DIRECTIVA 2002/22/CE DEL PARLAMENTO EEUROPEO Y DEL CONSEJO

de 7 de marzo de 2002

relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular su artículo 95,

Vista la propuesta de la Comisión ([1]),

Visto el dictamen del Comité Económico y Social ([2]),

Visto el dictamen del Comité de las Regiones ([3]),

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado ([4]),

Considerando lo siguiente:

(1) La liberalización del sector de las telecomunicaciones, la intensificación de la competencia y la libre elección de los servicios de comunicaciones son paralelas con el establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice la prestación del servicio universal. El concepto de servicio universal debe adaptarse a la evolución tecnológica, el desarrollo del mercado y las modificaciones en la demanda de los usuarios. El marco regulador establecido con motivo de la liberalización total del mercado comunitario de las telecomunicaciones en 1998 establecía el alcance mínimo de las obligaciones de servicio universal, así como las normas para el cálculo de su coste y para su financiación.

(2) Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 153 del Tratado, la Comunidad debe contribuir a la protección de los consumidores.

(3) La Comunidad y sus Estados miembros han asumido compromisos en materia de regulación de las redes y servicios de telecomunicaciones en el marco del Acuerdo de la Organización Mundial del Comercio sobre telecomunicaciones básicas. Todo Miembro de la OMC tiene derecho a definir el tipo de obligación de servicio universal que desee mantener. No se considerará que las obligaciones de esa naturaleza son anticompetitivas *per se*, a condición de que sean administradas de manera transparente y no discriminatoria y con neutralidad en la competencia y no sean más gravosas de lo necesario para el tipo de servicio universal definido por el Miembro.

(4) Garantizar el servicio universal (es decir, la prestación de un determinado conjunto mínimo de servicios a todos los usuarios finales a un precio asequible) puede implicar la prestación de algunos servicios a algunos usuarios finales a precios que difieran de los resultantes de unas condiciones de mercado normales. No obstante, la compensación de las empresas encargadas de facilitar dichos servicios en dichas condiciones no tiene por qué dar lugar a una distorsión de la competencia, siempre que se compense a dichas empresas por los costes netos específicos en que se incurra y la carga en términos de costes netos se recupere de modo neutral desde el punto de vista de la competencia.

(5) En un mercado competitivo conviene aplicar determinadas obligaciones a todas las empresas que ofrezcan servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija, mientras que otras obligaciones sólo deben aplicarse a empresas que disfruten de un peso significativo en el mercado o que hayan sido designadas como operador de servicio universal.

(6) El punto de terminación de la red constituye una frontera para el propósito reglamentario entre el marco regulador de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y el reglamento del equipo terminal de telecomunicación. Determinar la localización del punto de terminación de la red es responsabilidad de la autoridad nacional de reglamentación, de ser necesario sobre la base de una propuesta de las empresas competentes.

(7) Los Estados miembros deben seguir garantizando que los servicios que establece el Capítulo II se ponen en su territorio a disposición de todos los usuarios finales con la calidad que se especifica independientemente de su situación geográfica y a un precio asequible, teniendo en cuenta las condiciones nacionales específicas. Los Estados miembros, en el contexto de las obligaciones de servicio universal y teniendo en cuenta las condiciones nacionales, podrán adoptar medidas específicas para los consumidores de las zonas rurales o geográficamente aisladas para garantizarles el acceso a los servicios que establece el Capítulo II y que resulten asequibles de

([1]) DO C 365 E de 19.12.2000, p. 238 y DO C 332 E de 27.11.2001, p. 292.
([2]) DO C 139 de 11.5.2001, p. 15.
([3]) DO C 144 de 16.5.2001, p. 60.
([4]) Dictamen del Parlamento Europeo de 13 de junio de 2001 (no publicado aún en el Diario Oficial), Posición Común del Consejo de 17 de septiembre de 2001 (DO C 337 de 30.11.2001, p. 55) y Decisión del Parlamento Europeo de 12 de diciembre de 2001 (no publicada aún en el Diario Oficial). Decisión del Consejo de 14 de febrero de 2002.

dichos servicios, así como para garantizar ese acceso en iguales condiciones, en particular a los ancianos, discapacitados y personas especialmente necesitadas desde el punto de vista social. Dichas medidas podrán también incluir las directamente orientadas a los consumidores con necesidades sociales específicas, proporcionando ayuda a consumidores determinados, por ejemplo mediante medidas específicas como las condonaciones de deuda, adoptadas tras un examen individualizado de las solicitudes.

(8) La exigencia básica del servicio universal es proporcionar a los usuarios que lo soliciten una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y a un precio asequible. Esta exigencia se limita a una única conexión a la red de banda estrecha cuyo suministro pueden limitar los Estados miembros a la residencia o situación principal del usuario final y no se refiere a la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) que ofrece dos o más conexiones que pueden utilizarse simultáneamente. No deben imponerse restricciones en cuanto a los medios técnicos utilizados para el establecimiento de la conexión, de modo que pueda recurrirse tanto a las tecnologías por cable como a las tecnologías inalámbricas, ni por lo que se refiere a los operadores designados para cumplir la totalidad o parte de las obligaciones de servicio universal. Las conexiones a la red telefónica pública desde una ubicación fija deben permitir la transmisión de voz y datos a velocidades suficientes para acceder a servicios en línea como los que se ofrecen a través de la Internet pública. La velocidad del acceso a Internet de un usuario determinado en la práctica puede depender de una serie de factores, entre ellos el proveedor o proveedores de la conexión a Internet y la aplicación concreta que se utilice en la conexión. La velocidad de transmisión de datos que puede mantener una única conexión de banda estrecha a la red telefónica pública depende tanto de las capacidades del equipo terminal del abonado como de la conexión. Por esta razón, no procede imponer una velocidad específica, ya sea binaria o de transmisión de datos, a escala comunitaria. Los módems de banda vocal disponibles en la actualidad suelen ofrecer una velocidad de transmisión de datos de 56 kbit/s, pero utilizan sistemas automáticos de adaptación en función de la calidad variable de las líneas, motivo por el cual la velocidad de transmisión real puede ser inferior a la mencionada. Es necesaria la flexibilidad, por una parte para que los Estados miembros puedan en caso necesario adoptar medidas para garantizar que las conexiones puedan soportar esa velocidad de transmisión de datos y, por otra parte, para que los Estados miembros puedan permitir, si procede, velocidades de transmisión de datos inferiores a ese límite superior de 56 kbit/s por ejemplo para aprovechar las posibilidades de las tecnologías inalámbricas (incluidas las redes inalámbricas celulares) para poner el servicio universal a disposición de un mayor porcentaje de población. Esto puede ser especialmente importante en algunos países en vías de adhesión en los que la presencia de conexiones telefónicas tradicionales en los hogares se mantiene en niveles relativamente bajos. En los casos en que la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija sea manifiestamente insuficiente para garantizar un acceso satisfactorio a Internet, los Estados miembros deben estar facultados para exigir la mejora de dicha conexión hasta un nivel similar al disfrutado por la mayoría de los abonados, a fin de que su velocidad de transmisión sea suficiente para acceder a Internet. Cuando estas medidas generen una carga para los consumidores afectados en términos de costes netos, la incidencia neta podrá incluirse en el cálculo del coste neto de las obligaciones de servicio universal.

(9) Las disposiciones de la presente Directiva no impiden que los Estados miembros designen diferentes empresas para la prestación de los elementos de servicio y red del servicio universal. Las empresas designadas para proveer elementos de la red podrán estar obligadas a garantizar que dicha construcción y mantenimiento, en la medida en que sean necesarios y proporcionados, respondan a todas las solicitudes razonables de conexión desde una ubicación fija a la red telefónica pública y de acceso a los servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija.

(10) Por precio asequible se entiende un precio que los Estados miembros definen a nivel nacional teniendo en cuenta las circunstancias nacionales específicas, para lo cual pueden recurrir al establecimiento de tarifas comunes e independientes de la ubicación o de tarifas especiales dirigidas a cubrir las necesidades de los usuarios con rentas bajas. Desde el punto de vista del consumidor, la asequibilidad de los precios está vinculada a su capacidad de vigilar y controlar los propios gastos.

(11) Las guías telefónicas y los servicios de información sobre números de abonados constituyen herramientas esenciales para el acceso a los servicios telefónicos disponibles al público y forman parte de la obligación de servicio universal. Los usuarios y los consumidores desean que las guías y el servicio de información sobre números de abonados cubran a todos los abonados al teléfono inscritos en las listas y sus números (incluidos los números de teléfonos fijos y móviles) y que esta información se presente de manera no preferencial. La Directiva 97/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones [1] protege el derecho de los abonados a la intimidad en lo que respecta a la inclusión de información personal en las guías disponibles al público.

(12) Es importante que se ofrezca a los ciudadanos una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago y también lo es que los usuarios puedan utilizar los números de urgencia, y en particular el número único europeo de urgencia («112»), gratuitamente desde cualquier teléfono,

[1] DO L 24 de 30.1.1998, p. 1.

incluidos los teléfonos públicos de pago, sin necesidad de utilizar medios de pago. La falta de información sobre la existencia del número «112» priva a los ciudadanos de la seguridad adicional a nivel europeo que dicho número proporciona, principalmente en sus desplazamientos a otros Estados miembros.

(13) Los Estados miembros han de tomar las medidas adecuadas para garantizar a los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales el acceso y la asequibilidad de todos los servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija. Dichas medidas específicas podrían incluir, por ejemplo, el acceso a teléfonos públicos asequibles, a teléfonos de texto públicos o medidas similares para las personas sordas o con dificultades de locución, la prestación gratuita del servicio de información sobre números de abonados o de medidas similares a las personas ciegas o con dificultades de visión o el envío a estas personas de una facturación detallada en formatos alternativos, cuando así lo soliciten. Podría ser asimismo necesaria la adopción de medidas específicas para que los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales puedan tener acceso a los servicios de urgencia (112) y disfruten de la misma posibilidad de elección entre distintos operadores o prestadores de servicios que los demás consumidores. Se han desarrollado unas normas de calidad de los servicios en relación con una serie de parámetros para evaluar la calidad de los servicios recibidos por los abonados y el grado de cumplimiento de estas normas por las empresas designadas con obligaciones de servicio universal. Aún no existen normas de calidad de los servicios por lo que se refiere a los usuarios con discapacidad. Deben desarrollarse normas de rendimiento y parámetros pertinentes para usuarios con discapacidad, y están previstos en el artículo 11 de la presente Directiva; asimismo, las autoridades nacionales de reglamentación deben estar facultadas para pedir la publicación de datos relativos al grado de calidad de los servicios cuando se hayan desarrollado estos parámetros y normas. El prestador del servicio universal no debe adoptar medidas que impidan a los usuarios el pleno disfrute de los servicios ofrecidos por otros operadores o prestadores de servicios distintos, en combinación con los servicios que él mismo ofrece como parte del servicio universal.

(14) El acceso a la red telefónica pública desde una ubicación fija y su utilización son de una importancia tal que deben ponerse a disposición de cualquiera que razonablemente lo solicite. De conformidad con el principio de subsidiariedad, corresponde a los Estados miembros decidir, sobre la base de criterios objetivos, qué empresas tienen obligaciones de servicio universal a los efectos de la presente Directiva, si procede, teniendo en cuenta la capacidad y la voluntad de las empresas de aceptar total o parcialmente dichas obligaciones. Es importante que el cumplimiento de las obligaciones de servicio universal se efectúe de la manera más eficaz, a fin de que los usuarios paguen, por lo general, unos precios correspondientes a una prestación rentable. Asimismo, es importante que los operadores de servicio universal conserven la integridad de la red y mantengan la continuidad y la calidad del servicio. El desarrollo de la competencia y el aumento de la libertad de elección incrementan las posibilidades de que las obligaciones de servicio universal sean asumidas, total o parcialmente, por empresas distintas de las que poseen un peso significativo en el mercado. Por lo tanto, las obligaciones de servicio universal podrían asignarse, en algunos casos, a los operadores que den prueba de utilizar los medios más rentables para suministrar acceso y prestar servicios, incluso mediante procedimientos comparativos de selección o licitaciones. Entre las condiciones que figuran en las autorizaciones para prestar servicios disponibles al público podrían incluirse obligaciones en este sentido.

(15) Los Estados miembros han de supervisar la situación de los consumidores por lo que se refiere a la utilización que hacen de los servicios telefónicos disponibles al público, y, en particular, a la asequibilidad de tales servicios La asequibilidad del servicio telefónico está relacionada con la información que reciben los usuarios sobre los gastos de uso de teléfono y con el coste de este en relación con otros servicios, así como también lo está con la capacidad de los usuarios para controlar sus propios gastos. Por consiguiente, la asequibilidad pasa por el otorgamiento de determinadas facultades a los consumidores, a través de la imposición de obligaciones a las empresas designadas para la prestación del servicio universal. Entre dichas obligaciones cabe mencionar la presentación de facturas con un nivel de desglose determinado, la posibilidad de que los consumidores bloqueen de manera selectiva determinadas llamadas (como las llamadas más costosas a servicios de tarifa superior) o controlen su propio gasto a través de instrumentos de prepago y la posibilidad de escalonar los gastos de conexión iniciales. Existe la posibilidad de que estas medidas hayan de ser revisadas o modificadas a la luz de la evolución del mercado. Las condiciones vigentes no imponen a los operadores con obligaciones de servicio universal la exigencia de prevenir a los abonados cuando estos superan un nivel máximo de gastos previamente establecido o cuando se produce una pauta de llamadas anómala. En la revisión futura de las disposiciones legales pertinentes debe tenerse en cuenta la posible necesidad de alertar a los abonados en tales circunstancias.

(16) Salvo en casos reiterados de retraso en los pagos o de impago de facturas, los consumidores deben estar protegidos de la desconexión inmediata de la red por impago de una factura y, en particular cuando se produzcan litigios derivados de facturas elevadas por servicios de tarifas superiores, deben seguir disfrutando del acceso a los servicios telefónicos esenciales mientras se resuelva la situación. Los Estados miembros podrán decidir que dicho acceso sólo pueda mantenerse a condición de que el abonado siga pagando cuotas de alquiler de la línea.

(17) La calidad y el precio son factores clave en un mercado competitivo y es necesario que las autoridades nacionales de reglamentación puedan controlar el nivel de calidad del servicio de las empresas que hayan sido designadas para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal. En relación con la calidad de los servicios

prestados por dichas empresas, las autoridades nacionales de reglamentación deben estar facultadas para adoptar las medidas adecuadas cuando lo consideren necesario. Las autoridades nacionales de reglamentación también han de estar facultadas para controlar la calidad de los servicios prestados por otras empresas que ofrecen a los usuarios redes telefónicas públicas y/o servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija.

(18) Si fuera necesario, los Estados miembros deben establecer mecanismos que permitan la financiación del coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal en los casos en que quede demostrado que dichas obligaciones sólo pueden cumplirse con pérdidas o a un coste neto no conforme a las prácticas comerciales normales. Es importante garantizar que el coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal sea objeto de un cálculo adecuado y que cualquier financiación al respecto se efectúe causando la menor distorsión posible al mercado y a las empresas, y resulte compatible con lo dispuesto en los artículos 87 y 88 del Tratado.

(19) Todo cálculo del coste neto del servicio universal ha de tener debidamente en cuenta los gastos y los ingresos, así como los beneficios intangibles resultantes de la prestación del servicio universal, pero no debe obstaculizar el objetivo general de garantizar que las estructuras tarifarias reflejen los costes. Todos los costes netos de las obligaciones de servicio universal deben calcularse sobre la base de procedimientos transparentes.

(20) Tener en cuenta los beneficios intangibles significa que, para determinar los costes globales, del coste neto directo derivado de las obligaciones de servicio universal debe deducirse un cálculo estimado en términos monetarios de los beneficios indirectos que una empresa obtiene en virtud de su condición de proveedor de servicio universal.

(21) Cuando una obligación de servicio universal represente una carga injusta para una empresa, conviene permitir que los Estados miembros establezcan mecanismos de recuperación eficaz de los costes netos. La recuperación con cargo a fondos públicos de los Estados miembros constituye uno de los métodos de recuperación de los costes netos que se derivan de las obligaciones de servicio universal. También parece razonable que la recuperación de los costes netos establecidos se haga de manera transparente mediante la contribución de todos los usuarios a través de exacciones recaudadas a las empresas. Los Estados miembros deben poder financiar los costes netos de distintos elementos del servicio universal por diferentes mecanismos o financiar los costes netos de alguno o de todos los elementos por cualquiera de los mecanismos, o combinar ambas posibilidades. En caso de recuperación de costes mediante exacciones aplicadas a las empresas, los Estados miembros deben velar por que el método de reparto de las exacciones se base en criterios objetivos y no discriminatorios, y respete el principio de proporcionalidad. Este principio no impide que los Estados miembros establezcan una exención para las nuevas empresas que no tengan aún una presencia significativa en el mercado. Los mecanismos de financiación que se adopten deben velar por que los participantes en el mercado contribuyan exclusivamente a financiar las obligaciones de servicio universal, y no otras actividades no vinculadas directamente con el cumplimiento de dichas obligaciones. En todos los casos, los mecanismos de recuperación deben respetar los principios del Derecho comunitario. En particular, cuando se trate de mecanismos de reparto a través de un fondo, deben respetarse asimismo los principios de no discriminación y proporcionalidad. Todo mecanismo de financiación debe evitar que los usuarios de un Estado miembro contribuyan a la recuperación de los costes de servicio universal en otros Estados miembros, por ejemplo cuando efectúen llamadas de un Estado miembro a otro.

(22) Si un Estado miembro decidiese financiar el coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal con cargo a fondos públicos, debe entenderse que dichos fondos están compuestos por fondos procedentes de los presupuestos generales, incluidas otras fuentes de financiación pública, como las loterías del Estado.

(23) El coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal podrá repartirse entre todas o determinadas categorías específicas de empresas. Los Estados miembros deben velar por que el mecanismo de reparto respete los principios de transparencia, distorsión mínima del mercado, no discriminación y proporcionalidad. La distorsión mínima del mercado implica que las contribuciones deben recaudarse de modo que se reduzca al mínimo posible la repercusión de las cargas financieras en los usuarios finales, por ejemplo repartiendo las contribuciones sobre una base lo más amplia posible.

(24) Las autoridades nacionales de reglamentación deben comprobar que las empresas que se beneficien de una financiación del servicio universal presentan, con suficiente nivel de detalle, los elementos específicos que requieren financiación con el objeto de justificar su solicitud. Los Estados miembros deben comunicar a la Comisión sus sistemas de cálculo de costes y de financiación de las obligaciones de servicio universal, de modo que esta pueda verificar su compatibilidad con el Tratado. Habida cuenta de que los operadores designados pueden tener interés en sobrestimar el coste neto de las obligaciones de servicio universal, los Estados miembros han de velar por que se mantengan la transparencia y el control reales de los importes imputados a la financiación de dichas obligaciones.

(25) Los mercados de las comunicaciones no dejan de evolucionar en términos de servicios utilizados y medios técnicos empleados para prestar tales servicios a los usuarios. Las obligaciones de servicio universal, que son definidas a escala comunitaria, deben ser objeto de una revisión periódica, a fin de proponer la modificación o redefinición de su alcance. En dicha revisión debe tenerse en cuenta la evolución de las condiciones sociales, comerciales y tecnológicas, junto con el hecho de que cualquier modificación del alcance de las obligaciones estará

condicionada a la prueba de que los servicios pasarán a estar disponibles para la gran mayoría de la población, con el riesgo consiguiente de exclusión social para quienes no pueden costeárselos. Es preciso velar por que la modificación del alcance de las obligaciones de servicio universal no fomente artificialmente determinadas opciones tecnológicas en detrimento de otras, ni imponga una carga financiera desproporcionada a las empresas del sector (haciendo peligrar con ello el desarrollo del mercado y la innovación) o repercuta injustamente la carga de la financiación en los consumidores con rentas bajas. Cualquier modificación del alcance de las obligaciones de servicio universal implica de manera automática que los costes netos que se deriven puedan financiarse a través de los métodos que contempla la presente Directiva. Los Estados miembros no están autorizados a imponer a los agentes del mercado contribuciones financieras referentes a medidas que no formen parte de las obligaciones de servicio universal. Cada Estado miembro es libre de imponer medidas especiales (ajenas al alcance de las obligaciones de servicio universal) y de financiarlas de conformidad con el Derecho comunitario, si bien no puede hacerlo mediante contribuciones procedentes de los agentes del mercado.

(26) La intensificación de la competencia en todos los mercados de acceso y de servicios ampliará la libertad de elección de los usuarios. Los niveles efectivos de competencia y libertad de elección varían tanto en la Comunidad como dentro de cada Estado miembro, ya sea en función de las áreas geográficas o de los distintos mercados de acceso y servicios. Algunos usuarios pueden depender por completo de una empresa con un peso significativo en el mercado para el suministro de acceso y la prestación de servicios. Por lo general es importante, en aras de la eficacia y a fin de fomentar una competencia real, que los servicios prestados por una empresa con un peso significativo en el mercado reflejen los costes. Por otra parte, existen razones de eficacia y de índole social que aconsejan que las tarifas aplicadas a los usuarios finales reflejen la situación tanto de la demanda como de los costes, siempre que ello no implique un falseamiento de la competencia. Existe el riesgo de que una empresa con un peso significativo en el mercado se sirva de distintos medios para impedir el acceso o para falsear la competencia, por ejemplo aplicando precios excesivos o abusivos, imponiendo la agrupación de los servicios al público o favoreciendo de manera injustificada a algunos clientes. En consecuencia, las autoridades nacionales de reglamentación han de estar facultadas para imponer, como último recurso y tras la debida consideración, la regulación de las tarifas al público de una empresa con un peso significativo en el mercado. Podrá recurrirse a instrumentos de limitación de precios, equiparación geográfica u otros similares, así como a medidas no regulatorias, como comparaciones públicas de tarifas al público, para lograr el doble objetivo de fomento de una competencia efectiva y defensa del interés público, a través, por ejemplo, del mantenimiento de la asequibilidad de los servicios telefónicos disponibles al público para determinados consumidores. Las autoridades nacionales de reglamentación deben tener acceso a las informaciones pertinentes en materia de contabilidad de costes, al objeto de ejercer sus competencias reglamentarias en este ámbito, por ejemplo mediante el establecimiento de controles tarifarios. No obstante, los controles de regulación de los servicios al público sólo deben imponerse cuando las autoridades nacionales de reglamentación consideren que las medidas aplicadas al mercado al por mayor relativas a la selección o preselección de operadores no harían posible alcanzar el objetivo de garantizar la competencia eficaz y el interés público.

(27) Cuando una autoridad nacional de reglamentación obligue a aplicar un sistema de contabilidad de costes a fin de apoyar controles de precios, podrá realizar ella misma una auditoría anual para garantizar la observancia de dicho sistema de contabilidad de costes, siempre y cuando disponga del personal cualificado necesario, o podrá exigir que dicha auditoría la lleve a cabo otro organismo habilitado, independiente del operador de que se trate.

(28) Se considera necesario mantener la aplicación de las disposiciones vigentes sobre prestación de servicios mínimos de líneas arrendadas establecidas en la legislación comunitaria en materia de telecomunicaciones, y, en particular, en la Directiva 92/44/CEE del Consejo, de 5 de junio de 1992, relativa a la aplicación de la oferta de red abierta a las líneas arrendadas [1] hasta que las autoridades nacionales de reglamentación decidan, de conformidad con el procedimiento de análisis del mercado establecido en la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco) [2] que estas disposiciones ya no son necesarias, como consecuencia del desarrollo en su territorio de un mercado suficientemente competitivo. El nivel de competencia puede variar entre los distintos mercados de líneas arrendadas en el conjunto mínimo y en las distintas partes del territorio. Al realizar el análisis de mercado, las autoridades nacionales de reglamentación deben evaluar independientemente cada mercado de líneas arrendadas en el conjunto mínimo, teniendo en cuenta su dimensión geográfica. Los servicios de líneas arrendadas son de carácter obligatorio y su prestación debe hacerse sin que intervenga ningún mecanismo de compensación. La prestación de líneas arrendadas al margen del conjunto mínimo de líneas arrendadas debe quedar cubierta por disposiciones generales de regulación para el público y no por requisitos específicos aplicables al suministro del conjunto mínimo.

(29) Las autoridades nacionales de reglamentación también pueden, teniendo en cuenta un análisis del mercado pertinente, exigir a operadores de redes móviles con un poder de mercado significativo que permitan a sus abonados el acceso a cualquier proveedor interconectado de servicios de telefonía disponibles al público, ya sea llamada a llamada o por preselección.

---

[1] DO L 165 de 19.6.1992, p. 27. Directiva cuya última modificación la constituye la Decisión 98/80/CE de la Comisión (DO L 14 de 20.1.1998, p. 27).

[2] Véase la página 33 del presente Diario Oficial.

(30) Los contratos constituyen un importante instrumento con el que cuentan los consumidores y los usuarios para garantizar un nivel mínimo de transparencia de la información y de seguridad jurídica. En un entorno competitivo, la mayoría de los prestadores de servicios celebran contratos con sus clientes por razones de conveniencia comercial. Además de las disposiciones de la presente Directiva, son asimismo aplicables a las transacciones realizadas por los consumidores en relación con redes y servicios electrónicos los requisitos de la legislación comunitaria vigente en materia de protección de los consumidores en el ámbito de los contratos y en particular la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores ([1]) y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia ([2]). En concreto, los consumidores deben gozar de un mínimo de seguridad jurídica en sus relaciones contractuales con los prestadores directos de servicios telefónicos, garantizada por el hecho de que se especifiquen en el contrato las condiciones por las que se rige, la calidad del servicio, las modalidades de resolución del contrato y cese del servicio, así como las medidas de compensación y de resolución de litigios. Los contratos que celebren los consumidores con prestadores de servicios distintos de los anteriores deben contener la misma información. Las medidas que se adopten para mantener la transparencia de los precios, las tarifas y las condiciones por las que se rigen los contratos ayudarán a los consumidores a ejercer de la mejor manera su libertad de elección, sacando así un provecho pleno de la competencia.

(31) Los usuarios finales deben tener acceso a la información relativa a los servicios de comunicaciones puesta a disposición del público. Los Estados miembros han de poder controlar la calidad de los servicios ofrecidos en su territorio. Las autoridades nacionales de reglamentación tienen que estar capacitadas para recopilar de forma sistemática datos relativos a la calidad de los servicios ofrecidos en su territorio, sobre la base de unos criterios que permitan la comparación entre diversos prestadores de servicios y entre Estados miembros distintos. Es muy probable que las empresas que presten servicios de comunicaciones en un entorno competitivo pongan a disposición del público, por razones de conveniencia comercial, una información adecuada y actualizada sobre sus propios servicios. Sea como fuere, las autoridades nacionales de reglamentación han de estar facultadas para exigir la publicación de dicha información cuando quede demostrado que el público carece de un acceso efectivo a la misma.

(32) Debe ofrecerse a los usuarios finales una garantía de interoperabilidad que abarque a todos los equipos comercializados en la Comunidad para la recepción de programas de televisión digital. En relación con dichos equipos, los Estados miembros han de poder exigir el respeto de un mínimo de normas armonizadas que podrían ser adaptadas periódicamente al progreso técnico y a la evolución de los mercados.

([1]) DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.
([2]) DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

(33) Es deseable permitir que los consumidores logren la conectividad más completa posible con aparatos de televisión digitales. La interoperabilidad es un concepto evolutivo en mercados dinámicos. Los organismos de normalización deben hacer todo lo posible para garantizar que las tecnologías de que se trate vayan acompañadas del desarrollo de normas adecuadas. Es igualmente importante garantizar que los aparatos de televisión dispongan de conectores que puedan transferir todos los elementos necesarios de una señal digital, incluidos los flujos de audio y vídeo, la información sobre el acceso condicional, la información sobre el servicio, la información sobre el interfaz de programador de aplicaciones (API) y la información sobre la protección contra copias. Por lo tanto, la presente Directiva garantiza que la funcionalidad del interfaz abierto para aparatos digitales de televisión no se vea limitada por los operadores de red, los proveedores de servicios ni los fabricantes de equipo y continúe desarrollándose en consonancia con los avances tecnológicos. Para la exhibición y presentación de servicios de televisión digitales interactivos, la elaboración de una norma común mediante un mecanismo impulsado por el mercado se considera en sí misma un beneficio para el consumidor. Los Estados miembros y la Comisión podrán adoptar iniciativas políticas acordes con el Tratado para fomentar esta tendencia.

(34) Todos los usuarios finales han de seguir teniendo acceso a los servicios de asistencia mediante operador, con independencia de cuál sea el organismo que proporciona el acceso a la red telefónica pública.

(35) La prestación de servicios de información sobre números de abonados y de guías de abonados ya está abierta a la competencia. Las disposiciones de la presente Directiva completan las de la Directiva 97/66/CE, en la medida en que confiere a los abonados el derecho a que se introduzcan sus datos personales en una guía impresa o electrónica. Todos los prestadores de servicios que asignen números de teléfono a sus abonados deben estar obligados a facilitar la información pertinente en unas condiciones equitativas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias.

(36) Es importante que los usuarios puedan utilizar de forma gratuita el número único europeo de urgencia «112», u otros números de urgencia nacionales, desde cualquier teléfono, incluidos los teléfonos públicos de pago, sin necesidad de utilizar medios de pago. Los Estados miembros ya deben haber adoptado las medidas organizativas necesarias que mejor convengan para la estructuración de los dispositivos nacionales de urgencia, a fin de garantizar que las llamadas a este número obtengan una respuesta y un tratamiento adecuados. La transmisión a los servicios de emergencia, en la medida en que sea técnicamente posible, de información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas mejorará el nivel de protección y seguridad de los usuarios del número «112» y ayudará a estos servicios en su misión, siempre y cuando se garantice la transferencia de las llamadas y los datos correspondientes al servicio de que se trate. La recepción y uso de esta información debe ser conforme a la legislación comunitaria pertinente sobre el tratamiento de datos personales. Los progresos constantes de la tecnología de la información harán posible

progresivamente el tratamiento simultáneo de varias lenguas en las redes a un coste razonable. Esta evolución ofrecerá a su vez una seguridad suplementaria a los ciudadanos europeos que utilicen el número de urgencia único.

(37) La facilidad de acceso a los servicios telefónicos internacionales es indispensable para los ciudadanos y las empresas europeos. El número «00» ya ha sido adoptado como código comunitario de acceso a la red internacional. Es posible adoptar o mantener mecanismos específicos para efectuar llamadas entre lugares adyacentes situados a ambos lados de las fronteras entre Estados miembros. La UIT, de acuerdo con la Recomendación E.164, ha asignado el código «3883» al Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS). Para garantizar la conexión de las llamadas al ETNS las empresas operadoras de redes telefónicas públicas deben garantizar que las llamadas que utilicen el «3883» estén directa o indirectamente interconectadas a las redes de servicio del ETNS que se especifiquen en las normas del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) correspondientes. Estos mecanismos de interconexión deben regirse por las disposiciones de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva acceso) ([1]).

(38) El acceso por parte de los usuarios finales a todos los recursos de numeración en la Comunidad es un requisito fundamental para un mercado único. Este acceso debe abarcar el servicio de llamada gratuita, las tarifas superiores y otros números no geográficos, excepto si el abonado llamado ha decidido, por motivos comerciales, limitar el acceso desde determinadas zonas geográficas. Las tarifas aplicadas a partes que llaman desde fuera del Estado miembro de que se trate no necesitan ser las mismas aplicadas a las partes que llaman desde dentro de dicho Estado miembro.

(39) En las centrales telefónicas modernas suelen existir las facilidades de marcación por tonos e identificación de líneas llamantes, motivo por el cual su prestación puede ampliarse progresivamente con un gasto mínimo o nulo. La marcación por tonos se utiliza cada vez en mayor medida para la interacción del usuario con servicios y facilidades especiales, incluidos los servicios de valor añadido, y la inexistencia de esta facilidad puede privar a los usuarios de dichos servicios. No se exige a los Estados miembros que impongan obligaciones de prestación de estas facilidades cuando las mismas ya estén disponibles. La Directiva 97/66/CE protege la intimidad de los usuarios en relación con la facturación detallada, en la medida en que les proporciona los medios para proteger su derecho a la intimidad cuando se aplica la identificación de la línea llamante. El desarrollo de estos servicios a nivel paneuropeo beneficiaría a los consumidores; la presente Directiva anima a que se desarrollen estos servicios a nivel paneuropeo.

([1]) Véase la página 7 del presente Diario Oficial.

(40) La conservación del número es un elemento clave para facilitar la libre elección del consumidor y el funcionamiento eficaz de la competencia en un entorno de telecomunicaciones competitivo. Por consiguiente, los usuarios que así lo soliciten han de poder conservar sus números en la red telefónica pública, con independencia de la entidad que preste el servicio. El suministro de esta facilidad entre conexiones a la red telefónica pública a partir de ubicaciones fijas y no fijas no está contemplado en la presente Directiva. No obstante, los Estados miembros podrán aplicar disposiciones a la conservación de números entre redes que ofrezcan servicios en ubicaciones fijas y en redes de telefonía móvil.

(41) La repercusión de la posibilidad de conservar el número se ve considerablemente aumentada cuando existe una información transparente sobre tarifas, tanto para los usuarios finales que conservan el número como para los usuarios finales que llaman a los que han conservado el número. Las autoridades nacionales de reglamentación deben, siempre que sea factible, facilitar la transparencia de tarifas adecuada, como parte de la aplicación de la posibilidad de conservación del número.

(42) Al velar por que la interconexión para la conservación de los números sea objeto de una tarifación orientada en función de los costes, las autoridades nacionales de reglamentación también podrán tener en cuenta los precios existentes en mercados comparables.

(43) En la actualidad los Estados miembros imponen determinadas obligaciones de transmisión a las redes para la difusión de programas de radio o televisión al público. Los Estados miembros deben estar facultados para imponer, por razones legítimas de orden público, obligaciones proporcionadas a las empresas que se hallen bajo su jurisdicción. Dichas obligaciones sólo han de imponerse en los casos en que sean necesarias para alcanzar objetivos de interés general claramente definidos por los Estados miembros con arreglo a la normativa comunitaria y deben ser proporcionadas, transparentes y estar supeditadas a revisión periódica. Las obligaciones de transmisión impuestas por los Estados miembros deberán ser razonables, es decir, deben ser proporcionadas y transparentes a la luz de objetivos de interés general claramente definidos y podrían, en su caso, conllevar una disposición en la que se prevea una remuneración proporcionada. Estas obligaciones podrán incluir la transmisión de servicios especialmente diseñados para permitir un acceso adecuado de los usuarios con discapacidad.

(44) Las redes utilizadas para la distribución de programas de radio y televisión al público incluyen las redes de difusión de televisión por cable, las redes vía satélite y las de radiodifusión terrestre. También podrían incluir otras redes en la medida en que un número importante de usuarios finales utilice tales redes como medios principales de recepción de programas de radio y televisión.

(45) Los servicios que ofrecen contenidos como la oferta de venta de paquetes de contenidos de radiodifusión sonora o televisiva no están cubiertos por el marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. Los proveedores de tales servicios no deben estar sometidos a las obligaciones del servicio universal en lo que respecta a esas actividades. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las medidas adoptadas a nivel nacional, de acuerdo con el Derecho comunitario, respecto de tales servicios.

(46) Cuando un Estado miembro pretenda garantizar la prestación de otros servicios específicos en la totalidad de su territorio nacional, las obligaciones impuestas a tal efecto deben satisfacer el criterio de rentabilidad y ser ajenas a las obligaciones de servicio universal. Por consiguiente, los Estados miembros pueden adoptar medidas adicionales (como facilitar el desarrollo de infraestructuras o de servicios en los casos en que el mercado no dé una respuesta satisfactoria a las necesidades de los usuarios finales o consumidores) de conformidad con el Derecho comunitario. En respuesta a la iniciativa *e*Europe de la Comisión, el Consejo Europeo de Lisboa de 23 y 24 de marzo de 2000 hizo un llamamiento a los Estados miembros para garantizar que todos los centros de enseñanza dispongan de acceso a Internet y a los recursos multimedios.

(47) En el contexto de un entorno competitivo, las autoridades nacionales de reglamentación han de tener en cuenta la opinión de las partes interesadas, incluidos los consumidores y los usuarios, a la hora de abordar cuestiones relacionadas con los derechos de los usuarios finales. Conviene establecer procedimientos eficaces para la solución de litigios que opongan, por una parte, a los consumidores y, por otra, a las empresas que prestan servicios de comunicaciones disponibles al público. Los Estados miembros deben tener plenamente en cuenta la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo ([1]).

(48) La correglamentación podría ser una forma adecuada de estimular la elevación de las normas de calidad y mejorar el rendimiento de los servicios. La correglamentación debe guiarse por los mismos principios que la reglamentación formal, es decir, debe ser objetiva, justificada, proporcional, no discriminatoria y transparente.

(49) La presente Directiva debe prever disposiciones de protección del consumidor, entre las que se incluyan la claridad en las condiciones de los contratos y la resolución de litigios, así como la transparencia de tarifas para los consumidores. Debe alentar asimismo la ampliación de estas ventajas a otras categorías de usuarios finales, en particular, las pequeñas y medianas empresas.

(50) Las disposiciones contenidas en la presente Directiva no impiden a un Estado miembro tomar medidas justificadas por las razones enunciadas en los artículos 30 y 46 del Tratado, y en particular por razones de orden público y de moralidad y seguridad públicas.

(51) Dado que los objetivos de la acción pretendida, especialmente establecer un nivel común de servicio universal de telecomunicaciones para todos los usuarios europeos y armonizar las condiciones de acceso y utilización de las redes telefónicas públicas desde una ubicación fija y de los servicios telefónicos conexos disponibles al público, así como conseguir un marco armonizado para la regulación de los servicios de comunicaciones electrónicas, redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a las dimensiones y los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a nivel comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

(52) Las medidas necesarias para la ejecución de la presente Directiva deben aprobarse con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión ([2]).

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN, OBJETIVOS Y DEFINICIONES

Artículo 1

Ámbito de aplicación y objetivos

1. En el marco de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), la presente Directiva tiene por objeto el suministro de redes y servicios de comunicaciones electrónicas a los usuarios finales. La presente Directiva tiene por objeto garantizar la existencia de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, de buena calidad en toda la Comunidad a través de una competencia y una libertad de elección reales, y tratar las circunstancias en que las necesidades de los usuarios finales no se vean atendidas de manera satisfactoria por el mercado.

2. La presente Directiva establece los derechos de los usuarios finales y las correspondientes obligaciones de que las empresas proporcionen redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Con vistas a garantizar que se preste un servicio universal dentro de un entorno de mercado abierto y competitivo, la presente Directiva define el conjunto mínimo de servicios de calidad especificada al que todos

([1]) DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

([2]) DO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

los usuarios finales tienen acceso habida cuenta de condiciones nacionales específicas, a un precio asequible, sin distorsión de la competencia. La presente Directiva también fija obligaciones con vistas a la prestación de ciertos servicios obligatorios tales como el suministro al público de líneas arrendadas.

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva serán aplicables las definiciones que figuran en el artículo 2 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).

Serán también aplicables las definiciones siguientes:

a) «Teléfono público de pago», un teléfono accesible al público en general y para cuya utilización pueden emplearse como medios de pago monedas, tarjetas de crédito/débito o tarjetas de prepago, incluidas las tarjetas que utilizan códigos de marcación;

b) «Red telefónica pública», una red de comunicación electrónica utilizada para la prestación de servicios telefónicos disponibles al público. Sirve de soporte a la transferencia, entre puntos de terminación de la red, de comunicaciones vocales, así como de otros tipos de comunicaciones, como el fax y la transmisión de datos;

c) «Servicio telefónico disponible al público», el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y tener acceso a los servicios de urgencia, además de la prestación de asistencia mediante operador, los servicios de información sobre números de abonados, guías, la oferta de teléfonos públicos de pago, la prestación de servicios en condiciones especiales, la oferta de facilidades especiales a los clientes con discapacidad o con necesidades sociales especiales y/o la prestación de servicios no geográficos;

d) «Número geográfico», el número identificado en un plan nacional de numeración que contiene en parte de su estructura un significado geográfico utilizado para el encaminamiento de las llamadas hacia la ubicación física del punto de terminación de la red;

e) «Punto de terminación de la red», el punto físico en el que el abonado accede a una red pública de comunicaciones. Cuando se trate de redes en las que se produzcan operaciones de conmutación o encaminamiento, el punto de terminación de la red estará identificado mediante una dirección de red específica, la cual podrá estar vinculada al número o al nombre de un abonado;

f) «Números no geográficos», los números identificados en un plan nacional de numeración que no son números geográficos. Incluirán, entre otros, los números de teléfonos móviles, los de llamada gratuita y los de tarifas superiores.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE SERVICIO UNIVERSAL, INCLUIDAS LAS OBLIGACIONES SOCIALES

Artículo 3

Disponibilidad del servicio universal

1. Los Estados miembros velarán por que los servicios que se enumeran en el presente capítulo se pongan, con una calidad especificada, a disposición de todos los usuarios finales en su territorio, con independencia de la situación geográfica y, en función de las circunstancias nacionales específicas, a un precio asequible.

2. Los Estados miembros determinarán el enfoque más eficaz y adecuado para garantizar la aplicación del servicio universal, respetando los principios de objetividad, transparencia, no discriminación y proporcionalidad. Asimismo, tratarán de reducir al mínimo las distorsiones del mercado, en particular cuando la prestación de servicios se realice a precios o en condiciones divergentes de las prácticas comerciales normales, salvaguardando al mismo tiempo el interés público.

Artículo 4

Suministro de acceso desde una ubicación fija

1. Los Estados miembros velarán por que sean satisfechas todas las solicitudes razonables de conexión desde una ubicación fija a la red telefónica pública y de acceso a los servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija por una empresa como mínimo.

2. La conexión proporcionada deberá permitir a los usuarios finales efectuar y recibir llamadas telefónicas locales, nacionales e internacionales, comunicaciones por fax y transmisiones de datos a velocidades suficientes para acceder de forma funcional a Internet, teniendo en cuenta las tecnologías dominantes utilizadas por la mayoría de los abonados y la viabilidad tecnológica.

Artículo 5

Servicios de información sobre números de abonados y guías

1. Los Estados miembros velarán por que:

a) se ponga a disposición de los usuarios finales por lo menos una guía general de abonados en una forma aprobada por la autoridad competente, ya sea impresa o electrónica, o ambas, y se actualice, como mínimo, una vez al año;

b) se ponga a disposición de todos los usuarios finales, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de información general sobre números de abonados.

2. Las guías mencionadas en el apartado 1 incluirán, a reserva de lo dispuesto en el artículo 11 de la Directiva 97/66/CE, a todos los abonados a servicios telefónicos disponibles al público.

3. Los Estados miembros velarán por que las empresas que prestan los servicios mencionados en el apartado 1 apliquen el principio de no discriminación en el tratamiento de la información que les proporcionen otras empresas.

Artículo 6

Teléfonos públicos de pago

1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para imponer obligaciones a las empresas, al objeto de garantizar que la oferta de teléfonos públicos de pago satisfaga las necesidades razonables de los usuarios finales tanto en cobertura geográfica, como en número de aparatos, accesibilidad de estos teléfonos para los usuarios con discapacidad y calidad de los servicios.

2. Los Estados miembros velarán por que sus autoridades nacionales de reglamentación puedan decidir no imponer obligaciones con arreglo a los requisitos del apartado 1 en la totalidad o en parte de su territorio, en caso de que les conste que estas facilidades o servicios comparables están ampliamente disponibles sobre la base de la consulta de las partes interesadas indicada en el artículo 33.

3. Los Estados miembros velarán por que sea posible efectuar gratuitamente llamadas de urgencia desde los teléfonos públicos de pago, sin tener que utilizar ninguna forma de pago, utilizando el número único europeo de urgencia «112» y otros números de urgencia nacionales.

Artículo 7

Medidas específicas para usuarios con discapacidad

1. Los Estados miembros adoptarán, cuando proceda, medidas específicas para garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan un acceso a los servicios telefónicos disponibles al público, incluidos los servicios de urgencia, los servicios de información sobre números de abonados y las guías, equivalente al que disfrutan otros usuarios finales.

2. Los Estados miembros podrán adoptar medidas específicas, teniendo en cuenta las circunstancias nacionales, a fin de garantizar que los usuarios finales con discapacidad también puedan beneficiarse de la capacidad de elección de empresas y prestadores de servicios de que disfruta la mayoría de los usuarios finales.

Artículo 8

Designación de empresas

1. Los Estados miembros podrán designar una o más empresas que garanticen la prestación del servicio universal a que se refieren los artículos 4, 5, 6 y 7 y, si procede, el apartado 2 del artículo 9, de manera que pueda quedar cubierta la totalidad de su territorio. Los Estados miembros podrán designar empresas o grupos de empresas diferentes para la prestación de diversos elementos del servicio universal y abarcar distintas partes del territorio nacional.

2. Los Estados miembros que designen empresas para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal en la totalidad o en parte de su territorio habrán de aplicar a ese fin un mecanismo de designación eficaz, objetivo, transparente y no discriminatorio en virtud del cual no pueda excluirse *a priori* la designación de ninguna empresa. Estos métodos de designación garantizarán que la prestación del servicio universal se haga de manera rentable y podrán utilizarse como medio para determinar el coste neto derivado de la obligación de tal servicio de conformidad con el artículo 12.

Artículo 9

Asequibilidad de la tarificación

1. Las autoridades nacionales de reglamentación supervisarán la evolución y el nivel de la tarificación al público aplicable a los servicios identificados en los artículos 4, 5, 6 y 7 como pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que sean prestados por empresas designadas, en particular en relación con los niveles nacionales de precios al consumo y de rentas.

2. Teniendo en cuenta las circunstancias nacionales, los Estados miembros podrán obligar a las empresas designadas a que ofrezcan a los consumidores opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, con objeto de garantizar, en particular, que las personas con rentas bajas o con necesidades sociales especiales puedan tener acceso al servicio telefónico disponible al público o hacer uso del mismo.

3. Además de las disposiciones para que las empresas designadas apliquen opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, equiparación geográfica u otros regímenes similares, los Estados miembros podrán garantizar que se preste ayuda a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales.

4. Los Estados miembros podrán exigir a las empresas a las que se haya impuesto obligaciones en virtud de los artículos 4, 5, 6 y 7 la aplicación de tarifas comunes, incluida la equiparación geográfica, en la totalidad de su territorio, teniendo en cuenta las circunstancias nacionales, o que se ajusten a la limitación de los precios.

5. En los casos en que se imponga a una empresa una obligación de aplicación de opciones tarifarias especiales, de tarifas

comunes, incluida la equiparación geográfica, o el respeto de limitaciones de los precios, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las condiciones sean plenamente transparentes y se publiquen y apliquen de conformidad con el principio de no discriminación. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán exigir la modificación o supresión de los regímenes especiales.

Artículo 10

Control de gastos

1. Los Estados miembros velarán por que, al proporcionar facilidades y servicios adicionales a los mencionados en los artículos 4, 5, 6 y 7 y en el apartado 2 del artículo 9, las empresas designadas establezcan términos y condiciones de modo que los abonados no se vean obligados al pago de facilidades o servicios que no sean necesarios o que resulten superfluos para el servicio solicitado.

2. Los Estados miembros velarán por que las empresas designadas a las que incumban obligaciones con arreglo a los artículos 4, 5, 6 y 7 y al apartado 2 del artículo 9 proporcionen las facilidades y los servicios enumerados en la parte A del Anexo I, a fin de permitir a los abonados el seguimiento y control de sus propios gastos y de evitar la desconexión injustificada del servicio.

3. Los Estados miembros velarán por que la autoridad competente pueda no aplicar las obligaciones mencionadas en el apartado 2 en la totalidad o en una parte de su territorio nacional cuando tenga constancia de que la facilidad es ampliamente accesible.

Artículo 11

Calidad del servicio prestado por las empresas designadas

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que todas las empresas designadas a las que se impongan obligaciones con arreglo a los artículos 4, 5, 6 y 7 y al apartado 2 del artículo 9 publiquen información adecuada y actualizada relativa a su rendimiento en el suministro de servicio universal, basada en los parámetros, definiciones y métodos de medición de la calidad del servicio establecidos en el Anexo III. La información publicada también deberá proporcionarse a la autoridad nacional de reglamentación.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán especificar, entre otros elementos, las normas adicionales de calidad de servicio, para las que se hallan desarrollado parámetros, con el fin de evaluar el rendimiento de las empresas en la prestación de servicios a usuarios finales y consumidores con discapacidad. Las autoridades nacionales de reglamentación garantizarán que también se publica y se pone a su disposición la información relativa al rendimiento de las empresas en relación con estos parámetros.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán asimismo especificar el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública y las modalidades de su publicación, al objeto de garantizar que los usuarios finales y los consumidores tengan acceso a una información completa, comparable y de fácil consulta.

4. Las autoridades nacionales de reglamentación estarán facultadas para establecer objetivos de rendimiento aplicables a aquellas empresas a las que se impongan obligaciones de servicio universal al menos con arreglo al artículo 4. Al hacerlo, las autoridades nacionales de reglamentación tendrán en cuenta las opiniones de las partes interesadas, en particular con arreglo a lo dispuesto en el artículo 33.

5. Los Estados miembros cuidarán de que las autoridades nacionales de reglamentación puedan controlar la observancia de estos objetivos de rendimiento por parte de las empresas designadas.

6. Si una empresa dejase de cumplir de forma reiterada los objetivos de rendimiento, podrán adoptarse medidas específicas de conformidad con la Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva autorización) ([1]). Las autoridades nacionales de reglamentación estarán facultadas para solicitar auditorías independientes o análisis similares de los datos sobre rendimiento, costeadas por la empresa de que se trate, con el fin de garantizar la exactitud y comparabilidad de los datos facilitados por las empresas a las que se haya impuesto obligaciones de servicio universal.

Artículo 12

Cálculo de costes de las obligaciones del servicio universal

1. Cuando las autoridades nacionales de reglamentación consideren que la prestación del servicio universal establecida en los artículos 3 a 10 pueda constituir una carga injusta para las empresas designadas para suministrar dicho servicio, calcularán el coste neto de esa prestación.

A tal efecto, las autoridades nacionales de reglamentación:

a) calcularán el coste neto derivado de la obligación de servicio universal, teniendo en cuenta los beneficios, si los hubiere, que revierten en el mercado a una empresa designada para prestar un servicio universal, de conformidad con lo establecido en la Parte A del Anexo IV; o bien

b) harán uso de los costes netos de la prestación de servicio universal establecidos por un mecanismo de designación con arreglo al apartado 2 del artículo 8.

2. Las cuentas y demás información en que se base el cálculo del coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal a que se refiere la letra a) del apartado 1 serán objeto de

([1]) Véase la página 21 del presente Diario Oficial.

auditoría o verificación por la autoridad nacional de reglamentación o por un organismo independiente de las partes interesadas y aprobado por la autoridad nacional de reglamentación. Los resultados del cálculo de costes y las conclusiones de la auditoria se pondrán a disposición del público.

Artículo 13

Financiación de las obligaciones de servicio universal

1. Cuando, sobre la base del cálculo de costes netos indicado en el artículo 12, las autoridades nacionales de reglamentación consideren que una empresa está sometida a una carga injusta, los Estados miembros, a petición de una empresa designada, decidirán:

a) introducir un mecanismo de compensación, con cargo a los fondos públicos y en condiciones de transparencia, a favor de dicha empresa por los costes netos que se determine; o también

b) repartir el coste neto de las obligaciones de servicio universal entre los proveedores de servicios y redes de comunicaciones electrónicas.

2. Cuando el coste neto se comparta con arreglo a la letra b) del apartado 1, los Estados miembros establecerán un mecanismo de reparto administrado por la autoridad nacional de reglamentación o por un órgano independiente de los beneficiarios, bajo la supervisión de la autoridad nacional de reglamentación. Sólo podrá financiarse el coste neto correspondiente a las obligaciones establecidas en los artículos 3 a 10, calculado de conformidad con el artículo 12.

3. Los mecanismos de reparto de los costes deberán respetar los principios de transparencia, distorsión mínima del mercado, no discriminación y proporcionalidad, de conformidad con los principios enunciados en la Parte B del Anexo IV. Los Estados miembros podrán optar por no exigir contribución alguna a las empresas cuyo volumen de negocios a escala nacional se sitúe por debajo de un umbral preestablecido.

4. Las cuotas destinadas a compartir los costes de las obligaciones de servicio universal deberán desglosarse e determinarse por separado para cada empresa. Dichas cuotas no podrán imponerse ni cobrarse a empresas que no presten servicios en el territorio del Estado miembro que haya establecido el mecanismo de reparto.

Artículo 14

Transparencia

1. Cuando se establezca uno de los mecanismos para compartir el coste neto de las obligaciones de servicio universal contemplados en el artículo 13, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los principios aplicados al reparto de los costes y los datos referentes al mecanismo aplicado se pongan a disposición del público.

2. Con sujeción a las normas comunitarias y nacionales en materia de secreto comercial, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publique un informe anual en el que se indicará el coste calculado de las obligaciones de servicio universal y se detallarán las aportaciones efectuadas por todas las empresas interesadas, así como los beneficios que puedan haber revertido en el mercado a la empresa o empresas designadas para prestar un servicio universal, en los casos en que exista un fondo en funcionamiento.

Artículo 15

Revisión del alcance del servicio universal

1. La Comisión procederá periódicamente a la revisión del alcance de las obligaciones de servicio universal, en particular a fin de proponer al Parlamento Europeo y al Consejo su modificación o redefinición. Lo hará por vez primera en el plazo de dos años a partir de la fecha de aplicación mencionada en el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 38, y posteriormente cada tres años.

2. Esta revisión se llevará a cabo a la luz de la evolución social, económica y tecnológica teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la movilidad y las velocidades de transmisión habida cuenta de las tecnologías dominantes utilizadas por la mayoría de los abonados. El proceso de revisión deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo V. La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el resultado de la revisión.

CAPÍTULO III

CONTROLES REGULADORES DE LAS EMPRESAS CON UN PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO EN MERCADOS ESPECÍFICOS

Artículo 16

Revisión de las obligaciones

1. Los Estados miembros mantendrán todas las obligaciones en materia de:

a) tarifas al público para el suministro de acceso a la red telefónica pública y utilización de la misma, impuestas en virtud del artículo 17 de la Directiva 98/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 1998, sobre la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo ([1]),

b) selección y preselección de operadores, impuestas en virtud de la Directiva 97/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 1997, relativa a la intercone-

([1]) DO L 101 de 1.4.1998, p. 24.

xión en las telecomunicaciones en lo que respecta a garantizar el servicio universal y la interoperabilidad mediante la aplicación de los principios de la oferta de red abierta (ONP) [1],

c) líneas arrendadas, impuestas en virtud de los artículos 3, 4, 6, 7, 8 y 10 de la Directiva 92/44/CEE,

hasta que se lleve a cabo una revisión de dichas obligaciones y se adopte una decisión con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3.

2. La Comisión indicará los mercados pertinentes para las obligaciones sobre mercados al público en la Recomendación inicial relativa a mercados pertinentes de productos y servicios y en la Decisión por la que se determinan mercados transnacionales, que se adoptarán con arreglo al artículo 15 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).

3. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación procedan a un análisis del mercado lo antes posible después de la entrada en vigor de la presente Directiva, y posteriormente a intervalos periódicos, con arreglo al artículo 16 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), al objeto de decidir si procede mantener, modificar o suprimir las obligaciones sobre mercados al público. Las medidas a que haya lugar se adoptarán con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 7 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).

Artículo 17

Controles de regulación de los servicios al público

1. Los Estados miembros velarán por que, cuando:

a) una autoridad nacional de reglamentación, a la vista de un análisis efectuado con arreglo al apartado 3 del artículo 16, determine que un mercado al público dado, identificado de conformidad con el artículo 15 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), no es realmente competitivo, y

b) la autoridad nacional de reglamentación determine que las obligaciones impuestas con arreglo a la Directiva 2002/19/CE (Directiva acceso) o al artículo 19 de la presente Directiva no permitan alcanzar los objetivos enunciados en el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco),

las autoridades nacionales de reglamentación impongan obligaciones de reglamentación apropiadas a las empresas identificadas por tener un poder de mercado significativo en un mercado al público dado, de conformidad con el artículo 13 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).

2. Las obligaciones impuestas con arreglo al apartado 1 se basarán en la naturaleza del problema identificado y serán proporcionadas y estarán justificadas habida cuenta de los objetivos establecidos en el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco). Las obligaciones impuestas podrán prescribir que las empresas identificadas no apliquen precios excesivos, no impidan la entrada de otras empresas en el mercado ni falseen la competencia mediante el establecimiento de precios abusivos, no favorezcan de manera excesiva a usuarios finales específicos, ni agrupen sus servicios de manera injustificada. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán aplicar a tales empresas medidas apropiadas de limitación de los precios al público, medidas de control de tarifas individuales o medidas de orientación de las tarifas hacia costes o precios de mercados comparables, al objeto de proteger los intereses de los usuarios finales, fomentando al mismo tiempo una competencia real.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán a la Comisión, previa solicitud, información sobre los controles aplicados y, si procede, sobre los sistemas de contabilidad de costes utilizados por las empresas en cuestión.

4. En los casos en que una empresa vea sometidas a control sus tarifas al público u otros elementos relevantes, las autoridades nacionales de reglamentación garantizarán la aplicación de los sistemas necesarios y apropiados de contabilidad de costes. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán precisar el formato y el método contable que ha de utilizarse. Un organismo independiente habilitado verificará la observancia del sistema de contabilidad de costes. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publique anualmente una declaración de conformidad.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 9 y en el artículo 10, las autoridades nacionales de reglamentación se abstendrán de aplicar mecanismos de control al público con arreglo al apartado 1 a los mercados regionales o de usuarios en los que consideren que existe una competencia efectiva.

Artículo 18

Controles de regulación del conjunto mínimo de líneas arrendadas

1. Cuando, a la vista de un análisis de mercado efectuado con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 16, una autoridad nacional de reglamentación establezca que el mercado para el suministro parcial o total del conjunto mínimo de líneas arrendadas no es realmente competitivo, determinará las empresas con un poder de mercado significativo para el suministro de tales elementos concretos del conjunto mínimo de servicios de líneas arrendadas en la totalidad o en parte de su territorio con arreglo al artículo 14 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco). La autoridad nacional de reglamentación impondrá a dichas empresas obligaciones sobre el suministro del conjunto mínimo de líneas arrendadas según se contempla en la lista de normas publicada en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* con arreglo al artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco) y las condiciones

[1] DO L 199 de 26.7.1997, p. 32. Directiva modificada por la Directiva 98/61/CE (DO L 268 de 3.10.1998, p. 37).

de suministro que se detallan en el Anexo VII de la presente Directiva, en relación con los mercados de líneas arrendadas de que se trate.

2. Cuando, a la vista de un análisis de mercado efectuado con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 16, una autoridad nacional de reglamentación establezca que un mercado pertinente para el suministro de líneas arrendadas en el conjunto mínimo es realmente competitivo, suprimirá las obligaciones mencionadas en el apartado 1 en relación con tal mercado concreto de líneas arrendadas.

3. El conjunto mínimo de líneas arrendadas con características armonizadas y las normas correspondientes se publicarán en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* como parte de la lista de normas contemplada en el artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco). La Comisión podrá adoptar las modificaciones necesarias para adaptar el conjunto mínimo de líneas arrendadas al progreso técnico y a los cambios que experimente la demanda en el mercado, así como suprimir determinados tipos de líneas arrendadas del conjunto mínimo, de conformidad con el procedimiento previsto en el apartado 2 del artículo 37 de la presente Directiva.

Artículo 19

Selección del operador y preselección del operador

1. Las autoridades nacionales de reglamentación exigirán a las empresas notificadas como poseedoras de un poder de mercado significativo para el suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de la misma desde una ubicación fija de conformidad con el apartado 3 del artículo 16, que permitan a sus abonados el acceso a los servicios de cualquier proveedor interconectado de servicios telefónicos disponibles al público:

a) en cada llamada, mediante la marcación de un código de selección de operador, y

b) mediante un sistema de preselección, con la posibilidad de anular dicha preselección en cada llamada mediante la marcación de un código de selección de operador.

2. Las solicitudes de los usuarios para que estas facilidades se apliquen en otras redes o por otros procedimientos se evaluarán con arreglo al procedimiento de análisis del mercado previsto en el artículo 16 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco) y se ejecutarán de conformidad con el artículo 12 de la Directiva 2002/19/CE (Directiva acceso).

3. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que el acceso y la interconexión relacionados con la prestación de las facilidades a que se refiere el apartado 1 sean objeto de una tarifación en función de los costes y por que las cuotas directas impuestas a los abonados, si las hubiere, no sean disuasorias del uso de esas facilidades.

CAPÍTULO IV

DERECHOS E INTERESES DE LOS USUARIOS FINALES

Artículo 20

Contratos

1. Los apartados 2, 3 y 4 se aplicarán sin perjuicio de la normativa comunitaria en materia de protección de los consumidores, en particular las Directivas 97/7/CE y 93/13/CE, y de la normativa nacional conforme con el Derecho comunitario.

2. Los Estados miembros garantizarán que, al abonarse a servicios que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública, los consumidores tengan derecho a celebrar contratos con una empresa o empresas que presten tales servicios. El contrato precisará, como mínimo:

a) la identidad y dirección del suministrador;

b) los servicios prestados, los niveles de calidad del servicio que se ofrecen y el plazo para la conexión inicial;

c) los tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos;

d) los datos relativos a precios y tarifas y las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento;

e) la duración del contrato y las condiciones de renovación y cancelación de los servicios y del contrato;

f) los mecanismos de indemnización y reembolso aplicables en caso de incumplimiento de los niveles de calidad de los servicios contratados; y

g) el método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 34.

Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de estas obligaciones de modo que cubran también a otros usuarios finales.

3. En los contratos celebrados entre consumidores y proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que no sean los que suministran conexión o acceso a la red de telefonía pública, también deberá figurar la información indicada en el apartado 2. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de estas obligaciones de modo que cubran también a otros usuarios finales.

4. Los abonados tendrán derecho a rescindir sin penalización sus contratos cuando se les notifiquen propuestas de modificación de las condiciones contractuales. Toda modificación de tales condiciones habrá de ser notificada adecuadamente, con un mes como mínimo de antelación, a los abonados, a

los que se informará al mismo tiempo de su derecho a rescindir sin penalización dichos contratos en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Artículo 21

Transparencia y publicación de información

1. Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales y los consumidores puedan disponer, con arreglo a lo estipulado en el Anexo II, de una información transparente y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, así como sobre las condiciones generales, con respecto al acceso a los servicios telefónicos disponibles al público y a su utilización.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la divulgación de información al objeto de que los usuarios finales, en la medida en que sea adecuada, y los consumidores puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas mediante, por ejemplo, guías interactivas.

Artículo 22

Calidad del servicio

1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación, previa consideración de las opiniones de las partes interesadas, estén facultadas para exigir a las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público la publicación de información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de sus servicios, destinada a los usuarios finales. La información también se facilitará antes de su publicación a la autoridad nacional de reglamentación, a petición de ésta.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán especificar, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública y las modalidades de su publicación, al objeto de garantizar que los usuarios finales tengan acceso a una información completa, comparable y de fácil consulta. Podrán utilizarse, si procede, los parámetros, definiciones y métodos de medición que figuran en el Anexo III.

Artículo 23

Integridad de la red

Los Estados miembros tomarán todas las medidas necesarias para garantizar la integridad de la red desde una ubicación fija y, en caso de avería de la misma debido a catástrofes o fuerza mayor, la disponibilidad de la red telefónica pública y de los servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija. Los Estados miembros velarán por que las empresas prestadoras de servicios de telefonía pública desde una ubicación fija adopten todas las medidas oportunas para asegurar el acceso sin interrupciones a los servicios de urgencia.

Artículo 24

Interoperabilidad de los equipos de consumo utilizados para la televisión digital

Los Estados miembros garantizarán, con arreglo a lo dispuesto en el Anexo VI, la interoperabilidad de los equipos de consumo utilizados para la televisión digital que en él se mencionan.

Artículo 25

Servicios de asistencia mediante operador e información sobre números de abonados

1. Los Estados miembros velarán por que los abonados a servicios telefónicos disponibles al público tengan derecho a figurar en la guía accesible al público mencionada en la letra a) del apartado 1 del artículo 5.

2. Los Estados miembros velarán por que todas las empresas que asignan números de teléfono a los abonados den curso a todas las solicitudes razonables de suministro de información pertinente para la prestación de los servicios de información sobre números de abonados y guías accesibles al público, en un formato aprobado y en unas condiciones equitativas, objetivas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias.

3. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales a los que se proporcione una conexión a la red telefónica pública puedan acceder a los servicios de asistencia mediante operador y a los servicios de información sobre números de abonados de conformidad con la letra b) del apartado 1 del artículo 5.

4. Los Estados miembros no mantendrán ningún tipo de restricciones reglamentarias que impidan a los usuarios finales de un Estado miembro el acceso directo al servicio de información sobre números de abonados de otro Estado miembro.

5. La aplicación de los apartados 1, 2, 3 y 4 estará sujeta a los requisitos de la legislación comunitaria en materia de protección de los datos personales y de la intimidad, y en particular a lo dispuesto en el artículo 11 de la Directiva 97/66/CE.

Artículo 26

Número único europeo de llamada de urgencia

1. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales de servicios telefónicos disponibles al público, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, puedan llamar de manera gratuita a los servicios de emergencia utilizando el número único europeo de llamada de urgencia «112», como complemento de cualquier otro número nacional de llamada de urgencia especificado por las autoridades nacionales de reglamentación.

2. Los Estados miembros garantizarán que las llamadas al número único europeo de llamada de urgencia «112» obtengan la respuesta y el tratamiento que mejor convengan para la estructuración de los dispositivos nacionales de urgencia, dentro de las posibilidades técnicas de las redes.

3. Los Estados miembros velarán por que las empresas operadoras de redes telefónicas públicas pongan a disposición de las autoridades receptoras de llamadas de urgencia información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas al número único europeo de llamada de urgencia «112», en la medida en que sea técnicamente posible.

4. Los Estados miembros velarán por que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización del número único europeo de llamada de urgencia «112».

Artículo 27

Códigos europeos de acceso telefónico

1. Los Estados miembros velarán por que el número «00» constituya el código común de acceso a la red telefónica internacional. Será posible adoptar o mantener mecanismos específicos para efectuar llamadas entre lugares adyacentes situados a ambos lados de las fronteras entre Estados miembros. Los usuarios finales de servicios telefónicos disponibles al público en dichos lugares deberán recibir una información completa sobre tales mecanismos.

2. Los Estados miembros velarán por que todas las empresas operadoras de redes telefónicas públicas cursen cuantas llamadas se efectúen con destino al espacio europeo de numeración telefónica, sin perjuicio de que toda empresa operadora de redes telefónicas públicas deba recuperar el coste de transmisión de las llamadas por su red.

Artículo 28

Números no geográficos

Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales de otros Estados miembros puedan acceder a los números no geográficos dentro de su territorio, de ser técnica y económicamente posible, excepto si el abonado llamado hubiera decidido por motivos comerciales limitar el acceso de quienes efectúan llamadas desde determinadas zonas geográficas.

Artículo 29

Suministro de facilidades adicionales

1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para exigir a todas las empresas operadoras de redes telefónicas públicas que pongan a disposición de los usuarios finales las facilidades enumeradas en la Parte B del Anexo I, cuando sea técnicamente factible y económicamente viable.

2. Los Estados miembros podrán decidir no aplicar los requisitos del apartado 1 en la totalidad o en parte de su territorio si consideran, después de tomar en consideración los puntos de vista de las partes interesadas, que existe suficiente acceso a dichas facilidades.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10, los Estados miembros podrán imponer como requisito general a todas las empresas las obligaciones relativas a la desconexión a que se refiere la letra e) de la Parte A del Anexo I.

Artículo 30

Conservación de número

1. Los Estados miembros velarán por que todos los abonados a servicios telefónicos disponibles al público, incluidos los servicios de telefonía móvil, puedan conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio:

a) en una ubicación específica, cuando se trate de números geográficos, y

b) en cualquier ubicación, si se trata de números no geográficos.

Este apartado no se aplicará a la conservación de números entre redes que ofrezcan servicios en ubicaciones fijas y en redes de telefonía móvil.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que la interconexión para la conservación de los números sea objeto de una tarifación orientada en función de los costes y por que las cuotas directas impuestas a los abonados, si las hubiere, no tengan como efecto disuadir del uso de esas facilidades.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación no impondrán tarifas al público para la conservación de números que puedan falsear la competencia, mediante, por ejemplo, la fijación de tarifas al público específicas o comunes.

Artículo 31

Obligaciones de transmisión

1. Los Estados miembros podrán imponer obligaciones razonables de transmisión de determinados canales y servicios de programas de radio y televisión a las empresas bajo su jurisdicción que suministren redes de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de programas de radio o televisión al público si un número significativo de usuarios finales de dichas redes las utiliza como medio principal de recepción de programas de radio y televisión. Dichas obligaciones se impondrán exclusivamente en los casos en que resulten necesarias para alcanzar objetivos de interés general claramente definidos y deberán ser proporcionadas y transparentes. Las obligaciones serán objeto de revisión de forma periódica.

2. Ni el apartado 1 del presente artículo ni el apartado 2 del artículo 3 de la Directiva 2002/19/CE (Directiva acceso) atentarán contra la capacidad de los Estados miembros de determinar

la remuneración apropiada, si la hay, por las medidas adoptadas de acuerdo con lo dispuesto en el presente artículo, y quedará garantizado al mismo tiempo que, en circunstancias similares, no habrá discriminación en el trato a las empresas de suministro de redes de comunicaciones electrónicas. Cuando se contemple la remuneración, los Estados miembros velarán por que ésta se aplique de manera proporcionada y transparente.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES GENERALES Y FINALES

Artículo 32

Servicios obligatorios adicionales

Los Estados miembros podrán imponer en su propio territorio la disponibilidad al público de otros servicios adicionales, al margen de los servicios correspondientes a las obligaciones de servicio universal definidas en el Capítulo II; en tal caso, sin embargo, no podrán aplicar ningún mecanismo de compensación dirigido a empresas concretas.

Artículo 33

Consulta con las partes interesadas

1. Los Estados miembros velarán, según corresponda, por que las autoridades nacionales de reglamentación tengan en cuenta en la mayor medida posible las opiniones de los usuarios finales y los consumidores (incluidos, particularmente, los usuarios con discapacidades), los fabricantes y las empresas suministradoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas sobre las cuestiones relacionadas con todos los derechos de los usuarios finales y los consumidores en materia de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, especialmente cuando tengan un impacto significativo en el mercado.

2. Cuando proceda, las partes interesadas podrán desarrollar, con la orientación de las autoridades nacionales de reglamentación, mecanismos con participación de los consumidores, agrupaciones de usuarios y proveedores de servicios, con vistas a mejorar la calidad general de la prestación de los servicios, mediante, entre otros mecanismos, el desarrollo y el seguimiento de códigos de conducta y normas de funcionamiento.

Artículo 34

Resolución extrajudicial de litigios

1. Los Estados miembros garantizarán la disponibilidad de procedimientos extrajudiciales transparentes, sencillos y poco onerosos para tratar litigios no resueltos que afecten a los consumidores y se refieran a asuntos regulados por la presente Directiva. Los Estados miembros adoptarán medidas para garantizar que tales procedimientos permitan la resolución equitativa y rápida de los litigios y, en caso justificado, podrán adoptar un sistema de reembolso o indemnización. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de estas obligaciones de modo que cubran también los litigios que impliquen a otros usuarios finales.

2. Los Estados miembros velarán por que su legislación no obstaculice la creación al nivel territorial adecuado de ventanillas y servicios en línea para la presentación de reclamaciones con el fin de facilitar el acceso de consumidores y usuarios finales a la resolución de litigios.

3. En los casos en que tales litigios afecten a partes de diferentes Estados miembros, los Estados miembros coordinarán sus esfuerzos en aras de una resolución del litigio.

4. El presente artículo no menoscabará los procedimientos judiciales nacionales.

Artículo 35

Adaptación técnica

La Comisión adoptará las modificaciones necesarias para adaptar los Anexos I, II, III, VI y VII al progreso técnico o a los cambios que experimente la demanda en el mercado, de conformidad con el procedimiento contemplado en el apartado 2 del artículo 37.

Artículo 36

Notificación, seguimiento y procedimientos de revisión

1. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión, a más tardar en la fecha de aplicación mencionada en el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 38 y con posterioridad tan pronto como se produzca cualquier modificación, los nombres de las empresas que hayan sido designadas para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal con arreglo al apartado 1 del artículo 8.

La Comisión presentará esta información en una forma fácilmente accesible y la remitirá, según proceda, al Comité de Comunicaciones a que se refiere el artículo 37.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión los nombres de los operadores que se considere posean un poder de mercado significativo a efectos de la presente Directiva, así como las obligaciones impuestas a los mismos en virtud de la presente Directiva. Cualquier cambio en las obligaciones impuestas a las empresas o en las empresas afectadas por las disposiciones de la presente Directiva se notificará sin demora a la Comisión.

3. La Comisión analizará de manera periódica la aplicación de la presente Directiva e informará al respecto al Parlamento Europeo y al Consejo, haciéndolo por vez primera antes de que se cumplan tres años de la fecha de aplicación mencionada en el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 38. Los Esta-

dos miembros y las autoridades nacionales de reglamentación proporcionarán a la Comisión la información necesaria a tal efecto.

Artículo 37

Comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los artículos 5 y 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.

El plazo contemplado en el apartado 6 del artículo 5 de la Decisión 1999/468/CE queda fijado en tres meses.

3. El Comité aprobará su reglamento interno.

Artículo 38

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva a más tardar el 24 de julio de 2003. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del 25 de julio de 2003.

2. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros determinarán las modalidades de dicha referencia.

3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva, así como el de cualquier modificación posterior de las mismas.

Artículo 39

Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor el día de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Artículo 40

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 7 de marzo de 2002.

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
El Presidente	*El Presidente*
P. COX	J. C. APARICIO

ANEXO I

DESCRIPCIÓN DE LAS FACILIDADES Y SERVICIOS MENCIONADOS EN LOS ARTÍCULOS 10 (CONTROL DEL GASTO) Y 29 (FACILIDADES ADICIONALES)

Parte A: Facilidades y servicios a que se refiere el artículo 10

a) *Facturación detallada*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan establecer, con sujeción a los requisitos de la legislación correspondiente sobre la protección de los datos personales y de la intimidad, el nivel básico de detalle en las facturas que los operadores designados (conforme a lo dispuesto en el artículo 8) habrán de proporcionar a los consumidores de manera gratuita, a fin de que éstos puedan;

i) comprobar y controlar los gastos generados por el uso de la red telefónica pública desde una ubicación fija y de los servicios telefónicos conexos disponibles al público, así como

ii) efectuar un seguimiento adecuado de sus propios gastos y utilización, ejerciendo con ello un nivel razonable de control sobre sus facturas.

Cuando proceda, podrán ofrecerse otros niveles de detalle a los abonados a tarifas razonables o de forma gratuita.

Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada, incluidas las llamadas a los números de asistencia, no figurarán en las facturas detalladas del abonado que efectúa la llamada.

b) *Prohibición selectiva gratuita de llamadas salientes*

Es la facilidad en virtud de la cual el abonado puede suprimir de manera gratuita llamadas salientes de tipos definidos o dirigidas a tipos de números definidos, previa solicitud al prestador del servicio telefónico.

c) *Sistemas de prepago*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan exigir a los operadores designados que pongan a disposición de los consumidores medios para el pago previo tanto del acceso a la red telefónica pública, como de la utilización de los servicios telefónicos disponibles al público.

d) *Pago escalonado de las cuotas de conexión*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación podrán exigir a los operadores designados que ofrezcan a los consumidores la posibilidad de pagar la conexión a la red telefónica pública de manera escalonada.

e) *Impago de facturas*

Los Estados miembros autorizarán la aplicación de medidas especificadas, que serán proporcionadas, no discriminatorias y de publicación obligatoria, en caso de impago de facturas correspondientes a la utilización de la red telefónica pública desde una ubicación fija. Estas medidas garantizarán que cualquier interrupción o desconexión del servicio se notifique debidamente al abonado por anticipado. Salvo en caso de fraude, de retraso en los pagos o de impago persistente, estas medidas garantizarán, en la medida en que sea técnicamente viable, que toda interrupción de un servicio quede limitada al servicio de que se trate. Sólo se podrá proceder a la desconexión por impago de facturas tras la debida notificación al abonado. Los Estados miembros podrán prever un período de servicio limitado previo a la desconexión total, durante el que sólo estarán permitidas aquellas llamadas que no sean facturables al abonado (por ejemplo, al número «112»).

Parte B: Lista de las facilidades a que se refiere el artículo 29

a) *Marcación por tonos o DTMF (marcación multifrecuencia bitono)*

Consiste en que la red telefónica pública admita el uso de los tonos DTMF definidos en ETSI ETR 207 para la señalización de extremo a extremo a través de toda la red, tanto dentro de un mismo Estado miembro como entre Estados miembros diferentes.

b) *Identificación de la línea llamante*

Consiste en que, antes de que se establezca la comunicación, se presenta al receptor el número del teléfono desde el que se efectúa la llamada.

Esta facilidad deberá ofrecerse de conformidad con la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, y, en particular, con la Directiva 99/66/CE.

En la medida en que sea técnicamente posible, los operadores facilitarán datos y señales para facilitar la oferta de identificación de líneas llamantes y marcación por tonos a través de las fronteras de los Estados miembros.

ANEXO II

INFORMACIÓN QUE DEBERÁ PUBLICARSE CON ARREGLO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 21 (TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN)

Incumbe a la autoridad nacional de reglamentación la responsabilidad de garantizar que se publique la información que se menciona en el presente Anexo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 21. A ella corresponde determinar qué información deben publicar las empresas suministradoras de redes telefónicas públicas o servicios telefónicos disponibles al público y qué información debe publicar la propia autoridad nacional de reglamentación de modo que se garantice que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa.

1. Nombre y dirección de la empresa o empresas

   Es decir, razón social y domicilio de la sede central de las empresas suministradoras de redes telefónicas públicas o servicios telefónicos disponibles al público.

2. Servicios telefónicos disponibles al público ofrecidos

2.1. Alcance del servicio telefónico disponible al público

   Descripción de los servicios telefónicos disponibles al público ofrecidos, indicando lo que se incluye en la cuota de abono y la cuota de alquiler periódica (por ejemplo, servicios de operadora, guías telefónicas, servicios de información sobre números de abonados, prohibición selectiva de llamadas, facturación detallada, mantenimiento, etc.).

2.2. Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.

2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.

2.4. Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.

2.5. Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo de contratación, si procede.

3. Mecanismos de resolución de litigios, con inclusión de los que haya creado la propia empresa.

4. Información acerca de los derechos en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el Anexo I.

ANEXO III

PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO

Parámetros, definiciones y métodos de medida relativos al plazo de suministro y a la calidad del servicio mencionados en los artículos 11 y 22

Parámetro [1]	Definición	Método de medida
Plazo de suministro de la conexión inicial	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Plazo de reparación de averías	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de llamadas fallidas [2]	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Demora de establecimiento de la llamada [2]	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tiempo de respuesta de los servicios de operadora	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tiempo de respuesta de los servicios de consulta de guías	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de teléfonos públicos de pago de monedas y tarjetas en estado de funcionamiento	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reclamaciones sobre la corrección de la facturación	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

[1] Los parámetros deben permitir un análisis del rendimiento a nivel regional [es decir, no inferior al nivel 2 de la nomenclatura de unidades territoriales estadísticas (NUTS) establecida por Eurostat].

[2] Los Estados miembros podrán decidir no exigir la conservación de información actualizada sobre el rendimiento para estos dos parámetros si se dispone de indicios que demuestren que el rendimiento en estas dos áreas resulta satisfactorio.

Nota: El número de versión de ETSI EG 201 769-1 es 1.1.1 (abril de 2000).

ANEXO IV

CÁLCULO DEL COSTE NETO (SI LO HUBIERE) DERIVADO DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO UNIVERSAL Y ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE RECUPERACIÓN O REPARTO CON ARREGLO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 12 Y 13

Parte A: Cálculo del coste neto

Las obligaciones de servicio universal son las obligaciones que un Estado miembro impone a una empresa en relación con el suministro de una red y la prestación del servicio en la totalidad de una zona geográfica concreta, entre las que pueden figurar, cuando resulte necesario, la prestación de dicho servicio a unos precios promediados en dicha zona geográfica o la oferta de tarifas especiales a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales particulares.

Las autoridades nacionales de reglamentación examinarán todos los medios disponibles para garantizar los incentivos adecuados a los operadores (designados o no) que cumplan las obligaciones de servicio universal de manera rentable. Al efectuar el cálculo, el coste neto de las obligaciones de servicio universal se determinará calculando la diferencia entre el coste neto que para un operador designado tiene el operar con obligaciones de servicio universal y el correspondiente a operar sin dichas obligaciones. Este criterio es aplicable tanto si la red de un Estado miembro concreto se encuentra plenamente desarrollada como si se halla aún en fase de desarrollo y expansión. Se prestará la debida atención a la evaluación correcta de todos los costes que cualquier empresa designada habría decidido evitar si no se le hubiera impuesto obligación alguna. El cálculo del coste neto habrá de incluir los beneficios, incluidos los beneficios inmateriales, que hayan revertido al operador de servicio universal.

El cálculo deberá basarse en los costes imputables a:

i) los elementos de los servicios que sólo pueden prestarse con pérdidas o en condiciones de costes no conformes a las prácticas comerciales normales.

   En esta categoría podrán figurar elementos de servicio tales como el acceso a los servicios telefónicos de urgencia, la provisión de un determinado número de teléfonos públicos de pago, la prestación de determinados servicios o el suministro de determinados equipos para personas con discapacidad, etc.;

ii) los usuarios finales o grupos de usuarios finales específicos que, teniendo en cuenta el coste del suministro de la red y del servicio especificados, los ingresos generados y la eventual fijación de precios mediante promedio geográfico que imponga el Estado miembro, sólo pueden atenderse con pérdidas o en condiciones de costes no conformes a las prácticas comerciales normales.

   Esta categoría incluye a los usuarios finales o grupos de usuarios finales que no serán atendidos por un operador comercial al que se hubiera impuesto la obligación de prestar un servicio universal.

El cálculo del coste neto de cada aspecto específico de las obligaciones de servicio universal deberá realizarse por separado y de manera que se evite el recuento doble de los beneficios y los costes directos o indirectos. El coste neto global de las obligaciones de servicio universal para una empresa será calculado como la suma de los costes netos derivados de cada componente de estas obligaciones, habida cuenta de cualquier beneficio inmaterial. Incumbirá a la autoridad nacional de reglamentación la responsabilidad de verificar el coste neto.

Parte B: Recuperación de los posibles costes netos derivados de las obligaciones de servicio universal

La recuperación o financiación de los costes netos derivados de las obligaciones de servicio universal hace referencia a la necesidad de compensar a las empresas designadas que asumen tales obligaciones por los servicios que prestan en condiciones no conformes a las prácticas comerciales normales. Los Estados miembros velarán por que las transferencias de carácter financiero debidas a tal compensación se efectúen de manera objetiva, transparente, no discriminatoria y proporcionada. Lo anterior significa que las transferencias causen la menor distorsión posible tanto de la competencia como de la demanda por parte de los usuarios.

Con arreglo al apartado 3 del artículo 13, un mecanismo de reparto de los costes a través de un fondo ha de utilizar un sistema transparente y neutro de recaudación de contribuciones, que evite el peligro de la doble imposición de contribuciones sobre operaciones soportadas y repercutidas por las empresas.

Incumbirá al órgano independiente que administre el fondo la responsabilidad de la recaudación de las contribuciones de las empresas a las que se exija la participación en el coste neto de las obligaciones de servicio universal en el Estado miembro de que se trate, así como la supervisión de la transferencia de las sumas debidas o de los pagos administrativos a las empresas con derecho a obtener cantidades procedentes del fondo.

ANEXO V

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL ALCANCE DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO UNIVERSAL CON ARREGLO AL ARTÍCULO 15

Al examinar la conveniencia de proceder a la revisión del alcance de las obligaciones de servicio universal, la Comisión tendrá en consideración los siguientes elementos:

— evolución social y del mercado en relación con los servicios utilizados por los consumidores

— evolución social y del mercado en relación con la disponibilidad de servicios para los consumidores y la capacidad de elección de éstos

— evolución de las tecnologías en lo relativo a las modalidades de suministro de los servicios a los consumidores.

Al examinar la conveniencia de proceder a la modificación o redefinición del alcance de las obligaciones de servicio universal, la Comisión tendrá en consideración los siguientes elementos:

— la disponibilidad de determinados servicios específicos para la mayoría de los consumidores y su utilización generalizada o, por el contrario, su falta de disponibilidad y utilización por parte de una minoría de consumidores, con la consiguiente exclusión social, y

— los beneficios netos generales que se deriven de la disponibilidad y utilización por parte de los consumidores de determinados servicios específicos y el carácter justificado de la intervención pública en los casos en que no se suministren tales servicios al público en condiciones normales de explotación comercial.

ANEXO VI

INTEROPERABILIDAD DE LOS EQUIPOS DE CONSUMO DIGITALES CONTEMPLADA EN EL ARTÍCULO 24

1. *Algoritmo de cifrado común y recepción de libre acceso*

Todos los equipos para la recepción de señales de televisión digital, disponibles a la venta, en alquiler o en otras condiciones en la Comunidad y con capacidad para descifrar señales de televisión digital deberán incluir las siguientes funciones:

— descifrado de señales con arreglo al algoritmo de cifrado común europeo gestionado por una organización europea de normalización reconocida, en la actualidad el ETSI;

— visualización de señales transmitidas en abierto, a condición de que, en los casos en que el equipo se suministre en alquiler, el arrendatario se halle en situación de cumplimiento del contrato correspondiente.

2. *Interoperabilidad de aparatos de televisión analógicos y digitales*

Todo aparato analógico de televisión dotado de una pantalla de visualización integral de una diagonal visible superior a 42 centímetros comercializado para su venta o alquiler en la Comunidad deberá estar provisto de al menos una conexión de interfaz abierta, normalizada por una organización europea de normalización reconocida, por ejemplo según lo establecido en la norma CENELEC EN 50 049-1:1997, que permita la conexión sencilla de periféricos, y en especial de descodificadores y receptores digitales adicionales.

Todo aparato digital de televisión dotado de una pantalla de visualización integral de una diagonal visible superior a 30 centímetros comercializado para su venta o alquiler en la Comunidad deberá estar provisto de al menos una conexión de interfaz abierta (normalizada por una organización europea de normalización reconocida o conforme con la norma adoptada por ésta, o conforme con las especificaciones adoptadas por la industria), por ejemplo el conector común de interfaz DVB, que permita la conexión sencilla de periféricos, y poder transferir todos los elementos de una señal de televisión digital, incluida la información relativa a servicios interactivos y de acceso condicional.

ANEXO VII

CONDICIONES PARA EL CONJUNTO MÍNIMO DE LÍNEAS ARRENDADAS CONTEMPLADO EN EL ARTÍCULO 18

Nota: De conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 18, el suministro del conjunto mínimo de líneas arrendadas en las condiciones establecidas por la Directiva 92/44/CEE deberá continuar hasta el momento en que la autoridad nacional de reglamentación determine que hay competencia efectiva en el mercado de líneas arrendadas correspondiente.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que el suministro del conjunto mínimo de líneas arrendadas mencionado en el artículo 18 cumpla los principios básicos de no discriminación, tarifación en función de los costes y transparencia.

1. *No discriminación*

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las organizaciones identificadas como entidades con un poder de mercado significativo de conformidad con el apartado 1 del artículo 18 sigan el principio de no discriminación en el suministro de las líneas arrendadas contempladas en el artículo 18. Dichas organizaciones aplicarán condiciones similares en circunstancias similares a las organizaciones que prestan servicios similares, y suministrarán líneas arrendadas a otras en las mismas condiciones y de la misma calidad que la que ya prestan en sus propios servicios o en los de sus entidades subsidiarias o asociadas, en su caso.

2. *Tarifación en función de los costes*

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán, cuando proceda, por que las tarifas correspondientes a las líneas arrendadas contempladas en el artículo 18 cumplan los principios básicos de tarifación en función de los costes.

Para ello, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las empresas identificadas como con un poder de mercado significativo de conformidad con el apartado 1 del artículo 18 establecen y ponen en práctica un sistema de contabilidad de costes adecuado.

Las autoridades nacionales de reglamentación tendrán a disposición información, con un nivel de detalle suficiente, sobre los sistemas de contabilidad de costes aplicados por estas empresas, y presentarán esta información a la Comisión cuando ésta lo solicite.

3. *Transparencia*

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que la siguiente información relativa al conjunto mínimo de líneas arrendadas contemplado en el artículo 18 se haga público de forma fácilmente accesible.

3.1 Las características técnicas, incluidas las características físicas y eléctricas, así como las especificaciones técnicas y de rendimiento detalladas correspondientes al punto de terminación de la red.

3.2 Las tarifas, incluidas las cuotas de conexión inicial, las cuotas por alquiler periódico y otras. En caso de tarifas diferenciadas, éstas deberán indicarse.

Cuando, en respuesta a una solicitud especial, una organización identificada como entidad con un poder de mercado significativo de conformidad con el apartado 1 del artículo 18 no considere razonable el suministro de una línea arrendada dentro del conjunto mínimo con sus tarifas y condiciones de suministro hechas públicas, dicha organización deberá solicitar autorización a la autoridad nacional de reglamentación para variar las condiciones en dicho caso.

3.3 Las condiciones de suministro, con los siguientes elementos, como mínimo:

— información sobre el procedimiento de solicitud;

— el plazo normal de entrega, que es el plazo, contado a partir de la fecha en que el usuario ha solicitado en firme la línea arrendada, en que el 95 % de todas las líneas arrendadas del mismo tipo hayan sido conectadas para los clientes.

Este plazo se establecerá tomando como base los plazos de entrega reales de líneas arrendadas a lo largo de un intervalo reciente de una duración razonable. En el cálculo no se tendrán en cuenta los casos en que los clientes han solicitado plazos más extensos;

— el período de contratación, que incluirá el período establecido en general para el contrato y el período de contratación mínimo que el usuario estará obligado a aceptar;

— el plazo de reparación de averías, que es el plazo, contado a partir de la fecha en que se ha informado de la avería a la unidad responsable de la empresa definida como con un poder de mercado significativo de conformidad con el apartado 1 del artículo 18 hasta el momento en que se haya restablecido el 80 % de todas las líneas arrendadas del mismo tipo y, en su caso, se haya notificado el funcionamiento a los usuarios. Cuando se ofrezcan clases diferentes de calidad de reparación para el mismo tipo de líneas arrendadas, se darán a conocer los diferentes plazos de reparación de averías;

— todo procedimiento de reembolso.

Además, cuando un Estado miembro considere que el rendimiento del suministro del conjunto mínimo de líneas arrendadas no llega a un nivel capaz de satisfacer las necesidades del usuario, podrá definir los objetivos adecuados en lo relativo a las condiciones de suministro expuestas.