El 9 de marzo de 2021, la Unión introdujo una brújula digital en la que se esbozaban cuatro objetivos para 2030:

*competencias: al menos **el 80 % de los adultos deben poseer capacidades digitales básicas** y debe emplearse a 20 millones de especialistas en TIC en la Unión, con un aumento del número de mujeres que asumen este tipo de puestos de trabajo;*

actividad empresarial: el 75 % de las empresas deben utilizar servicios de computación en la nube, macrodatos e IA; más del 90 % de las pymes de la Unión deben alcanzar al menos un nivel básico de intensidad digital y debe duplicarse el número de unicornios de la Unión;

*infraestructura: **todos los hogares de la Unión deben contar con una conectividad de altísima velocidad** y todas las zonas pobladas deben disponer de cobertura 5G; la producción de semiconductores de vanguardia y sostenibles en Europa debe suponer, al menos, el 20 % de la producción mundial; en la Unión deben desplegarse 10 000 nodos de proximidad muy seguros y neutros desde el punto de vista climático, y Europa debe disponer de su primer ordenador cuántico;*

*servicios públicos: todos los servicios públicos esenciales deben estar disponibles en línea; todos los ciudadanos deben tener acceso a su historial médico electrónico y **el 80 % de los ciudadanos debe utilizar una solución de identificación digital.**”*

Década digital

- Decisión (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se establece el programa estratégico de la Década Digital para 2030
- “Artículo 3
- *Objetivos generales del programa estratégico de la Década Digital para 2030*
- *a) promover un entorno digital centrado en el ser humano, basado en los derechos fundamentales, inclusivo, transparente y abierto en el que las tecnologías y servicios digitales seguros e interoperables respeten y refuercen los principios, derechos y valores de la Unión y sean accesibles a todos y en toda la Unión;*
- *b) reforzar la resiliencia colectiva de los Estados miembros y **colmar la brecha digital**, alcanzar el equilibrio geográfico y de género mediante el fomento de oportunidades continuas para todas las personas, **el desarrollo de capacidades y competencias digitales básicas y avanzadas, también a través de la enseñanza y formación profesionales**, el aprendizaje permanente y el fomento del desarrollo de capacidades digitales de alto rendimiento en sistemas horizontales de educación y formación;”*
- *d) promover la implantación y el uso de las capacidades digitales con vistas a reducir la brecha digital geográfica y otorgar acceso a las tecnologías y datos digitales en condiciones abiertas, accesibles y justas, con el fin de lograr un alto nivel de intensidad e innovación digitales en las empresas de la Unión, en particular en las empresas emergentes y en las pymes;*
- *g) garantizar que todas las personas puedan participar en línea en la vida democrática, y que los servicios públicos, los servicios sanitarios y los servicios asistenciales también sean accesibles en un entorno en línea fiable y seguro para todos, **en particular para los grupos desfavorecidos, incluidas las personas con discapacidad y las personas en zonas rurales y remotas**, mediante la oferta de servicios y herramientas inclusivos, eficientes, interoperables y personalizados con altos niveles de seguridad y privacidad;*

Década digital

- Artículo 4

- Metas digitales

- 1. El Parlamento Europeo, el Consejo, la Comisión y los Estados miembros cooperarán con vistas a alcanzar las siguientes metas digitales de la Unión de aquí a 2030 (en lo sucesivo, «metas digitales»):

- 1)una población con capacidades digitales y unos profesionales del sector digital altamente cualificados, con vistas a lograr el equilibrio de género, en la que:

- a)**un mínimo del 80 % de las personas de entre 16 y 74 años tenga al menos, capacidades digitales básicas;**

- b)un mínimo de veinte millones de especialistas en TIC estén empleados en la Unión, al tiempo que se facilita el acceso de las mujeres a este ámbito y se aumenta el número de titulados en TIC;

- 2)infraestructuras digitales seguras, resilientes, eficaces y sostenibles, mediante las que:

- a)**todos los usuarios finales en una ubicación fija estén cubiertos por una red de gigabit hasta el punto de terminación de la red, y todas las zonas pobladas estén cubiertas por redes inalámbricas de alta velocidad de próxima generación con un rendimiento equivalente, como mínimo, al de la 5G, de conformidad con el principio de neutralidad tecnológica;**

- Artículo 7: A más tardar el 9 de octubre de 2023, cada Estado miembro presentará a la Comisión **su hoja de ruta nacional**. Las hojas de ruta nacionales serán coherentes con los objetivos generales y las metas digitales y contribuirán a su consecución a escala de la Unión. Los Estados miembros tendrán en cuenta las iniciativas sectoriales pertinentes y fomentarán la coherencia con ellas.

Década digital-indicadores

- Para medir los avances respecto a estos objetivos establecidos en el artículo 4, la Decisión de Ejecución (UE) 2023/1353 de la Comisión de 30 de junio de 2023 establece los indicadores clave de rendimiento
- En lo que respecta a capacidades digitales de nivel básico que es lo que nos resulta relevante ahora se establece:
 - *Las capacidades digitales de al menos nivel básico, que se miden por el porcentaje, desglosado por sexo, de las personas de entre 16 y 74 años con capacidades digitales «de nivel básico» o «por encima de nivel básico» en cada una de las siguientes cinco dimensiones: información, comunicación, resolución de problemas, creación de contenidos digitales, y competencias de seguridad. Se mide en función de las actividades realizadas por las personas en los tres meses precedentes (2), y de la convergencia de género, medida como el porcentaje de mujeres y de hombres sobre el total de las personas con capacidades digitales «de nivel básico» o «por encima de nivel básico».*

- En lo que respecta a la tecnología:

- La conectividad de gigabit, que se mide por el porcentaje de hogares cubiertos por redes de muy alta capacidad. Las tecnologías consideradas son las que son capaces en la actualidad de proporcionar una conectividad de gigabit; es decir, la tecnología de fibra óptica hasta las instalaciones (FTTP por sus siglas en inglés) y la tecnología DOCSIS (4) 3.1 (5). La evolución de la cobertura FTTP será asimismo objeto de un seguimiento específico y se tendrá en cuenta a la hora de interpretar los datos de cobertura por redes de muy alta capacidad.*

- También hay indicadores respecto a la cobertura 5G y otros

- Respecto a los servicios públicos esenciales:

- La prestación en línea de los servicios públicos esenciales para los ciudadanos, medida por la parte de los trámites administrativos correspondientes a los eventos vitales importantes que pueden realizarse en su totalidad por vía telemática. Se consideran los siguientes eventos vitales: las mudanzas; los transportes; la interposición de una demanda de menor cuantía; la familia; la carrera profesional; los estudios; la sanidad.*

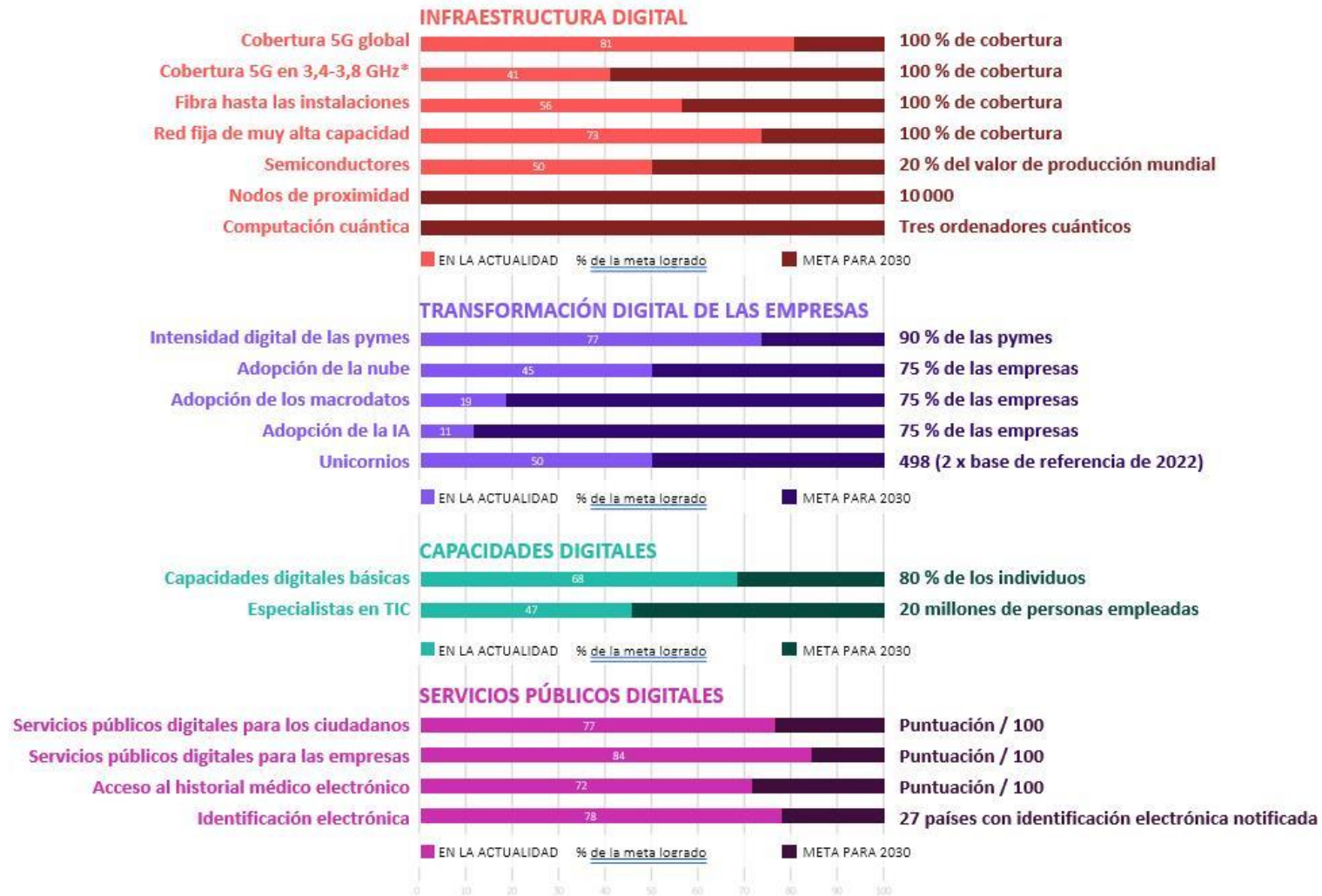
- La decisión establece que estos indicadores se incluirán en los indicadores que “son objeto de seguimiento en el marco del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI)” que veremos posteriormente.

- Por otra parte, la fuente de recopilación sobre capacidades digitales de nivel básico será el **Eurostat-Encuesta de la Unión Europea sobre el uso de las TIC en los hogares y por los particulares**, que veremos en apartados posteriores.

- La conectividad y la prestación de servicios públicos se harán por estudios encargados por la Comisión a un proveedor comercial.

Informe sobre el estado de la Década Digital de 2023 (COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES). Página 2:

BALANCE DEL PROGRESO REALIZADO CON MIRAS A 2030



* Aunque no se trata de un indicador clave de rendimiento, es un indicativo importante de una cobertura 5G de gran calidad.

Informe sobre el estado de la Década Digital de 2023

- Según este informe
- - Sólo el 56% de los hogares tienen acceso a redes fijas
- - El 9% de hogares rurales no tienen red fija
- - El 81% de la población tiene cobertura 5G, si bien 65,3% de las zonas rurales pobladas no tienen
- - Se han aportado fondos para las metas de conectividad: más de 23 000 millones de euros en subvenciones en programas de la UE, más ayudas estatales para banda ancha anteriores
- - 46% de personas no tienen capacidades digitales básicas
- - Programas de financiación: importe total de 26 900 millones de euros (Programa Europa Digital, Fondo Social Europeo Plus, MRR (mecanismo de recuperación y resiliencia)...)
 - Digitalización de los servicios públicos: 88% de los servicios de las administraciones centrales están en línea

•España

- Capacidades digitales básicas: encima de la media, 64%
- Red fija de muy alta capacidad: 93%
- Usuarios que utilizan servicios de administración electrónica: 84%

Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DIRECTIVA (UE) 2018/1972 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas)

- PARTE III
- SERVICIOS
- TÍTULO I
- OBLIGACIONES DE SERVICIO UNIVERSAL

•En el artículo 84 establece que “Los Estados miembros velarán por que todos los consumidores en su territorio tengan acceso, a un **precio asequible**, habida cuenta de las condiciones nacionales específicas, a un **servicio de acceso adecuado y disponible a una internet de banda ancha** y a servicios de comunicaciones vocales con la calidad especificada en su territorio, incluida la conexión subyacente en una ubicación fija”

•El art. 85 por su parte establece que “las autoridades nacionales de reglamentación en coordinación con otras autoridades competentes **supervisarán la evolución y el nivel de los precios al por menor de los servicios a los que se refiere el artículo 84, apartado 1**, disponibles en el mercado, en particular en relación con los precios nacionales y la renta del consumidor nacional” y que “Cuando los Estados miembros determinen que, teniendo en cuenta las condiciones nacionales, los precios al por menor de los servicios a los que se refiere el artículo 84, apartado 1, no son asequibles porque impiden a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales acceder a tales servicios, adoptarán medidas para garantizar que se ofrezca a tales consumidores un servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha y a los servicios de comunicaciones vocales al menos en una ubicación fija.”

Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DIRECTIVA (UE) 2018/1972 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas)

Artículo 84

Servicio universal asequible

1. Los Estados miembros velarán por que **todos los consumidores en su territorio tengan acceso, a un precio asequible, habida cuenta de las condiciones nacionales específicas, a un servicio de acceso adecuado y disponible a una internet de banda ancha** y a servicios de comunicaciones vocales con la calidad especificada en su territorio, incluida la conexión subyacente en una ubicación fija.
2. Además, **los Estados miembros también podrán velar por que los servicios mencionados en el apartado 1 que no se presten en una ubicación fija resulten asequibles, cuando lo consideren necesario para garantizar la plena participación social y económica de los consumidores en la sociedad.**
3. **Cada Estado miembro**, a la luz de las condiciones nacionales y del ancho de banda mínimo del que disfruta la mayoría de los consumidores en su territorio, y teniendo en cuenta el informe sobre buenas prácticas del ORECE, **definirá el servicio de acceso a una internet de banda ancha a los efectos del apartado 1 con vistas a garantizar el ancho de banda necesario para la participación social y económica en la sociedad.** El servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha será capaz de suministrar el ancho de banda necesario para soportar al menos el conjunto mínimo de servicios que figura en el anexo V.

A más tardar el 21 de junio de 2020, el ORECE, con el fin de contribuir a la aplicación uniforme del presente artículo y previa consulta a las partes interesadas y en estrecha cooperación con la Comisión, y teniendo en cuenta los datos disponibles de la Comisión (datos de Eurostat), elaborará un **informe sobre las buenas prácticas de los Estados miembros** con la finalidad de definir el servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero. Dicho informe se actualizará periódicamente para reflejar los avances tecnológicos y los cambios en las pautas de uso de los consumidores.
4. Cuando un consumidor lo solicite, la conexión contemplada en el apartado 1 y, si procede, en el apartado 2, podrá limitarse al soporte de los servicios de las comunicaciones vocales.
5. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de aplicación del presente artículo a los usuarios finales que sean microempresas y pequeñas y medianas empresas y organizaciones sin ánimo de lucro.

Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DIRECTIVA (UE) 2018/1972 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas)

Artículo 85

Prestación de un servicio universal asequible

- 1. Las autoridades nacionales de reglamentación en coordinación con otras autoridades competentes supervisarán la evolución y el nivel de los precios al por menor de los servicios a los que se refiere el artículo 84, apartado 1,** disponibles en el mercado, en particular en relación con los precios nacionales y la renta del consumidor nacional.
- 2. Cuando los Estados miembros determinen que, teniendo en cuenta las condiciones nacionales, los precios al por menor de los servicios a los que se refiere el artículo 84, apartado 1, no son asequibles porque impiden a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales acceder a tales servicios, adoptarán medidas para garantizar que se ofrezca a tales consumidores un servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha y a los servicios de comunicaciones vocales al menos en una ubicación fija.**

Con este fin, los Estados miembros **podrán garantizar que se ofrezcan ayudas a estos consumidores con fines de comunicación o exigir a los proveedores que suministren tales servicios de manera que ofrezcan a esos consumidores opciones o paquetes de tarifas** que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, o ambas cosas. A tal fin, los Estados miembros podrán exigir a dichos proveedores que apliquen tarifas comunes, incluida la equiparación geográfica, en la totalidad del territorio nacional.

En circunstancias excepcionales, en particular cuando la imposición de obligaciones en virtud del párrafo segundo del presente apartado a todos los proveedores dé lugar a una carga administrativa o financiera excesiva demostrable para los proveedores o para el Estado miembro, un Estado miembro podrá decidir, con carácter excepcional, imponer la obligación de ofrecer estas opciones o paquetes de tarifas sólo a empresas designadas. El artículo 86 se aplicará mutatis mutandis a dichas designaciones. Cuando un Estado miembro designe empresas se asegurará de que todos los consumidores de renta baja o con necesidades sociales especiales disfruten de una variedad de empresas que ofrecen opciones de tarifas adecuadas a sus necesidades, a menos que ello resulte imposible o cree una carga organizativa o financiera adicional excesiva.

Los Estados miembros velarán por que los consumidores que puedan beneficiarse de dichas opciones o paquetes de tarifas tengan el derecho de celebrar un contrato bien con un proveedor de los servicios definidos en el artículo 84, apartado 1, bien con una empresa designada conforme al presente apartado y que su número siga disponible durante un período adecuado y se evite la desconexión injustificada del servicio.

3. Los Estados miembros velarán por que las empresas que, de conformidad con el apartado 2, ofrezcan opciones o paquetes de tarifas a consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales mantengan informadas a las autoridades nacionales de reglamentación y otras autoridades competentes de los detalles de dichas ofertas. Las autoridades nacionales de reglamentación, en coordinación con otras autoridades competentes, velarán por que las condiciones en las que las empresas ofrezcan opciones o paquetes de tarifas con arreglo al apartado 2 sean plenamente transparentes y se publiquen y apliquen de conformidad con el principio de no discriminación. Las autoridades nacionales de reglamentación, en coordinación con otras autoridades competentes, podrán exigir la modificación o supresión de esas opciones o paquetes de tarifas.

4. Los Estados miembros velarán, teniendo en cuenta las condiciones nacionales, por que se preste ayuda a los consumidores con discapacidades y por que se adopten otras medidas específicas, cuando corresponda, con vistas a garantizar que los equipos terminales conexos y los equipos y servicios específicos que favorecen un acceso equivalente, incluidos, en su caso, los servicios de conversión a texto y los servicios de conversación total en modo texto estén disponibles y sean asequibles.

5. Cuando apliquen el presente artículo, los Estados miembros tratarán de reducir al mínimo las distorsiones del mercado.

6. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de aplicación del presente artículo los usuarios finales que sean microempresas y pequeñas y medianas empresas y organizaciones sin ánimo de lucro..

Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DIRECTIVA (UE) 2018/1972 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas)

Artículo 86

Disponibilidad del servicio universal

1. **Cuando un Estado miembro haya constatado, teniendo en cuenta los resultados, en su caso, del estudio geográfico realizado de conformidad con el artículo 22, apartado 1, y teniendo en cuenta, en caso necesario, otras pruebas adicionales, que la disponibilidad en una ubicación fija del servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha según se define de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y del servicio de comunicaciones vocales no puede garantizarse en circunstancias normales de explotación comercial o mediante otras herramientas potenciales de los poderes públicos en su territorio nacional o en diferentes partes del mismo, dicho Estado miembro podrá imponer obligaciones de servicio universal adecuadas para satisfacer todas las solicitudes razonables de acceso de los usuarios finales a tales servicios en las partes afectadas de su territorio.**
2. Los Estados miembros determinarán el enfoque más eficaz y adecuado para garantizar la disponibilidad en una ubicación fija de un servicio de acceso adecuado a internet de banda ancha, según se define de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y del servicio de comunicaciones vocales, respetando al mismo tiempo los principios de objetividad, transparencia, no discriminación y proporcionalidad. Los Estados miembros tratarán de reducir al mínimo las distorsiones del mercado, en particular cuando la prestación de servicios se realice a precios o en condiciones divergentes de las prácticas comerciales normales, salvaguardando al mismo tiempo el interés público.
3. **En particular, cuando los Estados miembros decidan imponer obligaciones para garantizar a los usuarios finales la disponibilidad en una ubicación fija de un servicio de acceso adecuado a internet de banda ancha,** según se define de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y del servicio de comunicaciones vocales, podrán designar una o varias empresas para garantizar dicha disponibilidad en todo el territorio nacional. Los Estados miembros podrán designar empresas o grupos de empresas diferentes para la prestación de un servicio de acceso adecuado a internet de banda ancha y de servicios de comunicaciones vocales en una ubicación fija o la cobertura de distintas partes del territorio nacional.
4. Cuando los Estados miembros designen empresas en la totalidad o en parte de su territorio nacional que tienen la obligación de garantizar la disponibilidad de servicios de conformidad con el apartado 3 del presente artículo, lo harán aplicando un mecanismo de designación eficaz, objetivo, transparente y no discriminatorio en virtud del cual no pueda excluirse a priori la designación de ninguna empresa. Estos métodos de designación garantizarán que la prestación de un servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha y de comunicaciones vocales en una ubicación fija se haga de manera rentable y podrán utilizarse como medio para determinar el coste neto derivado de la obligación de servicio universal de conformidad con el artículo 89.
5. Cuando una empresa designada de conformidad con el apartado 3 del presente artículo se proponga entregar una parte sustancial o la totalidad de sus activos de red de acceso local a una persona jurídica separada de distinta propiedad, informará con la debida antelación y de manera oportuna a la autoridad nacional de reglamentación u otra autoridad competente, a fin de que dicha autoridad pueda evaluar las repercusiones de la operación prevista en el suministro en una ubicación fija de un servicio de acceso adecuado a una internet de banda ancha, según se define de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y del servicio de comunicaciones vocales. La autoridad nacional de reglamentación u otra autoridad competente podrá imponer, modificar o suprimir obligaciones específicas de conformidad con el artículo 13, apartado 2.

Artículo 89

Cálculo de costes de las obligaciones del servicio universal

1. Cuando las autoridades nacionales de reglamentación consideren que la prestación de un servicio de acceso adecuado a internet de banda ancha, según se define de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y del servicio de comunicaciones vocales, según lo establecido en los artículos 84, 85 y 86, o la continuación del servicio universal existente, según lo establecido en el artículo 87, pueda constituir una carga injusta para los proveedores de dichos servicios, que solicitan una compensación, las autoridades nacionales de reglamentación calcularán el coste neto de esa prestación.

A tal efecto, las autoridades nacionales de reglamentación:

a) calcularán el coste neto de la obligación de servicio universal, teniendo en cuenta los beneficios de mercado, si los hubiere, que revierten en favor de un proveedor de servicio de acceso adecuado a internet de banda ancha, de finido de conformidad con el artículo 84, apartado 3, y de servicios de comunicaciones vocales, según lo establecido en los artículos, 84, 85 y 86, o la continuación del servicio universal existente, según lo establecido en el artículo 87, de conformidad con el anexo VII, o

b) harán uso de los costes netos de la prestación de servicio universal establecidos por un mecanismo de designación con arreglo al artículo 86, apartado 4.

2. Las cuentas y demás información en que se base el cálculo del coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal a que se refiere el apartado 1, párrafo segundo, letra a), serán objeto de auditoría o verificación por la autoridad nacional de reglamentación o por un organismo independiente de las partes interesadas y aprobado por la autoridad nacional de reglamentación. Los resultados del cálculo de costes y las conclusiones de la auditoría se pondrán a disposición del público.

España: Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

- Recoge el concepto de servicio universal como “el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los consumidores con independencia de su localización geográfica, en condiciones de neutralidad tecnológica, con una calidad determinada y a un precio asequible.”
- Entre los servicios incluidos en el servicio universal está el “*servicio de acceso adecuado y disponible a una internet de banda ancha a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, que deberá soportar el conjunto mínimo de servicios a que se refiere anexo III*” con una velocidad mínima establecida. (art. 37). Y el art. 38 establece la “asequibilidad del servicio universal” por la que los precios de los servicios tienen que ser asequibles y “no deben impedir a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales acceder a tales servicios”
- “Los precios minoristas en los que se prestan los servicios incluidos dentro del servicio universal han de ser asequibles y no deben impedir a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales acceder a tales servicios. A tales efectos, mediante real decreto, previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, **se determinarán las características sociales y de poder adquisitivo correspondientes para determinar de que los consumidores tienen rentas bajas o necesidades sociales especiales**”.

España: Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Artículo 37. Concepto y ámbito de aplicación.

1. **Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los consumidores con independencia de su localización geográfica, en condiciones de neutralidad tecnológica, con una calidad determinada y a un precio asequible.**

Los servicios incluidos en el servicio universal, en los términos y condiciones que mediante real decreto se determinen por el Gobierno, son:

a) Servicio de **acceso adecuado y disponible a una internet de banda ancha a través de una conexión subyacente en una ubicación fija**, que deberá soportar el conjunto mínimo de servicios a que se refiere el anexo III. La velocidad mínima de acceso a una internet de banda ancha se fija en 10 Mbit por segundo en sentido descendente.

Mediante real decreto, teniendo en cuenta la evolución social, económica y tecnológica y las condiciones de competencia en el mercado, se modificará la velocidad mínima de acceso a una internet de banda ancha, en particular, escalando dicha velocidad mínima a 30 Mbit por segundo en sentido descendente tan pronto como sea posible en función de la extensión de las redes y del estado de la técnica, así como se determinarán sus características y parámetros técnicos, y se podrá modificar el conjunto mínimo de servicios que deberá soportar el servicio de acceso a una internet de banda ancha a que se refiere el anexo III.

b) Servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija.

2. La conexión subyacente en una ubicación fija podrá limitarse al soporte de los servicios de las comunicaciones vocales, cuando así lo solicite el consumidor.

España: Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Artículo 38. Asequibilidad del servicio universal.

1. Los precios minoristas en los que se prestan los servicios incluidos dentro del servicio **universal han de ser asequibles y no deben impedir a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales acceder a tales servicios**. A tales efectos, mediante real decreto, previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se determinarán las características sociales y de poder adquisitivo correspondientes para determinar de que los consumidores tienen rentas bajas o necesidades sociales especiales.

2. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en coordinación con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y con el departamento ministerial competente en materia de protección de los consumidores y usuarios, supervisará la evolución y el nivel de la tarificación al público de los servicios incluidos en el servicio universal, bien sean prestados por todos los operadores o bien sean prestados por el operador u operadores designados, en particular en relación con los niveles nacionales de precios al consumo y de rentas.

3. Todos los operadores que presten servicios de acceso a una internet de banda ancha y los servicios de comunicaciones vocales que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija deben ofrecer a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial en condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias. A tal fin se podrá exigir a dichos operadores que apliquen limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares. Mediante real decreto se podrá establecer si los operadores, en el marco de estas opciones o paquetes de tarifas, disponen de la posibilidad o no de fijar un volumen máximo de datos a transmitir en el servicio de acceso a internet de banda ancha.

Entre estas opciones o paquetes de tarifas deberán figurar un abono social para servicios de comunicaciones vocales que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, **un abono social para servicios de acceso a una internet de banda ancha que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija** y un abono social que incluya de manera empaquetada ambos servicios.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, previo informe de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa y de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, podrá exigir la modificación o supresión de las opciones o paquetes de tarifas ofrecidas por los operadores a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales, para lo cual podrá exigir a dichos operadores que apliquen limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares. En todo caso, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá proponer a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la modificación o supresión de las opciones o paquetes de tarifas ofrecidas por los operadores a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales.

(...)

España: Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Artículo 39. Accesibilidad del servicio universal.

1. Los consumidores con discapacidad deben tener un acceso a los servicios incluidos en el servicio universal a un nivel equivalente al que disfrutaban otros consumidores.
2. A tal efecto, se podrán imponer como obligación de servicio universal medidas específicas con vistas a garantizar que los equipos terminales conexos y los equipos y servicios específicos que favorecen un acceso equivalente, incluidos, en su caso, los servicios de conversión a texto y los servicios de conversación total en modo texto, estén disponibles y sean asequibles.
3. Mediante real decreto se adoptarán medidas a fin de garantizar que los consumidores con discapacidad también puedan beneficiarse de la capacidad de elección de operadores de que disfrutaba la mayoría de los consumidores.

Objetivos de la ley

- Entre sus objetivos se encuentra (art. 3):

- k) defender los intereses de los usuarios, asegurando su **derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad**, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a internet. En la prestación de estos servicios deben salvaguardarse los imperativos constitucionales de no discriminación, de respeto a los derechos al honor y a la intimidad, la protección a la juventud y a la infancia, la protección a las personas con discapacidad, la protección de los datos personales y el secreto en las comunicaciones;

- l) **salvaguardar y proteger en los mercados de telecomunicaciones la satisfacción de las necesidades de grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas en situación de dependencia y usuarios con necesidades sociales especiales, atendiendo a los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.** En lo relativo al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas de las personas con discapacidad y personas en situación de dependencia, se fomentará el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes relativas a normalización técnica publicadas de acuerdo con la normativa comunitaria y se facilitará el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de comunicaciones electrónicas y al uso de equipos terminales;

- m) impulsar la universalización del acceso a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas de banda ancha y contribuir a alcanzar la mayor vertebración territorial y social posible mediante **el despliegue de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en las distintas zonas del territorio español, especialmente en aquellas que necesitan de la instalación de redes de comunicaciones electrónicas** y la mejora de las existentes para permitir impulsar distintas actividades económicas y sociales.

Medidas

- ”Todos los operadores que presten servicios de acceso a una internet de banda ancha y los servicios de comunicaciones vocales que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija deben ofrecer a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial en condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias. A tal fin se podrá exigir a dichos operadores que apliquen limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares. Mediante real decreto se podrá establecer si los operadores, en el marco de estas opciones o paquetes de tarifas, disponen de la posibilidad o no de fijar un volumen máximo de datos a transmitir en el servicio de acceso a internet de banda ancha
- Entre estas opciones o paquetes de tarifas deberán figurar un abono social para servicios de comunicaciones vocales que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, **un abono social para servicios de acceso a una internet de banda ancha** que se presten a través de una conexión subyacente en una ubicación fija y un abono social que incluya de manera empaquetada ambos servicios”

Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

- TÍTULO III. Obligaciones de servicio público y de carácter público

- CAPÍTULO II. Servicio universal

- Sección 1.ª Delimitación del servicio universal

- Artículo 27. Concepto y delimitación de los servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal.

- 1. Se entiende por servicio universal 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.

- 2. Bajo el concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que se establecen en este capítulo, lo siguiente:

- a) **Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija** con las características que se establecen en el artículo 28.1, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos establecidos en el artículo 29.

- De acuerdo con el art. 28 la conexión a la red pública a la que se refiere este apartado debe ofrecer la posibilidad de **“establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet”: banda ancha a una velocidad de 1Mbit**

- Art. 29: se considera siempre razonable si la conexión se solicita para cualquier inmueble situado en suelo urbano o edificación que no esté en suelo urbano pero se utilice como vivienda habitual de conformidad con la normativa urbanística aplicable.

- “El operador para la prestación de este elemento de servicio universal deberá satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija”

Principios generales

Artículo 2. Principios generales.

El sector público deberá respetar los siguientes principios en sus actuaciones y relaciones electrónicas:

b) El principio de accesibilidad, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos **para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.**

c) El principio de facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que **se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.**

...

Asequibilidad

- Artículo 35. Concepto y objetivos.

- 1. La Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a propuesta de los Ministros de Industria, Turismo y Comercio y de Economía y Hacienda, y previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (integrada ahora en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), garantizará el carácter asequible de los precios de los servicios incluidos dentro del servicio universal.

- Serán objeto de especial consideración los colectivos de pensionistas y jubilados de renta familiar baja y el colectivo de las personas con discapacidad a las que se refiere el artículo 33.1.

- ¿Qué se entiende por asequibilidad? Según este artículo cuando se cumplen estos objetivos:

- Que los precios en zonas de alto coste, rurales, insulares y distantes sean comparables a los de áreas urbanas

- Que no haya barreras de precios que impidan a las personas con discapacidad el acceso y uso en condiciones equivalentes.

- Que se ofrezcan planes de precios que no limiten la posibilidad de usar el servicio

MEDIDAS que establece este Real Decreto

- El art. 35 establece que para alcanzar los objetivos de asequibilidad el operador designado deberá ofrecer (se mencionan aquí solo las relativas a internet):
 - “Programas de precios de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del usuario” entre los que se menciona el abono social (plan de precios para jubilados y pensionistas según la renta),
 - La posibilidad de poder elegir la frecuencia de facturación, teniendo que haber al menos la posibilidad de que sea frecuencia mensual
 - Publicidad e información sobre la asequibilidad de la prestación de los servicios y en general
 - Nivel básico y gratuito de detalle en las facturas para poder hacer seguimiento de gastos
 - Posibilidad de abono previo y de pago escalonado cuando se establezca por resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Ejemplo: Abono social para jubilados y pensionistas

“Conexión a la red, con capacidad de banda ancha a 1Mbps,+ servicio telefónico fijo

Para que estos servicios sean asequibles a los usuarios con necesidades sociales especiales, el operador designado debe ofrecer el plan especial de precios denominado Abono Social, que va dirigido a jubilados y a pensionistas cuya renta familiar no exceda el 120% del IPREM y consistirá en la aplicación de una bonificación del 70% en el importe de la cuota de alta o cuota de conexión de líneas individuales y del 95% en el importe de la cuota de abono de la línea individual de carácter periódico. Para más información ver la página de Internet de Movistar sobre Abono Social”

<https://avancedigital.mineco.gob.es/gl-es/servicios/informeuniversal/paginas/conexservteleyba.aspx>

Financiación del servicio universal (brevemente)

- Concepto de coste neto: art. 39 y siguientes: “a diferencia entre el coste que para el operador designado tiene el operar con dichas obligaciones y el correspondiente a operar sin las mismas”
- Art. 36.4: *La designación de un operador para la prestación del servicio universal dará lugar, en el caso de que la prestación para la que ha sido designado implique un coste neto que suponga una carga injustificada, a la calificación de dicho operador como receptor de fondos del **Fondo nacional de financiación del servicio universal** o, en su defecto, del **mecanismo de compensación entre operadores** que se establece en este reglamento.*
- Art. 47.2: *La financiación del coste neto resultante de la obligación de prestación del servicio universal será compartida por todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.*
- Fondo de financiación: para gestionar el cobro de las aportaciones de los operadores y los pagos a los operadores con derecho a recibirlos (Art. 50)