

**LA PICARESCA ESTÁ SERVIDA EN EL ESTADO DE ALARMA, PERO TODOS
ACABAREMOS PAGANDO LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS ESENCIALES
NO INTERRUMPIDOS ***

*Ana Isabel Mendoza Losana***
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 28 de mayo de 2020

«Excepcionalmente, mientras esté en vigor el estado de alarma», se garantiza, a los «clientes» (todos), el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público incluso en caso de impago (art. 18 RD Ley 8/2020).

Igualmente, de forma excepcional, «mientras esté en vigor el estado de alarma, no podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua a los *consumidores personas físicas en su vivienda habitual*, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones» (art. 29 RD Ley 11/2020). Inicialmente, se limitó la garantía de los suministros energéticos y de agua a los consumidores vulnerables, en los términos de la normativa eléctrica (art. 3 y 4 RD 897/2017) (art. 4.1 RD Ley 8/2020), pero el artículo 29 del RD Ley 11/2020 amplía la garantía a «los consumidores personas físicas en su vivienda habitual». Es irrelevante la condición de vulnerabilidad.

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 que dirijo junto con el profesor Ángel Carrasco Perera, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-1207-2322>



Que la normativa de urgencia está redactada con un trazo muy grueso es evidente. De su aplicación resultan consecuencias llamativas e incoherentes. Sorprende que las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas deban mantener la prestación de los servicios (todos, incluidos los de puro ocio como la televisión de pago) a «sus clientes», sin que se requiera acreditar ninguna condición de vulnerabilidad, ni siquiera la condición de persona física o el uso para la vivienda habitual. Sorprende también que un «cliente» (persona jurídica, empresa o incluso organismo de la Administración Pública) no pueda sufrir la interrupción de los servicios de telecomunicaciones por impago pero sí la interrupción del suministro de agua o de energía. No hay razón que justifique la diferencia, tan esencial es la energía eléctrica como el servicio de telecomunicaciones (de hecho, lo más habitual es que si falta la energía, no funcionen los equipos de acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas).

Pero es que, además, la delimitación del ámbito de aplicación de la norma es extremadamente confusa. El artículo 18 RD Ley 8/2020 impide la suspensión de servicios que los «clientes» tuvieran contratados y después se refiere a «los contratos de servicios suscritos por los *consumidores*». En la normativa sectorial «consumidor» es «cualquier persona física o jurídica que utilice o solicite un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público para fines no profesionales» (Anexo II, 8 Ley 9/2014). Es un concepto más reducido que el de cliente, término comercial no definido legalmente que podría incluir a cualquier persona física o jurídica que contrata servicios de este tipo, independientemente de que los destine a un uso profesional o no (ej. prestador de servicios de tarificación adicional). Nada impide que un cliente sin especiales dificultades económicas pueda beneficiarse de la prohibición de interrupción. ¿Viene a admitir la norma una potencial «sublevación» de todos los clientes, permitiéndoles dejar de pagar los servicios de telecomunicaciones sin sufrir ninguna consecuencia inmediata por ello? ¿Se impone a los operadores el deber de «dar crédito» o soportar el eventual impago de todos sus clientes? Por poner un ejemplo extremo, pensemos en una gran entidad financiera («cliente», pero no «consumidor») que decidiera aprovecharse de la garantía y dejar de pagar los servicios, si sufriera la interrupción del servicio, ¿prosperaría una eventual demanda de restitución del servicio y compensación de daños por incumplimiento de la normativa de urgencia? Y, desde un punto de vista sancionador, ¿podría ser sancionado el operador si interrumpe el servicio a este tipo de «clientes»? A la vista del artículo 18 RD Ley 8/2020, habrá que responder afirmativamente a ambas preguntas. Y es que, conforme a su exposición de motivos la finalidad de la norma no es atender la eventual vulnerabilidad de los consumidores sino preservar la prestación de «múltiples y diversos servicios y actividades, ya no sólo de trabajo no presencial, sino también para la realización de actividades de Administración Electrónica, actividades comerciales o de ocio, entre otras muchas».



En este contexto, surge otra pregunta: ¿a quién corresponde financiar este interés por mantener los servicios de telecomunicaciones a todos los clientes en el estado de alarma? Naturalmente, la garantía de los suministros esenciales y de los servicios de telecomunicaciones generará un sobrecoste a las empresas, en cuanto están manteniendo servicios a usuarios que no cumplen su obligación de pago. El regulador ha optado por que sean estas empresas (de servicios y suministros) quienes soporten los riesgos de impago en tiempos de pandemia (no importa si el impago está justificado o no en la vulnerabilidad del deudor). Obviamente, que no se pueda interrumpir el servicio o el suministro en el estado de alarma no equivale a la condonación de la deuda. No se prevé una moratoria, ni un mecanismo específico de compensación de facturas, como sí se prevé para la suspensión de la facturación para autónomos (cfr. art. 44.5 RD Ley 11/2020). Cuando cese la declaración del estado de alarma, lo adeudado podrá ser reclamado por el acreedor y los usuarios tendrán que regularizar sus facturas (con los intereses de demora), exponiéndose a una eventual suspensión e interrupción del servicio o del suministro en los términos definidos en el contrato o en la normativa sectorial (arts. 19, 20 y 27.3 RD 899/2009 y art. 18 a 21 RD 897/2007), salvo en el caso de los suministros eléctricos esenciales y por ello, no interrumpibles (v. art. 52.4.j y k LSE en redacción RD Ley 7/2016 y RD Ley 15/2018).

En el caso del suministro de energía eléctrica, el propio sistema prevé un mecanismo de financiación de los suministros ininterrumpibles para consumidores vulnerables de grado severo en riesgo de exclusión social (los servicios sociales financiarán el 50% de la factura y el resto será asumido por las comercializadoras de referencia). Sin embargo, para el resto de clientes de suministros energéticos o de agua y de servicios de comunicaciones electrónicos no se prevén mecanismos similares. Tampoco la normativa de urgencia contempla la posibilidad de que estas empresas se acojan a beneficios fiscales, líneas especiales de avales o compensaciones con cargo a los presupuestos generales del Estado (a diferencia de lo que ocurre con las pérdidas derivadas de la flexibilización de contratos con autónomos o de la suspensión del pago de sus facturas, cfr. art. 42. 4, 43.4, 45.4,6,7 RD-Ley 11/2020). En este contexto, sólo cabe pensar que estos sobrecostes serán repercutidos en el precio final de los bienes o servicios, salvo que el regulador mantenga la prohibición de incrementar los precios más allá del estado de alarma (cfr. art. 4.3 y 20 RDL 8/2020 en redacción dada por DF1ª RD-Ley 11/2020).