



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 19.4.2011
COM(2011) 222 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

La internet abierta y la neutralidad de la red en Europa

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE
LAS REGIONES**

La internet abierta y la neutralidad de la red en Europa

ÍNDICE

1.	Introducción	2
2.	El debate sobre la neutralidad de la red	2
3.	Disposiciones relativas a la neutralidad de la red del marco regulador de la UE	4
3.1.	Los principios de la competencia	4
3.2.	El marco regulador de las telecomunicaciones modificado	4
4.	Hechos constatados hasta la fecha	6
4.1.	Bloqueo	6
4.2.	Gestión del tráfico	7
4.3.	Consumidores y calidad del servicio.....	8
4.4.	Contexto internacional	8
5.	Conclusión.....	9

1. INTRODUCCIÓN

Cuando concluyó la reforma de 2009 de la normativa sobre telecomunicaciones de la UE, la Comisión Europea dejó constancia en una declaración¹ de su compromiso con el «mantenimiento del carácter abierto y neutral de Internet, teniendo plenamente en cuenta la voluntad de los legisladores de consagrar ahora la neutralidad de Internet como un objetivo político y un principio regulador que han de ser fomentados por las autoridades nacionales de reglamentación». Según dicha declaración, además de vigilar la aplicación de las correspondientes disposiciones relativas a las libertades en la red, la Comisión seguiría «de cerca las repercusiones de las evoluciones del mercado y de la tecnología en cuanto a las libertades de Internet, informando al Parlamento Europeo y al Consejo antes de que finalice 2010 de la necesidad o no de directrices adicionales». La presente Comunicación trata de cumplir este compromiso, que fue recordado en la Comunicación sobre una Agenda Digital para Europa², exponiendo lo que la Comisión ha aprendido de resultados de sus procesos de consulta y exploración y extrayendo las conclusiones adecuadas.

Proceso

A fin de obtener una base objetiva para su Comunicación, la Comisión puso en marcha una consulta pública sobre «la internet abierta y la neutralidad de la red en Europa», que tuvo lugar entre el 30 de junio y el 30 de septiembre de 2010. La consulta obtuvo más de 300 respuestas procedentes de una amplia gama de interesados, entre ellos operadores de redes, proveedores de contenidos de internet, Estados miembros, organizaciones de consumidores y de la sociedad civil y cierto número de particulares. La lista completa de las contribuciones recibidas, junto con las respuestas no confidenciales, se publicó en la página de la Comisión dedicada al efecto³, junto con un informe en el que se resumía sucintamente. Además, la Comisión y el Parlamento organizaron una cumbre conjunta el 11 de noviembre de 2010⁴, que dio a un amplio abanico de partes interesadas la oportunidad de presentar y debatir sus opiniones sobre la neutralidad de la red en un foro abierto y público.

2. EL DEBATE SOBRE LA NEUTRALIDAD DE LA RED

Evolución de internet

Internet ha asumido las dimensiones de un fenómeno mundial a un ritmo vertiginoso. En 15 años, el mercado de la conectividad a internet, partiendo casi de la nada, se ha convertido en un negocio de miles de millones de euros. El florecimiento de internet ha facilitado el comercio transfronterizo a través del comercio electrónico, contribuyendo a impulsar el desarrollo del mercado interior y a erosionar las barreras entre los Estados miembros. Internet se encuentra en el corazón mismo de la economía mundial y ha sido responsable de un nivel de innovación sin precedentes.

¹ DO L 337 de 18 de diciembre de 2009.

² COM(2010) 245.

³ http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/net_neutrality/index_en.htm.

⁴ http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/net_neutrality/index_en.htm.

Internet debe buena parte de su éxito al hecho de ser abierta y de fácil acceso, con tal de que el usuario disponga de una conexión. Salvados algunos requisitos técnicos básicos, una persona o una empresa no debe hoy en día, para suministrar contenidos o servicios, afrontar unos costes de entrada elevados u otras barreras que son características de muchas otras industrias de red afianzadas. En realidad, es la ausencia de estas barreras la que ha hecho posible el despegue de muchas de las aplicaciones más populares en la actualidad.

Inicialmente, el acceso a internet se efectuaba por marcación a través del teléfono, pero con la proliferación de aplicaciones atractivas, accesibles a través de conexiones de banda ancha de velocidad cada vez mayor, internet se ha convertido en algo muy distinto de una mera línea telefónica. Es ya la «red de redes» que ha transformado la manera en que nos comunicamos y hacemos negocios, el modo en que trabajamos, abriendo enormes oportunidades en materia de educación, cultura, comunicación e interacción social, al tiempo que hace posible el avance de la ciencia y la tecnología y, más en general, favorece la libertad de expresión y la pluralidad de los medios de comunicación.

Se han invertido miles de millones de euros en mejorar la infraestructura a fin de prestar a los consumidores unos servicios mejores y más baratos. Este hecho, combinado con el modelo de la UE de reglamentación procompetitiva del acceso mayorista y con la aplicación de la normativa sobre competencia de la UE, ha espoleado la competencia en los mercados descendentes, dando lugar a una oferta competitiva de paquetes de acceso de banda ancha que, unidos a un atractivo conjunto de contenidos y servicios, ha impulsado la demanda de los consumidores. Serán necesarias nuevas inversiones para atender el incremento explosivo del tráfico de datos. Según algunas proyecciones, el tráfico podría crecer de año a año a un ritmo del 35 % para las redes fijas y del 107 % para las móviles. Internet se ha convertido en un bien precioso en la sociedad actual. Y todavía no se explotan todas sus posibilidades.

Parámetros del debate sobre la neutralidad de la red

Aunque no haya una definición establecida de «neutralidad de la red», **el artículo 8, apartado 4, letra g), de la Directiva marco⁵, exige que las autoridades nacionales de reglamentación promuevan los intereses de los ciudadanos de la Unión Europea favoreciendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios** de su elección. Naturalmente, todo ello está sujeto a la legislación aplicable y debe entenderse, por consiguiente, sin perjuicio de las medidas nacionales o de la UE adoptadas para combatir las actividades ilícitas, y en particular la delincuencia.

La esencia de la neutralidad de la red y las cuestiones fundamentales del debate se refieren, ante todo, a la mejor manera de mantener la apertura de esta plataforma y de garantizar que pueda seguir prestando servicios de alta calidad a todo el mundo y facilitando la innovación, al tiempo que contribuye al disfrute de los derechos fundamentales, tales como la libre expresión y la libre actividad empresarial, y al respeto de los mismos.

Buena parte del debate sobre la neutralidad de la red se centrará en la gestión del tráfico y en las condiciones en que resulta razonable. Se acepta generalmente que los operadores de redes tienen que adoptar ciertas prácticas de gestión del tráfico para garantizar un uso eficiente de sus redes y que ciertos servicios IP, como por ejemplo la IPTV en tiempo real y la videoconferencia, pueden exigir una gestión particular del tráfico a fin de garantizar una

⁵ Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002 (Directiva marco).

calidad del servicio elevada y predefinida. Sin embargo, el hecho de que algunos operadores, por razones que nada tienen que ver con la gestión del tráfico, puedan bloquear o degradar servicios legales (en particular los de voz sobre IP) que compiten con sus propios servicios puede considerarse contrario al carácter abierto de internet. La transparencia constituye asimismo una parte esencial del debate sobre la neutralidad de la red. Una información adecuada sobre las posibles limitaciones o sobre la gestión del tráfico permite a los consumidores elegir con conocimiento de causa. Es necesario abordar estas cuestiones de la gestión del tráfico, el bloqueo y la degradación, la calidad del servicio y la transparencia.

3. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA NEUTRALIDAD DE LA RED DEL MARCO REGULADOR DE LA UE

3.1. Los principios de la competencia

El marco regulador de la UE tiene por objetivo el fomento de una competencia efectiva, ya que se considera la mejor manera de ofrecer a los consumidores unos bienes y servicios de alta calidad a precios asequibles. Para que la competencia funcione, es necesario que los consumidores puedan elegir entre varias ofertas competidoras basándose en una información clara y pertinente. También lo es que puedan pasarse a un nuevo proveedor si consideran que ofrece una mejor calidad del servicio o un precio más bajo, o si no están satisfechos con el servicio recibido, por ejemplo por imponer su proveedor actual restricciones a determinados servicios o aplicaciones. En un entorno competitivo, estas situaciones sirven de estímulo para que los operadores adapten sus precios y se abstengan de imponer restricciones a aplicaciones populares entre los usuarios, como es el caso de los servicios de voz sobre el protocolo internet (VoIP).

Por lo tanto, la importancia de los tipos de problemas que se plantean en el debate sobre la neutralidad de la red guarda relación con el grado de competencia que existe en el mercado.

En Europa, el marco regulador ha facilitado la competencia al exigir a los operadores de redes con poder de mercado significativo que faciliten el acceso al por mayor y al atribuir el espectro de manera que favorezca la competencia. El acceso al por mayor a las redes móviles ha sido desregulado [¿en gran medida?] al existir pruebas de que tal acceso se ofrece en condiciones comerciales a los operadores de redes móviles virtuales, que completan el abanico de ofertas a nivel minorista. Aplicada paralelamente al marco regulador *ex ante*, la legislación sobre competencia ha contribuido a la eficiencia de la entrada en el mercado combatiendo los abusos de posición dominante de los operadores regulados. En consecuencia, el precio al por menor del acceso fijo e inalámbrico a internet no está regulado en la UE y los consumidores se benefician de una diversidad de servicios con diferentes niveles de precios adaptados a sus necesidades (por ejemplo, en términos de volumen y ancho de banda).

Al mismo tiempo, la idoneidad del marco competitivo como garante de la apertura de internet puede verse afectada por la posible existencia de deficiencias del mercado, prácticas oligopolistas, puntos de estrangulamiento que dificultan la prestación de servicios de alta calidad a los consumidores, y asimetría en la información.

3.2. El marco regulador de las telecomunicaciones modificado

El marco modificado en 2009 favorece la conservación del carácter abierto y neutral de internet. Con arreglo a la normativa revisada, se exige que las autoridades nacionales de

reglamentación de las telecomunicaciones promuevan «la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección» (artículo 8, apartado 4, letra g), de la Directiva marco).

Coadyuvan a ello los nuevos requisitos sobre transparencia hacia los consumidores (artículo 21 de la Directiva de servicio universal). Específicamente, cuando un consumidor se abona a un servicio, o en caso de modificación ulterior, debe informársele de:

- las condiciones que limiten el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones, de conformidad con la legislación de la Unión; y
- cualquier procedimiento establecido por el proveedor para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de red, y sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar la calidad del servicio.

Estos requisitos de transparencia son necesarios para informar a los consumidores acerca de la calidad del servicio que pueden esperar.

En lo que se refiere al **cambio de operador**, los consumidores podrán efectuarlo, conservando sus números, en el plazo de un día hábil. Además, los operadores tienen que ofrecer a los usuarios la posibilidad de firmar un contrato de una duración máxima de 12 meses. La nueva normativa garantiza también que las condiciones y procedimientos para la resolución del contrato no constituyan un factor disuasorio para cambiar de proveedor de servicios (artículo 30, apartado 6, de la Directiva de servicio universal).

Además, se faculta a los reguladores nacionales, previa consulta con la Comisión, para intervenir fijando unos requisitos mínimos de calidad para los servicios de transmisión de red (artículo 22, apartado 3, de la Directiva de servicio universal), garantizando así un buen nivel de calidad del servicio.

Todas estas disposiciones, contenidas en el marco regulador revisado de la UE, deberán haber sido incorporadas por los Estados miembros a su Derecho interno el 25 de mayo de 2011 a más tardar.

Además, la legislación de la UE⁶ protege a las personas físicas en relación con el tratamiento de sus datos personales, en particular cuando se adoptan decisiones que afectan significativamente a las personas sobre la base de un tratamiento automatizado de sus datos personales. Cualquier actividad relacionada con el bloqueo o la gestión del tráfico que tenga esa base deberá respetar, en consecuencia, los requisitos en materia de protección de datos.

Por último, los Estados miembros deben respetar la Carta de Derechos Fundamentales de la UE cuando apliquen la legislación de la UE, y esto también afecta a la aplicación del marco de las telecomunicaciones revisado, que podría afectar al ejercicio de algunos de esos derechos.

⁶ Por ejemplo, las Directivas sobre protección de datos (95/46/CE) y sobre intimidad (2002/58/CE).

4. HECHOS CONSTATADOS HASTA LA FECHA

4.1. Bloqueo

El problema del bloqueo o la regulación del tráfico lícito fue uno de los más planteados en la consulta pública y en la cumbre sobre neutralidad de la red. El bloqueo puede ejercerse dificultando el acceso o restringiendo directamente determinados servicios o páginas de internet. Un ejemplo clásico sería el bloqueo del servicio VoIP por un operador de internet móvil. La regulación es una técnica empleada para gestionar el tráfico y minimizar la congestión, pero puede también utilizarse para degradar cierto tipo de tráfico (por ejemplo, ralentizándolo), afectando así a la calidad de su contenido, como en el caso de un flujo continuo de vídeo suministrado a los usuarios por un competidor.

A nivel europeo, el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) llevó a cabo una encuesta entre sus miembros a principios de 2010 para evaluar la situación en los distintos Estados miembros. Además, a nivel nacional y con anterioridad al inicio de la consulta pública de la Comisión, llevaron a cabo sus propias consultas ARCEP⁷ y OFCOM⁸, que son las autoridades nacionales de reglamentación de Francia y del Reino Unido respectivamente.

En su respuesta a la consulta pública, el ORECE señaló que se habían dado casos de falta de equidad en el tratamiento de los datos por algunos operadores, recogiendo algunas de las inquietudes planteadas tanto por los usuarios como por los proveedores de contenidos:

- limitación de la velocidad («regulación») en el intercambio de ficheros de igual a igual (P2P) o del flujo continuo de vídeo por parte de algunos proveedores en Francia, Grecia, Hungría, Lituania, Polonia y Reino Unido;
- bloqueo o imposición de cargas adicionales por la prestación de servicios VoIP en las redes móviles por parte de algunos operadores móviles en Austria, Alemania, Italia, Países Bajos, Portugal y Rumanía.

No obstante, el ORECE no separó los casos de bloqueo directo de aquellos otros en que los operadores ofrecen el servicio, pero exigen un pago adicional, y tampoco indicó la cuantía de estos pagos. Son estas cuestiones esenciales que es preciso aclarar. Por ello, será importante hacerse una idea clara de cuál es la situación en la UE mediante un ejercicio exploratorio más completo. Las organizaciones de consumidores y de la sociedad civil mencionaron también varios supuestos casos de bloqueo o regulación. Las averiguaciones del ORECE demuestran que muchos de estos problemas se resolvieron amistosamente, gracias a la intervención de la ANR o a la presión creada por su cobertura en medios de comunicación adversos.

Quedó constancia de que algunos temían que el bloqueo, actualmente limitado básicamente a la VoIP, pudiera extenderse en el futuro a otros servicios, tales como la radiodifusión televisiva a través de internet. Otros problemas potenciales señalados en las respuestas a la consulta fueron el riesgo de que las estructuras tarifarias favorecieran a los agentes de más envergadura, que pueden permitirse pagar por su prioridad, en tanto que los nuevos entrantes se ven relegados al carril lento, lo cual limitaría los incentivos para la innovación. También se ha mencionado el riesgo de que, si distintos operadores bloquean o degradan servicios

⁷ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/net-neutrality/?showResponses=true>.

⁸ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/net-neutralite-orientations-sept2010-eng.pdf.

diferentes, los consumidores puedan tener dificultad para acceder a los servicios de su agrado a través de un único abono a internet.

La Comisión no tiene por el momento pruebas de que estas inquietudes estén justificadas, pero habrá que tenerlas en cuenta en un ejercicio exploratorio más completo.

4.2. Gestión del tráfico

Las crecientes demandas a que se enfrentan las redes de banda ancha, junto con los distintos servicios y aplicaciones que exigen un intercambio continuo de datos, obligan a gestionar el tráfico para garantizar que la experiencia del usuario final no se vea perturbada por la congestión de la red.

Existen varios tipos de técnicas de gestión del tráfico:

- La **diferenciación** de paquetes permite dispensar un trato distinto a diferentes clases de tráfico, por ejemplo a los servicios que requieren comunicación en tiempo real, como la transmisión de acontecimientos en directo en flujo de vídeo y la VoIP. Esta diferenciación garantiza una determinada calidad del servicio mínima para los usuarios finales.
- El **encaminamiento** IP permite a los PSI (proveedores de servicios de internet) encaminar los paquetes a través de rutas de comunicación distintas para evitar la congestión o prestar mejores servicios. Por ejemplo, un PSI puede encaminar sus paquetes hacia un servidor que contenga una copia de la información solicitada que se encuentra en su red o en algún lugar cercano.
- El **filtrado** permite al PSI distinguir el tráfico «seguro» del «perjudicial» y bloquear este último antes de que llegue a su destino previsto.

La experiencia del consumidor no se ve afectada si un mensaje electrónico le llega pocos segundos después de haber sido enviado, pero una demora análoga en una comunicación vocal supondría una degradación significativa de la misma, o incluso la privaría por completo de sentido.

Buena parte del debate sobre la neutralidad de la red se centrará en la gestión del tráfico y en las condiciones en que resulta razonable. La gestión del tráfico se considera necesaria para garantizar su fluidez, especialmente en los momentos en que las redes se congestionan.

Varias respuestas a la consulta pública coincidían en que la gestión del tráfico no era algo nuevo en el mundo de las comunicaciones electrónicas. Por ejemplo, los operadores concedían prioridad al tráfico vocal, especialmente en el caso móvil. Algunos argumentaban que, si se utilizan adecuadamente, estas técnicas de gestión deben mejorar la experiencia del consumidor. Incluso quienes aludían al bloqueo de los servicios P2P o VoIP reconocían que la gestión del tráfico era un elemento necesario y esencial para el funcionamiento eficiente de internet. Admitían que su uso para hacer frente a los problemas de congestión y seguridad era enteramente legítimo y no iba en detrimento del principio de neutralidad de la red.

En otras respuestas se expresaba preocupación por los posibles abusos en la gestión del tráfico, por ejemplo para dispensar un trato preferencial a un servicio con respecto a otro, práctica que no se considera justificable si los servicios son de naturaleza similar.

Hubo un amplio consenso en que debe permitirse que los operadores y los PSI definan sus propios modelos de negocio y sus acuerdos comerciales, sin perjuicio de la legislación aplicable. Algunos solicitaban que las autoridades nacionales de reglamentación y los

operadores colaborasen para garantizar que la transparencia hacia los consumidores en relación con las prácticas de gestión del tráfico sea pertinente y eficaz.

Algunas respuestas consideraban que debía aplicarse la gestión del tráfico tanto a las redes fijas como a las móviles, en consonancia con el principio de neutralidad de la red que subyace en el marco regulador de las comunicaciones electrónicas de la UE.

La Comisión, junto con el ORECE, seguirá atenta a esta cuestión para hacer posible una gestión del tráfico razonable y transparente, que ayude a conseguir los objetivos del marco para las telecomunicaciones de la UE.

4.3. Consumidores y calidad del servicio

La transparencia es un componente esencial del debate sobre la neutralidad de la red. Una información adecuada sobre las posibles limitaciones o sobre la gestión del tráfico permite a los consumidores elegir con conocimiento de causa.

Según el ORECE, la mayoría de las ANR recibieron quejas de los consumidores en relación con la **discrepancia entre las velocidades anunciadas y reales** de las conexiones a internet. Hubo consenso en que resulta esencial la transparencia en relación con la calidad del servicio. Dada la complejidad y tecnicidad de las numerosas ofertas de acceso a internet desde el punto de vista del consumidor, en muchas respuestas se señala que es necesario llegar un equilibrio entre la simplicidad y la aportación de información pertinente y con el nivel de detalle adecuado.

Algunas partes interesadas señalaron que el marco regulador contiene ya las salvaguardias necesarias para mantener el carácter abierto y neutral de internet, y que las ANR deben apoyarse en el artículo 22, apartado 3, de la Directiva de servicio universal para establecer unos requisitos mínimos de calidad del servicio cuando sean conscientes de que una degradación del servicio obstaculiza o ralentiza el tráfico en las redes.

Con motivo de la cumbre de noviembre de 2010, algunos diputados europeos insistieron en la necesidad de trabajar más sobre los indicadores de la calidad del servicio y en que correspondería al ORECE indicar la mejor manera de proceder.

4.4. Contexto internacional

Algunas cuestiones, tales como si los proveedores de internet pueden conceder prioridad a un tipo de contenido sobre otro, o si las redes móviles y fijas deben ser objeto de normativas diferentes, han generado bastante debate y no poca controversia en algunos países no pertenecientes a la UE.

En los **Estados Unidos**, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) ha declarado reiteradamente su compromiso con la preservación de la apertura de internet. A tal efecto, en 2005 adoptó cuatro principios clave que permiten a los consumidores utilizar los contenidos, aplicaciones, servicios y dispositivos que elijan, y que fomentan la competencia entre los proveedores de redes, servicios y contenidos. Estas ideas se corresponden en buena medida con el principio de la «internet abierta» consagrado en el marco de las telecomunicaciones revisado de la UE.

En diciembre de 2010, la FCC emitió una resolución que introduce nuevas normas en materia de transparencia y aclara cuáles son los tipos de bloqueo permitidos para la banda ancha fija y

móvil. En principio, los proveedores de banda ancha fija no pueden bloquear los contenidos y servicios lícitos ni los dispositivos y aplicaciones no perjudiciales, incluidos los que compiten con sus propios servicios telefónicos de voz o vídeo. En el caso de la banda ancha móvil, se optó por un planteamiento gradual: por el momento solo se impide específicamente a los proveedores bloquear los sitios web lícitos y las aplicaciones VoIP o de videotelefonía que compitan con sus propios servicios telefónicos de voz o vídeo.

Otros países han adoptado directrices no vinculantes en relación con la neutralidad de la red. En **Noruega**, la Autoridad de Correos y Telecomunicaciones (NPT), en colaboración con las partes interesadas, adoptó en febrero de 2009 un acuerdo voluntario que otorgaba a los usuarios el derecho a disfrutar de una conexión a internet: i) de capacidad y calidad predefinidas, ii) que les permita usar los contenidos, servicios y aplicaciones que elijan, y iii) en la que no haya discriminación relacionada con el tipo de aplicación, servicio o contenido.

Mientras tanto, en **Canadá**, la Comisión de Radiotelevisión y Telecomunicaciones (CRTC) publicó en octubre de 2009 un nuevo marco sobre neutralidad de la red que impone a los proveedores de internet unas obligaciones reforzadas en materia de transparencia y solo les permite emplear las técnicas de gestión del tráfico como último recurso.

Chile parece ser el primer país que ha abordado directamente el principio de la neutralidad de la red en su legislación. En agosto de 2010, su Parlamento adoptó una nueva ley que, en esencia, restringe el derecho de los proveedores de internet a gestionar los contenidos, al tiempo que refuerza la protección de los proveedores de contenidos y los usuarios de internet.

La Comisión sigue atentamente el panorama internacional y lo tendrá siempre en cuenta a la hora de reflexionar sobre posibles enfoques referentes a la neutralidad de la red.

5. CONCLUSIÓN

La importancia de preservar la internet abierta, subrayada en la Declaración de la Comisión, recibió un amplio respaldo en la consulta pública y en la cumbre conjunta Comisión-Parlamento. La Comisión sigue comprometida con este objetivo y con el de garantizar el mantenimiento de una internet robusta, basada en el «mejor esfuerzo», a la cual todo el mundo tenga acceso.

La Comisión entiende que las normas sobre transparencia, cambio de proveedor y calidad del servicio que forman parte del marco regulador de las comunicaciones electrónicas de la UE revisado deben contribuir a que prevalezca la competencia.

Dado que los Estados miembros no han terminado aún de incorporar dicho marco a su Derecho interno, es importante dar tiempo suficiente para que se apliquen estas disposiciones y pueda verse cómo funcionan en la práctica.

Además, como ya se ha dicho, los datos obtenidos en la consulta pública eran incompletos o imprecisos en muchos aspectos que son esenciales para comprender la situación actual en la Unión Europea. Por ello, la Comisión, junto con el ORECE, examina actualmente diversas cuestiones que salieron a la luz durante el proceso de consulta, en particular los obstáculos al cambio de proveedor (por ejemplo, después de cuánto tiempo, en promedio, se permite a un cliente rescindir un contrato de postpago y cuáles son, en su caso, las contrapartidas), las prácticas de bloqueo o regulación (o prácticas comerciales de efecto equivalente), la

transparencia y calidad del servicio, y los problemas relacionados con la competencia que afectan a la neutralidad de la red (p. ej., prácticas discriminatorias de un agente dominante).

En lo que a esto se refiere, la Comisión se reserva el derecho de evaluar, a la luz de los artículos 101 y 102 del TFUE, cualquier comportamiento relacionado con la gestión del tráfico que pueda restringir o falsear la competencia.

Próximos pasos

La Comisión publicará, antes de finalizar el presente año, los resultados de las investigaciones del ORECE, incluido cualquier caso de bloqueo o regulación de determinados tipos de tráfico.

Sobre la base de esa información y de la aplicación de las disposiciones del marco regulador de las telecomunicaciones, la Comisión tomara una decisión, prioritariamente, sobre si proceden **orientaciones adicionales** sobre la neutralidad de la red.

Si se demuestra la existencia de problemas significativos y persistentes y el conjunto del sistema (que comprende múltiples operadores) no garantiza que los consumidores puedan acceder fácilmente a los contenidos, servicios y aplicaciones que elijan, así como distribuirlos, a través de un abono único a internet, la Comisión evaluará la necesidad de adoptar **medidas más estrictas** para que se hagan realidad la competencia y la posibilidad de elección que los consumidores merecen. La transparencia y la facilidad de cambiar de proveedor constituyen elementos clave para los consumidores a la hora de elegir PSI o de cambiarse a otro, pero podrían no ser las herramientas adecuadas para afrontar las restricciones generalizadas de servicios o aplicaciones lícitos.

Estas medidas adicionales podrán revestir la forma de directrices o de medidas legislativas generales destinadas a reforzar la competencia y las posibilidades de elección de los consumidores, tales como facilitar más aún el cambio de proveedor, o en caso de resultar insuficiente, imponer, por ejemplo, obligaciones específicas relativas a la diferenciación injustificada del tráfico en internet, aplicables a todos los PSI con independencia de su poder de mercado. Podría incluirse la prohibición de bloquear servicios lícitos.

La neutralidad de la red afecta a varios derechos y principios consagrados en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular el respeto de la vida privada y familiar, la protección de los datos personales y la libertad de expresión e información. Por este motivo, cualquier propuesta legislativa en este ámbito estará sometida a una evaluación en profundidad de su impacto sobre los derechos fundamentales y su conformidad con la mencionada Carta⁹.

La eventual regulación adicional no debe actuar como elemento disuasorio de la inversión ni de los modelos de negocio innovadores, pero sí favorecer un uso más eficiente de las redes y crear nuevas oportunidades de negocio a distintos niveles de la cadena del valor de internet, al tiempo que preserva para los consumidores la ventaja que supone poder elegir unos productos de acceso a internet ajustados a sus necesidades.

⁹ En consonancia con la «Estrategia para la aplicación efectiva de la Carta de los Derechos Fundamentales por la Unión Europea» COM(2010) 573 final de 19.10.2010.

Paralelamente, la Comisión proseguirá su diálogo con los Estados miembros y las partes interesadas a fin de garantizar un rápido desarrollo de la banda ancha, lo cual reduciría la presión sobre el tráfico de datos.