

EL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES ANTE
EL COVID-19

*THE UNIVERSAL ELECTRONIC COMMUNICATIONS SERVICE TO
FIGHT COVID-19*

Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 12 bis, mayo 2020, ISSN: 2386-4567, pp. 886-895

Belén ANDRÉS
SEGOVIA

ARTÍCULO RECIBIDO: 8 de mayo de 2020
ARTÍCULO APROBADO: 10 de mayo de 2020

RESUMEN: Los efectos del COVID-19 se están haciendo notar en España y están teniendo un impacto significativo en el sector de las telecomunicaciones. A medida que el Gobierno español impone restricciones a la circulación, las personas dedican más tiempo al uso de estas plataformas con el fin de desempeñar su trabajo y aprovechar su tiempo de ocio desde su propio domicilio, para lo que precisan de una cantidad de datos mucho mayor. El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, se centra en cómo las telecomunicaciones realizan cambios para beneficiar a los consumidores durante este tiempo.

PALABRAS CLAVE: Cliente; impacto económico; empleo de las redes; 5G; restricción de movimiento; telecomunicaciones; COVID-19.

ABSTRACT: *The effects of COVID-19 are being felt in Spain and are having a significant impact on the Telecom companies. As the Spanish government's impose restrictions on movement, people are spending more time at home work, leisure and using vastly higher amount of data. The 17th March Real Decreto-ley 8/2020, approving urgent exceptional measures to deal with the economic and social impact of COVID-19 are focused on at how telecommunications make changes to benefit consumers during this time.*

KEY WORDS: *Customer; financial impact; network usage; 5G; restrictions on movement; telecommunications; COVID-19.*

1. Las telecomunicaciones se han convertido, en estos momentos, en lo que en su día fueron los servicios de ferrocarriles, transportes por carretera, medios de transporte rodados... Es decir, en un sector vertebrador del país y de la sociedad en su conjunto. Desde que el ejecutivo aprobó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, el sector de las telecomunicaciones está aportando a la sociedad una sensación de proximidad que dista de la realidad material que surge con el confinamiento. Si bien es cierto que este sistema de comunicación ya disponía de un papel relevante en la sociedad, no es menos verdad que, ante esta pandemia, su empleo se ha visto reforzado y bendecido por la necesidad de usar un mayor número de medios de comunicación remota. Las aplicaciones prácticas que otorga su uso pueden ser muy dispares. Entre las mismas podemos citar, desde comunicarnos con determinadas personas a una cierta distancia -como puede ser el caso del teletrabajo, educación "on-line", teleasistencia, participación en congresos o la realización de eventos remotos en línea- hasta el autoconsumo de contenidos audiovisuales -a través de servicios lineales y no lineales-.

2. En la actualidad, la pandemia sigue creciendo mientras que las telecomunicaciones se convierten en un bálsamo que permite: la conectividad, el ocio y el mantenimiento de ciertas actividades, antes señaladas, con un porcentaje de uso más elevado que en un momento anterior a su propagación. Por ello, la primera cuestión que debemos formularnos gira en torno a "qué papel ha adoptado el poder ejecutivo con el fin de poder garantizar que el servicio universal de telecomunicaciones siga funcionando" con todas las garantías para los ciudadanos. Para abordar esta materia debemos hacer referencia al Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 (en adelante Real Decreto-ley 8/2020).

Desde un punto de vista jurídico, y antes de ahondar sobre las medidas tomadas por el Gobierno para preservar el funcionamiento de este servicio, debemos analizar, de forma breve, "qué se entenderá por servicio universal de telecomunicaciones" para después comenzar a vislumbrar algunas cuestiones que, sobre el mismo, ha tenido el advenimiento del COVID-19. El sector de las

• **Belén Andrés Segovia**

Personal Investigador en Formación Atracció de Talent, Universitat de València. Correo electrónico: belen.andres@uv.es

telecomunicaciones es un servicio universal que, en España, se encuentra regulado en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante LGTel 2014). Para precisar su contenido, el artículo 25.1 de la LGTel 2014 hace alusión a que, “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”. Bajo el mencionado concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones señalados en el Real Decreto-ley 8/2020 aprobado por el Gobierno, los sistemas de telecomunicación durante el periodo de permanezca el estado de alarma.

El Real Decreto-ley 8/2020 establece que el servicio universal de telecomunicaciones es “imprescindible y estratégico”. Por ello, propone tres medidas, comprendidas entre los arts. 18-20 del Real Decreto-ley 8/2020, para su garantía. En primer lugar, el tenor del art. 18 del Real Decreto-ley 8/2020 señala que, los usuarios tendrán “garantizadas las comunicaciones y la conectividad de banda ancha” siempre y cuando las tuvieran contratadas con carácter previo y deseen mantenerlas. En este sentido, no se permite la interrupción, aunque por fecha quede así establecido, del contrato suscrito por los usuarios para la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas. Esta premisa general cuenta con la excepción de aquellos casos en los que se demuestre que su permanencia pueda ser perjudicial a los mismos, es decir que afecte a la integridad y la seguridad de las redes de los servicios de comunicaciones electrónicas (art. 44 LGTel 2014). En segundo lugar, el art. 19 del Real Decreto-ley 8/2020 indica que “el operador que preste el servicio universal de telecomunicaciones deberá velar y garantizar la continuidad y la calidad del servicio”, incluso mejorando las condiciones contractuales previas si así lo considerase. El fin de esta medida es lograr que los teleoperadores puedan mantener el servicio con los mismos usuarios y en condiciones asequibles. En tercer lugar, el art. 20 del Real Decreto-ley 8/2020, con el objeto de evitar una afluencia de desplazamientos físicos, se procede a la “suspensión de todas aquellas solicitudes nuevas de portabilidad” realizadas por los usuarios del servicio respecto a la numeración fija y móvil. Es decir, aquellas que no se encontraran en curso antes de la adopción de esta medida. Esta condición se adoptará salvo que medie casos de fuerza mayor. En suma, el objetivo de estos tres artículos no es otro que asegurar la prestación y el mantenimiento del servicio universal de telecomunicaciones, con vistas al posible riesgo que puede derivar de su carácter comercial.

3. La situación de excepción obliga a la adopción de medidas que permitan hacer frente al impacto económico y social que esta atravesando el país. Podemos

advertir que, cuando la pandemia pase, no se prevén mayores limitaciones formales a sectores como el transporte. Seguirán organizándose viajes destinados al ocio, desplazamientos que permitan desarrollar la vida social y laboral con total normalidad, puesto que ya no seguirá persistiendo la actual fuente de infección. Con todo, podemos anticipar que la crisis económica que esta por venir se prevé superior a la que tuvo lugar en el año 2009. Esta situación de escasez podría causar un semiconfinamiento de baja intensidad, no tanto por miedo al contagio, sino más bien motivado por un aumento de la tasa de paro que va a experimentar el país en los próximos años. Esto conllevará inevitablemente a: una limitación del ocio, del gasto, una reducción de la natalidad, entre otras medidas no consideradas hasta la fecha. Algunos ciudadanos se verán obligados a emigrar, bien a otros países europeos, bien a Latinoamérica, a la vez que sucederá una reducción de la inmigración que puede reportar importantes consecuencias para un país como España, donde el turismo es una de sus fuentes de financiación principal.

Frente a este escenario, que se percibe como la principal crisis económica que vivirá nuestra generación desde la Guerra Civil, las telecomunicaciones van a experimentar un auge. Es en este aspecto, donde nos vamos a detener a fin de valorar las posibles repercusiones que, este sector, en este contexto de dificultades económicas va a suponer. Debemos señalar, con carácter previo, que las telecomunicaciones, antes del COVID-19, ya disponían de un papel preponderante en nuestra sociedad. Por lo tanto, lo que ocurre con la crisis provocada por esta pandemia es que se va a dinamizar el sector convirtiéndolo en un aspecto central en nuestra actual forma de vivir y de trabajar. Su empleo ha aumentado considerablemente desde el año 2019. La práctica ha demostrado que la confianza en estos medios no solo permite garantizar la proximidad entre sus usuarios, en una época de confinamiento, sino que supone a su vez el ahorro de determinados costes empresariales. Este elemento se convierte en un aspecto nuclear ante el advenimiento de una crisis económica que nos hará replantearnos varios aspectos de nuestra cotidianidad tal y como la entendíamos antes del surgimiento de la pandemia. Baste citar como ejemplo, un cambio en el modelo de oficinas, repensar la necesidad de que todos los trabajadores deban ir al centro de las ciudades para ejercer su labor, etc. Es decir, se va a producir, a partir de ahora, una tendencia a la reducción de los viajes de trabajo al tiempo que se verá muy potenciado el auge de las telecomunicaciones. Así, si se habilitan los mecanismos que proporcionan las telecomunicaciones en el siglo XXI, con una cierta inversión empresarial en los mismos, se permitirá que los trabajadores y empresarios ya no tengan que ir al centro de Madrid sino que podrán realizar sus tareas desde el lugar donde vivan. Pongamos por ejemplo, en Segovia o en una zona rural en la medida en que estas comunicaciones estén habilitadas. De ahí surge la importancia de garantizar el ancho de banda, por parte de los poderes públicos, en aquellos lugares de escasa densidad de población que lo requieran.

Este marco de análisis de los potenciales riesgos que para la economía va a tener la pandemia, que va a cambiar nuestra forma de relacionarnos y de ver la vida, va a ser más sencillo gracias a la existencia y garantía del servicio universal de telecomunicaciones. De ahí, la importancia de que se aprobara por el Gobierno el Real Decreto-ley 8/2020.

4. Analizados estos términos, conviene que nos preguntemos sobre “cómo las telecomunicaciones inciden en la ciudadanía al tratarse de una herramienta muy útil para el seguimiento de la pandemia”. Una acción tan simple como sería instalar una aplicación en el terminal móvil podría ayudar a evitar ulteriores contagios y poner, de este modo, freno a la propagación del virus de los portadores al resto de personas. Entre las fórmulas técnicas existentes, que nos proporciona este medio, podemos encontrar la posibilidad de: instalar en los diferentes soportes una aplicación de Google o Apple –para lo cuál le estaríamos dando el poder de nuestros datos a los Estados Unidos-; la cesión de nuestra información desde la red móvil del teleoperador con una forma simple o anónima –lo que nos haría dependientes del Estado al que perteneciera cada uno de los operadores, es decir, China (por ejemplo, Xiaomi, ZTE), Estados Unidos (caso de Apple) o Europa (véase Sony, Ericsson y Nokia)- o al mismo interés empresarial del operador que autogestiona sus servicios (Huawei); y, la posible creación de una aplicación que ponga a nuestra disposición el Ministerio de Sanidad y se pueda descargar desde la aplicación de un terminal que, de forma anónima, fuera recabando información del usuario (supervisado, en esta modalidad, por el Gobierno de España). Ninguna de las citadas opciones se encuentra exenta de crítica. Este debate, se ha ido planteando en los últimos meses con el fin de averiguar cómo los Estados o las diferentes instituciones públicas y empresas privadas realizarán un potencial seguimiento de aquellos pacientes que hayan contraído el COVID-19 con el fin de evitar la expansión del virus. La decisión que, en este sentido, se adopte será muy importante para evitar un rebrote. Pero no por ello, debemos olvidar la posible vulneración de los derechos de los ciudadanos que están en juego con estas medidas. Resuelta pues muy relevante, la garantía tanto del derecho de todos los ciudadanos a la protección de sus datos personales (art. 18.4 CE), como el derecho a la protección de la salud (art. 43 CE). Ambos aspectos, deberán ponerse en balance mediante el análisis de las correspondientes consecuencias: jurídicas, sanitarias, políticas y económicas, que este hecho conlleva.

5. Una de las cosas que nos hace plantearnos la situación provocada por esta pandemia es la necesidad de vivir más conectados que nunca. Con las infraestructuras que nos facilitan las comunicaciones electrónicas y las limitaciones

que las mismas imponen, este hecho será posible. Por ello, debemos considerar que “las telecomunicaciones constituyen no sólo el presente sino también formarán parte del futuro de las relaciones sociales”. El papel del COVID-19 para potenciar este sector, tanto a nivel nacional como global, es notorio. Dicho en otros términos, el pasado futurista que se ofrecía en el año 2019 -por la Comisión Europea- cede ante el presente realista, con vistas a 2021, que surge y genera nuevos planteamientos con vistas al contexto actual provocado por la pandemia.

Desde la perspectiva que nos ofrece la tecnología y el vertiginoso avance de este sector, como consecuencia de las nuevas plataformas que brotan de la conocida como Cuarta Revolución Industrial o también conocida como Revolución 4.0, nos hacen vislumbrar un nuevo escenario comunicativo sin parangón. Entre las interesantes aportaciones que se hicieron, existía una tendencia a pensar que, una de las mayores innovaciones que nos ofrecía el uso de esta técnica, venía de la posibilidad de proyectar hologramas a través de redes 5G. Con todo, esta realidad ya no se encuentra en el enclave del sector. La situación que surge del escenario actual advierte de nuevas necesidades mucho más prácticas. Entre ellas encontramos que, más interesante que el simple hecho de que un ciudadano pueda aparecer en escena en un sitio remoto es presentarse en ese mismo lugar remoto. Una de las técnicas que nos proporciona la revolución tecnológica, para alcanzar este fin, es la que se obtiene de la realidad inmersiva. Este sistema permite aprovechar las herramientas de realidad virtual 3D o 360° para adentrarse en otra realidad o ubicación. Esta situación permite incluso, que se pueda lograr la conducción remota de vehículos que también han cambiado su rumbo. Mientras que antes del COVID-19 se apostaba por el modelo de coche sin conductor, como el futuro de la automoción, en un presente más realista nos lleva a que tengamos que procurar que los vehículos sean más inteligentes o, en su caso, estén mejor conectados. Para lograr este objetivo, deberán estar conectados a una red de telecomunicaciones que deberá ser: eficiente, eléctrica, ecológica, asistida, segura, etc. En esencia, que la gestión coordinada entre los mismos no nos lleve tanto a garantizar su autonomía sino que se busca que todos los elementos que forman parte de ese tráfico rodado estén coordinados y regulados con el fin de que no excedan su objeto.

Otro de los elementos que se potenciarán tras la pandemia es, desde el punto de vista tecnológico y que suponen un reto jurídico, el que se refiere a la medicina. En este término, las opciones que emergen respecto al sistema de redes 5G y el denominado sistema de e-salud comienzan a cobrar fuerza. Estos aspectos se materializan en acciones tales como la cirugía remota y el diagnóstico remoto. Ambos supuestos, ya han comenzado a implementarse y dan lugar a que reviva la idea de apostar por sistemas claves, en nuestros días, como la atención virtual de los médicos a los pacientes, conocidos como servicios de teleasistencia. Gracias

a las telecomunicaciones se permite visualizar y valorar, a través de una pantalla, el diagnóstico de los pacientes evitando el contagio de: un mayor número de usuarios -que simplemente vayan al hospital a realizarse una ecografía de pulmón- y del personal médico –que atenderán a pacientes infectados-.

Además, entre los desafíos a los que se están enfrentando las telecomunicaciones, en nuestros días, está la observancia de cómo los que denominábamos humanoides o robots más sofisticados, cuyo funcionamiento preveía instaurarse en el año 2020, pasa de ser un objetivo empresarial a una simple alternativa. Las industrias ponen ahora su foco de atención en nuevos modelos de robots más ligeros y sofisticados. Un ejemplo del patrón clásico lo pudimos observar en algún local del sector hostelero que comenzaba a incorporar en su plantilla de camareros algunos de estos mecanismos. Los COBOTS y AGVS parecen prototipos de robots menos relevantes que otros con forma humana. Sin embargo, para las fábricas es mucho más importante. Estas nuevas modalidades, a diferencia de los humanoides, son autónomas, lo que las convierten en más atractivas al no necesitar de un contacto humano. Este sistema de autogestión evita, en mayor medida, el contagio y ayuda a mejorar la calidad de la industria. Con todo, conviene al legislador analizar los derechos y obligaciones que se otorguen a los robots que presten estos servicios de forma autónoma. Esta regulación permitirá determinar las potenciales responsabilidades que de su actividad puedan surgir.

6. En resumen, debemos poner en valor los desafíos que surgen de un pasado futurista para hacer frente a la existencia de un presente realista que propone el servicio universal de telecomunicaciones y que viene a instalarse tras el COVID-19. Todo estos elementos y novedades, que veíamos en este pasado futurista, son claros ejemplos de como este sector se va a ver potenciado tras la pandemia. La vida pública, como consecuencia de los contenidos que han sido expuestos por los usuarios a través de las redes sociales, podrá ser utilizada para observar cuáles son las necesidades que plantean los ciudadanos en el presente realista. Resulta curioso como plataformas tales como Instagram, Facebook, Twitter, entre otras, que se ofrecen gracias a terminales de telecomunicación e internet, generan una cierta confianza en el usuario que deposita parte de su vida privada en su perfil, convirtiéndola en ese momento en pública. Sin embargo, cabe destacar que es a estos mismos creadores y consumidores de contenidos, es decir “prosumidores”, a quienes les preocupa que el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España disponga de sus datos con el fin de lograr controlar la pandemia o cualquier acción que ponga en peligro la salud pública. Para su garantía, las Administraciones Públicas deberán atender al equilibrio existente entre el principio de proporcionalidad y de necesidad de las medidas que se adopten a favor del interés público. Esta

decisión no deberá olvidar las posibles restricciones que puedan surgir respecto a: el derecho a la protección de datos, el derecho a la salud y la necesaria garantía del principio de transparencia.

Tras el COVID-19, podremos observar una nueva realidad social, donde: la telepresencia, el diagnóstico remoto, los robots industriales, el tráfico asistido y seguro -en nuestras ciudades y carreteras-, van a ser el objetivo de operadores públicos y privados. También, el poder que ofrece la inteligencia artificial comenzará a ponerse en valor. El interés por este sistema no se centra tanto en la posibilidad que ofrece, a las administraciones públicas y a los diferentes operadores privados, de disponer de datos de los ciudadanos sino, más bien, de la utilidad que promete su empleo por cuanto permite informar de la propagación de cualquier enfermedad y así, evitar cualquier efecto que sea nocivo para la salud de los ciudadanos.

7. Para concluir, debemos señalar algunos cambios que experimentará el servicio universal de telecomunicaciones tras el COVID-19. Por un lado, el carácter presencial, que era propio del sistema productivo y del sector servicios, se reducirá a aquellas actividades que necesariamente requieran de la asistencia del personal al lugar de trabajo. Dicho en otros términos, lo presencial se reducirá a lo meramente esencial. Por otro lado, la deslocalización, que afectaba a la producción, probablemente comience a convertirse en algo local. En esencia, el uso del servicio universal de las telecomunicaciones permitirá que, todo lo remoto nos permita localizar a los diferentes individuos, con independencia del lugar donde se encuentren, y todo lo presencial tenderá a ser remoto. Por último, a pesar del carácter temporal que dispone el Real Decreto-ley 8/2020, vinculado a la permanencia del estado de alarma, su aprobación supone una garantía en la prestación del servicio universal de las telecomunicaciones ante el COVID-19. Por todo ello, podemos advertir que, pese a las dificultades, este servicio se encuentra en su máximo apogeo. Su consolidación incentivará un cambio en las diferentes relaciones sociales y supondrá un desahogo para la economía del país que se verá castigada, fruto de esta pandemia, en los próximos años.

