

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

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 100 A,

Vista la propuesta de la Comisión⁽¹⁾,

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

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 189 B del Tratado⁽³⁾, a la vista del texto conjunto aprobado por el Comité de conciliación el 14 de enero de 1998,

- (1) Considerando que, a partir del 1 de enero de 1998, con períodos de transición adicionales para determinados Estados miembros, quedará liberalizado el suministro de servicios e infraestructuras de telecomunicaciones en la Comunidad; que el Consejo⁽⁴⁾, el Parlamento Europeo⁽⁵⁾, el Comité Económico y Social⁽⁶⁾ y el Comité de las Regiones han reconocido todos que la liberalización es paralela con el

establecimiento de un marco reglamentario armonizado que garantice la prestación del servicio universal; que el concepto de servicio universal debe evolucionar en función del progreso tecnológico, el desarrollo del mercado y los cambios en la demanda de los usuarios; que en la Comunidad se ha progresado en la definición del alcance del servicio universal y en el establecimiento de unas normas para el cálculo de los costes y la financiación de dicho servicio universal⁽⁷⁾; que la Comisión se ha comprometido a publicar un informe sobre el seguimiento del alcance, el nivel, la calidad y la asequibilidad del servicio universal de telefonía en la Comunidad antes del 1 enero de 1998 y, posteriormente, a intervalos regulares;

- (2) Considerando que la Directiva 90/387/CEE del Consejo, de 28 de junio de 1990, relativa al establecimiento del mercado interior de los servicios de telecomunicaciones mediante la realización de la oferta de una red abierta de telecomunicaciones⁽⁸⁾, establece un marco general para la aplicación de los principios de la oferta de red abierta en áreas concretas;
- (3) Considerando que el apartado 1 del artículo 32 de la Directiva 95/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1995, relativa a la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal⁽⁹⁾ solicita que el Parlamento Europeo y el Consejo se pronuncien, antes del 1 de enero de 1998, sobre la base de una propuesta presentada por la Comisión, sobre la revisión de la Directiva para adaptarla a las necesidades de la liberalización del mercado; que la Directiva 95/62/CE no es aplicable a los servicios de telefonía móvil; que, en vista de la demanda cada vez mayor de servicios de telefonía móvil, es oportuno que determinadas disposiciones de la presente Directiva se apliquen a los servicios de telefonía móvil; que la presente Directiva no impide a los Estados miembros, de conformidad con el Derecho comunitario, hacer extensiva la aplicación de disposiciones de la misma a redes y/o servicios móviles, aun cuando

⁽¹⁾ DO C 371 de 9.12.1996, p. 22, y DO C 248 de 14.8.1997, p. 13.

⁽²⁾ DO C 133 de 28.4.1997, p. 40.

⁽³⁾ Dictamen del Parlamento Europeo de 20 de febrero de 1997 (DO C 85 de 17.3.1997, p. 126), Posición común del Consejo de 9 de junio de 1997 (DO C 234 de 1.8.1997, p. 87) y Decisión del Parlamento Europeo de 17 de septiembre de 1997 (DO C 304 de 6.10.1997, p. 82. Decisión del Parlamento Europeo de 29 de enero 1998 y Decisión del Consejo de 12 de febrero de 1998.

⁽⁴⁾ Resolución 94/C48 del Consejo, de 7 de febrero de 1994, relativa a los principios del servicio universal en el sector de las telecomunicaciones (DO C 48 de 16.2.1994, p. 1) y Resolución 95/C258 del Consejo, de 18 de septiembre de 1995, sobre el establecimiento del futuro marco reglamentario de las telecomunicaciones (DO C 258 de 3.10.1995, p. 1).

⁽⁵⁾ Resolución del Parlamento Europeo, de 19 de mayo de 1995, sobre el «Libro verde sobre la liberalización de la infraestructura de las telecomunicaciones y las redes de televisión por cable (parte II)», A4-0111/95 (DO C 151 de 19.6.1995, p. 27).

⁽⁶⁾ Dictamen del Comité Económico y Social, de 13 de septiembre de 1995, sobre el «Libro verde sobre la liberalización de la infraestructura de las telecomunicaciones y las redes de televisión por cable (parte II)» (DO C 301 de 13.11.1995, p. 24).

⁽⁷⁾ Directiva 97/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 1997, relativa a la interconexión 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) (DO L 199 de 26.7.1997, p. 32).

⁽⁸⁾ DO L 192 de 24.7.1990, p. 1. Directiva modificada por la Directiva 97/51/CE (DO L 295 de 29.10.1997, p. 23).

⁽⁹⁾ DO L 321 de 30.12.1995, p. 6.

éstos no se mencionen explícitamente en su ámbito de aplicación; que, al avanzar hacia un mercado competitivo, existen obligaciones que conviene aplicar a todos los organismos que ofrezcan servicios telefónicos a través de redes fijas y otras que sólo deben aplicarse a organismos que disfruten de un peso significativo en el mercado o que hayan sido designados como operador de servicio universal de conformidad con el artículo 5; que se han tenido plenamente en cuenta las exigencias de los usuarios y los consumidores en cuanto a asequibilidad, control de los costes y facilidades para los usuarios según se expresaron en la consulta pública sobre el servicio universal en el sector de las telecomunicaciones; que, dado que las modificaciones que es preciso introducir en la Directiva 95/62/CE son sustanciales, conviene, en aras de la claridad, reformular la citada Directiva; que la presente Directiva no afecta al calendario establecido para que los Estados miembros apliquen la Directiva 95/62/CE, según se establece en el anexo IV;

- (4) Considerando que la exigencia básica del servicio universal es proporcionar a los usuarios que lo soliciten una conexión a la red pública de telefonía fija en una ubicación fija y a un precio asequible; que no deben ponerse restricciones a los medios técnicos mediante los que se proporciona la conexión, por lo que podrán utilizarse tecnologías con o sin hilos; que la infraestructura de la red pública de telefonía fija de nueva instalación a partir del 1 de enero de 1998 debería ser de un nivel de calidad que le permita soportar, además de la conversación, la comunicación de datos a niveles adecuados para el acceso a los servicios de información en línea; que por precio asequible se entiende un precio que los Estados miembros definen a nivel nacional teniendo en cuenta las situaciones nacionales específicas, incluidos los aspectos relacionados con la ordenación del territorio rural y urbano, después de llevar a cabo la consulta a la que se hace referencia en el artículo 24; que la Comisión debe preparar informes sobre la evolución de las tarifas en toda la Comunidad sobre la base de las normas y criterios destinados a garantizar la asequibilidad publicados a nivel nacional y que al hacerlo puede llevar a cabo consultas adicionales a nivel europeo; que la asequibilidad del servicio telefónico está relacionada con la información que reciben los usuarios sobre los gastos de uso de teléfono así como el coste de éste en relación con otros servicios; que, en relación con la provisión de unos servicios asequibles a los usuarios de zonas rurales o de altos costes, los Estados miembros podrán prever excepciones para las residencias de vacaciones;
- (5) Considerando que el reequilibrado de tarifas está propiciando un alejamiento de las tarifas no orientadas en función de los costes; que, hasta que la competencia quede efectivamente instalada, puede resultar necesario garantizar que no se recurra a aumentos de precios en zonas rurales o apartadas

para compensar las pérdidas de ingresos resultantes de la disminución de precios en otros lugares; que el reequilibrado de tarifas constituye un aspecto esencial de un mercado competitivo; que la limitación de precios o la equiparación geográfica u otro sistema similar puede utilizarse para garantizar que el necesario reequilibrado no afecte negativamente a los usuarios y no ponga en peligro la asequibilidad de los servicios telefónicos;

- (6) Considerando que, dada su importancia, la red y el servicio públicos de telefonía fija deben ponerse a disposición de cualquiera que lo solicite razonablemente; que, de conformidad con el principio de subsidiariedad, corresponde a los Estados miembros decidir, sobre la base de criterios objetivos, qué organismos serán responsables de ofrecer el servicio universal de telecomunicaciones según se define en la presente Directiva, teniendo en cuenta la capacidad y, si procede, la voluntad de los organismos de ofrecer todos o parte de sus elementos; que podrían incluirse obligaciones en este sentido como condiciones en las autorizaciones para prestar servicios telefónicos accesibles al público; que de conformidad con el apartado 1 del artículo 5 de la Directiva 97/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 1997, relativa a la interconexión 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⁾, los Estados miembros podrán establecer mecanismos que permitan compartir el coste neto de las obligaciones de servicio universal con otros organismos que exploten redes públicas de telecomunicaciones y servicios telefónicos accesibles al público; que las redes públicas de telecomunicaciones incluyen tanto las redes públicas fijas como las redes públicas móviles; que las autoridades nacionales de reglamentación deberán comprobar que los organismos que se benefician 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; que, de conformidad con la legislación comunitaria, los Estados miembros comunicarán a la Comisión sus sistemas de cálculo de costes y de financiación del servicio universal, de modo que pueda verificar su compatibilidad con el Tratado;
- (7) Considerando que la prestación de servicios de información sobre números de abonados es una actividad competitiva; que la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos⁽²⁾ regula el tratamiento de los datos persona-

⁽¹⁾ DO L 199 de 26.7.1997, p. 32.

⁽²⁾ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

les; que 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⁾, que se refiere, en particular, a la red digital de servicios integrados (RDSI) y a las redes móviles digitales públicas, concederá a los abonados el derecho a solicitar ser omitidos, o a que se omitan ciertos datos a ellos referidos, de las guías telefónicas impresas o electrónicas; que los usuarios y los consumidores desean que las guías y el servicio de información sobre números de abonados incluyan a todos los abonados al teléfono inscritos en las listas y a sus números (incluidos los números de teléfonos fijos, móviles y personales); que la presente Directiva no pretende alterar la situación en virtud de la cual determinadas guías telefónicas y servicios de información sobre números de abonados se suministran, según percepción del usuario, de manera gratuita;

- (8) Considerando que los Estados miembros, cuando ello sea necesario, tomarán las medidas adecuadas para garantizar el acceso y la asequibilidad de todos los servicios públicos de telefonía fija a los usuarios discapacitados y a los usuarios con necesidades sociales especiales; que tales medidas específicas podrían incluir, por ejemplo, el acceso a los teléfonos de texto públicos para las personas sordas o con dificultades de locución, facilitándose gratuitamente a las personas ciegas o con dificultades de visión el servicio de consulta de guía telefónica o, cuando lo soliciten, una facturación detallada en formatos alternativos;
- (9) Considerando que la Decisión 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo⁽²⁾ solicitaba que los Estados miembros velasen por que, el 31 de diciembre de 1996 a más tardar, se introdujera el número «112» en las redes telefónicas públicas como número único europeo de llamada de urgencia; que es importante que los usuarios puedan utilizar los números de urgencia y, en particular, el número único europeo de urgencia «112» gratuitamente desde cualquier teléfono, incluidos los teléfonos públicos de pago, sin necesidad de utilizar monedas o tarjetas;
- (10) Considerando que la transparencia de las especificaciones relativas a la interfaz con la red es un requisito previo para un mercado competitivo en los equipos de terminales; que la autoridad nacional de reglamentación puede consultar a las partes interesadas y especialmente a los suministradores de los equipos de terminales y a los representantes de los usuarios y consumidores sobre los cambios en las especificaciones existentes relativas a la interfaz con la red;
- (11) Considerando que la Directiva 97/13/CE⁽³⁾ proporciona un marco común en materia de autorizaciones generales y licencias individuales en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones; que la calidad y el precio son factores clave en un mercado competitivo y que es necesario que las autoridades nacionales de reglamentación puedan controlar el nivel de calidad del servicio de los organismos con un peso significativo en el mercado o que hayan sido designados de conformidad con el artículo 5; que las autoridades nacionales de reglamentación deben también ser capaces de controlar la calidad del servicio de otros organismos que ofrecen redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija cuando estos últimos han estado operando durante más de dieciocho meses y cuando la autoridad nacional de reglamentación lo juzga necesario; que, en relación con la calidad del servicio alcanzada por ambos tipos de organismos, las autoridades nacionales de reglamentación deben de ser capaces de tomar medidas correctoras apropiadas cuando lo consideren necesario; que la Comisión informará no más tarde del 1 de enero de 1998 y, a continuación, a intervalos regulares sobre la calidad, el nivel y el alcance del servicio universal en la Comunidad Europea, según indicó en su Comunicación de 13 de marzo de 1996 sobre el servicio universal de telecomunicaciones ante la perspectiva de un entorno plenamente liberalizado; que estas facultades se entenderán sin perjuicio de la aplicación de las normas sobre competencia por las autoridades nacionales y comunitarias;
- (12) Considerando que un Estado miembro puede imponer excepcionalmente condiciones para el acceso y el uso de las redes públicas de telefonía fija o de los servicios telefónicos accesibles al público basándose en requisitos esenciales; que las autoridades nacionales de reglamentación podrán autorizar asimismo procedimientos que permitan hacer frente, al menos, a las situaciones en las que un organismo que suministra servicios de telefonía vocal, que tiene un peso significativo en el mercado o que ha sido designado de conformidad con el artículo 5 y que tiene un peso significativo en el mercado, interrumpe, reduce o modifica la disponibilidad de los servicios para los organismos que suministren redes y/o servicios de telecomunicaciones; que, salvo en casos de retraso persistente en los pagos o impago de facturas, debe protegerse a los consumidores de la desconexión inmediata de la red por impago de una factura y, en particular, en caso de litigios derivados de facturas elevadas por servicios de tarifas superiores, y no debe privárseles del acceso a los servicios telefónicos esenciales mientras se resuelve el litigio; que, en determinados Estados miembros, dicho acceso podrá seguir facilitándose sólo si el abonado sigue pagando cuotas de alquiler de la línea; que lo dispuesto en la presente Directiva no es óbice para que los Estados miembros adopten medidas justificadas a tenor de los artículos 36 y 56

⁽¹⁾ DO L 24 de 30.1.1998, p. 1.

⁽²⁾ DO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

⁽³⁾ DO L 117 de 7.5.1997, p. 5.

del Tratado y, en particular, por razones de orden público, moralidad pública y seguridad pública;

- (13) Considerando que en las centrales telefónicas modernas suelen existir las facilidades de marcación por tonos y facturación detallada y que, por consiguiente, podrán ofrecerse sin excesivo coste una vez que se hayan modernizado las centrales antiguas o instalado otras nuevas; que la marcación por tonos se utiliza cada vez en mayor medida para interactuar con servicios y facilidades especiales, incluidos los servicios de valor añadido, y que la inexistencia de esta facilidad puede vedar a los usuarios el acceso a determinados servicios; que la facturación detallada y la restricción selectiva de llamadas constituyen valiosos medios para que los usuarios puedan controlar y vigilar su uso de las redes telefónicas; que la Directiva 97/66/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones protege la intimidad de los usuarios en relación con la facturación detallada, les da los medios para proteger su derecho a la intimidad cuando se aplica la identificación de la línea de llamada y les protege contra los perjuicios que pueden causar las llamadas de tránsito; que la «portabilidad del número» es un medio por el cual los usuarios finales que lo deseen pueden mantener su número o números en la red pública de telefonía fija en un lugar particular con independencia del organismo proveedor del servicio; que los organismos europeos de normalización han elaborado normas armonizadas relativas a la interfaz técnica para el acceso a la red digital de servicios integrados (RDSI) en el denominado «punto de referencia S/T»;
- (14) Considerando que la transparencia de precios debe garantizar que los abonados particulares no subvencionen reducciones otorgadas a los clientes industriales; que determinadas obligaciones precedentes relacionadas con las tarifas y los sistemas de contabilidad de costes dejarán de resultar adecuadas una vez introducida la competencia, y que otras pueden ser suavizadas por la autoridad nacional de reglamentación en cuanto la competencia alcance los objetivos deseados; que las exigencias de no discriminación contenidas en las normas sobre la competencia del Derecho comunitario serán de aplicación en todos los casos; que la separación contable no impide que se combinen las prestaciones en un grupo con la misma tarifa, siempre que esta práctica no se utilice para restringir indebidamente la libertad de elección de suministrador por parte del usuario para los distintos servicios que desee utilizar;
- (15) Considerando que las cuestiones relativas al nivel de asequibilidad, la calidad del servicio y el futuro ámbito de aplicación del servicio universal deben ser debatidas a nivel nacional con representantes de las partes interesadas; que para ello es preciso contar con datos adecuados sobre el nivel, la calidad y la asequibilidad del servicio universal; que los usuarios discapacitados deben recibir, siempre que

sea posible, un nivel de servicios globalmente igual al recibido por los demás usuarios en lo que se refiere a su acceso a los servicios telefónicos o su utilización de los mismos;

- (16) Considerando que la Comisión tiene que estar en condiciones de poder vigilar de manera efectiva la aplicación de la presente Directiva y que los usuarios europeos tienen que saber dónde encontrar la información publicada sobre los servicios telefónicos de otros Estados miembros; que, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 97/13/CE sobre licencias, las autoridades nacionales de reglamentación no revelarán información alguna amparada por la obligación de secreto profesional, salvo cuando dicha revelación sea esencial para el desempeño de sus obligaciones;
- (17) Considerando que, en vista de la convergencia prevista entre los servicios de telefonía móvil y fija, habrá de reexaminarse la medida en que la presente Directiva se aplica a los servicios móviles en el momento en que ésta se revise; que la fecha fijada para el reexamen de la Directiva, el 31 de diciembre de 1999, hará posible reconsiderar de manera coordinada todas las directivas de la ONP a la luz de la experiencia adquirida en la liberalización de las redes públicas de telecomunicación y los servicios de telefonía vocal; que la revisión debería también examinar la supresión de obligaciones no necesarias en un mercado donde existe una verdadera competencia;
- (18) Considerando que los objetivos esenciales de garantizar un servicio universal de telecomunicaciones para todos los usuarios europeos y de armonizar las condiciones de acceso y utilización de las redes públicas de telefonía fija y de los servicios telefónicos accesibles al público no pueden alcanzarse satisfactoriamente a nivel de cada Estado miembro;
- (19) Considerando que el 20 de diciembre de 1994 se concluyó un acuerdo acerca de un *modus vivendi* entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión relativo a las medidas de ejecución de los actos adoptados según el procedimiento contemplado en el artículo 189 B del Tratado,

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN, OBJETIVOS Y DEFINICIONES

Artículo 1

Ámbito de aplicación y objetivos

1. La presente Directiva tiene por objeto la armonización de las condiciones para un acceso y una utilización

abiertos y eficaces de las redes públicas de telefonía fija y de los servicios públicos de telefonía fija en el marco de unos mercados abiertos y competitivos, de conformidad con los principios de la oferta de red abierta (ONP).

Los objetivos de esta Directiva son garantizar la existencia en toda la Comunidad de servicios públicos de telefonía fija de buena calidad y definir el conjunto de servicios a los que todos los usuarios, incluidos los consumidores, deberían tener acceso en el contexto del servicio universal a la luz de unas condiciones nacionales específicas y a un precio asequible.

2. La presente Directiva no se aplicará a las redes públicas de telefonía móvil ni a los servicios públicos de telefonía móvil, salvo el artículo 6, las letras b) y c) del artículo 9, el artículo 10 y el apartado 1 del artículo 11.

3. La presente Directiva sustituye a la Directiva 95/62/CE.

Artículo 2

Definiciones

1. Cuando proceda, serán aplicables a la presente Directiva las definiciones que figuran en la Directiva 90/387/CEE.

2. A efectos de la presente Directiva se entenderá por:

- a) «usuarios», las personas, incluidos los consumidores, o los organismos utilizadores o solicitantes de servicios de telecomunicaciones accesibles al público;
- b) «consumidor», cualquier persona física que utilice un servicio de telecomunicaciones accesible al público para fines ajenos a su oficio, comercio o profesión;
- c) «abonado», cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con el suministrador de servicios de telecomunicaciones accesibles al público para la prestación de dichos servicios;
- d) «teléfono público de pago», un teléfono accesible al público en general y para cuya utilización se emplean como medios de pago monedas y/o tarjetas de crédito/débito y/o tarjetas de prepago;
- e) «servicio de telefonía vocal», un servicio a disposición del público para la provisión comercial de transmisión directa de la voz en tiempo real por medio de la red o redes públicas conmutadas, que permita a cualquier usuario utilizar un equipo conectado a un punto de terminación de la red para comunicarse con otro usuario de un equipo conectado a otro punto de terminación;
- f) «servicio universal», un conjunto mínimo definido de servicios de calidad especificada que es accesible a todos los usuarios con independencia de su situación geográfica y, a la luz de las condiciones nacionales específicas, a un precio asequible;

g) «autoridad nacional de reglamentación», el órgano o los órganos de cada Estado miembro a los que el correspondiente Estado miembro confía, entre otras, las funciones de reglamentación a que se refiere la presente Directiva;

h) «Comité ONP», el comité creado por el apartado 1 del artículo 9 de la Directiva 90/387/CEE;

i) «organismo con un peso significativo en el mercado», un organismo autorizado para suministrar redes públicas de telefonía fija y/o servicios de telefonía vocal en un Estado miembro que, a efectos de la presente Directiva, haya sido designado como tal por la autoridad nacional de reglamentación de dicho Estado miembro, y esta decisión haya sido notificada a la Comisión.

Se presumirá que un organismo tiene un peso significativo en el mercado cuando posea una cuota superior al 25 % del mercado pertinente en la zona geográfica de un Estado miembro en la que esté autorizado para operar.

Las autoridades nacionales de reglamentación podrán decidir que un organismo que dispone de una cuota de mercado inferior al 25 % en el mercado pertinente tiene un peso significativo en el mercado. Asimismo, podrán decidir que un organismo que dispone de una cuota de mercado superior al 25 % en el mercado pertinente no tiene un peso significativo en el mercado. En ambos casos, dicha decisión tendrá en cuenta la capacidad del organismo para influir en las condiciones del mercado, su volumen de negocios en relación con las dimensiones del mercado, su control de los medios de acceso a los usuarios finales, su acceso a los recursos financieros y su experiencia en la comercialización de productos y servicios en el mercado.

3. A efectos de la presente Directiva:

- a) los términos «red pública de telefonía fija» y «red pública de telefonía móvil» se entenderán según la descripción de los mismos que figura en el anexo I de la Directiva 97/33/CE sobre interconexión;
- b) el término «servicios telefónicos accesibles al público» incluirá tanto a los servicios públicos de telefonía fija como a los servicios públicos de telefonía móvil.

Los servicios públicos de telefonía fija, según se indica en la parte I del anexo I de la Directiva 97/33/CE sobre interconexión, podrán incluir —además de los servicios de telefonía vocal— el acceso a los servicios de urgencia «112», la asistencia de centralita telefónica, los servicios de información sobre números de abonados, la oferta de teléfonos públicos de pago, la prestación de servicios en condiciones especiales y/o la oferta de facilidades especiales a los clientes discapacitados o que tengan necesidades sociales especiales, pero no incluirá los servicios de valor añadido prestados en la red telefónica pública.

CAPÍTULO II

PRESTACIÓN DE UN CONJUNTO DEFINIDO DE
SERVICIOS QUE SE PUEDEN FINANCIAR EN EL
CONTEXTO DEL SERVICIO UNIVERSAL*Artículo 3***Disponibilidad de los servicios**

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

Teniendo en cuenta el ajuste progresivo de las tarifas en función de los costes, los Estados miembros mantendrán, en particular, la asequibilidad de los servicios contemplados en el presente capítulo para los usuarios situados en zonas rurales o de costes elevados y, asimismo, mantendrán la asequibilidad para los grupos de usuarios vulnerables, tales como ancianos, discapacitados, o quienes tienen necesidades sociales especiales.

A tal efecto, los Estados miembros suprimirán las obligaciones que impidan o restrinjan el uso de regímenes de tarifas especiales o modulados para la prestación de los servicios especificados en la presente Directiva y, de conformidad con el Derecho comunitario, podrán establecer límites de precios o promedios geográficos, u otros sistemas similares para algunos de los servicios especificados o para todos ellos, hasta el momento en que la competencia permita un control efectivo de precios.

Los sistemas aplicados para garantizar la asequibilidad se ajustarán a los principios de transparencia y ausencia de discriminación. Los Estados miembros publicarán las normas y criterios destinados a garantizar la asequibilidad a nivel nacional, teniendo en cuenta el artículo 24.

2. Los Estados miembros publicarán informes periódicos sobre la evolución de las tarifas, que deberán hacerse accesibles al público. La Comisión publicará informes periódicos sobre la evolución de las tarifas en el conjunto de la Comunidad.

*Artículo 4***Sistemas de financiación**

Cuando los servicios a que se refiere el presente capítulo no se puedan prestar comercialmente sobre la base de las condiciones establecidas por los Estados miembros, los Estados miembros podrán establecer regímenes de servicio universal para la financiación compartida de estos servicios, de conformidad con el Derecho comunitario y, en particular, con la Directiva 97/33/CE sobre interconexión.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que se acojan a un sistema de financiación compartida de este tipo efectúen una declaración ante su autoridad nacional de reglamentación en la que hagan constar los elementos específicos para los que se solicita financiación, poniendo a disposición de las partes interesadas, a instancia de éstas de conformidad con el apartado 4 del artículo 11, la información mencionada en el artículo 5 de la Directiva 97/33/CE sobre interconexión.

Los Estados miembros podrán imponer requisitos adicionales a la prestación de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación comunitaria vigente. Tales requisitos adicionales no podrán repercutir en el cálculo de costes de la prestación de servicio universal, tal y como se encuentra regulada a nivel comunitario, y no podrán financiarse con cargo a una contribución obligatoria de los agentes del mercado.

*Artículo 5***Oferta de conexiones a la red y acceso a los servicios telefónicos**

1. Los Estados miembros velarán por que sean satisfechas todas las solicitudes razonables de conexión a la red pública de telefonía fija en un lugar fijo y de acceso a los servicios públicos de telefonía fija por un operador como mínimo y, si fuere necesario, podrán designar a tal fin uno o varios operadores de manera que quede cubierta la totalidad de su territorio.

2. La conexión proporcionada deberá ser tal que permita a los usuarios efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales para transmisión de voz, fax y/o datos.

*Artículo 6***Servicios de guía telefónica**

1. Las disposiciones del presente artículo estarán sujetas a los requisitos de la correspondiente legislación sobre protección de los datos personales y la intimidad, como la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

2. Los Estados miembros velarán por que:

- a) los abonados tengan derecho a figurar en guías accesibles al público y a comprobar y, si resulta necesario, a corregir o solicitar la supresión de los datos relativos a ellos;
- b) las guías en las que figuren todos los usuarios que no hayan manifestado su oposición a figurar en ellas, incluidos los números fijos, móviles y personales, se pongan a disposición de los usuarios en una forma

aprobada por la autoridad nacional de reglamentación, ya sea impresa o electrónica, o ambas, y se actualicen periódicamente;

- c) se ponga a disposición de todos los usuarios, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, al menos un servicio de consulta telefónica relativo a todos los números de los abonados que figuren en la guía.

3. Para garantizar la prestación de los servicios enumerados en las letras b) y c) del apartado 2, los Estados miembros velarán por que todos los organismos que asignan números de teléfono a los abonados den curso a todas las solicitudes razonables de facilitar la información pertinente en un formato aprobado y en unas condiciones equitativas, orientadas en función de los costes y no discriminatorias.

4. Los Estados miembros velarán por que los organismos que presten el servicio a que se refieren las letras b) y c) del apartado 2 se ajusten al principio de no discriminación en el tratamiento y en la presentación de la información que se les proporcione.

Artículo 7

Teléfonos públicos de pago

1. Los Estados miembros velarán por que la oferta de teléfonos públicos de pago satisfaga las necesidades razonables de los usuarios tanto en número como en cobertura geográfica.

Los Estados miembros podrán autorizar a sus respectivas autoridades nacionales de reglamentación a no aplicar los requisitos del presente apartado, en todo su territorio o en parte de él, en caso de que les conste que estas facilidades están ampliamente disponibles.

2. Los Estados miembros velarán por que sea posible efectuar gratuitamente, y sin que tengan que utilizarse monedas ni tarjetas, llamadas de urgencia desde los teléfonos públicos de pago utilizando el número único europeo de urgencia «112» a que se refiere la Decisión 91/396/CEE y otros números de urgencia nacionales.

Artículo 8

Medidas específicas para usuarios discapacitados y con necesidades sociales especiales

Los Estados miembros adoptarán, cuando proceda, medidas específicas para garantizar que los servicios públicos de telefonía fija, incluidos los servicios de información, resulten igualmente accesibles y asequibles para los usuarios discapacitados y con necesidades sociales especiales.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS RELATIVAS A LOS ORGANISMOS QUE SUMINISTRAN REDES PÚBLICAS DE TELEFONÍA FIJA Y/O MÓVIL Y/O SERVICIOS TELEFÓNICOS ACCESIBLES AL PÚBLICO

Artículo 9

Conexión de equipos terminales y uso de la red

Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios a los que se proporcione una conexión a la red telefónica pública puedan:

- conectar y utilizar equipos terminales adecuados para la conexión proporcionada, de conformidad con el Derecho nacional y comunitario;
- acceder a los servicios de asistencia mediante operadora y a los servicios de consulta de números de abonados de conformidad con la letra c) del apartado 2 del artículo 6, salvo si el abonado decide otra cosa;
- acceder gratuitamente a los servicios de urgencia, utilizando el número «112» y cualquier otro número cuyo uso a nivel nacional haya sido especificado por las autoridades nacionales de reglamentación.

Los Estados miembros velarán por que los usuarios de teléfonos móviles puedan acceder también a los servicios mencionados en las letras b) y c).

Artículo 10

Contratos

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que proporcionen acceso a las redes públicas de telefonía fija y a las redes públicas de telefonía móvil ofrezcan un contrato. Dicho contrato especificará el servicio que se vaya a suministrar o hará referencia a sus términos y condiciones accesibles al público. Este contrato, o los términos y condiciones accesibles al público, especificarán, como mínimo, el tiempo de suministro para la conexión inicial y los distintos tipos de servicio de mantenimiento que se ofrecen, así como los mecanismos de indemnización y/o reembolso a favor de los abonados si no se cumple el servicio contratado, y un resumen del método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios de conformidad con el artículo 26, y proporcionarán información sobre los niveles de calidad del servicio ofrecido.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación u otros órganos competentes, conforme a la legislación nacional, podrán, por propia iniciativa o a petición de una organización que represente los intereses de los usuarios o consumidores, exigir la modificación de las

condiciones de los contratos a que se refiere el apartado 1 y de las condiciones relativas a los mecanismos de indemnización y/o reembolso utilizados, en la medida en que afecten a lo dispuesto en la presente Directiva, con objeto de proteger los derechos de los usuarios y/o abonados.

Artículo 11

Publicación de la información y acceso a la misma

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que todos los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y móvil o servicios telefónicos accesibles al público publiquen una información adecuada y actualizada para los consumidores sobre sus términos y condiciones normales relativos al acceso y utilización de la red telefónica pública y/o de los servicios telefónicos accesibles al público. En particular, los Estados miembros velarán por que las tarifas para los usuarios finales, así como el posible período contractual mínimo, en su caso, y las condiciones de renovación del contrato se presenten de forma clara y exacta.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija les proporcionen los detalles de las especificaciones técnicas de la interfaz de acceso a la red enumerados en la parte 1 del anexo II, que deben ofrecerse con arreglo al apartado 4. Las modificaciones de las especificaciones de la interfaz de red existentes y la información sobre especificaciones de la interfaz de red nuevas se comunicarán por adelantado a la autoridad nacional de reglamentación. La autoridad nacional de reglamentación podrá establecer un plazo de preaviso adecuado.

3. Cuando el suministro de redes públicas de telefonía fija y servicios de telefonía vocal esté sometido a derechos especiales o exclusivos en un Estado miembro, y mientras persista esta situación, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publique una información adecuada y actualizada sobre el acceso a las redes públicas de telecomunicaciones fijas y los servicios públicos de telefonía fija y la utilización de los mismos con arreglo a la lista de epígrafes que figura en la parte 2 del anexo II, de la manera que establece el apartado 4.

4. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se ofrezca la información de forma adecuada para facilitar el acceso a la misma de las partes interesadas. Deberá hacerse referencia en el boletín oficial nacional del Estado miembro de que se trate a la forma en que se publica dicha información.

5. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión, no más tarde del 30 de junio de 1998, la forma en que se ofrece la información a que se refieren los apartados 2 y 3. La Comisión publicará periódicamente la referencia correspondiente a dichas notificaciones en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. Cualquier modificación será notificada inmediatamente.

Artículo 12

Calidad del servicio

1. Los Estados miembros tendrán la capacidad para establecer la calidad de los servicios a que se refiere la presente Directiva para los organismos proveedores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija con arreglo a los procedimientos establecidos en el presente artículo.

De conformidad con la Directiva 97/13/CE sobre licencias, podrán establecer a tal fin objetivos de rendimiento en las licencias individuales, en particular, para los organismos que tienen un peso significativo en el mercado por lo que respecta al suministro de redes públicas de telefonía fija y/o servicios de telefonía vocal, o que hayan sido designados de conformidad con el artículo 5.

En el caso de organismos que conserven derechos exclusivos o especiales para el suministro de redes públicas de telecomunicaciones fijas y/o servicios de telefonía vocal, los Estados miembros velarán por que se establezcan y publiquen los objetivos correspondientes a los parámetros pertinentes establecidos en el anexo III, de conformidad con el apartado 4 del artículo 11.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que tienen un peso significativo en el mercado o que han sido designados de conformidad con el artículo 5 comiencen a conservar información actualizada relativa a su rendimiento basada en los parámetros, definiciones y métodos de medida establecidos en el anexo III. Las autoridades nacionales de reglamentación también tendrán capacidad para pedir que otros organismos que hayan suministrado redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija durante más de dieciocho meses hagan lo mismo.

Deberá facilitarse esta información a la autoridad nacional de reglamentación cuando ésta lo solicite.

3. Cuando proceda, y, en particular, teniendo en cuenta las opiniones de las partes interesadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publiquen de conformidad con el apartado 4 del artículo 11 los datos de rendimiento a que se refiere el apartado 1 y podrán establecer objetivos de rendimiento para los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija que o bien tengan un peso significativo en el mercado o bien hayan sido designados de conformidad con el artículo 5 cuando tales objetivos no existan todavía.

Si un organismo deja de cumplir de forma reiterada los objetivos de rendimiento, podrán adoptarse medidas específicas de conformidad con las condiciones establecidas en la autorización concedida a dicho organismo.

4. Las autoridades nacionales de reglamentación estarán facultadas para solicitar una auditoría independiente de los datos sobre rendimiento con el fin de garantizar la exactitud y comparabilidad de los datos facilitados por los organismos a que se refiere el apartado 2.

*Artículo 13***Condiciones de acceso y uso y requisitos esenciales**

1. Sin perjuicio del procedimiento de resolución de litigios a nivel nacional establecido en el apartado 1 del artículo 26, las autoridades nacionales de reglamentación contarán con procedimientos aplicables a aquellas situaciones en las que los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o de servicios públicos de telefonía fija, o, al menos, los organismos suministradores de servicios de telefonía vocal que tengan un peso significativo en el mercado o que hayan sido designados de conformidad con el artículo 5 y tengan un peso significativo en el mercado adopten medidas como la interrupción, terminación, variación importante o reducción de la disponibilidad de los servicios al menos para los organismos proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que estos procedimientos ofrezcan un proceso transparente de adopción de decisiones en el que se respeten debidamente los derechos de las partes. La decisión se adoptará después de que ambas partes hayan tenido oportunidad de presentar sus argumentos. La decisión estará debidamente motivada y se notificará a las partes en el plazo de una semana a partir de su adopción.

Se publicará un resumen de estos procedimientos en la forma establecida en el apartado 4 del artículo 11.

La presente disposición se entenderá sin perjuicio de los derechos de las partes a acudir a los tribunales.

2. Los Estados miembros velarán por que, cuando el acceso o la utilización de las redes públicas de telefonía fija y/o los servicios públicos de telefonía fija se restrinja sobre la base de los requisitos esenciales, las correspondientes disposiciones nacionales indiquen cuáles de los requisitos esenciales enumerados en las siguientes letras a) a e) constituyen el fundamento de tales restricciones.

Estas restricciones se impondrán por vía reglamentaria y se publicarán en la forma prevista en el apartado 4 del artículo 11.

Sin perjuicio de las acciones que puedan emprenderse con arreglo al apartado 5 del artículo 3 y al apartado 3 del artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE, los siguientes requisitos esenciales se aplicarán a la red pública de telefonía fija y a los servicios públicos de telefonía fija de la siguiente manera:

a) *Seguridad en la explotación de la red*

Los Estados miembros adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar que se mantenga la disponibilidad de las redes públicas de telefonía fija y de los servicios públicos de telefonía fija en caso de avería de la red por causa de catástrofes o en casos de fuerza mayor, tales como situaciones meteorológicas

extremas, terremotos, inundaciones, rayos o incendios.

Si se presentan las circunstancias a que se refiere el párrafo primero, los organismos afectados harán todo lo posible por mantener el nivel de servicio más elevado para satisfacer las prioridades que hayan podido establecer las autoridades competentes.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que cualquier restricción que se imponga al acceso de la red pública de telefonía fija o la utilización de la misma por razones de seguridad de las redes sea proporcionada y no discriminatoria y se base en criterios objetivos establecidos de antemano.

b) *Mantenimiento de la integridad de la red*

Los Estados miembros adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar que se mantenga la integridad de la red pública de telefonía fija. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las restricciones de acceso y utilización de la red pública de telefonía fija impuestas por motivos de mantenimiento de la integridad de la red, para la protección, entre otras cosas, de los equipos de la red, de los programas o de los datos almacenados se limiten al mínimo necesario para garantizar el normal funcionamiento de la red. Dichas restricciones deberán ser no discriminatorias y basarse en criterios objetivos establecidos de antemano.

c) *Interoperabilidad de los servicios*

Cuando un equipo terminal funcione con arreglo a la Directiva 91/263/CEE⁽¹⁾, no podrá imponerse ninguna otra restricción a su utilización por motivos de interoperabilidad de los servicios.

d) *Protección de datos*

Sólo podrán imponerse condiciones para el acceso y la utilización de las redes públicas de telefonía fija y/o los servicios públicos de telefonía fija por motivos de protección de datos de conformidad con la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, como la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

e) *Uso eficaz del espectro de frecuencias*

Los Estados miembros adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar un uso eficaz del espectro de frecuencias y evitar las interferencias perjudiciales entre sistemas basados en las radiocomunicaciones que pudieran restringir o limitar el acceso o la utilización de las redes públicas de telefonía fija y los servicios públicos de telefonía fija.

⁽¹⁾ DO L 128 de 23.5.1991, p. 1. Directiva modificada por la Directiva 93/68/CEE (DO L 220 de 30.8.1993, p. 1).

3. Cuando el suministro de redes públicas de telecomunicación y servicios de telefonía vocal esté sometido a derechos especiales o exclusivos en un Estado miembro, y mientras persista esta situación, las condiciones impuestas a los usuarios en virtud de tales derechos exclusivos o especiales deberán imponerse por vía reglamentaria y bajo la autoridad de la autoridad nacional de reglamentación.

Artículo 14

Facturación detallada, marcación por tonos y restricción selectiva de llamadas

1. Con objeto de garantizar que los usuarios tengan acceso a través de redes públicas de telefonía fija, lo antes posible, a las facilidades de:

- marcación por tonos,
- facturación detallada y restricción selectiva de llamadas como facilidades disponibles previa solicitud,

los Estados miembros podrán designar uno o varios operadores para proveer estas facilidades a la mayoría de los usuarios del teléfono antes del 31 de diciembre de 1998, y para garantizar que estén a la disposición del público en general no más tarde del 31 de diciembre de 2001.

Un Estado miembro podrá autorizar a su autoridad nacional de reglamentación a no aplicar los requisitos de este apartado en la totalidad o en parte de su territorio cuando tenga constancia de que estas facilidades son ampliamente accesibles.

La marcación por tonos y la restricción selectiva de llamadas se especifican en la parte 1 del anexo I.

2. Sin perjuicio de las exigencias de la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, como la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE, las facturas presentarán un nivel de detalle que haga posible la comprobación y el control de los gastos generados por el uso de la red pública de telefonía fija y/o los servicios públicos de telefonía fija.

Deberá ofrecerse al usuario un nivel básico de detalle en las facturas sin cargo adicional alguno. Cuando proceda, podrán ofrecerse otros niveles de detalle a los abonados a tarifas razonables o gratuitamente. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán establecer el nivel básico de facturación detallada.

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.

Artículo 15

Suministro de facilidades adicionales

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos suministradores de servicios

de telefonía vocal que, o bien tengan un peso significativo en el mercado, o bien hayan sido designados de conformidad con el artículo 5 y tengan un peso significativo en el mercado, proporcionen, cuando sea técnicamente factible y económicamente viable, las facilidades enumeradas en la parte 2 del anexo I.

2. Con sujeción a los requisitos de la legislación correspondiente sobre la protección de los datos personales y de la intimidad, como la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE, los Estados miembros adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar cualesquiera restricciones reglamentarias que impidan la prestación de los servicios y facilidades enumerados en la parte 3 del anexo I, en cumplimiento de las normas sobre la competencia del Derecho comunitario.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las fechas previstas para la introducción de las facilidades enumeradas en la parte 2 del anexo I se fijen teniendo en cuenta el grado de desarrollo de la red, la demanda del mercado y los progresos de la normalización, y se publiquen de la forma prevista en el apartado 4 del artículo 11.

4. Cuando aún no sea posible la facilidad en la portabilidad del número, a que hace referencia el apartado 5 del artículo 12 de la Directiva 97/33/CE sobre interconexión, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que durante un plazo prudencial después de que un usuario haya cambiado de proveedor, bien las llamadas telefónicas a su número antiguo puedan desviarse a su número nuevo, por una tarifa razonable, bien se comunique a las personas que llaman el dato del nuevo número, sin que se cobre por este servicio al receptor de la llamada.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las tarifas por las facilidades arriba indicadas sean razonables.

Artículo 16

Acceso especial a la red

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que tienen un peso significativo en el mercado en el suministro de redes públicas de telefonía fija atiendan las solicitudes razonables de acceso a la red pública de telefonía fija en puntos de terminación de la red distintos de los suministrados normalmente a que se refiere la parte 1 del anexo II, formuladas por organismos que presten servicios de telecomunicación. Esta obligación únicamente podrá ser limitada en casos concretos, cuando existan alternativas técnica y comercialmente viables al acceso especial solicitado, y siempre y cuando el acceso solicitado resulte inadecuado en relación con los recursos disponibles para atender la solicitud.

2. El organismo que formule tal solicitud tendrá oportunidad de presentar alegaciones ante la autoridad nacional de reglamentación antes de que se adopte la decisión definitiva de restringir o denegar el acceso en respuesta a una solicitud concreta.

Cuando se deniegue una solicitud de acceso especial a la red, el organismo que haya formulado la solicitud deberá recibir una explicación inmediata y justificada de por qué se ha rechazado su solicitud.

3. Los mecanismos técnicos y comerciales del acceso especial a la red serán objeto de acuerdos entre las partes interesadas, sin perjuicio de la intervención de la autoridad nacional de reglamentación de conformidad con los apartados 2, 4 y 5.

El acuerdo podrá estipular el reembolso al organismo de los costes que le haya supuesto el suministro del acceso a la red solicitado; estas cuotas respetarán plenamente los principios de orientación en función de los costes enunciados en el anexo II de la Directiva 90/387/CEE.

4. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán intervenir por propia iniciativa en cualquier momento, cuando esté justificado para garantizar la competencia efectiva y/o la interoperabilidad de los servicios, y deberán intervenir si alguna de las partes lo solicita, para establecer condiciones no discriminatorias, equitativas y razonables para ambas partes y que beneficien a todos los usuarios en la mayor medida posible.

5. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán también intervenir, en interés de todos los usuarios, para garantizar que los acuerdos incluyan condiciones que satisfagan los criterios establecidos en el apartado 4, se celebren y apliquen de manera eficaz y en el momento oportuno e incluyan condiciones relativas a la conformidad con las normas pertinentes, a la observancia de los requisitos esenciales y/o al mantenimiento de la calidad de extremo a extremo.

6. Las condiciones fijadas por las autoridades nacionales de reglamentación en cumplimiento del apartado 5 se publicarán en la forma establecida en el apartado 4 del artículo 11.

7. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que tengan un peso significativo en el mercado a que se refiere el apartado 1 observen el principio de no discriminación cuando utilicen la red pública de telefonía fija, y, en particular, cuando utilicen cualquier forma de acceso especial a la red, para prestar servicios de telecomunicación accesibles al público. Estos organismos aplicarán condiciones análogas en circunstancias análogas a los organismos que presten servicios análogos, y deberán proporcionar facilidades especiales de acceso a la red e información a los demás en las mismas condiciones y con la misma calidad con que las suministran a sus propios servicios o a los de sus filiales o asociados.

8. Cuando proceda, la Comisión, en consulta con el Comité ONP y de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 29, solicitará al Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) la elaboración de normas para los nuevos tipos de acceso a la red. La referencia a tales normas se publicará en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* de conformidad con el artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE.

9. Los pormenores de los acuerdos relativos al acceso especial a la red deberán facilitarse a la autoridad nacional de reglamentación cuando ésta lo solicite. Sin perjuicio de los derechos y obligaciones a que se refiere el apartado 2 del artículo 20 de la Directiva 97/13/CE sobre licencias, las autoridades nacionales de reglamentación darán tratamiento confidencial a las partes de los acuerdos a que se refiere el apartado 3 relativas a la estrategia comercial de las partes.

Artículo 17

Principios de tarificación

1. Sin perjuicio de las disposiciones específicas del artículo 3 en relación con la asequibilidad o del apartado 6 del presente artículo, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos suministradores de servicios de telefonía vocal que, o bien tengan un peso significativo en el mercado, o bien hayan sido designados con arreglo al artículo 5 y que tengan un peso significativo en el mercado, cumplan lo dispuesto en el presente artículo.

2. Las tarifas relativas al uso de la red pública de telefonía fija y los servicios públicos de telefonía fija deberán ajustarse a los principios básicos de orientación en función de los costes establecidos en el anexo II de la Directiva 90/387/CEE.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7 de la Directiva 97/33/CE sobre interconexión, las tarifas relativas al acceso y uso de la red pública de telefonía fija deberán ser independientes del tipo de aplicación que los usuarios realicen, salvo en la medida en que exijan servicios o facilidades diferentes.

4. Las tarifas relativas a las facilidades adicionales al suministro de la conexión a la red pública de telefonía fija y los servicios públicos de telefonía fija estarán suficientemente desglosadas, de conformidad con el Derecho comunitario, de manera que el usuario no tenga que pagar por facilidades que no sean necesarias para el servicio solicitado.

5. Las modificaciones de las tarifas solo entrarán en vigor transcurrido un plazo adecuado de preaviso al público, fijado por la autoridad nacional de reglamentación.

6. Sin perjuicio del artículo 3 en relación con la asequibilidad, un Estado miembro podrá autorizar a su autoridad nacional de reglamentación a no aplicar las exigencias de los apartados 1, 2, 3, 4 y 5 del presente artículo en una zona geográfica concreta si considera que existe competencia efectiva en el mercado de servicios públicos de telefonía fija.

Artículo 18

Principios de contabilidad de costes

1. Los Estados miembros velarán por que, cuando un organismo tenga la obligación de que sus tarifas se

atengan al principio de orientación en función de los costes de conformidad con el artículo 17, los sistemas de contabilidad de costes aplicados por tal organismo faciliten la aplicación del artículo 17 y por que el cumplimiento de esta condición sea comprobado por un órgano competente independiente de dicho organismo. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publique anualmente una declaración relativa a dicho cumplimiento.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se les facilite, cuando así lo soliciten, una descripción de los sistemas de contabilidad de costes a que se refiere el apartado 1, en la que se aprecien las categorías principales en las que se agrupan los costes y las normas utilizadas para la imputación de los mismos a los servicios de telefonía vocal. Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán a la Comisión, cuando ésta lo solicite, información sobre los sistemas de contabilidad de costes aplicados por los organismos afectados.

3. Cuando el suministro de redes públicas de telecomunicación y servicios de telefonía vocal esté sometido a derechos especiales o exclusivos en un Estado miembro, y mientras persista esta situación, los sistemas a que se refiere el apartado 1 incluirán, sin perjuicio del último párrafo del presente apartado, los siguientes elementos:

- a) los costes del servicio de telefonía vocal incluirán, en particular, los costes directos que supongan para los organismos de telecomunicaciones el establecimiento, explotación y mantenimiento del servicio de telefonía vocal, así como la comercialización y facturación del mismo;
- b) los costes comunes, esto es, los que no pueden imputarse directamente al servicio de telefonía vocal ni a otras actividades, se imputarán de la siguiente forma:
 - i) cuando sea posible, las categorías de costes comunes se imputarán sobre la base de un análisis directo del origen de los propios costes;
 - ii) si el análisis directo no fuera posible, las categorías de costes comunes se imputarán en función de su vinculación indirecta a otra categoría o grupo de categorías de costes cuya imputación o asignación directa resulte posible; la vinculación indirecta deberá basarse en estructuras de costes comparables;
 - iii) si no pudieran tomarse medidas directas ni indirectas para la imputación de los costes, la categoría de costes se desglosará mediante una clave general de imputación en función de la proporción de todos los gastos directa o indirectamente imputados o asignados, por una parte, al servicio de telefonía vocal y, por otra parte, a otros servicios.

Podrán aplicarse otros sistemas de contabilidad de costes si facilitan la aplicación del artículo 17 y han sido aprobados como tales por la autoridad nacional de reglamentación para su aplicación por los organismos de

telecomunicaciones, siempre que la Comisión haya sido informada con anterioridad a su aplicación.

4. Los Estados miembros velarán por que los estados financieros de todos los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios de telefonía vocal sean elaborados, sometidos a auditoría y publicados de conformidad con lo dispuesto en la legislación nacional y comunitaria aplicable a las empresas comerciales. Para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, deberá ponerse a disposición de las autoridades nacionales de reglamentación, cuando éstas lo soliciten y con carácter confidencial, información contable detallada, sin perjuicio de los derechos y obligaciones de las autoridades nacionales de reglamentación a que se refiere el apartado 2 del artículo 20 de la Directiva 97/13/CE sobre licencias.

Artículo 19

Reducciones y otras disposiciones especiales sobre tarifas

Los Estados miembros velarán por que, cuando un organismo esté obligado a que sus tarifas se atengan al principio de orientación en función de los costes de conformidad con el artículo 17, los mecanismos de reducción que ofrezcan a los usuarios, incluidos los consumidores, 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 dichas reducciones.

Artículo 20

Especificaciones para el acceso a la red, incluido el conector

1. Las normas adecuadas para el acceso a las redes públicas de telefonía fija se publicarán en la relación de normas para la ONP a que se refiere el artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE.

2. Cuando los servicios a que se refiere la presente Directiva se presten a los usuarios a través de la RDSI en el punto de referencia S/T, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los puntos de terminación de la RDSI cumplan las especificaciones de interfaz física pertinentes, en particular las referidas al conector, a las que se haga referencia en la relación de normas para la ONP.

Artículo 21

Impago de facturas

Los Estados miembros autorizarán la aplicación de medidas especificadas, que serán proporcionadas, no discriminatorias y publicadas en la forma prevista en el apartado 4 del artículo 11, en caso de impago de facturas relativas al uso de la red pública de telefonía 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 persistente en los pagos o de impago, 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. Los Estados miembros podrán decidir que, si procede, la desconexión completa sólo tenga lugar una vez transcurrido un período de tiempo especificado en el que se permitirán las llamadas que no sean facturables al abonado.

Artículo 22

Condiciones de supresión de ofertas

1. Lo dispuesto en el presente artículo será de aplicación cuando el suministro de redes públicas de telecomunicación y servicios de telefonía vocal esté sometido a derechos especiales o exclusivos en un Estado miembro y mientras persista esta situación.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las ofertas de servicios de los organismos que disfruten de derechos especiales o exclusivos se mantengan durante un período de tiempo razonable y por que sólo sea posible suprimir una oferta o introducir modificaciones que alteren de manera significativa el uso que pueda hacerse de ella previa consulta con los usuarios afectados y una vez transcurrido un plazo adecuado de notificación pública fijado por la autoridad nacional de reglamentación.

3. Sin perjuicio de los demás recursos contemplados en las legislaciones nacionales, los Estados miembros velarán por que los usuarios y, cuando la legislación nacional así lo prevea, los organismos que defiendan los intereses de usuarios y consumidores, puedan someter a la autoridad nacional de reglamentación los casos en que los usuarios afectados no estén de acuerdo con la fecha de supresión propuesta por el organismo de que se trate.

Artículo 23

Modificación de las condiciones publicadas

1. Lo dispuesto en el presente artículo será de aplicación cuando el suministro de redes públicas de telecomunicación y servicios de telefonía vocal esté sometido a derechos especiales o exclusivos en un Estado miembro y mientras persista esta situación.

2. Cuando, en respuesta a una solicitud determinada, un organismo que disfrute de derechos especiales o exclusivos no considere razonable suministrar una conexión a la red pública de telefonía fija en las condiciones de suministro y con las tarifas hechas públicas, deberá obtener la conformidad de la autoridad nacional de reglamentación para modificar dichas condiciones en ese caso concreto.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 24

Consulta con las partes interesadas

Los Estados miembros tendrán en cuenta, con arreglo a los procedimientos nacionales, las opiniones de los representantes de los organismos suministradores de redes públicas de telecomunicación, los usuarios, los consumidores, los fabricantes y los proveedores de servicios sobre las cuestiones relacionadas con el ámbito de aplicación, la asequibilidad y la calidad del servicio telefónico accesible al público.

Artículo 25

Notificación y presentación de informes

1. Los Estados miembros notificarán a la Comisión cualquier modificación de la información que había de publicarse con arreglo a la Directiva 95/62/CE. La Comisión publicará dicha información en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

2. Los Estados miembros notificarán asimismo a la Comisión:

- los organismos que tienen un peso significativo en el mercado a efectos de la presente Directiva;
- los detalles relativos a las situaciones en que los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios de telefonía vocal dejen de tener que ajustarse al principio de orientación de las tarifas en función de los costes, de conformidad con el apartado 6 del artículo 17;
- los organismos designados con arreglo al artículo 5, cuando existan.

La Comisión podrá solicitar a las autoridades nacionales de reglamentación que expliquen los motivos por los que han clasificado o no clasificado a los organismos en una o en las dos categorías contempladas en los dos primeros guiones.

3. Cuando un Estado miembro mantenga derechos especiales o exclusivos para el suministro de redes públicas de telecomunicación y servicios de telefonía vocal, las autoridades nacionales de reglamentación conservarán, y remitirán a la Comisión si ésta lo solicita, los datos referentes a los casos que se les hayan sometido, distintos de los contemplados en el artículo 21, por haberse restringido o denegado el acceso a la red pública de telefonía fija o al servicio de telefonía vocal, o el uso de los mismos, incluidas las medidas adoptadas y su justificación.

*Artículo 26***Conciliación y resolución de litigios a nivel nacional**

Sin perjuicio de:

- a) cualquier acción que la Comisión o un Estado miembro pueda emprender en virtud del Tratado,
- b) los derechos de la persona que se acoja al procedimiento establecido en los apartados 3 y 4, de los organismos afectados o de cualquier otra persona en virtud de la legislación nacional aplicable, salvo cuando las partes lleguen a un acuerdo para dirimir sus diferencias,
- c) las disposiciones del apartado 2 del artículo 10 que facultan a las autoridades nacionales de reglamentación para alterar las condiciones de los contratos de los abonados,

existirán los procedimientos siguientes:

- 1) Los Estados miembros velarán por que, en caso de litigio no resuelto relativo a una presunta infracción de las disposiciones de la presente Directiva con un organismo suministrador de redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija, cualquiera de las partes, incluidos, por ejemplo, los usuarios, proveedores de servicios, consumidores u otros organismos, tenga derecho a someter asuntos a la autoridad nacional de reglamentación u otro órgano independiente. Se crearán a nivel nacional procedimientos fácilmente accesibles y, en principio, poco onerosos para resolver tales litigios de manera equitativa, transparente y rápida. Dichos procedimientos se aplicarán, en particular, en caso de litigio entre un usuario y un organismo a propósito de sus facturas de teléfono, o a propósito de las condiciones de prestación del servicio telefónico.

Los organismos que representen los intereses de los usuarios y/o de los consumidores podrán someter el asunto a la autoridad nacional de reglamentación u otro órgano independiente cuando consideren que los términos y condiciones en que se presta el servicio telefónico son poco satisfactorios para los usuarios.

- 2) Cuando el litigio afecte a organismos de más de un Estado miembro, los usuarios u organismos podrán acogerse al procedimiento de conciliación previsto en los puntos 3 y 4 mediante notificación escrita a la autoridad nacional de reglamentación y a la Comisión. Los Estados miembros podrán también permitir que sus respectivas autoridades nacionales de reglamentación se acojan a dicho procedimiento de conciliación.
- 3) Si la autoridad nacional de reglamentación o la Comisión estiman que un asunto notificado con arreglo al punto 2 merece un examen más detallado, podrán someter el caso al presidente del Comité ONP.

- 4) En las circunstancias a que se refiere el punto 3, el presidente del Comité ONP incoará el procedimiento que se describe a continuación si estima que se han tomado todas las medidas razonables a nivel nacional:

— el presidente del Comité ONP reunirá, a la mayor brevedad posible, un grupo de trabajo compuesto por al menos dos miembros del Comité ONP y un representante de las autoridades nacionales de reglamentación de que se trate, y el presidente del Comité ONP u otro funcionario de la Comisión nombrado por él. El grupo de trabajo estará presidido por el representante de la Comisión y se reunirá normalmente en un plazo de diez días a partir de su convocatoria. El presidente del grupo de trabajo podrá decidir, a propuesta de cualquiera de sus miembros, invitar como máximo a otras dos personas en calidad de expertos, para su asesoramiento;

— el grupo de trabajo ofrecerá a la parte que se haya acogido a este procedimiento, a las autoridades nacionales de reglamentación de los Estados miembros afectados y a los organismos afectados la oportunidad de exponer su opinión oralmente o por escrito;

— el grupo de trabajo procurará que se llegue a un acuerdo entre las partes interesadas en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recibo de la notificación a que se refiere el punto 2. El presidente del Comité ONP informará al Comité acerca del resultado del procedimiento, a fin de que éste pueda manifestar su opinión al respecto.

- 5) La parte que se acoja al procedimiento deberá costear su participación en el mismo.

*Artículo 27***Suspensión de determinadas obligaciones**

1. Las suspensiones concedidas en relación con los artículos 12 y 13 de la Directiva 95/62/CE no experimentarán modificación alguna con respecto a los artículos 17 y 18 de la presente Directiva.

2. Un Estado miembro podrá solicitar la suspensión de las obligaciones que le impone el apartado 4 del artículo 15 cuando pueda demostrar que estas supondrían una carga desmesurada para determinados organismos o clases de organismos. El Estado miembro informará a la Comisión de las razones por las que solicita la suspensión, de la fecha en que podrán cumplirse los requisitos y de las medidas previstas para respetar dicho plazo. La Comisión examinará la solicitud teniendo en cuenta la situación particular en ese Estado miembro y la necesidad de garantizar un marco reglamentario coherente a escala comunitaria, y comunicará al Estado miembro si consi-

dera que la situación particular en este Estado miembro justifica una suspensión y, si es así, hasta qué fecha está justificada dicha suspensión.

Artículo 28

Adaptación técnica

Las modificaciones necesarias para adaptar los anexos I, II y III de la presente Directiva al progreso técnico o a los cambios que experimente la demanda en el mercado se determinarán de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 30.

Artículo 29

Procedimiento del comité consultivo

1. La Comisión estará asistida por el Comité ONP.

El Comité consultará, en especial, a los representantes de los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios telefónicos accesibles al público, así como a los representantes de los usuarios, consumidores y fabricantes.

2. El representante de la Comisión presentará al Comité un proyecto de las medidas que deban tomarse. El Comité emitirá su dictamen sobre dicho proyecto en un plazo que el presidente podrá fijar en función de la urgencia de la cuestión de que se trate, por votación cuando sea necesario.

El dictamen se incluirá en el acta; además, cada Estado miembro tendrá derecho a solicitar que su posición conste en la misma.

La Comisión tendrá lo más en cuenta posible el dictamen emitido por el Comité e informará al Comité de la manera en que ha tenido en cuenta dicho dictamen.

Artículo 30

Procedimiento del comité de reglamentación

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 29, se aplicará el siguiente procedimiento por lo que se refiere a las cuestiones de que trata el artículo 28.

2. El representante de la Comisión presentará al Comité un proyecto de las medidas que deban tomarse. El Comité emitirá su dictamen sobre dicho proyecto en un plazo que el presidente podrá determinar en función de la urgencia de la cuestión de que se trate. El dictamen se emitirá según la mayoría prevista en el apartado 2 del artículo 148 del Tratado para adoptar aquellas decisiones que el Consejo deba tomar a propuesta de la Comisión. Con motivo de la votación en el Comité, los votos de los representantes de los Estados miembros se ponderarán de

la manera definida en el artículo anteriormente citado. El presidente no tomará parte en la votación.

3. La Comisión adoptará las medidas previstas cuando sean conformes al dictamen del Comité.

Cuando las medidas previstas no sean conformes al dictamen del Comité o en caso de ausencia de dictamen, la Comisión someterá sin demora al Consejo una propuesta relativa a las medidas que deban tomarse. El Consejo se pronunciará por mayoría cualificada.

Si transcurrido un plazo de tres meses a partir del momento en que la propuesta se haya sometido al Consejo, éste no se hubiere pronunciado, la Comisión adoptará las medidas propuestas.

Artículo 31

Nuevo examen

La Comisión estudiará el funcionamiento de la presente Directiva e informará por vez primera al Parlamento Europeo y al Consejo acerca del mismo no más tarde del 31 de diciembre de 1999, teniendo en cuenta el informe sobre el servicio universal que debe publicar la Comisión antes del 1 de enero de 1998. Este examen se basará, entre otras cosas, en la información proporcionada por los Estados miembros a la Comisión, y examinará en particular:

- el ámbito de aplicación de la Directiva, y, en particular, la medida en que es deseable aplicar las disposiciones de la presente Directiva a la telefonía móvil;
- las disposiciones del capítulo II a la luz de la evolución de la situación del mercado, la demanda de los usuarios y el progreso tecnológico;
- el mantenimiento de las obligaciones impuestas con arreglo a los artículos 17, 18 y 19 a la luz del desarrollo de la competencia.

Si fuera necesario, podrán proponerse en el informe posteriores exámenes periódicos.

Artículo 32

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva antes del 30 de junio de 1998. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 33

Derogación de la Directiva 95/62/CE

Queda derogada la Directiva 95/62/CE con efecto a partir del 30 de junio de 1998, sin perjuicio de las obligaciones de los Estados miembros de aplicar dicha Directiva con arreglo al calendario establecido en el anexo IV.

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la presente Directiva.

En el anexo V figura un cuadro en el que se presentan las correspondencias entre los artículos de la Directiva 95/62/CE y los artículos de la presente Directiva.

Artículo 34

Entrada en vigor

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

Artículo 35

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 26 de febrero de 1998.

Por el
Parlamento Europeo
El Presidente
J. M. GIL-ROBLES

Por el Consejo
El Presidente
B. ROCHE

ANEXO I

DESCRIPCIÓN DE LAS FACILIDADES A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 14 Y 15

PARTE 1

Facilidades a que se refiere el apartado 1 del artículo 14

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

Consiste en que la red pública de telefonía fija admita el uso de teléfonos DTMF para señalización a la central, utilizando los tonos definidos en ETSI ETR 207 y admita los mismos tonos para la señalización de extremo a extremo a través de la red, tanto en un Estado miembro como entre Estados miembros.

b) *Restricción selectiva de llamadas salientes*

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

PARTE 2

Facilidades a que se refiere el apartado 1 del artículo 15

a) *Identificación de la línea llamante*

Consiste en que, antes de que se establezca la comunicación, se presente 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, como, por ejemplo, la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

b) *Marcación directa de extensiones (o facilidades que realicen una función equivalente)*

Consiste en que los usuarios de una centralita privada (PBX) o sistema privado similar puedan ser llamados directamente desde la red pública de telefonía fija sin intervención del operador de la PBX.

c) *Reenvío de llamadas*

Consiste en el envío de las llamadas que se reciban a otro destino situado en el mismo o en otro Estado miembro (por ejemplo, si el número llamado no descuelga, si está comunicando, o siempre).

Esta facilidad deberá ofrecerse de conformidad con la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, como, por ejemplo, la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

PARTE 3

Lista de servicios y facilidades a que se refiere el apartado 2 del artículo 15

a) *Acceso en toda la Comunidad a los servicios de llamada gratuita*

Estos servicios, que reciben denominaciones diversas tales como «números verdes», servicios de llamada gratuita, incluyen los servicios en los que quien efectúa la llamada no paga nada por ella.

b) *Servicios de costes compartidos*

Estos servicios incluyen los servicios en los que quien efectúa la llamada abona solamente una parte del coste total de la misma.

c) *Servicios de tarifa superior/servicios de ingresos compartidos a escala comunitaria*

El servicio de tarifa superior es una facilidad en virtud de la cual las cuotas por la utilización de un servicio al que se accede a través de una red de telecomunicación se combinan con las cuotas por llamada a través de la red.

d) *Identificación de la línea llamante a escala comunitaria*

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, como, por ejemplo, la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

e) *Acceso a los servicios de operadora de otros Estados miembros*

Consiste en que los usuarios de un Estado miembro puedan llamar al servicio de operadora o de asistencia de otro Estado miembro.

f) *Acceso a los servicios de consulta de guías de otros Estados miembros*

Consiste en que los usuarios de un Estado miembro puedan llamar a los servicios de consulta de guías de otro Estado miembro.

Esta facilidad deberá ofrecerse de conformidad con la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, como, por ejemplo, la Directiva 95/46/CE y la Directiva 97/66/CE.

ANEXO II

EPÍGRAFES DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE PUBLICARSE CON ARREGLO AL ARTÍCULO 11

PARTE 1

Información que debe proporcionarse a la autoridad nacional de reglamentación de conformidad con el apartado 2 del artículo 11

Características técnicas de las interfaces de red

Se exigen las características técnicas de las interfaces en los puntos de terminación de la red suministrados normalmente, incluida, cuando proceda, una referencia a las normas o recomendaciones nacionales y/o internacionales pertinentes:

- para las redes presentadas de forma analógica y/o digital:
 - a) interfaz de línea única;
 - b) interfaz multilínea;
 - c) interfaz de marcación directa de extensiones (DDI);
 - d) otras interfaces suministradas normalmente;
- para la RDSI (cuando esté disponible):
 - a) especificación de las interfaces a velocidad básica y primaria en los puntos de referencia S/T, incluido el protocolo de señalización;
 - b) características de los servicios portadores capaces de transportar los servicios de telefonía vocal;
 - c) otras interfaces suministradas normalmente;
- y cualesquiera otras interfaces suministradas normalmente.

Además de esta información, que deberá comunicarse periódicamente a la autoridad nacional de reglamentación de la manera que establece el apartado 2 del artículo 11, todos los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija deberán informar a su autoridad nacional de reglamentación, sin retrasos injustificados, de cualquier característica particular de la red que afecte al correcto funcionamiento de los equipos terminales.

La autoridad nacional de reglamentación pondrá esta información a disposición de los proveedores de equipos terminales que lo soliciten.

PARTE 2

Información que debe publicarse de conformidad con el apartado 3 del artículo 11

Nota:

La autoridad nacional de reglamentación tiene la responsabilidad de garantizar que se publique la información que figura en el presente anexo, de conformidad con el apartado 3 del artículo 11. A ella corresponde determinar qué información deben publicar los organismos suministradores de redes de telecomunicación y/o servicios telefónicos accesibles al público y qué información debe publicar la propia autoridad nacional de reglamentación.

1. Nombre(s) y domicilio(s) del organismo u organismos

Es decir, el nombre y el domicilio de la sede de los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija y/o servicios telefónicos accesibles al público.

2. Servicios telefónicos ofrecidos**2.1. Alcance del servicio básico**

Descripción de los servicios telefónicos básicos 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 consulta de guías, restricción selectiva de llamadas, facturación detallada, mantenimiento, etc.).

Descripción de las facilidades y características opcionales del servicio telefónico a las que se aplica una tarifa independiente de la correspondiente a la oferta básica, incluida, en su caso, una referencia a las normas o especificaciones técnicas pertinentes a las que se ajustan.

2.2. *Tarifas*

Las de acceso, todo tipo de cuota por llamada, mantenimiento, y con inclusión de detalles sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.

2.3. *Política de indemnizaciones/reembolsos*

Con detalles concretos de los mecanismos de indemnización/reembolso ofrecidos.

2.4. *Tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos*

2.5. *Condiciones normales de contratación*

Incluido el plazo mínimo de contratación, si procede.

3. **Condiciones para la conexión de equipos terminales**

Incluirá una relación completa de los requisitos aplicables a los equipos terminales en consonancia con lo dispuesto en las Directivas 91/263/CEE o 93/97/CEE⁽¹⁾, con inclusión, si procede, de las condiciones relativas al cableado y ubicación en las dependencias del cliente del punto de terminación de la red.

4. **Restricciones de acceso y utilización**

Incluirá toda restricción del acceso o la utilización impuesta de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 13.

—

⁽¹⁾ DO L 290 de 24.11.1993, p. 1.

ANEXO III

**INDICADORES DEL PLAZO DE SUMINISTRO Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO,
DEFINICIONES Y MÉTODOS DE MEDIDA, CON ARREGLO A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS
EN EL ARTÍCULO 12**

Indicador ⁽¹⁾	Definición	Método de medida
Plazo de suministro de la conexión inicial	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Plazo de reparación de averías	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Proporción de llamadas fallidas	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Demora de establecimiento de la llamada	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tiempo de respuesta de los servicios de operadora	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tiempo de respuesta de los servicios de consulta de guías	Igual que para los servicios de operadora	Igual que para los servicios de operadora
Proporción de teléfonos públicos de pago de monedas y tarjetas en estado de funcionamiento	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Precisión de la facturación	(²)	(²)

(¹) Los indicadores 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) Precisión de la facturación. Se utilizarán las definiciones y métodos de medida nacionales hasta que se haya llegado a una definición y un método de medida comunes a nivel europeo.

*ANEXO IV***CALENDARIO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 33**

Fecha límite en la que los Estados miembros debían adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 95/62/CE

13 de diciembre de 1996

ANEXO V

CUADRO COMPARATIVO

Nº artículo en la Directiva 95/62/CE	Objeto	Nº artículo en la presente Directiva
1	Ámbito de aplicación y objetivo	1
2	Definiciones	2
	Disponibilidad de los servicios de telecomunicación	3
	Asequibilidad de las tarifas	4
3	Prestación del servicio, conexión de equipos terminales y utilización de la red	5 y 9
4	Publicación de la información y acceso a la misma	11
5	Calidad del servicio	12
6	Condiciones de supresión de ofertas	22
7	Contratos de los usuarios	10
8	Modificación de las condiciones publicadas	23
9	Oferta de facilidades adicionales	15
10	Acceso especial a la red	16
11	Interconexión	—
12	Principios de tarificación	17
13	Principios de contabilización de costes	18
14	Reducciones y otras disposiciones tarifarias específicas	19
15	Facturación detallada y otras facilidades	14
16	Servicios de guías	6
17	Teléfonos públicos de pago	7
18	Tarjetas telefónicas de prepago	—
19	Medidas específicas en favor de los usuarios discapacitados	8
20	Especificaciones para el acceso a la red, incluido el conector	20
21	Numeración	—
22	Condiciones de acceso y uso y requisitos esenciales	13
23	Impago de facturas	21
24	Normas técnicas	—

Nº artículo en la Directiva 95/62/CE	Objeto	Nº artículo en la presente Directiva
25	Disposiciones relativas a la convergencia a escala comunitaria	—
	Consultas	24
26	Notificación e informes	25
27	Conciliación y resolución nacional de litigios	26
28	Suspensión	27
29	Adaptaciones técnicas	28
30	Procedimiento del comité consultivo	29
31	Procedimiento del comité de reglamentación	30
32	Nuevo examen	31
33	Aplicación	32
	Derogación de la Directiva 95/62/CE	33
34	Entrada en vigor	34
35	Destinatarios	35
Anexo I	Epígrafes de la información que debe publicarse	Anexo II
Anexo II	Indicadores de plazo de entrega y calidad del servicio	Anexo III
Anexo III	Descripción de las facilidades	Anexo I