



COMISIÓN EUROPEA

MEMO

Bruselas, 11 de septiembre de 2013

## La Comisión adopta propuestas reguladoras en favor de un continente conectado

La Comisión ha adoptado hoy importantes propuestas reguladoras para completar el mercado único de las telecomunicaciones y conseguir un continente conectado.

**Un continente conectado significa:** Conexiones más rápidas. Actividades empresariales más sencillas. Una vida más fácil. Prepararse para el futuro.

**Este paquete de propuestas dice sí al mercado único; sí a la neutralidad de la red; no a los recargos por itinerancia; no a la burocracia.**

### 1. Resumen

#### ¿Por qué es importante para el crecimiento?

Europa necesita desesperadamente explotar nuevas fuentes de crecimiento e innovación. . Dado que actualmente la competitividad de todos los sectores económicos depende cada vez más de una buena conectividad, la solución reside en el aprovechamiento de la tecnología digital y las TIC (fuente de la mitad del crecimiento de nuestra productividad) en el mercado único (nuestra joya de la Corona). No podemos permitirnos seguir atrapados en 28 mercados nacionales; si se mantiene esta situación, no conseguiremos dotar a la economía digital de la materia prima que necesita: conectividad y escala.

Cuando dispone de lo necesario, el ecosistema digital crece rápidamente (más aprisa que la economía china) y crea puestos de trabajo (794 000 en la economía de las aplicaciones para móviles en solo cinco años, en una época de recesión), y estimula la innovación y la actividad empresarial en todos los sectores de la economía, a través de un aumento de la productividad, la eficiencia y los ingresos. La piedra angular de este ecosistema digital es un mercado único de las telecomunicaciones, que, de existir, permitiría aumentar permanentemente el PIB (base: 2010) en aproximadamente el 1 % anual.

#### ¿Qué ocurre con el empleo y los consumidores?

Los europeos padecen los efectos de la crisis económica. Es esencial tomar todas las medidas posibles para crear puestos de trabajo, y ningún sector ofrece mejores oportunidades de crecimiento del empleo (especialmente para los jóvenes) que el digital. Resulta esencial asimismo que los ciudadanos disfruten de un acceso pleno a Internet, que aprecian enormemente, y que estén protegidos frente a recargos y prácticas desleales, tales como los precios abusivos de la itinerancia y los contratos opacos.

Personas de contacto

E-mail: [comm-kroes@ec.europa.eu](mailto:comm-kroes@ec.europa.eu) Tel: +32.229.56361 Twitter: [@RyanHeathEU](https://twitter.com/RyanHeathEU)

## **¿Qué ocurre con el liderazgo industrial y mundial de la UE?**

El mundo envidió a Europa cuando fue pionera de la industria mundial de la telefonía móvil a principios de los noventa (GSM), pero nuestra industria a menudo no tiene un mercado nacional donde vender (por ejemplo, la 4G), los consumidores se pierden las últimas mejoras o sus dispositivos no encuentran las redes necesarias para poder disfrutarse plenamente. Estos problemas afectan a todos los sectores y privan a Europa de los puestos de trabajo que necesita desesperadamente. Las empresas de la UE no son protagonistas de la Internet mundial. Lagos dispone de la 4G móvil, pero Bruselas no.

Europa sigue poseyendo industrias de TIC de nivel mundial en ámbitos como la electrónica, la robótica y los equipos de telecomunicaciones. Ha innovado en aplicaciones de asistencia sanitaria, tecnologías de ciudades inteligentes, servicios públicos electrónicos y datos abiertos. Pero un mercado fragmentado no se adecua a la competencia mundial. Solo un mercado único de las telecomunicaciones permitirá que todo el ecosistema digital resulte más dinámico y recupere su papel de vanguardia mundial.

## **¿Qué ha propuesto la Comisión?**

La Comisión ha propuesto modificaciones legislativas que complementan el actual marco regulador para hacer realidad dos grandes principios del Tratado de la UE: la libertad de prestar y consumir servicios (digitales) en cualquier lugar de la UE.

Para ello, la propuesta traslada plenamente el sector de las telecomunicaciones a la era de Internet (incentivos para nuevos modelos de negocio y más inversión) y elimina los cuellos de botella y obstáculos de manera que los 28 mercados nacionales de Europa se conviertan en un mercado único (apoyándose en la Directiva marco sobre telecomunicaciones de 2009 y en más de 26 años de trabajo en la creación del mercado único). La propuesta constituye una unidad, no un menú a la carta, para garantizar que todos los grupos de partes interesadas obtengan un beneficio neto.

## **¿En qué consiste la propuesta?**

- ✓ Simplificación y reducción de la reglamentación para las empresas
- ✓ Mayor coordinación en la atribución del espectro, para hacer posible más banda ancha inalámbrica, más 4G y la aparición de empresas móviles paneuropeas con redes integradas
- ✓ Productos mayoristas normalizados: fomentan una mayor competencia entre más empresas
- ✓ Protección de la Internet abierta: se garantiza la neutralidad de la red, la innovación y los derechos de los consumidores.
- ✓ Eliminación de los recargos por itinerancia: un enfoque de premio y castigo para hacer desaparecer los recargos por itinerancia en 2016 o incluso antes.

- ✓ Protección de los consumidores: contratos en un lenguaje sencillo, con más información comparable y más derecho a cambiar de proveedor o de contrato.

## **¿En qué no consiste la propuesta?**

- × No habrá un regulador único de las telecomunicaciones
- × No habrá eurotarifas de terminación
- × No cambia la definición de prestador de servicios de comunicaciones electrónicas
- × No habrá una licencia de espectro paneuropea
- × No se prohibirán los productos de Internet diferenciados

### **¿En qué estriba su importancia?**

Las redes de telecomunicaciones constituyen la base de la economía digital en general. Todos los sectores dependen hoy en día de la conectividad. Esto significa que el actual sector de las telecomunicaciones es una rémora para el resto de la economía.

Las redes son demasiado lentas, poco fiables e inseguras para la mayoría de los europeos; las empresas de telecomunicaciones han contraído deudas a menudo enormes, lo que dificulta que inviertan en mejoras. Tenemos que darle la vuelta al sector de modo que propicie un incremento de la productividad, el empleo y el crecimiento.

Para empezar, el sector necesita un mercado único (que acrecentaría el PIB en un 0,9 % anual). Constituye el principal impulso macroeconómico disponible a escala de la UE en los próximos años.

Más de 4 de cada 10 empresas se muestran insatisfechas con la conectividad a que tienen acceso. Consideran malos los servicios y demasiado bajas las velocidades. Esto va en detrimento de su competitividad. Los consumidores también están hartos de las tarifas desleales, la información confusa y los dispositivos que no funcionan. Aportar estas modificaciones legislativas es una cuestión de credibilidad política para la UE.

No hacer nada perjudicará a todos, no existiendo ninguna certidumbre de poder negociar políticamente un enfoque «big bang». Tenemos que actuar ahora para que otras economías no nos tomen la delantera en la capacidad para acceder a los contenidos y aplicaciones en línea de su elección, y evitar que nuestras empresas de telecomunicaciones provoquen daños más amplios al continuar su declive, o incluso quiebra.

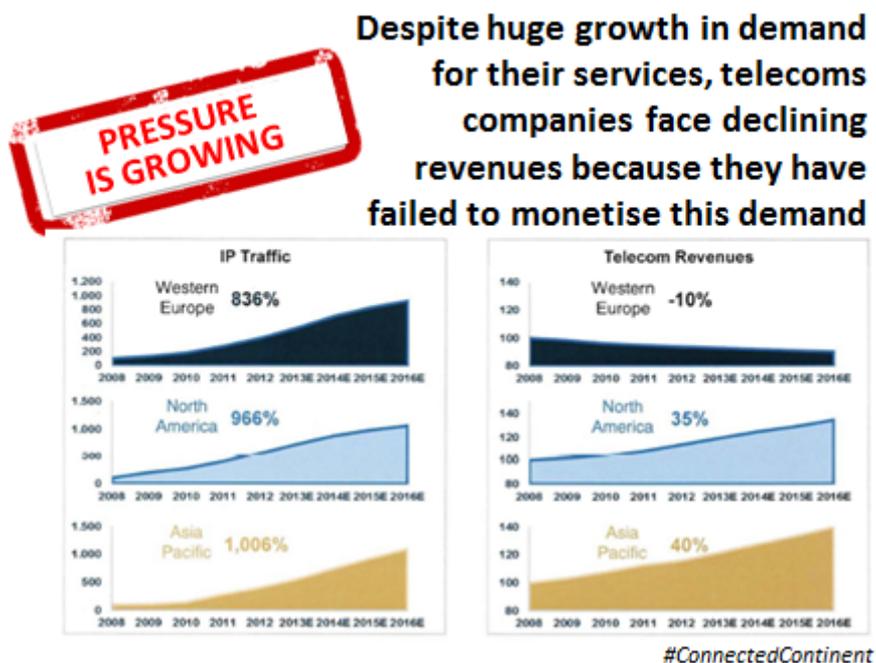
### **¿Cómo hemos llegado aquí?**

Las conclusiones del Consejo Europeo de primavera de 2013 instaban a la Comisión a presentar «medidas concretas para realizar el mercado único en las TIC tan pronto como sea posible» a tiempo para el Consejo Europeo de octubre. Tres años de las consultas, actos públicos (incluidos dos importantes actos públicos con mil participantes en junio) y reuniones privadas avalan estas propuestas.

## 2. El sector de las telecomunicaciones de la UE tiene dificultades

Ha habido un enorme crecimiento de la demanda (en particular en el caso de los datos), pero, desde la última reforma de la normativa sobre telecomunicaciones de la UE (IP/11/622) este crecimiento no se ha traducido en ganancias. Los ingresos están disminuyendo en términos reales (-2,2 % en 2011 y -1,1 % en 2012) y en relación con los mercados estadounidense, asiáticos y otros. La capitalización bursátil ha disminuido un 22 % desde 2011. Además, los antiguos monopolios de telecomunicaciones europeos tienen una tasa de inversión neta prácticamente nula y se han quedado rezagados frente a sus competidores (fuente: HSBC). El porcentaje de inversión en el sector inalámbrico es la mitad que en Estados Unidos/Canadá desde 2002.

Varios operadores soportan un elevado nivel de deuda, incluso tres veces superior al valor de la empresa en bolsa (Telecom Italia) y por encima de los 30 000 millones EUR (Telefónica). El mal comportamiento de las telecomunicaciones hace que se resienta el resto de la economía. En particular, perjudica a sectores tales como los fabricantes de



equipos, las empresas de Internet, el automóvil, los objetos inteligentes, la venta al por mayor, al por menor y la logística, la asistencia sanitaria y las industrias creativas.

### ¿Cuál ha sido el motivo?

- **El sector de las telecomunicaciones ha demorado las reformas** (por ejemplo, en respuesta a Skype, la revolución de los datos, el abandono de vacas lecheras como la itinerancia)
- **Las diferencias culturales y reglamentarias** hacen que Europa no se considere un punto de partida para iniciar o desarrollar un negocio mundial en Internet (en comparación con Silicon Valley)
- **La fragmentación** del mercado y la normativa europea en función de las fronteras nacionales impide la eficiencia y el aprovechamiento de la escala
- **Los intereses a corto plazo de los gobiernos nacionales** acerca de la maximización de los ingresos procedentes de las subastas de espectro absorbieron

los recursos de muchas compañías de telecomunicaciones, minando la inversión en la construcción de redes.

- **Las empresas** no pueden adquirir «materias primas» cruciales, como la conectividad a Internet o el acceso a frecuencias armonizadas, en condiciones coherentes y competitivas a un proveedor único en varios Estados miembros (por la inexistencia de un mercado único de estas «materias»).

### DIVERGENCIA EN LOS MERCADOS EUROPEOS

- El coste de las licencias de explotación oscila entre 0 y 3 000 EUR.
- Algunos países incluso especifican qué fuente debe utilizarse en los contratos con los consumidores.
- Los cánones de la administración por la posesión de una licencia oscilan entre 5 000 y 15 000 EUR. Entre los países de la UE existe un diferencial de ingresos del 774 % por minuto de llamada.
- El precio de los derechos sobre el espectro varía en un factor de hasta 50 (banda de 2600 GHz).
- Los precios de acceso mayorista al cobre que los propietarios de una red pueden cobrar a los competidores que la alquilan oscila entre 4 y 14 EUR al mes (una diferencia del 333 %).
- El enfoque aplicado a la regulación de los mercados de banda ancha al por mayor es



\* That's why we're planning to change it



Across the EU, spectrum prices vary by up to a factor of 50\*

MS	Total Revenues (billion € - 800 MHz)	Total Revenues (billion € - 2.6 GHz FDD)	Revenues (€/MHz/pop - 800 MHz)	Revenues (€/MHz/pop - 2.6 GHz FDD)
Germany	3,576	0,258	0,73	0,022
France	2,64	0,936	0,68	0,103
Spain	1,302	0,117	0,47	0,023
Italy	2,934	0,432	0,82	0,06
The Netherlands		0,0026	0,5	0,002
Portugal	0,27	0,036	0,28	0,028
UK			0,48	0,054

#ConnectedContinent

distinto virtualmente en cada Estado miembro.

- El precio de las llamadas internacionales oscila en la UE entre 0,35 y 1,19 EUR/minuto.

### **3. Generar puestos de trabajo sostenibles**

#### **Un continente conectado, base para conseguir puestos de trabajo sostenibles y bien pagados**

**PROBLEMAS** Los niveles de desempleo son inaceptablemente elevados. Europa se encuentra en una fase de transición digital. Existen millones de nuevas oportunidades de trabajo digital (se predice literalmente un millón de vacantes en 2015 debido a la falta de capacitación) y también una serie de reformas necesarias aún no completadas.

Hoy en día, las empresas que dependen de la economía digital tienen dificultades para expandirse e invertir, para contratar más personal. Debido a la insuficiente inversión en redes, las industrias asociadas (de las aplicaciones móviles a los fabricantes de equipos de telecomunicaciones) no cosechan todo su potencial y no crean una demanda de mejores redes. Debemos romper este círculo vicioso.

#### **SOLUCIONES PROPUESTAS**

- Otorgar la prioridad al sector digital, cuya mano de obra es muy joven, es una manera de hacer frente al desempleo juvenil en Europa.
- Ayudar a crecer a las nuevas empresas permitiéndoles vender en el mercado más grande del mundo desde el primer día (por ejemplo, después de una batalla política, las empresas francesas de nueva creación consiguieron un crecimiento del empleo del 24 % en 2012).
- Apoyar los cambios del personal en las empresas de telecomunicaciones que no se hayan adaptado a los nuevos modelos de negocios digitales y basados en los datos
- Trabajar con las empresas en una gran coalición por la capacitación digital y el empleo, para formar a las personas y mejorar globalmente el ecosistema digital.

## IMPACTOS Y EJEMPLOS

- 794 000 puestos de trabajo creados por la economía de las aplicaciones móviles, incluidos casi 600 000 directos en los últimos cinco años. Esto es lo que sucede cuando las fronteras se difuminan.
- Esas industrias necesitan buenas redes. De acuerdo con Analysis Mason and Tech4i2 (2013), con una intervención incluso «modesta» para construir infraestructuras de banda ancha rápida, se podrían crear 447 000 nuevos puestos de trabajo en los tres primeros años y otros dos millones posteriormente
- *Para las telecomunicaciones:* Un verdadero mercado único de las telecomunicaciones respaldará el crecimiento y contrarrestará la tendencia a una disminución del 10 % del personal directamente empleado en el sector prevista para los próximos años.
- *Para otras empresas:* La computación en nube solo puede funcionar a escala de la UE o superior, y la correspondiente demanda fomentará nuevas inversiones en la mejora de las redes. La nube es la «aplicación estrella» para la banda ancha superrápida. La combinación de unos insumos normalizados, unos mercados de más envergadura, menores distorsiones del mercado (como el bloqueo de servicios) y una mayor capacitación digital permitirá que empresas como los prestadores de servicios en nube generen nuevos puestos de trabajo.

***La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: « Cada día que pasa sin que exista un mercado único de las telecomunicaciones estamos fomentando el desempleo, sobre todo el juvenil»***

## 4. Menos burocracia para las empresas

### # 1 Autorización única

**PROBLEMA:** No existe ninguna empresa paneuropea de telecomunicaciones móviles o fijas. En teoría es posible operar en todos los Estados miembros y, sin embargo, nadie lo hace aún, porque el sistema no funciona. Hay que cumplir los distintos requisitos de registro de cada Estado miembro en el que se prestan servicios. Los operadores afrontan costes adicionales y pierden tiempo en cumplir las distintas e incoherentes normas nacionales, con resultados variables en el mercado.

### SOLUCIONES PROPUESTAS

- Aprender de otros sectores en el mercado único de la UE (como la banca), e imitarlos, ofreciendo a los agentes económicos la oportunidad de ejercer su actividad en todos los países mediante una autorización única de la UE y la oportunidad de tratar con una sola autoridad en otros asuntos relacionados con las licencias.
- Seguridad jurídica paneuropea y derecho a la igualdad de trato normativo

## REPERCUSIONES

- Más empresas que operan con facilidad a través de las fronteras.
- *Para las empresas:* Reducir las barreras de entrada para las nuevas empresas y los costes de prestación de los servicios, y nuevas oportunidades de expansión a nuevos Estados miembros de la UE.
- *Para los consumidores:* Beneficiarse de las ofertas de los nuevos competidores en sus Estados miembros.
- *Para el futuro:* Una base real para un mercado único digital más amplio en Europa.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: «El derecho a operar en cualquier lugar no es real si no se puede ejercer. La mejor manera de conseguirlo es la autorización única, ya que constituye una garantía. Servirá tanto para las empresas del futuro como para las actuales»**

## # 2 Nuevos criterios para la regulación de los mercados

**PROBLEMAS:** Los reguladores nacionales están regulando demasiado, o demasiado poco, determinados (sub)mercados de telecomunicaciones, que definen de forma distinta.

### SOLUCIONES PROPUESTAS

Inclusión en el Reglamento de la acreditada prueba de los «3 criterios» que utiliza la Comisión para seleccionar los mercados que deben regularse en su «Recomendación sobre mercados pertinentes», y que los reguladores nacionales deben aplicar si desean regular mercados que no figuran en dicha Recomendación. A partir de ahora será legalmente exigible.

- Para poder regular tendrán que satisfacerse tres criterios:
  1. Presencia de barreras a la entrada, estructurales, legales o reglamentarias, elevadas y no transitorias;
  2. La estructura del mercado no tiende hacia una competencia efectiva dentro del horizonte temporal pertinente, teniendo en cuenta el grado de competencia basada en la infraestructura y de otro tipo detrás de las barreras de entrada;
  3. La legislación sobre competencia resulta insuficiente por si sola para hacer frente de manera adecuada a las deficiencias del mercado en cuestión.
- Los reguladores nacionales también deberán tener en cuenta todas las presiones competitivas [incluso de los operadores OTT (de transmisión libre)].

## REPERCUSIONES

- *Para las empresas:* regulación más ligera coherente con la mayoría de los demás mercados.
- *Para los consumidores:* una protección más coherente en los casos en que los operadores históricos tengan una posición dominante.
- *Para el futuro:* normalización del mercado de las telecomunicaciones (es decir, que sea un mercado más en el que las empresas compiten y los consumidores tienen posibilidades de elección).

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado «Queremos reducir la burocracia como parte de la normalización del sector de las telecomunicaciones. Los operadores no deben estar sujetos a los caprichos o incoherencias nacionales»**

### #3 Medidas correctoras vetadas en virtud del artículo 7

**PROBLEMAS:** Los reguladores nacionales de las telecomunicaciones aplican la reglamentación de la UE de forma incoherente, o regulan innecesariamente, generando incertidumbre entre los operadores.

#### SOLUCIONES PROPUESTAS

- Garantizar la coherencia mediante el posible uso de la facultad de la Comisión de vetar las decisiones nacionales sobre medidas correctoras

#### REPERCUSIONES

- Para las empresas: el poder de veto de la Comisión pondrá fin al exceso de reglamentación.
- Para los consumidores: una mayor coherencia ayudará a los proveedores europeos, al darles confianza para presentar a los consumidores una gama más amplia de apasionantes y nuevas ofertas.
- Para el futuro: clave para lograr la normalización del mercado de las telecomunicaciones.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: «Se trata de conseguir de forma gradual que el sector de las telecomunicaciones se convierta en un sector económico normal con una regulación *ex ante* limitada, recayendo la responsabilidad en la regulación *ex post*»**

## 5. Productos mayoristas más sencillos

**Un continente conectado significa productos mayoristas para las redes fijas (*el espectro es el insumo fundamental para las comunicaciones móviles*)**

**PROBLEMAS:** El mercado de empresa a empresa (que representa aproximadamente la mitad de todo el mercado de telecomunicaciones de la UE) adolece de falta de diseño

uniforme de los productos y de conectividad, motivo por el cual no se explota plenamente la demanda potencial.

Quienes desean entrar en los mercados de banda ancha para el consumidor tropiezan con grandes disparidades en los productos de acceso regulado a la red, las cuales hacen imposible disponer de modelos de negocios y opciones técnicas comunes para varios Estados miembros.

### **SOLUCIONES PROPUESTAS**

- En los casos en que los operadores dominantes con peso significativo en el mercado están obligados a ofrecer a sus competidores un acceso virtual a sus redes, tanto el comprador como el vendedor deberían contar con características y condiciones armonizadas en toda la UE.
- Unos criterios comunes para disponer de una conectividad con calidad del servicio garantizada negociados entre los operadores en condiciones comerciales.

### **REPERCUSIONES**

- *Para las empresas de telecomunicaciones:* mayor facilidad para expandirse a otros mercados europeos.
- *Para otras empresas:* esencial para empresas que no son de telecomunicaciones, como los proveedores de sanidad electrónica, los prestadores de servicios en nube o las empresas de videoconferencia, pues significa garantizarles que podrán cumplir sus compromisos contractuales y de nivel de servicio.

***La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado «Los productos europeos de acceso virtual normalizados, con calidad del servicio garantizada, ayudarán a ampliar el mercado de empresa a empresa. Las nuevas obligaciones sustituirán a las obligaciones nacionales, no se añadirán a ellas»***

## **6. Espectro y 4G**

**Un continente conectado significa espectro para la banda ancha inalámbrica**

### **PROBLEMAS**

- Europa se enfrenta en relación con el espectro a una maraña de normas, tarifas y plazos que hacen imposible aplicar unas estrategias empresariales paneuropeas en las comunicaciones móviles.
- La mayor parte de la atribución del espectro está fragmentada y algunos países no cumplen sus obligaciones a la hora de asignar espectro.
- Solo 5 de los 28 Estados miembros han asignado el 100 % de la banda de 1 025 MHz armonizada en la UE a la banda ancha móvil, cosa que debía hacerse para finales de 2012.
- Solo 12 Estados miembros han liberado la banda de 800 MHz, la más crítica para la 4G LTE y para hacer extensiva a las zonas rurales la cobertura de la banda ancha, para los operadores.

## **SOLUCIONES PROPUESTAS**

- Armonizar el calendario de liberación del espectro y armonizar la duración de los derechos.
- Introducir la posibilidad de emplear un veto de comitología (el COCOM, no la Comisión sola) para atacar problemas como el precio excesivo en las subastas de espectro.
- Aplicar un conjunto de principios y criterios dirigidos a garantizar el desarrollo de un espacio inalámbrico de la UE.
- Compensaciones adecuadas por liberar a tiempo el espectro, compartir las infraestructuras y el espectro e intercambiar espectro, de modo que por ejemplo se aproveche el espectro no utilizado.

## **REPERCUSIONES**

- *Para las empresas:* es bueno para todos los operadores móviles, especialmente los que desean ampliar sus actividades.
- *Para los consumidores:* despliegue más rápido de la banda ancha inalámbrica, en particular en las zonas rurales.
- *Para el futuro:* nuestros móviles quedarán libres de llamadas interrumpidas y páginas que no se cargan. El uso eficiente y el acceso coordinado al espectro propiciarán una mayor inversión en las redes. Las políticas cortoplacistas de tarifas elevadas que no sean coherentes con una buena gestión del espectro se verán limitadas, favoreciendo la inversión de capital en las redes.

***La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: Necesitamos un nuevo enfoque en materia de espectro que permita a los europeos disfrutar de las últimas novedades en comunicaciones móviles. Se trata de un tema sensible para los gobiernos nacionales, por lo que lo estamos abordando de forma prudente, aunque decidida. Es patente que la demanda de datos va en aumento y que el actual régimen del espectro no puede atenderla. Las redes pueden congestionarse o venirse abajo si no hacemos nada, con los consiguientes trastornos para ciudadanos y empresas, y los operadores móviles no tienen ocasión de construir una empresa en toda la UE»***

## Un continente conectado significa espectro para la banda ancha inalámbrica

### PROBLEMAS

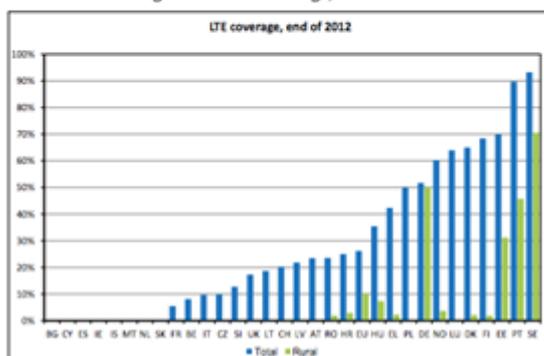
- Europa no es un continente en desarrollo, pero nadie lo diría teniendo en cuenta nuestro nivel de cobertura 4G. La 4G/LTE solo llega al 26 % de la población europea. En los EE.UU. una empresa por sí sola (Verizon) alcanza el 90 %.
- En 2012 Europa —la economía más grande del mundo— tenía un 6 % de las conexiones LTE del mundo, frente al 47 % de EE.UU., el 27 % de Corea del Sur o el 13 % de Japón.
- La congestión sigue siendo probable en 4G, incluso si se alcanza el objetivo de 1 200 MHz de espectro armonizado para la banda ancha móvil en Europa. Necesitamos otros sistemas de respaldo que asuman parte de la demanda.

### SOLUCIONES PROPUESTAS

- Aumentar la capacidad mediante condiciones de autorización menos onerosas.
- Aumentar la capacidad eliminando las restricciones al despliegue innecesarias, los procedimientos excesivamente complejos para la concesión de permisos para las microestaciones base, o el despliegue de *hotspots* inalámbricos.
- Aumentar la capacidad a través del derecho a compartir el acceso a puntos de acceso Wi-Fi.
- Mejoras operativas como el uso común de las infraestructuras pasivas y activas, el uso compartido del espectro y el intercambio de espectro facilitarán y abaratarán el despliegue o la renovación de las redes inalámbricas con nuevas tecnologías.
- Unos principios reguladores comunes para la autorización del espectro y unos criterios comunes sobre la disponibilidad y las condiciones del espectro.

Access to 4G mobile broadband  
is unacceptably divergent in EU:  
ranging from 0 – 93%

Figure 70: LTE coverage, end of 2012



Source: Point Topic

#ConnectedContinent

## REPERCUSIONES

- Los operadores de redes móviles podrán utilizar tecnologías de punto de acceso de área pequeña (4G o Wi-Fi) para aumentar la capacidad de las redes.
- Los operadores de redes fijas podrán prestar servicios de conectividad de banda ancha inalámbrica complementarios mediante el acceso público a redes Wi-Fi, que podrán, en función del acuerdo, estar situadas en los locales del consumidor o de las empresas.
- Los usuarios finales tendrán más opciones de conectividad para la banda ancha inalámbrica y podrán ofrecer más fácilmente a otros acceso a Internet basado en Wi-Fi.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado:** «Los operadores necesitan aumentar de manera rentable la capacidad de sus redes de banda ancha inalámbricas. Los consumidores y las empresas desean utilizar de forma inalámbrica sus líneas fijas: las pequeñas celdas Wi-Fi o 4G servirán para ello. No obligamos a los usuarios finales a compartir su Wi-Fi: les damos la posibilidad de elegir »

## 7. Estabilidad de los precios de acceso a la red de cobre

**Un continente conectado significa unos precios de acceso a la red de cobre estables**

### PROBLEMAS

- Los propietarios de redes de cobre necesitan unos ingresos estables por el arrendamiento de sus redes a los competidores para poder invertir en la «próxima generación» de redes más rápidas.
- Los operadores alternativos carecen de una base suficientemente coherente para la planificación de actividades paneuropeas fundamentadas en unos precios del acceso estables y coherentes.
- Los reguladores nacionales usan hasta seis formas distintas de determinar los precios de acceso mayorista al cobre (por ejemplo, seleccionando diferentes vidas útiles de los activos y métodos de amortización).
- Esto significa el precio del acceso al cobre oscila entre 4 y 14 EUR/mes para el alquiler mensual al por mayor del bucle local desagregado de cobre.

### SOLUCIONES PROPUESTAS

- Estabilidad de los precios a largo plazo y precios más similares en el mercado único.
- No imposición de precios regulados a la nueva generación de redes de acceso de alta velocidad cuando existan presiones demostrables contra los comportamientos anticompetitivos en los mercados minoristas, y refuerzo de las obligaciones de no discriminación para garantizar una competencia vigorosa.

### REPERCUSIONES

- *Para las empresas de telecomunicaciones:* los propietarios de redes actuales tendrán una mayor certeza sobre sus ingresos, lo que les permitirá planificar nuevas mejoras. Los operadores alternativos actuales compartirán el riesgo de las mejoras

de la red cuando no se imponga la regulación de los precios. Ninguna subvención artificial al acceso a la red de cobre socavar  el despliegue de las redes de nueva generaci3n.

- *Para otras empresas:* insignificantes a corto plazo, redes más rápidas a largo plazo.
- *Para los consumidores:* precios justos y mejora de la calidad y variedad de los servicios prestados, como consecuencia de la mejora de las condiciones en el nivel mayorista.
- *Para el futuro:* Europa disfrutar  de mejores redes.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado:** «Pretendemos estabilizar los precios durante seis años para eliminar incertidumbres en el sector. Esto permitirá nuevas inversiones en las redes y la adopci3n de decisiones empresariales más racionales. A fin de estabilizar los precios a medio plazo, es obvio que deberán producirse inicialmente algunos ajustes de precios para mejorar la convergencia de los enfoques en materia de costes»

## 8. Fin de los recargos de la itinerancia y de las llamadas en el interior de la UE

Un continente conectado significa poner fin a los recargos de la itinerancia y de las llamadas en el interior de la UE



## PROBLEMAS

- Los elevados recargos de la itinerancia y de las llamadas en el interior de la UE irritan a los clientes empresariales y particulares; constituyen una distorsión del mercado que no tiene justificación racional en un mercado único: enseñan a los usuarios a temer a sus teléfonos en lugar de a usarlos.

## SOLUCIONES PROPUESTAS

- Crear un verdadero espacio europeo de las comunicaciones reduciendo gradualmente, hasta eliminarlas, las diferencias entre las tarifas de las llamadas nacionales, en itinerancia y en el interior de la UE.

## ITINERANCIA:

- Los operadores perderán el derecho a cobrar por las llamadas entrantes cuando el usuario esté en otro país de la UE, y además tendrán que elegir entre un premio y un castigo.
- El premio es que pueden liberarse en gran medida de la reglamentación europea si generalizan sus planes o paquetes nacionales de manera que, para julio de 2016, los clientes de toda la Unión pueden utilizar sus teléfonos y teléfonos inteligentes en sus desplazamientos por la Unión a precios nacionales. Habrá una senda descendente a partir de julio de 2014 que permitirá a los operadores adaptar bien el número de planes que ofrecen, bien el número de países que cubren a precios nacionales.
- El castigo es quedar sometido al Reglamento sobre la itinerancia de 2012, que obliga a las empresas a ofrecer a sus clientes la posibilidad de efectuar la itinerancia con nuevos competidores (proveedores alternativos de itinerancia). Los clientes tendrán derecho a abandonar a su operador nacional en sus desplazamientos y acogerse al servicio de itinerancia más barato de una empresa local o de una empresa rival en el país de origen, sin cambiar de tarjeta SIM.

Would you pay  
**€1000**  
for this?



Then why do you pay up €1  
to send an **SMS**  
within Europe?\*



\* Today consumers pay up to 1000% profit mark-ups on SMS within Europe. It's not fair and it makes no sense in a European Single Market.  
\*\* That's why we are planning to change it.



#ConnectedContinent

**LLAMADAS FIJAS EUROPEAS:**

- Los operadores no podrán aplicar a las llamadas a línea fija a otros Estados miembros de la UE un precio superior al de una llamada nacional de larga distancia. Cualquier coste adicional deberá estar objetivamente justificado.

**COMUNICACIONES MÓVILES EUROPEAS:**

- Los operadores no podrán cobrar precios superiores a las eurotarifas por los servicios de voz y SMS regulados en itinerancia para las comunicaciones móviles a otros Estados miembros de la UE. Cualquier coste adicional deberá estar objetivamente justificado.

## REPERCUSIONES

- **Consumidores: Fin de los temores, más comodidad, precios razonables.**  
Ello beneficia tanto a los que viajan como a los que nunca salen de casa; a quienes aman sus móviles y a quienes solo tienen teléfono fijo. A los consumidores y a las empresas.
- **Para las empresas de telecomunicaciones:** impacto directo consistente en una reducción de los ingresos de alrededor del 0,5 % debida a la eliminación de las diferencias de precios entre las llamadas nacionales y dentro de la UE, compensada por un aumento del volumen de consumo a medio plazo. El régimen de itinerancia propuesto es optativo y se espera que sea beneficioso para los operadores a medio plazo.
- **Para otras empresas:** ahorros adicionales a los 1 100 EUR anuales que ya ahorra una persona que realiza un número moderado de viajes profesionales en el curso del año (en comparación con los precios de 2009). La supresión de los recargos por itinerancia promoverá el uso transfronterizo de dispositivos y servicios conectados (por ejemplo, las soluciones M2M) e impulsará la evolución de las aplicaciones móviles de datos, contribuyendo así a un entorno empresarial más favorable
- **Para el futuro:** la prueba de que es posible una reforma real en las telecomunicaciones y de que la UE puede aportar mejoras directas tangibles a las vidas de los ciudadanos.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado:** «Nuestra propuesta sobre la itinerancia se basa en las normas vigentes ofreciendo a los operadores incentivos para introducir progresivamente ofertas minoristas en las que se apliquen las tarifas nacionales tanto a los servicios nacionales como a los de itinerancia (afuera como en casa). También pone fin a las diferencias de precio injustificadas entre los precios de las llamadas nacionales e «internacionales» (dentro de la UE).

**Los consumidores de la UE no deberían pagar más por llamar al extranjero o cuando se desplazan al extranjero.**

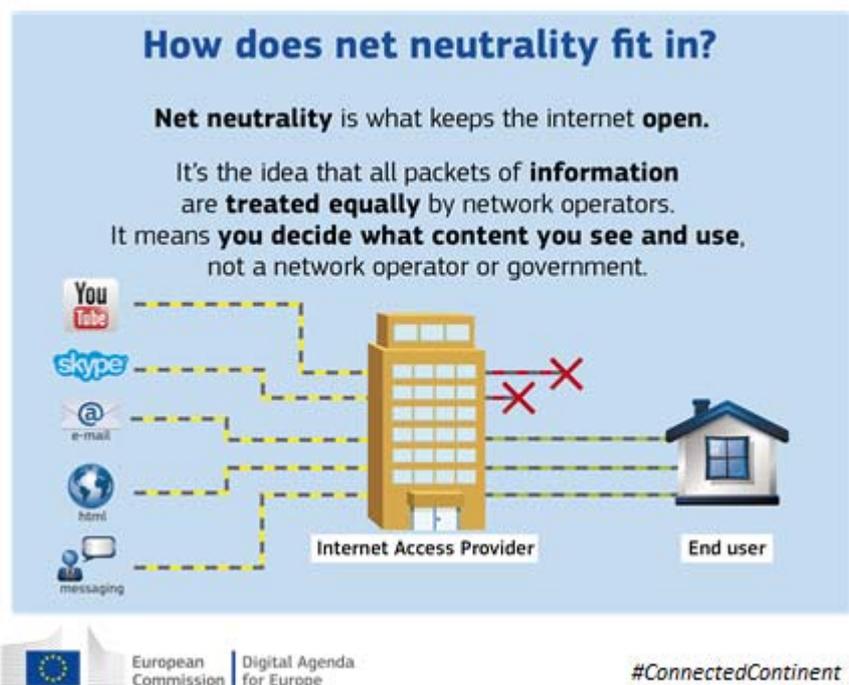
**Las actuales normas sobre itinerancia están pensadas para reducir los problemas de los mercados nacionales, pero no crean un verdadero mercado único. Las normas vigentes se redactaron antes de que se evidenciara la urgente necesidad económica de establecer el mercado único de las telecomunicaciones.**

**Esas normas aportan una red de seguridad y un castigo que complementan las nuevas oportunidades y el «premio» que aportan las nuevas normas.**

**Los precios de las comunicaciones móviles nacionales han ido disminuyendo constantemente con las tres reducciones anteriores de las tarifas máximas de la itinerancia. Nada presagia que la eliminación de los recargos por itinerancia vaya a hacer aumentar estos precios»**

## 9. Sí a la neutralidad de la red

Un continente conectado significa una Internet abierta



### PROBLEMAS

- No hay actualmente normas claras sobre la neutralidad de la red a nivel de la UE, lo que deja al 96 % de los europeos sin protección jurídica en relación con su derecho a acceder a una Internet plenamente abierta.
- Los reguladores nacionales no tienen competencias para intervenir contra el bloqueo y el estrangulamiento con la normativa actual de la UE.
- Algunos Estados miembros de la UE (NL, SI) han legislado al respecto, y otros están estudiando medidas, pero sin la acción de la UE esto podría fragmentar aún más el mercado europeo y complicar notablemente la gestión integrada de las redes multiterritoriales.
- El bloqueo y el estrangulamiento del P2P y la VoIP constituyen el ejemplo más común de una gestión del tráfico inaceptable por parte de los operadores: alrededor del 21 % de los abonados con acceso a Internet fijo y alrededor del 36 % de los abonados móviles se ven afectados por restricciones.
- Ello plantea problemas para: los consumidores, que no pueden disfrutar plenamente de Internet; los proveedores de contenidos y aplicaciones, que no tienen un acceso garantizado a los consumidores y ven dificultada la innovación a largo plazo; los operadores, que deben hacer frente a diferentes enfoques en cuanto a prácticas de gestión del tráfico en los distintos Estados miembros y que no tienen estímulo para crear nuevos modelos de negocio, sino simplemente para proteger su territorio pasado o actual y sus fuentes de ingresos tradicionales, como las llamadas de voz.

### SOLUCIONES PROPUESTAS

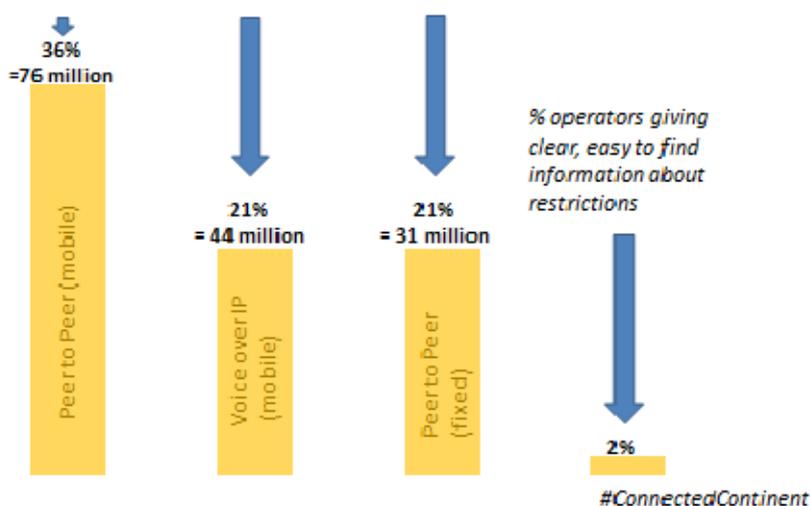
- Esta propuesta pondrá fin al bloqueo y al estrangulamiento discriminatorios, brindando una protección eficaz de la Internet abierta. Establece normas claras para

la gestión del tráfico en Internet, que debe ser no discriminatoria, proporcionada y transparente.

- Se permitirá, no obstante, a las empresas diferenciar sus ofertas (por ejemplo, según la velocidad) y competir con una mejor calidad del servicio. No hay nada nuevo en esto: los servicios postales (correo urgente) y las compañías aéreas (clase económica/preferente) llevan décadas haciéndolo. Pero existe un requisito previo fundamental: que no haya merma de la calidad de la Internet abierta.
- Para satisfacer la demanda de un servicio de mayor calidad por parte de los usuarios finales, los proveedores de contenidos podrán celebrar acuerdos con los proveedores de servicios de Internet a fin de garantizar una determinada calidad de servicio («servicios especializados»). Tales ofertas permitirán a los operadores de telecomunicaciones generar un flujo adicional de ingresos procedentes de los agentes OTT, los proveedores de contenidos y los consumidores que estén dispuestos a pagar por servicios mejores o más rápidos. Estos ingresos, a su vez, permitirán a los operadores financiar inversiones en la modernización y ampliación de la red.
- Los servicios especializados no deben llevar aparejada una degradación de la calidad de la Internet «normal». Los reguladores nacionales controlarán la calidad del servicio y podrán imponer requisitos mínimos de calidad, en coordinación con la Comisión.

## Too many operators block internet services

Internet users currently facing restrictions on...



### REPERCUSIONES

- *Para las empresas:* trampolín para los innovadores, cuyas aplicaciones y servicios no se verán bloqueados y que podrán optar por pagar por una calidad de servicio garantizada (por ejemplo, empresas de videoconferencia, computación en nube, sanidad electrónica).
- Los operadores europeos pueden desarrollar nuevos modelos de negocio a escala paneuropea.
- *Para los consumidores:* disfrutarán de nuevos derechos que en la actualidad no tienen. Podrán acceder a todos los contenidos y aplicaciones de su elección a través

del dispositivo que prefieran (dentro de los límites de los volúmenes de datos o las velocidades contratadas y con sujeción a las disposiciones legales). También se beneficiarán de la oferta de una mayor variedad de servicios de calidad. Tendrán acceso a una Internet abierta, aspecto esencial para la libertad de expresión y el debate, así como punto de entrada para las empresas innovadoras en línea de nueva creación.

- *Para el futuro*: una base real para la prestación y disfrute de servicios en toda la UE. Permitirá a las empresas innovadoras lanzar sus servicios sin temor a bloqueos o estrangulamientos y diseñar nuevos servicios que precisan de una calidad garantizada. Los operadores tendrán acceso a fuentes de ingresos adicionales para financiar sus inversiones en modernización y ampliación de la red.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: «La neutralidad de la red no está protegida actualmente en Europa. La presente propuesta la garantizará. La propuesta optimizará los resultados de los usuarios finales, los proveedores de contenidos y los proveedores de servicios de Internet.»**

## 10. Nuevos derechos de los consumidores

**Un continente conectado significa nuevos derechos para los consumidores: #1 Calidad del servicio**

Did you know?

**94%**

of telecoms companies do not provide information on their websites about which internet services they block (such as Skype or WhatsApp)

*#ConnectedContinent*

## PROBLEMAS

- Actualmente, los operadores a menudo no son suficientemente transparentes sobre sus prácticas de gestión del tráfico, así como sobre la calidad del servicio efectivamente prestado.
- El 94 % de los consumidores piensa que los proveedores no proporcionan información clara en su sitio web sobre el bloqueo o estrangulamiento de aplicaciones o servicios concretos.
- Existen grandes divergencias entre las velocidades anunciadas y las velocidades reales en las redes fijas. Por término medio, los consumidores de la UE reciben solamente el 74 % de la velocidad básica anunciada por la que pagan.

## SOLUCIONES PROPUESTAS

- Los operadores deben facilitar información (tanto pública como contractual) sobre las velocidades medias efectivamente suministradas a sus clientes en horas normales y en horas punta, las limitaciones del volumen de datos y las prácticas de gestión del tráfico.
- Los reguladores nacionales deben supervisar la calidad del servicio y podrán imponer requisitos mínimos de calidad, bajo el control de la Comisión.
- Los consumidores podrán rescindir su contrato o reclamar daños y perjuicios si existe una discrepancia importante y no temporal entre el servicio prometido y el que realmente se les presta (por ejemplo, en cuanto a velocidad).

## REPERCUSIONES

- *Para las empresas:* mayores posibilidades de competencia en precio y calidad, pues los consumidores conocerán mejor los servicios que reciben y podrán cambiar más fácilmente de proveedor si no están satisfechos o buscan otro tipo de servicios.
- *Para los consumidores:* estarán protegidos de las ofertas engañosas y comprenderán cabalmente qué servicios tienen derecho a esperar, pudiendo marcharse si no están satisfechos con lo que obtienen.
- *Para el futuro:* al estar mejor informados, los consumidores podrán elegir adecuadamente el prestador de servicios y las ofertas que más les convengan y obtener los servicios por los que hayan pagado.

**La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: «Estas medidas lograrán una transparencia real y que los consumidores den un consentimiento informado. Antes de firmar y pagar, tenemos que saber qué nos van a dar y qué no. Estos requisitos a escala de la UE son necesarios para el funcionamiento de un espacio único europeo de los consumidores»**

**Un continente conectado significa nuevos derechos para los consumidores: #2 mejores contratos y una mayor transparencia**

## PROBLEMAS

Hoy en día los contratos son poco comprensibles, no incluyen información crítica para el consumidor y son difíciles de hacer aplicar o resolver. A menudo los consumidores se encuentran presos de sus contratos de Internet y de telefonía. Entre los obstáculos al

cambio figuran la duración del proceso de cambio, la pérdida de la dirección de correo electrónico, los elevados cargos asociados y los largos plazos de preaviso.

Casi la mitad (44 %) de los encuestados habían experimentado problemas de algún tipo a la hora de cambiar de proveedor (estudio sobre «El funcionamiento del mercado de acceso y suministro de Internet desde la perspectiva de los consumidores»).

### **SOLUCIONES PROPUESTAS**

- **Información adicional** que deberá figurar en el contrato:
  - a) limitaciones del volumen de datos,
  - b) velocidades de datos reales,
  - c) cómo controlar el consumo y
  - d) una explicación de la incidencia práctica de las características del servicio sobre la utilización de contenidos, aplicaciones y servicios.
- **Períodos contractuales:** el compromiso inicial no podrá ser superior a 24 meses, debiendo existir una opción de solo 12 meses.
- **Prolongación del contrato:** preaviso de al menos un mes, con la opción de oponerse a toda prórroga tácita del contrato; en caso de que un contrato se haya prorrogado, podrá ser rescindido sin costes con un preaviso de un mes.
- **Rescisión del contrato:** transcurridos 6 meses, el consumidor tendrá derecho a poner término a cualquier contrato sin penalización con un preaviso de un mes; solo deberá abonar el valor residual de los equipos subvencionados y las promociones, en su caso. Cualquier restricción impuesta al uso del equipo terminal en otras redes deberá suprimirse gratuitamente una vez abonada la eventual compensación por las subvenciones o la promoción.

#### **Cambio de proveedor:**

- Derecho explícito al cambio en el plazo más breve posible. El coste directo para el usuario final, de existir, no debe constituir un factor que disuada del cambio de proveedor.
- Prohibición explícita de transferir a los usuarios a otro proveedor contra su voluntad.
- Cancelación automática de los contratos anteriores con los proveedores cedentes después del cambio, sin que los usuarios finales tengan que ponerse en contacto con ellos.
- Derecho de los abonados de prepago a obtener la devolución del crédito remanente cuando cambien de proveedor.
- Reenvío del correo electrónico de los clientes del antiguo proveedor (cuando facilitase una dirección de correo electrónico) al nuevo.
- No atribución de la dirección de correo electrónico inicial a otro usuario final al menos durante un período de dos años.

#### **TRANSPARENCIA:**

- Suministro de información sobre los volúmenes, las tarifas y la calidad del servicio prestado, y sobre el rendimiento real del servicio.
- Disponibilidad obligatoria de herramientas de comparación proporcionadas por el regulador nacional o por terceros acreditados para permitir a los usuarios

conocer el rendimiento real del acceso a la red de comunicaciones electrónicas y de los servicios, así como el coste de las modalidades de uso alternativas.

- Indemnización al usuario final por los retrasos o abusos en caso de cambio de proveedor.
- Aplicación de las salvaguardias de transparencia del Reglamento sobre la itinerancia (mecanismo de alerta, límite de interrupción) también a las comunicaciones nacionales.
- Mecanismo para evitar sorpresas con las facturas exorbitantes.

## **REPERCUSIONES**

- Para las empresas: mayores posibilidades de competir, pues los consumidores conocen mejor los servicios recibidos y pueden cambiar de operador más fácilmente. Esto genera nuevas oportunidades para proveedores con ofertas atractivas que satisfagan demandas de los consumidores.
- Para los consumidores: pueden pedir cuentas a los proveedores sobre los parámetros del servicio ofrecido y hacer valer mejor sus derechos si no son respetados. Resulta más fácil cambiar de proveedor. Pueden controlar su consumo y están protegidos de las facturas exorbitantes.
- Para el futuro: al estar mejor informados, los consumidores tienen menos dificultades para hacer valer sus derechos. Unos consumidores satisfechos tienen más probabilidades de aumentar su consumo. Una mayor calidad del servicio, gracias a la posibilidad de cambiar de proveedor y a la competencia

***La Vicepresidenta Neelie Kroes ha declarado: «Estas medidas facultarán a los consumidores para reclamar aquello por lo que pagan. Nos ayudarán a abandonar al proveedor que no nos presta el servicio que pagamos o cuando deseamos otro tipo de servicio. Disfrutaremos de los mismos derechos en cualquier lugar de Europa y sea el que sea nuestro proveedor»***

**«Las nuevas disposiciones sobre transparencia y cambio de proveedor reforzarán sustancialmente los derechos de los consumidores y fomentarán la competencia entre proveedores. Estos requisitos a escala de la UE son necesarios para el funcionamiento de un espacio único europeo de los consumidores»**