

**REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2019/... DE LA COMISIÓN****de 17 de diciembre de 2019****por el que se establece un modelo de resumen del contrato que deben utilizar los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público con arreglo a la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo****(Texto pertinente a efectos del EEE)**

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Vista la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas <sup>(1)</sup>, y en particular su artículo 102, apartado 3,

Considerando lo siguiente:

- (1) Para determinar los elementos principales del resumen del contrato que los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deben proporcionar a los consumidores, las microempresas, las pequeñas empresas y las organizaciones sin ánimo de lucro con arreglo al artículo 102, apartados 1 y 2, de la Directiva (UE) 2018/1972, debe establecerse un modelo que indique los elementos principales del resumen del contrato. El resumen del contrato debe ser fácil de leer, comprender y comparar y tener una estructura y un formato comunes.
- (1) La información del resumen del contrato, ya esté impresa o disponible por vía electrónica, debe tener en cuenta los requisitos de accesibilidad pertinentes del Derecho de la Unión que armonizan los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios establecidos en la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup>.
- (2) El resumen del contrato debe ajustarse a las obligaciones derivadas de la legislación en materia de protección de los consumidores, como la Directiva 93/13/CEE del Consejo <sup>(3)</sup>, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(4)</sup> y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(5)</sup>. También debe ajustarse a los derechos y obligaciones derivados de la legislación sobre protección de datos personales, como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(6)</sup>.
- (3) Para facilitar la legibilidad, el resumen del contrato no deberá superar, a menos que esté debidamente justificado, el equivalente a una página A4 impresa por una cara con una fuente fácilmente legible. Para los servicios agrupados no debe superar las tres páginas A4 impresas por una cara con una fuente fácilmente legible. Una mayor longitud podría estar justificada, por ejemplo, por razones de accesibilidad para los consumidores con discapacidad. A fin de garantizar la comparabilidad entre las ofertas del servicio de comunicaciones electrónicas, el formato del resumen del contrato debe incluir rúbricas claramente diferenciadas que agrupen los distintos elementos. Para facilitar la comprensión y rápida identificación de la información importante por los consumidores, los elementos pertinentes de cada rúbrica deben presentarse en frases breves. Por razones de legibilidad e impresión, debe dejarse un margen suficiente entre los bordes y el texto del resumen del contrato.
- (4) La legibilidad de una fuente depende de varios factores, como la relación entre la distancia de visualización, la altura de los caracteres y el hecho de que el tamaño de la fuente pueda o no ampliarse fácilmente cuando se facilite electrónicamente. A corta distancia de lectura, un tamaño de fuente de al menos 10 puntos se considera fácilmente legible para muchos consumidores. Las rúbricas deben distinguirse claramente del texto, por ejemplo por un tamaño de fuente más grande. Para mejorar la legibilidad, podrían utilizarse las fuentes sans-serif, que se emplean habitualmente. También debe garantizarse la legibilidad mediante la un contraste suficiente, obtenido mediante las prácticas más avanzadas, entre la fuente y el fondo, especialmente cuando se utilicen colores.

<sup>(1)</sup> DO L 312 de 17.12.2018, p. 36.

<sup>(2)</sup> Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70).

<sup>(3)</sup> Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

<sup>(4)</sup> Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

<sup>(5)</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

<sup>(6)</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (5) Aunque el resumen del contrato debe presentarse normalmente con un tamaño de fuente de al menos 10 puntos, los dispositivos o canales electrónicos utilizados para la venta de servicios de comunicaciones electrónicas, como los servicios de prepago vendidos principalmente por minoristas, pueden hacer necesario reducir, cuando esté justificado, el tamaño del resumen del contrato, por ejemplo para ajustarse al embalaje o al dispositivo. Los servicios de prepago se venden a veces en embalajes cuyas dimensiones hacen impracticable una fuente de 10 puntos.
- (6) La información exigida debe figurar directamente en el resumen y no mediante una referencia a otras fuentes de información, a menos que se indique así específicamente en las instrucciones de cumplimentación del resumen. El uso de imágenes tales como símbolos, iconos o gráficos o el uso de hiperenlaces o ventanas emergentes no debe afectar negativamente a la legibilidad ni ser intrusivo de modo tal que pueda distraer la atención del consumidor respecto al contenido del resumen. El contenido del resumen del contrato debe centrarse en la información clave que el consumidor necesita para comparar ofertas y tomar una decisión con conocimiento de causa.
- (7) Deben evitarse los lenguajes especializados, la jerga técnica y los acrónimos.
- (8) Es muy importante para los consumidores describir los servicios de manera normalizada. Deben especificarse los servicios incluidos en el resumen del contrato y los volúmenes incluidos por período de facturación, en su caso. Los volúmenes deben referirse a la cantidad de llamadas, mensajes y datos incluidos en el servicio, incluida la política de utilización razonable de la itinerancia aplicada por el proveedor, en su caso. Las llamadas deben medirse por minutos o segundos, de acuerdo con la información precontractual del proveedor, y los mensajes deben medirse por número y por volumen de datos en megabytes o gigabytes, según proceda.
- (9) El resumen del contrato debe proporcionar información que permita a los consumidores ponerse en contacto con su proveedor, especialmente en caso de reclamaciones. La información de contacto pertinente puede incluir, además de una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, la posibilidad de utilizar formularios web u otros tipos de contacto directo.
- (10) Los servicios de comunicaciones electrónicas deben describirse claramente, y deben indicarse sus principales características. En su caso, debe describirse el tipo de equipo.
- (11) El artículo 4, apartado 1, letra d), del Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(7)</sup> exige que un contrato que incluya servicios de acceso a internet dé también una explicación clara y comprensible de la velocidad de carga y descarga mínima, normalmente disponible, máxima y anunciada en el caso de las redes fijas o de la velocidad de carga y descarga máxima estimada y anunciada en el caso de las redes móviles. El artículo 102, apartado 3, letra f), de la Directiva (UE) 2018/1972 exige que se incluya un resumen de esa información en el resumen del contrato. En el resumen del contrato deben figurar la velocidad de carga y descarga mínima, normalmente disponible y máxima de los servicios de acceso a internet en el caso de las redes fijas y la velocidad de carga y descarga máxima estimada de los servicios de acceso a internet en el caso de las redes móviles.
- (12) El artículo 4, apartado 1, letra e), del Reglamento (UE) 2015/2120 exige que un contrato que incluya servicios de acceso a internet dé una explicación clara y comprensible de las vías de recurso disponibles para el consumidor de conformidad con la legislación nacional en caso de discrepancia entre el rendimiento real del acceso a Internet y el rendimiento indicado en el contrato. El artículo 102, apartado 3, letra f), de la Directiva (UE) 2018/1972 exige que se incluya un resumen de esta explicación en el resumen del contrato. El resumen del contrato debe incluir un resumen de las vías de recurso a disposición del consumidor en virtud de la legislación nacional en caso de discrepancia entre, por un lado, el rendimiento real del acceso a internet en términos de velocidad u otros parámetros de calidad del servicio y, por otro, el rendimiento indicado en el contrato.

<sup>(7)</sup> Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta y tarifas al por menor para comunicaciones intracomunitarias reguladas y se modifica la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas y el Reglamento (UE) n.º 531/2012 relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (DO L 310 de 26.11.2015, p. 1).

- (13) La información sobre el precio debe incluir el precio de activación aplicables, los gastos recurrentes y los relacionados con el consumo, tales como el precio por período de facturación y por mes a efectos de comparabilidad, los descuentos y, en su caso, el precio del equipo,. Cuando se aplique un precio de oferta, debe indicarse claramente, incluidos el período de validez de la oferta y el precio total sin la oferta. La información sobre las tarifas no incluidas en el precio recurrente puede ser amplia, y debe bastar con indicar en el resumen que esa información está disponible por separado como parte de la información precontractual completa, por ejemplo por vía electrónica.
- (14) La información sobre las condiciones de resolución de la rúbrica «Duración, renovación y resolución» debe contemplar la resolución del contrato, incluidos los paquetes de ofertas, al final de su período de validez y por resolución anticipada del mismo cuando proceda con arreglo a la legislación de la Unión y la nacional, incluidos los gastos por resolución anticipada e información sobre el desbloqueo del equipo terminal.
- (15) Cuando la información sobre los distintos productos y servicios para usuarios finales con discapacidad sea amplia y variable, el resumen del contrato puede indicar que dicha información detallada está disponible aparte, por ejemplo, por vía electrónica.
- (16) Los proveedores podrán incluir, en la sección opcional sobre otra información pertinente, información adicional exigida por la legislación de la Unión o la nacional antes de que un consumidor quede vinculado por un contrato o cualquier oferta correspondiente. Esto podría incluir, por ejemplo, información sobre cambio de operador, seguridad, tratamiento de datos personales, consumo de energía o generación de carbono. Cuando los Estados miembros ejerzan su libertad de mantener o introducir en sus legislaciones nacionales disposiciones relativas a aspectos no cubiertos por el artículo 102 de la Directiva (UE) 2018/1972, los proveedores pueden incluir la información correspondiente en la sección opcional.
- (17) De conformidad con el artículo 123 de la Directiva (UE) 2018/1972, la Comisión revisará periódicamente la aplicación del presente Reglamento de ejecución en el marco del informe sobre la aplicación de la parte III, título III, de dicha Directiva.
- (18) Se ha consultado al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas.
- (19) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité de Comunicaciones.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### *Artículo 1*

### **Modelo del resumen del contrato**

Para proporcionar un resumen del contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público distintos de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina utilizarán el modelo que figura en la parte A del anexo, conforme a las instrucciones de la parte B de dicho anexo.

*Artículo 2***Presentación del contenido**

1. A menos que esté debidamente justificado, el resumen del contrato no superará el equivalente a una página A4 impresa por una cara. Cuando los servicios o los servicios y equipos terminales, que incluyan como mínimo un servicio de acceso a internet o un servicio de comunicaciones interpersonales disponible al público basado en números, estén agrupados en un único contrato, el resumen del contrato no superará, a menos que esté debidamente justificado, tres páginas A4 impresas por una cara.
2. La información contenida en el resumen del contrato se presentará según el orden de las rúbricas que figuran en el anexo en formato vertical. El tipo de fuente utilizado deberá ser tal que el texto sea fácilmente legible. El tamaño de la fuente deberá ser al menos de 10 puntos. En circunstancias debidamente justificadas, el tamaño de la fuente podrá reducirse; en tales casos se ofrecerá la posibilidad de agrandar el resumen del contrato por vía electrónica o, previa petición, de recibir el resumen del contrato con un tamaño de fuente de al menos 10 puntos.
3. Cuando se utilicen colores, el contenido del resumen del contrato deberá ser fácilmente legible, con un contraste suficiente entre la fuente y el fondo. Los elementos visuales no deberán superponerse.
4. El resumen del contrato deberá redactarse en un lenguaje fácilmente legible y comprensible para los consumidores. El resumen del contrato se centrará en la información clave que el consumidor necesita para comparar ofertas y tomar una decisión con conocimiento de causa.
5. Las rúbricas se distinguirán claramente del texto.

*Artículo 3***Entrada en vigor y aplicación**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 21 de diciembre de 2020.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 17 de diciembre de 2019

*Por la Comisión*  
*La Presidenta*  
Ursula VON DER LEYEN

## ANEXO

**MODELO DE RESUMEN DEL CONTRATO****PARTE A. Modelo**

[Nombre del servicio]

[Proveedor/logotipo del proveedor]

[Contacto]

**Resumen del contrato**

El presente contrato indica los elementos principales de esta oferta de servicio, tal como exige el Derecho de la UE <sup>(1)</sup>.

Ayuda a comparar ofertas de servicios.

En otros documentos se facilita información completa sobre el servicio.

**Servicio(s) y equipo**

[...]

*Velocidades del servicio de internet y soluciones en caso de problemas*

[...]

**Precio**

[...]

**Duración, renovación y resolución**

[...]

**Medidas para usuarios finales con discapacidad**

[...]

*Otra información pertinente*

[...]

---

<sup>(1)</sup> Artículo 102, apartado 3, de la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

## PARTE B. Instrucciones para cumplimentar el modelo de resumen del contrato

El nombre del servicio o la marca comercial del(de los) servicio(s) de comunicaciones electrónicas ofrecido estará situado inmediatamente por encima del título «Resumen del contrato». El nombre del proveedor seguirá inmediatamente al nombre del(de los) servicio(s) de comunicaciones electrónicas. El proveedor podrá insertar su logotipo a la derecha del título «Resumen del contrato». Las tres frases introductorias forman parte integrante del resumen del contrato y no se modificarán.

El nombre, la dirección y la información de contacto directa del proveedor y, si es diferente, la información de contacto directa para cualquier reclamación se incluirán debajo del nombre del proveedor. El resumen del contrato estará fechado.

En los casos en que el contrato no incluya el suministro de equipos terminales, se suprimirá o indicará como no aplicable la referencia a los equipos en la rúbrica «Servicio(s) y equipo». En los casos en que el contrato no incluya un servicio de acceso a internet, se suprimirá o indicará como no aplicable la sección «Velocidades del servicio de acceso a internet y soluciones en caso de problemas». En caso de que no se facilite más información, se suprimirá, o indicará como no aplicable la sección «Otra información pertinente».

Se utilizará la cursiva en la parte A para indicar que las rúbricas que se han mencionado y la información conexas no son obligatorias en todos los casos. Los corchetes utilizados en la parte A se sustituirán con la información solicitada.

### Sección «Servicio(s) y equipo»

Se describirán las principales características del(de los) servicio(s) de comunicaciones electrónicas, tales como telefonía vocal fija, telefonía vocal móvil, acceso a internet móvil, acceso fijo a internet, servicios de emisiones de televisión o servicios de comunicaciones interpersonales independientes de los números. En el caso de los paquetes de ofertas a que se refiere el artículo 107 de la Directiva (UE) 2018/1972, se describirán asimismo, en su caso, el tipo de equipo terminal y los servicios tales como paquetes de televisión, vídeo a la carta u otros servicios de medios de comunicación. En el caso de los servicios de transmisión de emisiones de televisión y de los paquetes de ofertas que incluyan dichos servicios, si no es posible enumerar todos los canales incluidos en el paquete, pueden describirse los tipos de paquetes de televisión ofrecidos. En el caso de los paquetes de ofertas, los servicios se enumerarán en el orden indicado en este párrafo. La descripción incluirá, según proceda, el volumen o la cantidad de llamadas, mensajes y datos y la política de utilización razonable de la itinerancia aplicada por el proveedor.

### Sección «Velocidades del servicio de internet y soluciones en caso de problemas»

Cuando el servicio incluya el acceso a internet, se incluirá un resumen de la información exigida de conformidad con el artículo 4, apartado 1, letras d) y e), del Reglamento (UE) 2015/2120. En el caso de los servicios de acceso fijo a internet, se incluirán las velocidades de carga y descarga mínimas, normalmente disponibles y máximas y, en el de los servicios de acceso móvil a internet, las velocidades de carga y descarga máximas estimadas. Se resumirán las vías de recurso a disposición del consumidor de conformidad con la legislación nacional en caso de discrepancia continua o recurrente entre, por un lado, el rendimiento real del servicio de acceso a internet por lo que respecta a la velocidad u otros parámetros de calidad del servicio y, por otro, el rendimiento indicado en el contrato.

### Sección «Precio»

En el caso de los servicios de comunicaciones electrónicas prestados contra pagos monetarios directos, esta sección incluirá los precios de activación del servicio y los costes recurrentes o relacionados con el consumo.

En lo que respecta a los contratos de suscripción, se incluirá el precio recurrente, incluidos los impuestos por período de facturación y, si el período de facturación es distinto del mensual, también por mes. Se indicarán los posibles precios fijos adicionales tales como la activación del servicio y, en su caso, el precio del equipo, así como también, en su caso, los descuentos temporales.

En su caso, se indicarán en el resumen del contrato los gastos relacionados con el consumo que sean aplicables una vez sobrepasados los volúmenes incluidos en el precio recurrente. En su caso, se indicará que hay información disponible por separado sobre las tarifas de los servicios adicionales no incluidos en los precios recurrentes.

Si el servicio se presta sin un pago monetario directo, pero está sujeto a determinadas obligaciones a los usuarios como condición del servicio, deberá indicarse este hecho.

Sección «Duración, renovación y resolución»

Se incluirán en el resumen del contrato la información sobre la duración del contrato en meses y las condiciones principales para su renovación y resolución al final del contrato o cuando este quede resuelto anticipadamente. Se incluirán las tasas que deberán abonarse por resolución anticipada, incluida información sobre el desbloqueo del equipo terminal. Esta información se entenderá sin perjuicio de otros motivos de resolución establecidos por la legislación de la Unión o la nacional, por ejemplo en caso de falta de conformidad con el contrato.

Sección «Medidas para usuarios finales con discapacidad»

Se incluirá información sobre los principales productos y servicios para los usuarios finales con discapacidad. Dicha información puede incluir, cuando esté disponible, al menos el texto en tiempo real, la conversación total, los servicios de retransmisión, las comunicaciones de emergencia accesibles, los equipos especializados, las tarifas especiales y la información accesible. Cuando proceda, podrá indicarse por separado la información disponible.

Sección «Otra información pertinente»

Los proveedores podrán incluir cualquier información adicional exigida por el Derecho de la Unión o nacional antes de que un consumidor quede vinculado por un contrato o de que los proveedores puedan incluir cualquier oferta correspondiente.

---