

**Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores**

**DOUEL 18 Diciembre 2009**

**LA LEY 22502/2009**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea (LA LEY 6/1957) y, en particular, su artículo 95,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo (1) ,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones (2) ,

Visto el dictamen del Supervisor Europeo de Protección de Datos (3) ,

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

Considerando lo siguiente:

- **(1)** El funcionamiento de las cinco Directivas que constituyen el marco regulador en vigor para las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, a saber, la Directiva 2002/19/CE (LA LEY 4284/2002) 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 sobre acceso) (5) , la Directiva 2002/20/CE (LA LEY 4304/2002) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva sobre autorización) (6) , la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) 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) (7) , la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) (8) y la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (9) , denominadas conjuntamente en lo sucesivo «la Directiva marco y las Directivas específicas», está sujeto a revisiones periódicas por parte de la Comisión, con objeto, en particular, de determinar si es necesario introducir alguna modificación, habida cuenta de la evolución de la tecnología y del mercado.

- **(2)** En este contexto, la Comisión presentó sus resultados en su Comunicación al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 29 de junio de 2006, sobre la revisión del marco regulador de la UE de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.
- **(3)** La reforma del marco regulador de la UE de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, en particular el refuerzo de las disposiciones dirigidas a los usuarios finales con discapacidad, representa un paso clave hacia la realización simultánea de un Espacio Único Europeo de la Información y de una sociedad de la información para todos. Estos objetivos están incluidos en el marco estratégico para el desarrollo de la sociedad de la información, que se expone en la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 1 de junio de 2005 titulada «i2010 - Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo».
- **(4)** Una exigencia básica del servicio universal es proporcionar a los usuarios que lo soliciten una conexión a la red pública de comunicaciones desde una ubicación fija y a un precio asequible. Esta exigencia se refiere a la prestación de servicios de llamadas telefónicas locales, nacionales e internacionales, así como de comunicaciones de fax y datos, que los Estados miembros pueden limitar a la residencia o ubicación principal del usuario final. No deben imponerse restricciones en cuanto a los medios técnicos utilizados para dichas prestaciones, 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.

- **(5)** Las conexiones para datos a la red pública de comunicaciones desde una ubicación fija deben permitir la transmisión de 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 en la práctica de un usuario determinado 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 a la red pública de comunicaciones 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. Se necesita flexibilidad para que los Estados miembros puedan adoptar medidas en caso necesario con el fin de garantizar que las conexiones puedan soportar velocidades de transmisión de datos satisfactorias para acceder de forma funcional a Internet, según la definición de los Estados miembros, teniendo debidamente en cuenta las circunstancias específicas de los mercados nacionales, por ejemplo el ancho de banda que usa predominantemente la mayoría de abonados en el Estado miembro y la viabilidad tecnológica, siempre que estas medidas vayan destinadas a minimizar la distorsión en el mercado. Cuando de tales medidas se derive una carga injusta para una empresa determinada, teniendo en cuenta los costes e ingresos, así como los beneficios intangibles derivados de la prestación de los servicios en cuestión, este aspecto puede incluirse en el cálculo del coste neto de las obligaciones de servicio universal. Puede aplicarse asimismo la financiación alternativa de la infraestructura de red subyacente que entrañe financiación comunitaria o medidas nacionales con arreglo al Derecho comunitario.
- **(6)** Ello se entiende sin perjuicio de la necesidad de que la Comisión realice una revisión de las obligaciones de servicio universal, que puede incluir la financiación de tales obligaciones, con arreglo al artículo 15 de la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal), y, si procede, la presentación de propuestas de reforma para cumplir los objetivos de interés público.
- **(7)** En aras de la claridad y la sencillez, la presente Directiva solamente se refiere a las modificaciones de las Directivas 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre

servicio universal) y 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).

- **(8)** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 1999/5/CE (LA LEY 5653/1999) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 1999, sobre equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicación y reconocimiento mutuo de su conformidad (10) , y, en particular, los requisitos sobre discapacidad establecidos en su artículo 3, apartado 3, letra f), algunos aspectos de los equipos terminales, incluidos los equipos de las instalaciones destinados a usuarios finales con discapacidad, ya se deriven sus necesidades especiales de la discapacidad o estén relacionadas con el proceso de envejecimiento, deben entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) para facilitar el acceso a las redes y la utilización de servicios. Estos equipos incluyen en la actualidad los equipos terminales de recepción de radio y televisión, así como dispositivos terminales para los usuarios finales con deficiencias auditivas.
- **(9)** Los Estados miembros deben introducir medidas para fomentar la creación de un mercado amplio de productos y servicios disponibles que incorporen facilidades para los usuarios finales con discapacidad. Esto puede lograrse, por ejemplo, haciendo referencia a las normas europeas, mediante la introducción de requisitos de acceso electrónico en los procedimientos de contratación pública y licitaciones relativos a la prestación de servicios, así como aplicando la legislación que confirme los derechos de los usuarios finales con discapacidad.
- **(10)** Cuando una empresa designada para prestar un servicio universal conforme al artículo 4 de la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) opte por entregar una parte sustancial, desde el punto de vista de su obligación de servicio universal, o la totalidad de sus activos de red de acceso local en el territorio nacional a una entidad jurídica independiente perteneciente a un propietario definitivo diferente, la autoridad nacional de reglamentación debe evaluar los efectos de la transacción con el fin de garantizar la continuidad de las obligaciones de servicio universal en todo el territorio nacional o en partes del mismo. A este fin, la empresa debe informar por adelantado de la entrega a la autoridad nacional de reglamentación que impuso las obligaciones de servicio universal. La evaluación de la

autoridad nacional de reglamentación debe entenderse sin perjuicio de la realización de la transacción.

- **(11)** La evolución tecnológica ha llevado a una reducción considerable en el número de los teléfonos públicos de pago. Con el fin de velar por la neutralidad respecto a la tecnología y el acceso continuado por parte del público a la telefonía de voz, las autoridades nacionales de reglamentación deben estar facultadas para imponer obligaciones a las empresas al objeto de garantizar no sólo que la oferta de teléfonos públicos de pago satisfaga las necesidades razonables de los usuarios finales, sino asimismo que se ofrezcan a tal efecto otros puntos de acceso público alternativos a la telefonía de voz, si procede.
- **(12)** Se debe garantizar la equivalencia entre el acceso a los servicios de los usuarios finales con discapacidad y el nivel disponible para otros usuarios finales. A este fin, el acceso debe ser equivalente desde un punto de vista funcional de forma que los usuarios finales con discapacidad disfruten de la misma posibilidad de uso que otros usuarios finales, aunque por medios diferentes.
- **(13)** Es necesario adaptar las definiciones con el fin de ajustarse al principio de neutralidad con respecto a la tecnología y seguir el ritmo de la evolución tecnológica. Concretamente, conviene separar las condiciones de prestación de un servicio de los elementos que definen un servicio telefónico disponible al público, es decir, un servicio de comunicaciones electrónicas 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 o nacionales e internacionales, directa o indirectamente, ya se base este servicio en una tecnología de conmutación de circuitos o de conmutación de paquetes. La bidireccionalidad es inherente a un servicio de esta índole, lo que permite la comunicación entre ambas partes. Un servicio que no cumple todas estas condiciones, como por ejemplo una aplicación de hacer «clic» sobre un enlace contenido en un sitio web de servicios de atención al cliente en línea, no es un servicio telefónico disponible al público. Los servicios telefónicos disponibles al público incluyen también medios de comunicación específicamente destinados a usuarios con discapacidad que utilicen servicios de conversión a texto o de conversación total en modo texto.

- **(14)** Es necesario aclarar que la prestación indirecta de servicios podría incluir situaciones en las que la llamada en origen se realiza mediante la selección o preselección de operadores o en las que un proveedor de servicios revende o cambia el nombre de los servicios telefónicos disponibles al público prestados por otra empresa.
- **(15)** Como consecuencia de la evolución de la tecnología y del mercado, las redes están adoptando cada vez más la tecnología «Protocolo Internet» (IP) y los consumidores tienen la posibilidad de elegir entre una gama cada vez más amplia de proveedores de servicios vocales competidores. Por tanto, los Estados miembros deben poder separar las obligaciones de servicio universal relativas al suministro de una conexión a la red pública de comunicaciones desde una ubicación fija de la prestación de un servicio telefónico disponible al público. Esta separación no debe afectar al alcance de las obligaciones de servicio universal definidas y revisadas a nivel comunitario.
- **(16)** De conformidad con el principio de subsidiariedad, corresponde a los Estados miembros decidir, sobre la base de criterios objetivos, qué empresas designa como proveedoras de servicio universal, si procede, teniendo en cuenta la capacidad y la voluntad de las empresas de aceptar total o parcialmente dichas obligaciones. Ello no obsta para la posible inclusión en el proceso de designación por parte de los Estados miembros de condiciones específicas en aras de una mayor eficiencia que incluyan, entre otras, la agrupación de zonas geográficas o componentes o el establecimiento de un período mínimo de designación.
- **(17)** Es conveniente que las autoridades nacionales de reglamentación puedan supervisar la evolución y el nivel de las tarifas al público en los servicios incluidos en el ámbito de aplicación de las obligaciones de servicio universal, incluso en los casos en los que un Estado miembro todavía no ha designado a una empresa para proporcionar el servicio universal. En este caso, la supervisión debe realizarse de tal forma que no represente una carga administrativa excesiva ni para las autoridades nacionales de reglamentación ni para las empresas que presten tal servicio.
- **(18)** Deben eliminarse las obligaciones redundantes destinadas a facilitar la transición entre el marco regulador de 1998 y el de 2002, así como otras disposiciones que coinciden parcialmente y duplican las previstas en la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).

- **(19)** El requisito de ofrecer al público un conjunto mínimo de líneas arrendadas, necesario para garantizar la continuidad de la aplicación de las disposiciones del marco regulador de 1998 en el ámbito de las líneas arrendadas, que no era suficientemente competitivo en el momento en que entró en vigor el marco de 2002, ya no es necesario y debe suprimirse.
- **(20)** Seguir imponiendo la selección y la preselección de operadores directamente en la legislación comunitaria podría obstaculizar el progreso tecnológico. Estas soluciones deben ser impuestas más bien por las autoridades nacionales de reglamentación tras proceder a un análisis del mercado realizado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco) y las obligaciones contempladas en el artículo 12 de la Directiva 2002/19/CE (LA LEY 4284/2002) (Directiva sobre acceso).
- **(21)** Las disposiciones sobre los contratos deben aplicarse no sólo a los consumidores, sino también a otros usuarios finales, principalmente las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (PYME), que es posible que prefieran un contrato adaptado a las necesidades de los consumidores. Con el fin de evitar cargas administrativas innecesarias para los prestadores de los servicios y la complejidad relacionada con la definición de las PYME, las disposiciones relativas a los contratos no deben aplicarse automáticamente a los demás usuarios finales, sino únicamente cuando lo soliciten. Los Estados miembros deben adoptar las medidas apropiadas para fomentar la sensibilización entre las PYME acerca de esta posibilidad.
- **(22)** Con la evolución de la tecnología, es posible que en el futuro se utilicen otros tipos de identificadores, además de las formas normales de identificación por el número.
- **(23)** Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que permiten llamadas deben velar por que sus clientes estén debidamente informados sobre si se facilita o no el acceso a los servicios de emergencia y de toda posible limitación en la utilización del servicio (tales como la limitación de la información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada o el encaminamiento de las llamadas de emergencia). Dichos proveedores deben facilitar igualmente a sus clientes información clara y transparente en el contrato inicial y, posteriormente, en caso de modificación de las disposiciones de acceso, por ejemplo, en la información sobre facturación. Esta información debe incluir

las posibles restricciones de la cobertura territorial sobre la base de los parámetros técnicos de funcionamiento planificados para el servicio y de la infraestructura disponible. Si el servicio no se presta por medio de una red telefónica conmutada, la información debe incluir también el nivel de fiabilidad del acceso y de la información sobre la ubicación del llamante en comparación con un servicio prestado por medio de una red telefónica conmutada, teniendo en cuenta la tecnología actual y las normas de calidad, así como cualquier parámetro de calidad del servicio especificado de acuerdo con la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal).

- **(24)** En lo que respecta a los equipos terminales, el contrato del cliente debe especificar todas las restricciones impuestas por el proveedor al uso de los mismos, como, por ejemplo, mediante el bloqueo de la tarjeta SIM en los dispositivos móviles, si tales restricciones no estuvieran prohibidas por la normativa nacional, así como todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, tanto en la fecha acordada como con anterioridad a la misma, incluidos todos los costes que se impongan para conservar el terminal.
- **(25)** Sin que ello de ello se derive ninguna obligación para el proveedor de adoptar medidas de mayor alcance que los requisitos derivados del Derecho comunitario, el contrato del cliente debe especificar asimismo el tipo de actuación que, eventualmente, emprendería el proveedor en caso de incidentes, amenazas o vulnerabilidades relacionados con la seguridad o la integridad.
- **(26)** Con el fin de abordar cuestiones de interés público relacionadas con la utilización de los servicios de comunicaciones y fomentar la protección de los derechos y las libertades de terceras personas, las autoridades nacionales competentes deben estar facultadas para generar y obtener la difusión, con la ayuda de proveedores, de información de interés público relacionada con la utilización de tales servicios. Esto puede incluir información de interés público sobre la vulneración de los derechos de autor, otros usos ilícitos, la difusión de contenidos nocivos, y consejos y medios para protegerse contra los riesgos para la seguridad personal -que puede, por ejemplo, producirse como consecuencia de la revelación de información personal en determinadas circunstancias-, así como los riesgos para el derecho a la intimidad y la protección de los datos personales, y la disponibilidad de programas informáticos

fáciles de utilizar y configurables o de opciones informáticas que permitan la protección de los niños o de las personas vulnerables. La información podría coordinarse mediante el procedimiento de cooperación establecido en el artículo 33, apartado 3, de la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal). Esta información de interés público debe actualizarse siempre que sea necesario y presentarse en formatos impresos y electrónicos fácilmente comprensibles, según decida cada uno de los Estados miembros, así como en las sedes electrónicas de las autoridades públicas nacionales. Las autoridades nacionales de reglamentación deben poder obligar a los proveedores a difundir esta información normalizada a todos sus clientes en la forma en que dichas autoridades estimen más conveniente. La información debe incluirse también en los contratos cuando así lo exijan los Estados miembros.

- **(27)** El derecho de los abonados a rescindir sin penalización sus contratos se refiere a los casos en que se modifican las condiciones contractuales impuestas por los proveedores de redes o servicios de comunicaciones electrónicas.
- **(28)** Los usuarios finales deben tener la capacidad de decidir los contenidos que deseen enviar y recibir, así como de optar por los servicios, las aplicaciones y los soportes físicos y lógicos que deseen utilizar para tal fin, sin perjuicio de la necesidad de mantener la integridad y la seguridad de las redes y los servicios. Un mercado competitivo ofrecerá a los usuarios un amplio abanico de contenidos, aplicaciones y servicios. Las autoridades nacionales de reglamentación deben promover la capacidad de los usuarios de acceder a la información y distribuirla y de ejecutar aplicaciones y servicios de su elección, como estipula el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco). Ante la importancia creciente de las comunicaciones electrónicas para los consumidores y las empresas, debe facilitarse en cualquier caso a los usuarios información completa sobre cualquier limitación que imponga el proveedor del servicio o de la red en la utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas. Dicha información debe especificar, a elección del proveedor, bien sea el tipo de contenido, la aplicación o el servicio de que se trate, bien las aplicaciones o los servicios individuales, bien ambas cosas. En función de la tecnología que se utilice y del tipo de limitación, dichas limitaciones pueden requerir el consentimiento del usuario en

virtud de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).

- **(29)** La Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) no impone ni prohíbe las condiciones impuestas por los proveedores, de conformidad con la legislación nacional, que limiten el acceso o el uso por parte de los usuarios de los servicios y aplicaciones, aunque sí establece una obligación de proporcionar información sobre dichas condiciones. Los Estados miembros que deseen aplicar medidas relativas al acceso y uso por parte de los usuarios de los servicios y las aplicaciones deben respetar los derechos fundamentales de los ciudadanos, también en lo que se refiere a la intimidad y a las garantías procesales, y cualesquiera de dichas medidas deben tener plenamente en cuenta los objetivos políticos a escala comunitaria, como el de avanzar en el desarrollo de la sociedad de la información en la Comunidad.
- **(30)** La Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) no exige a los proveedores que controlen la información transmitida a través de sus redes ni que interpongan acciones judiciales contra sus clientes con motivo de dicha información, ni responsabiliza a los proveedores de dicha información. La responsabilidad por acciones punitivas o el enjuiciamiento penal es competencia de la legislación nacional, dentro del respeto de los derechos y las libertades fundamentales, incluido el derecho a las garantías procesales.
- **(31)** En ausencia de normas de Derecho comunitario en este ámbito, los contenidos, las aplicaciones y los servicios se considerarán lícitos o nocivos de conformidad con el Derecho nacional sustantivo y procesal. Corresponde a los Estados miembros, y no a los proveedores de redes o servicios de comunicaciones electrónicas, decidir de conformidad con los procedimientos adecuados si los contenidos, las aplicaciones o los servicios son lícitos o nocivos. La Directiva marco y las Directivas específicas se entienden sin perjuicio de la Directiva 2000/31/CE (LA LEY 7081/2000) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (11) , que contiene, entre otras cosas, una norma relativa a la «mera transmisión» para los intermediarios en la prestación de servicios, tal como se definen en la misma.

- **(32)** La disponibilidad de información transparente, actualizada y comparable sobre ofertas y servicios es un elemento esencial para los consumidores en los mercados competitivos con varios proveedores de servicios. Los usuarios finales y los consumidores de servicios de comunicaciones electrónicas deben poder comparar fácilmente los precios de los diferentes servicios ofrecidos en el mercado basándose en la información publicada en una forma fácilmente accesible. Para que los consumidores puedan comparar fácilmente los precios, las autoridades nacionales de reglamentación deben poder exigir a las empresas que proporcionan servicios o redes de comunicación electrónicas una mayor transparencia con respecto a la información (incluidas las tarifas, pautas de consumo y demás estadísticas pertinentes) y para garantizar a terceros el derecho a utilizar gratuitamente la información al público publicada por dichas empresas. Asimismo, las autoridades nacionales de reglamentación deben poner a disposición del público guías de precios, en particular, cuando no estén disponibles en el mercado de forma gratuita o a un precio razonable. Las empresas no deben poder percibir remuneración alguna por el uso de información que ya ha sido publicada y que es, por tanto, de dominio público. Además, antes de adquirir un servicio, los usuarios finales y los consumidores deben recibir información adecuada sobre el precio y el tipo de servicio ofrecido, en particular si un número de teléfono gratuito está sujeto a alguna carga adicional. Las autoridades nacionales de reglamentación deben poder exigir que esta información se facilite de forma generalizada y, para determinadas categorías de servicios que ellas determinen, inmediatamente antes de que se efectúe la llamada, salvo que la legislación nacional disponga lo contrario. Para definir las categorías de llamadas que requieren información previa sobre los precios correspondientes, las autoridades nacionales de reglamentación deben tener debidamente en cuenta la naturaleza del servicio, las condiciones de los precios aplicables y si el prestador del servicio no tiene la condición de prestador de servicios de comunicaciones electrónicas. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2000/31/CE (LA LEY 7081/2000) (Directiva sobre comercio electrónico), las empresas deben también proporcionar a los abonados, si así lo exigen los Estados miembros, información de interés público ofrecida por las autoridades públicas competentes, entre otras cosas, las infracciones más comunes y sus consecuencias jurídicas.

- **(33)** Los clientes deben ser informados de sus derechos con respecto a la utilización de sus datos personales en las guías de abonados y, en particular, sobre el fin o los fines de dichas guías, así como sobre el derecho que les acoge a no ser incluidos, de forma gratuita, en una guía pública de abonados, con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas). Los clientes también deben ser informados acerca de los sistemas que permiten incluir información en la base de datos de la guía, sin revelarla entre los usuarios de los servicios.
- **(34)** En un mercado competitivo, los usuarios finales deben poder disfrutar de la calidad de servicio que requieren, aunque, en determinados casos, puede ser necesario velar por que las redes públicas de comunicaciones alcancen un nivel mínimo de calidad para evitar la degradación del servicio, el bloqueo del acceso y la ralentización del tráfico en las redes. Con el fin de responder a los requisitos de calidad del servicio, los operadores pueden utilizar procedimientos para medir y controlar el tráfico en un enlace de red, con vistas a evitar agotar la capacidad del enlace o saturarlo, lo que podría desembocar en la congestión de la red y en un rendimiento escaso. Estos procedimientos deben estar sometidos al control de las autoridades nacionales de reglamentación, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva marco y en las Directivas específicas, para garantizar que no restringen la competencia, centrándose en particular en el trato discriminatorio. En su caso, las autoridades nacionales de reglamentación pueden también imponer requisitos mínimos de calidad del servicio a las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones para garantizar que la prestación de los servicios y las aplicaciones que dependen de la red se ajustan a un nivel mínimo de calidad, sometido al examen de la Comisión. Las autoridades nacionales de reglamentación deben estar habilitadas para adoptar medidas contra la degradación del servicio, incluida la obstaculización o ralentización del tráfico, que vaya en detrimento de los consumidores. No obstante, dado que las intervenciones incoherentes pueden perjudicar el funcionamiento del mercado interior, la Comisión debe evaluar todos los requisitos previstos por las autoridades nacionales de reglamentación en el contexto de una posible intervención reguladora en toda la Comunidad y, en caso necesario, debe efectuar observaciones o recomendaciones para lograr una aplicación coherente.

- **(35)** En las futuras redes IP, donde la prestación de un servicio podrá separarse del suministro de la red, los Estados miembros deben determinar las medidas más idóneas para garantizar la disponibilidad de los servicios telefónicos disponibles al público, prestados a través de las redes públicas de comunicaciones, y el acceso ininterrumpido a los servicios de emergencia, en caso de fallo catastrófico de la red o en casos de fuerza mayor, habida cuenta de las prioridades de los diferentes tipos de abonados y de las limitaciones técnicas.
- **(36)** Para garantizar que los usuarios con discapacidad se benefician de la competencia y de la posibilidad de elección del proveedor de servicio al igual que la mayoría de los usuarios finales, las autoridades nacionales competentes deben precisar, cuando proceda y a la vista de las condiciones nacionales, los requisitos de protección de los consumidores que deben cumplir las empresas que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Entre los citados requisitos pueden figurar, en particular, la obligación de las empresas de garantizar que los usuarios finales con discapacidad puedan beneficiarse de sus servicios en las mismas condiciones, incluso de precios y tarifas, que los demás usuarios finales, y a cobrar precios equivalentes por sus servicios, independientemente de los costes adicionales que tuviera que asumir. También pueden figurar otros requisitos en relación con los acuerdos de comercio al por mayor entre empresas.
- **(37)** Los servicios de asistencia mediante operador incluyen una gama de diferentes servicios para el usuario final. La prestación de estos servicios debe ser objeto de negociaciones comerciales entre los proveedores de redes públicas de comunicaciones y los proveedores de servicios de asistencia mediante operador, como ocurre con cualquier servicio de asistencia al cliente, y no es necesario seguir exigiendo esta prestación. Por consiguiente, conviene derogar la obligación correspondiente.
- **(38)** Los servicios de consulta de números de abonado deben prestarse, y con frecuencia se prestan, en condiciones de competencia comercial, de conformidad con el artículo 5 de la Directiva 2002/77/CE de la Comisión, de 16 de septiembre de 2002, relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (12) . Las medidas aplicadas al mercado al por mayor para garantizar la inclusión de datos de usuarios finales (fijos y móviles) en las bases de datos deben respetar las

salvaguardias de protección de los datos personales, incluido el artículo 12 de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas). El suministro de dichos datos en función de los costes a los proveedores de servicios, con la posibilidad de que los Estados miembros creen un mecanismo centralizado que facilite información completa y agregada a los proveedores de servicios de guías y la provisión del acceso a la red en unas condiciones razonables y transparentes, debe ponerse en marcha de forma que los usuarios finales se beneficien plenamente de la competencia, con el objetivo último de suprimir la regulación de las tarifas al por menor de estos servicios y de ofrecer servicios de guía telefónica con arreglo a condiciones razonables y transparentes.

- **(39)** Los usuarios finales deben poder llamar y tener acceso a los servicios de emergencia proporcionados utilizando cualquier servicio telefónico capaz de efectuar llamadas vocales a través de uno o más números del plan nacional de numeración. Los Estados miembros que, además del «112», utilizan números de emergencia nacionales pueden imponer a las empresas obligaciones similares para el acceso a dichos números. Las autoridades receptoras de las llamadas de emergencia deben poder gestionar y contestar las llamadas al número «112» de una forma al menos tan diligente y eficaz como las llamadas a números de emergencia nacionales. Es importante sensibilizar a los ciudadanos acerca de la importancia del «112» para mejorar su nivel de protección y seguridad al desplazarse por la Unión Europea. Con este fin, debe conseguirse que los ciudadanos sean plenamente conscientes cuando viajan a cualquier Estado miembro, en particular proporcionando información en las terminales de autobuses, las estaciones de tren, los puertos o los aeropuertos internacionales y en las guías telefónicas, las cabinas telefónicas, el material facilitado a los abonados y la información sobre facturación, de que el «112» puede utilizarse como número de emergencia único en toda la Comunidad. Esta responsabilidad incumbe ante todo a los Estados miembros; ahora bien, la Comisión debe seguir respaldando y complementando las iniciativas de los Estados miembros para promover el conocimiento del «112» y debe evaluar periódicamente su conocimiento entre el público. Conviene reforzar la obligación de facilitar información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas con el fin de aumentar la protección de los ciudadanos. En particular, las empresas deben poner a disposición de los servicios de

emergencia la información sobre la ubicación de las personas que efectúan las llamadas tan pronto como la llamada llegue al servicio, independientemente de la tecnología utilizada. Para adaptarse a los progresos tecnológicos, incluidos los que permiten una precisión cada vez mayor de la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas, la Comisión debe poder adoptar medidas técnicas de ejecución para garantizar el acceso efectivo en la Comunidad a los servicios del «112» en beneficio de los ciudadanos. Dichas medidas deben entenderse sin perjuicio de la organización de los servicios de emergencia por parte de los Estados miembros.

- **(40)** Los Estados miembros deben velar por que las empresas que prestan a los usuarios finales servicios electrónicos de comunicaciones destinados a efectuar llamadas a números de un plan nacional de numeración telefónica proporcionen un acceso fiable y preciso a los servicios de emergencia teniendo en cuenta los criterios y las especificaciones nacionales. Puede ocurrir que las empresas independientes de la red no controlen las redes y no puedan garantizar que las llamadas de emergencia efectuadas a través de su servicio se transfieran en las mismas condiciones de fiabilidad, ya que no pueden garantizar la disponibilidad del servicio por no estar bajo su control los problemas en relación con la infraestructura. Puede que para las empresas independientes de la red la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas no sea siempre técnicamente viable. Cuando existan normas internacionales reconocidas que garanticen la exactitud y fiabilidad de la transferencia y de la conexión a los servicios de emergencia, los proveedores de servicio de red independiente deben cumplir también las obligaciones en relación con la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas en condiciones comparables a las de las demás empresas.
- **(41)** Los Estados miembros deben tomar medidas específicas para garantizar que los servicios de emergencia, incluido el «112», sean igualmente accesibles a los usuarios finales con discapacidad, en particular los usuarios sordos, con dificultades auditivas o de locución y los sordos invidentes. Estas medidas podrían consistir en el suministro de terminales especiales para usuarios con deficiencias auditivas, servicios de telefonía de texto, u otros equipos específicos.

- **(42)** El desarrollo del código internacional «3883» (Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS)) se ve frenado actualmente por la falta de conocimiento, por unos requisitos de procedimiento excesivamente burocráticos y, por consiguiente, por la falta de demanda. Para estimular el desarrollo del ETNS, los países a los que la Unión Internacional de Telecomunicaciones ha asignado el código internacional «3883» deben, siguiendo el ejemplo de la creación del dominio de primer nivel «.eu», delegar la responsabilidad de su gestión, la asignación de números y la promoción a una organización separada existente, designada por la Comisión con arreglo a un procedimiento de selección abierto, transparente y no discriminatorio. Dicha organización debe ser también la encargada de desarrollar propuestas de aplicaciones de servicio público que utilicen el ETNS para los servicios europeos comunes, como números comunes para declarar el robo de terminales móviles.
- **(43)** Considerando los aspectos particulares relacionados con la notificación de la desaparición de niños perdidos y la disponibilidad actualmente limitada de ese servicio, los Estados miembros no sólo deben reservar un número a tal efecto, sino hacer todo lo posible para garantizar que esté realmente disponible en su territorio de manera inmediata un servicio para dar parte de la desaparición de niños en el número «116000». A tal fin, los Estados miembros deben, en su caso y entre otros procedimientos, organizar licitaciones para que las partes interesadas en prestar este servicio puedan manifestarse.
- **(44)** Las llamadas de voz siguen siendo la forma de acceso de los servicios de emergencia más fiable y digna de confianza. Otros medios de contacto, como la mensajería de texto, pueden resultar menos fiables y pueden adolecer de falta de inmediatez. No obstante, los Estados miembros deben tener la libertad de fomentar, si lo estiman oportuno, el desarrollo y la aplicación de otros medios de acceso a los servicios de emergencia que sean capaces de garantizar un acceso equivalente a las llamadas de voz.
- **(45)** Con arreglo a su Decisión 2007/116/CE, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por «116» como números armonizados para los servicios armonizados de valor social (13) , la Comisión ha pedido a los Estados miembros que reserven números en el rango de numeración que

comienza por «116» para determinados servicios de valor social. Las disposiciones apropiadas de dicha Decisión deben reflejarse en la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) para integrarlas más firmemente en el marco reglamentario para las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y para facilitar su acceso a los usuarios finales con discapacidad.

- **(46)** Un mercado único implica que los usuarios finales pueden acceder a todos los números incluidos en los planes nacionales de numeración de otros Estados miembros, y acceder a los servicios utilizando números no geográficos dentro de la Comunidad, por ejemplo los servicios de llamada gratuita y los números de teléfono de tarificación adicional. Los usuarios finales deben también tener acceso a los números del Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS) y a los Números Universales Internacionales de Llamada Gratuita (UIFN). No debe impedirse el acceso transfronterizo a los recursos de numeración y a su servicio asociado, excepto en casos objetivamente justificados, tales como la lucha contra el fraude o los abusos (por ejemplo, en relación con determinados servicios de tarificación adicional), cuando el número se defina como de alcance exclusivamente nacional (por ejemplo, un código nacional abreviado), o cuando no sea viable desde el punto de vista técnico o económico. Debe informarse de antemano a los usuarios de manera completa y clara de cualquier carga aplicable a los números de teléfono gratuitos, como las cuotas de las llamadas internacionales para los números accesibles a través de los códigos internacionales estándar.
- **(47)** Los consumidores deben poder tomar decisiones con conocimiento de causa y cambiar de proveedor cuando les interese, con el fin de beneficiarse plenamente del entorno competitivo. Es fundamental que puedan hacerlo sin que se lo impidan trabas jurídicas, técnicas o prácticas, en particular condiciones contractuales, procedimientos, cuotas y otros. Ello no es óbice para la imposición de períodos mínimos de contratación razonables en los contratos celebrados con los consumidores. La posibilidad de conservar el número es un factor clave que favorece las posibilidades de elección de los consumidores y la competencia efectiva en mercados competitivos de comunicaciones electrónicas, y debe implantarse lo antes posible de forma que el número vuelva a estar activo en el plazo de un día hábil y que el usuario no se quede sin servicio más de un día hábil. Las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso

general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos y evolución tecnológica. La experiencia en algunos Estados miembros ha demostrado que existe el riesgo de transferencia de los consumidores a otro proveedor sin que hayan dado su consentimiento. Si bien se trata de un asunto que compete principalmente a las autoridades policiales, los Estados miembros deben poder imponer, en lo que se refiere al proceso de transferencia, las medidas proporcionadas mínimas necesarias para minimizar los riesgos y garantizar que los consumidores queden protegidos durante todo el proceso de transferencia, incluidas las sanciones pertinentes, sin restar por ello atractivo al proceso para los consumidores.

- **(48)** Pueden imponerse por ley obligaciones de transmisión a determinados canales de programas de radio y televisión y servicios complementarios suministrados por un prestador de servicios específico. Los Estados miembros deben justificar claramente las obligaciones de transmisión en su ordenamiento jurídico nacional, con el fin de garantizar que tales obligaciones sean transparentes, proporcionadas y se definan correctamente. A este respecto, las normas sobre obligaciones de transmisión deben concebirse de una manera que ofrezca suficientes incentivos para la inversión eficiente en infraestructuras. Conviene revisar periódicamente las normas de transmisión para adecuarlas a la evolución tecnológica y del mercado, y garantizar así que sigan siendo proporcionales a los objetivos que deben alcanzarse. Los servicios complementarios incluyen, entre otros, servicios destinados a mejorar la accesibilidad de los usuarios finales con discapacidad, como el videotexto, el subtulado, la descripción acústica de imágenes y el lenguaje de signos.
- **(49)** Para subsanar las deficiencias existentes en el ámbito de las consultas a los consumidores y para responder debidamente a los intereses de los ciudadanos, los Estados miembros deben instaurar un mecanismo adecuado de consulta. Este mecanismo podría adoptar la forma de un organismo, que, actuando con independencia de la autoridad nacional de reglamentación y de los prestadores de servicios, se encargaría de la investigación de cuestiones relacionadas con los consumidores, por ejemplo el comportamiento de los consumidores y los procedimientos para cambiar de proveedor, funcionaría de manera transparente y participaría en los mecanismos existentes de consulta de los interesados. Además, podría establecerse un mecanismo

con el fin de permitir la cooperación apropiada en los asuntos relativos a la promoción de los contenidos legales. Ninguno de los procedimientos de cooperación acordados de conformidad con tal mecanismo debe sin embargo permitir la vigilancia sistemática del uso de Internet.

- **(50)** Las obligaciones de servicio universal impuestas a una empresa designada para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal deben notificarse a la Comisión.
- **(51)** La Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) armoniza las disposiciones de los Estados miembros necesarias para garantizar un nivel equivalente de protección de los derechos y las libertades fundamentales y, en particular, del derecho a la intimidad y a la confidencialidad, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, así como la libre circulación de tales datos y de los equipos y servicios de comunicaciones electrónicas en la Comunidad. Cuando se adopten medidas con arreglo a la Directiva 1999/5/CE o a la Decisión 87/95/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la normalización en el campo de la tecnología de la información y de las telecomunicaciones (14) , destinadas a garantizar que los equipos terminales estén fabricados de manera que protejan los datos personales y la intimidad, estas deben respetar el principio de neutralidad con respecto a la tecnología.
- **(52)** Es conveniente seguir de cerca la evolución relacionada con el uso de las direcciones IP, teniendo en cuenta el trabajo realizado ya, entre otros, por el Grupo de trabajo sobre protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, creado por el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995) 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 (15) , y a la luz de las propuestas que resulten adecuadas.
- **(53)** El tratamiento de los datos de tráfico en la medida estrictamente necesaria para asegurar la seguridad de las redes y de la información, es decir, la capacidad de las redes o de los sistemas de información de resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o malintencionadas que comprometan la

disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y la seguridad de los servicios conexos que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles, por parte de los proveedores de tecnologías y servicios de seguridad cuando actúen como responsables del tratamiento de los datos, queda sujeto al artículo 7, letra f), de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995). Esto puede, por ejemplo, incluir el evitar el acceso no autorizado a las redes de comunicaciones electrónicas y la distribución de códigos maliciosos, y el poner fin a los ataques de «denegación de servicio» y los daños a los sistemas informáticos y de comunicación electrónica.

- **(54)** La liberalización de los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, combinada con el rápido desarrollo tecnológico, ha estimulado la competencia y el crecimiento económico y ha dado lugar a una rica diversidad de servicios destinados a los usuarios finales, accesibles a través de las redes públicas de comunicaciones electrónicas. Es necesario garantizar que todos los consumidores y los usuarios gocen del mismo nivel de protección de la intimidad y de sus datos personales, independientemente de la tecnología utilizada para prestar un determinado servicio.
- **(55)** De acuerdo con los objetivos del marco regulador de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, con los principios de proporcionalidad y subsidiariedad, y a fines de seguridad jurídica y eficacia tanto respecto de las empresas europeas como de las autoridades nacionales de reglamentación, la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) se centra en las redes y servicios públicos de comunicaciones electrónicas y no se aplica a grupos de usuarios restringidos ni a redes de empresa.
- **(56)** El progreso tecnológico permite desarrollar nuevas aplicaciones basadas en dispositivos de recopilación de datos e identificación, que podrían ser dispositivos sin contacto que utilizan radiofrecuencias. Por ejemplo, los dispositivos de identificación por radiofrecuencia (RFID) emplean radiofrecuencias para capturar datos procedentes de etiquetas dotadas de una identificación única, pudiendo luego transferirse estos datos a través de las redes de comunicaciones existentes. El uso extendido de estas tecnologías puede reportar considerables beneficios económicos y sociales y contribuir

así notablemente al mercado interior si este uso es aceptable para los ciudadanos. Para lograr este objetivo, es necesario velar por la protección de sus derechos fundamentales, incluido el derecho a la intimidad y a la protección de los datos. Cuando estos dispositivos están conectados a las redes públicas de comunicaciones electrónicas o utilizan servicios de comunicaciones electrónicas como infraestructura básica, deben aplicarse las disposiciones pertinentes de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), incluidas las relativas a seguridad, datos de tráfico y de localización, y a la confidencialidad.

- **(57)** El proveedor de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible al público debe adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de sus servicios. Sin perjuicio de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995), dichas medidas deben velar por que únicamente pueda acceder a los datos personales el personal debidamente autorizado para fines legales, así como por la protección de los datos personales almacenados o transmitidos y de las redes y los servicios. Además, se debe establecer una política de seguridad para el tratamiento de los datos personales, a fin de identificar las vulnerabilidades del sistema, y proceder, de manera periódica, a una supervisión y a la adopción de medidas preventivas, correctoras y paliativas.
- **(58)** Las autoridades nacionales competentes deben promover los intereses de los ciudadanos, entre otras cosas contribuyendo a garantizar un nivel elevado de protección de los datos personales y de la intimidad. Con este fin, las autoridades nacionales competentes deben disponer de los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones, incluidos datos completos y fidedignos sobre incidentes concretos de seguridad que hayan implicado un riesgo para los datos personales de los particulares. Deben supervisar las medidas adoptadas y difundir las mejores prácticas entre los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Los proveedores deben llevar por tanto un inventario de las violaciones de los datos personales que permita el análisis y la evaluación posteriores por parte de las autoridades nacionales competentes.
- **(59)** La legislación comunitaria impone obligaciones a los responsables del tratamiento de datos en materia de tratamiento de datos personales, incluida la obligación de

aplicar medidas técnicas y organizativas de protección adecuadas contra, por ejemplo, la pérdida de datos. Los requisitos de notificación de las violaciones de datos recogidos en la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) proporcionan el marco necesario para que se notifique a las autoridades competentes y a los particulares los casos en que los datos personales hayan podido no obstante verse comprometidos. Dichos requisitos de notificación se limitan a violaciones de la seguridad que se den en el sector de las comunicaciones electrónicas. No obstante, la notificación de violaciones de la seguridad refleja un interés general de los ciudadanos por ser informados acerca de fallos en la seguridad que puedan implicar la pérdida de sus datos personales o algún otro riesgo para dichos datos, y acerca de las precauciones disponibles o aconsejables que pueden tomar para minimizar las posibles pérdidas económicas o el daño social resultantes de dichas violaciones. Este interés de los usuarios por ser informados no se limita, obviamente, al sector de las comunicaciones electrónicas, por lo que deben introducirse, a escala comunitaria y con carácter prioritario, requisitos de notificación explícitos y obligatorios en todos los sectores. A la espera de una revisión por la Comisión de toda la legislación comunitaria en ese ámbito, la Comisión debe, en consulta con el Supervisor Europeo de Protección de Datos, adoptar inmediatamente las medidas adecuadas para fomentar la aplicación en toda la Comunidad de los principios contenidos en las normas sobre notificación de violaciones de datos recogidas en la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), independientemente del sector o del tipo de datos en cuestión.

- **(60)** Las autoridades nacionales competentes deben supervisar las medidas adoptadas y difundir las mejores prácticas entre los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- **(61)** Una violación de los datos personales puede causar, si no se toman medidas de manera rápida y adecuada, pérdidas económicas sustanciales y perjuicios sociales para el abonado o particular afectado, incluida la usurpación de la identidad. Por consiguiente, tan pronto como el proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se percate de que se ha producido una violación de la seguridad de este tipo, debe notificarla a la autoridad nacional competente. Los

abonados o particulares cuyos datos e intimidad puedan verse afectados negativamente por dichas violaciones deben recibir notificación inmediata para que puedan adoptar las precauciones necesarias. Se debe considerar que una violación afecta negativamente a los datos y la intimidad del abonado o particular cuando conlleva, por ejemplo, fraude o usurpación de identidad, daños materiales, humillación grave o daño para la reputación, en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. La notificación debe incluir información sobre las medidas adoptadas por el proveedor para atajar la violación, así como recomendaciones para el abonado o particular afectado.

- **(62)** Al aplicar las medidas de incorporación al ordenamiento nacional de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), corresponde a las autoridades y a los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros no sólo interpretar su Derecho nacional de conformidad con dicha Directiva, sino también garantizar que la interpretación de esta que tomen como base no entre en conflicto con otros derechos fundamentales o principios generales del Derecho comunitario, como el principio de proporcionalidad.
- **(63)** Conviene prever la posibilidad de adoptar medidas técnicas de ejecución relativas a las circunstancias, la forma y los procedimientos aplicables a los requisitos de información y notificación para lograr un nivel adecuado de protección de la intimidad y la seguridad de los datos personales transmitidos o tratados en relación con el uso de redes de comunicaciones electrónicas en el mercado interior.
- **(64)** Al establecer disposiciones de aplicación sobre la forma y los procedimientos aplicables a la notificación de las violaciones de datos personales, conviene tener debidamente en cuenta las circunstancias de la violación, incluyendo si los datos personales habían sido protegidos mediante las medidas técnicas de protección adecuadas, limitando eficazmente la probabilidad de usurpación de identidad u otras formas de uso indebido. Asimismo, estas normas y procedimientos deben tener en cuenta los intereses legítimos de las autoridades policiales, en los casos en que una revelación temprana pudiera obstaculizar innecesariamente la investigación de las circunstancias de la violación.

- **(65)** Los programas informáticos que controlan subrepticiamente las acciones de los usuarios o que subvierten el funcionamiento de sus equipos terminales en beneficio de un tercero (spyware o «programas espía») suponen una grave amenaza para la privacidad de los usuarios, como pueden ser los virus. Debe garantizarse un nivel de protección elevado e igual de la esfera privada de los usuarios, con independencia de si los programas espía no deseados o los virus se descargan inadvertidamente a través de las redes de comunicaciones electrónicas o se hallan ocultos en programas informáticos distribuidos en otros medios externos de almacenamiento de datos, como CD, CD-ROM o dispositivos USB. Los Estados miembros deben fomentar el suministro de información a los usuarios finales sobre las precauciones disponibles y alentarlos a adoptar las medidas necesarias para proteger sus equipos terminales contra virus y programas espía.
- **(66)** Puede que haya terceros que deseen almacenar información sobre el equipo de un usuario o acceder a información ya almacenada, con distintos fines, que van desde los fines legítimos (como algunos tipos de cookies) hasta aquellos que suponen una intrusión injustificada en la esfera privada (como los programas espía o los virus). Resulta, por tanto, capital que los usuarios reciban una información clara y completa cuando realicen una acción que pueda dar lugar a dicho almacenamiento u obtención de acceso. El modo en que se facilite la información y se ofrezca el derecho de negativa debe ser el más sencillo posible para el usuario. Las excepciones a la obligación de facilitar información y proponer el derecho de negativa deben limitarse a aquellas situaciones en las que el almacenamiento técnico o el acceso sean estrictamente necesarios con el fin legítimo de permitir el uso de un servicio específico solicitado específicamente por el abonado o usuario. Cuando sea técnicamente posible y eficaz, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995), el consentimiento del usuario para aceptar el tratamiento de los datos puede facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otra aplicación. La aplicación de estos requisitos debe ganar en eficacia gracias a las competencias reforzadas concedidas a las autoridades nacionales.

- **(67)** Las garantías ofrecidas a los abonados contra la intrusión en su intimidad mediante comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa mediante correo electrónico deben ser aplicables también a los SMS, MMS y otros tipos de aplicaciones similares.
- **(68)** Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas realizan inversiones sustanciales para luchar contra las comunicaciones comerciales no solicitadas (spam). También se hallan en mejores condiciones que los usuarios finales para detectar e identificar a los remitentes de spam, al poseer los conocimientos y los recursos necesarios. Los proveedores de servicios de correo electrónico y otros proveedores de servicios deben, por tanto, poder emprender acciones judiciales contra los remitentes de spam y defender así los intereses de sus clientes, como parte de sus propios intereses comerciales legítimos.
- **(69)** La necesidad de garantizar un nivel adecuado de protección de la intimidad y de los datos personales transmitidos y tratados en relación con el uso de redes de comunicaciones electrónicas en la Comunidad exige competencias efectivas de ejecución con el fin de ofrecer incentivos adecuados para su cumplimiento. Las autoridades nacionales competentes y, cuando proceda, otros organismos nacionales pertinentes deben disponer de competencias y recursos suficientes para investigar de manera eficaz los casos de incumplimiento, incluida la facultad de obtener cualquier información pertinente que pudiera ser necesaria, decidir sobre las denuncias e imponer sanciones en caso de incumplimiento.
- **(70)** La aplicación y cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva requieren a menudo que cooperen entre sí las autoridades nacionales de reglamentación de dos o más Estados miembros, por ejemplo en la lucha contra el spam y los programas espía transfronterizos. A fin de garantizar en tales casos una cooperación rápida y armoniosa, las autoridades nacionales competentes, previo examen de la Comisión, deben definir procedimientos relativos, por ejemplo, a la cantidad y el formato de la información intercambiada entre autoridades, o a los plazos que deban respetarse. Dichos procedimientos permitirán también que se armonicen las obligaciones que de ellos se deriven para los agentes del mercado, contribuyendo a la creación de unas condiciones de igualdad en la Comunidad.

- **(71)** Debe reforzarse la cooperación y la aplicación de la legislación a nivel transfronterizo, de acuerdo con los mecanismos comunitarios vigentes de aplicación transfronteriza, como el que establece el Reglamento (CE) nº 2006/2004 (LA LEY 9510/2004) del Parlamento Europeo y del Consejo (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) (16) , mediante una modificación de dicho Reglamento.
- **(72)** Procede aprobar las medidas necesarias para la ejecución de las Directivas 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) y 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), 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 (17) .
- **(73)** Conviene, en particular, conferir competencias a la Comisión para que adopte medidas de ejecución en relación con un acceso efectivo a los servicios del «112», así como modificaciones destinadas a adaptar los anexos al progreso técnico o a la evolución de la demanda del mercado. Asimismo, debe estar facultada para adoptar medidas de ejecución relativas a los requisitos de información y notificación. Dado que estas medidas son de alcance general y están destinadas a modificar elementos no esenciales de las Directivas 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) y 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) completándolas con nuevos elementos no esenciales, deben adoptarse con arreglo al procedimiento de reglamentación con control previsto en el artículo 5 bis de la Decisión 1999/468/CE. Habida cuenta de que la aplicación del procedimiento de reglamentación con control dentro de los plazos habituales pudiera, en algunas situaciones excepcionales, obstaculizar la aprobación a su debido tiempo de las medidas de ejecución, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión deben actuar rápidamente para garantizar que estas medidas se adoptan a su debido tiempo.
- **(74)** A la hora de determinar las medidas de ejecución sobre la seguridad del tratamiento, la Comisión debe consultar a todas las autoridades y organizaciones europeas pertinentes (la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA), el Supervisor Europeo de Protección de Datos y el Grupo de

trabajo sobre protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, creado por el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995)), así como a todas las demás partes interesadas pertinentes, en particular con fines de información sobre los mejores métodos técnicos y económicos disponibles para mejorar la aplicación de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).

- **(75)** Procede, por tanto, modificar las Directivas 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) y 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) en consecuencia.
- **(76)** De conformidad con el punto 34 del Acuerdo interinstitucional «Legislar mejor» (18) , se alienta a los Estados miembros a establecer, en su propio interés y en el de la Comunidad, sus propios cuadros, que muestren, en la medida de lo posible, la concordancia entre las Directivas 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva sobre servicio universal) y 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) y las medidas de transposición, y a hacerlos públicos.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

### **Artículo 1 Modificaciones de la Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal)**

La Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002) (Directiva servicio universal) se modifica como sigue:

- **1)** El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

#### **«Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación**

**1.** En el marco de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (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. La

Directiva incluye asimismo disposiciones relativas a determinados aspectos de los equipos terminales destinados a facilitar el acceso de usuarios finales con discapacidad.

**2.** La presente Directiva establece los derechos de los usuarios finales y las correspondientes obligaciones de las empresas que proporcionan 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 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.

**3.** La presente Directiva no establece ni prohíbe las condiciones, impuestas por los proveedores de servicios y comunicaciones electrónicos disponibles al público, que limiten el acceso o el uso de los servicios y aplicaciones, cuando así lo permita la legislación nacional y de conformidad con la legislación comunitaria, aunque sí establece una obligación de proporcionar información sobre dichas condiciones. Las medidas nacionales relativas al acceso o al uso por parte de los usuarios finales de los servicios y las aplicaciones a través de redes de comunicaciones electrónicas respetarán los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas, también en lo que se refiere a la intimidad y a un proceso con las debidas garantías, tal como se define en el artículo 6 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales.

**4.** Las disposiciones de la presente Directiva en relación con los derechos de los usuarios finales se aplicarán sin perjuicio de la normativa comunitaria en materia de protección de los consumidores, en particular las Directivas 93/13/CEE (LA LEY 4573/1993) y 97/7/CE (LA LEY 5365/1997), y de la normativa nacional conforme con el Derecho comunitario.».

• **2)** El artículo 2 se modifica como sigue:

- **a)** se suprime la letra b);
- **b)** las letras c) y d) se sustituyen por el texto siguiente:

- **«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, directa o indirectamente, llamadas nacionales o nacionales e internacionales, a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica;
  - **d)** "número geográfico": el número identificado en un plan nacional de numeración telefónica 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 (PTR);»;
- **c)** se suprime la letra e);
  - **d)** la letra f) se sustituye por el texto siguiente:
    - **«f)** "número no geográfico": el número identificado en un plan nacional de numeración telefónica que no sea número geográfico. Incluirán, entre otros, los números de teléfonos móviles, los de llamada gratuita y los de tarifas superiores.».
- **3)** El artículo 4 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 4 Suministro de acceso desde una ubicación fija y prestación de servicios telefónicos**

**1.** Los Estados miembros velarán por que al menos una empresa satisfaga todas las solicitudes razonables de conexión desde una ubicación fija a la red pública de comunicaciones.

2. La conexión proporcionada deberá permitir realizar comunicaciones de datos, fax y voz 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.

3. Los Estados miembros velarán por que al menos una empresa satisfaga todas las solicitudes razonables de prestación de un servicio telefónico disponible al público a través de la conexión a red a que se refiere el apartado 1 que permita efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales.».

- 4) En el artículo 5, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Las guías mencionadas en el apartado 1 incluirán, a reserva de lo dispuesto en el artículo 12 de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (19) , a todos los abonados a servicios telefónicos disponibles al público.

- 5) En el artículo 6, el título y el apartado 1 se sustituyen por el texto siguiente:

***Teléfonos públicos de pago y otros puntos de acceso públicos a la telefonía vocal***

**1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan imponer obligaciones a las empresas al objeto de garantizar que la oferta de teléfonos públicos de pago u otros puntos de acceso público a la telefonía vocal satisfaga las necesidades razonables de los usuarios finales, tanto en cobertura geográfica como en número de aparatos u otros puntos de acceso, accesibilidad de estos teléfonos para los usuarios con discapacidad y calidad de los servicios.».**

- 6) El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 7 Medidas para usuarios con discapacidad**

**1. A menos que se hayan establecido con arreglo al capítulo IV requisitos de efecto equivalente, los Estados miembros adoptarán medidas específicas para garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan un acceso a los servicios contemplados en el artículo 4, apartado 3, y en el artículo 5 equivalente al nivel del que disfrutaban otros usuarios finales. Los Estados miembros podrán obligar a las autoridades nacionales de reglamentación a evaluar la necesidad general y los requisitos específicos, incluyendo el alcance y la forma concreta de tales medidas específicas para usuarios finales con discapacidad.**

**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.**

**3. Al adoptar las medidas a que se refieren los apartados 1 y 2, los Estados miembros fomentarán el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes publicadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).».**

**•7) En el artículo 8 se añade el apartado siguiente:**

**«3. Cuando una empresa designada de conformidad con el apartado 1 se proponga entregar una parte sustancial o la totalidad de sus activos de red de acceso local a una persona jurídica separada de distinta propiedad, informará con la debida antelación a la autoridad nacional de reglamentación, a fin de que dicha autoridad pueda evaluar las repercusiones de la operación prevista en el suministro de acceso desde una ubicación fija y la prestación de servicios telefónicos, de conformidad con el artículo 4. La autoridad nacional de reglamentación podrá imponer, modificar o suprimir obligaciones específicas de**

conformidad con el artículo 6, apartado 2, de la Directiva 2002/20/CE (LA LEY 4304/2002) (Directiva autorización).».

- 8) En el artículo 9, los apartados 1 y 2 se sustituyen por el texto siguiente:

«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 a 7 como pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que bien sean prestados por empresas designadas o se encuentren disponibles en el mercado, en caso de que no se hayan designado empresas en relación con estos servicios, 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 a la red a que se refiere el artículo 4, apartado 1, o utilizar los servicios referidos en el artículo 4, apartado 3, y en los artículos 5, 6 y 7 como pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que sean prestados por empresas designadas.».

- 9) En el artículo 11, el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«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 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.».

- 10) El título del capítulo III se sustituye por el texto siguiente:

**«CONTROLES REGULADORES DE LAS EMPRESAS CON UN PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO EN MERCADOS AL PÚBLICO ESPECÍFICOS».**

•11) Se suprime el artículo 16.

•12) El artículo 17 se modifica como sigue:

○ a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

**«1. Los Estados miembros velarán por que 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 14 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco):**

- a) cuando una autoridad nacional de reglamentación, a la vista de un análisis de mercado efectuado con arreglo al artículo 16 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco), determine que un mercado al público dado, identificado de conformidad con el artículo 15 de dicha Directiva, no es realmente competitivo, y
- b) cuando la autoridad nacional de reglamentación determine que las obligaciones impuestas con arreglo a los artículos 9, 10, 11, 12 y 13 de la Directiva 2002/19/CE (LA LEY 4284/2002) (Directiva acceso) no permiten alcanzar los objetivos enunciados en el artículo 8 de la

**Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).»;**

- **b) se suprime el apartado 3.**
- **13) Se suprimen los artículos 18 y 19.**
- **14) Los artículos 20 a 23 se sustituyen por el texto siguiente:**

**«Artículo 20 *Contratos***

**1. Los Estados miembros garantizarán que, al abonarse a servicios que faciliten la conexión a una red pública de comunicaciones o a los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, los consumidores, y otros usuarios finales que lo soliciten, tengan derecho a celebrar contratos con una empresa o empresas que proporcionen tal conexión o tales servicios. El contrato precisará, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible, como mínimo:**

- **a) la identidad y dirección de la empresa;**
- **b) los servicios prestados, incluidos en particular:**
  - **- si se facilita o no el acceso a los servicios de emergencia e información sobre la ubicación de las personas que efectúan la llamada, así como cualquier otra limitación para la prestación de servicios de emergencia con arreglo al artículo 26,**
  - **- información sobre cualquier otra condición que limite el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones, cuando tales condiciones estén permitidas por la legislación nacional con arreglo a la legislación comunitaria,**

- - los niveles mínimos de calidad de servicio que se ofrecen, en particular, el plazo para la conexión inicial, así como, en su caso, otros parámetros de calidad del servicio, que establezcan las autoridades nacionales de reglamentación,
  - - información sobre cualquier procedimiento establecido por la empresa para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de red, e información sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar a la calidad del servicio,
  - - los tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos y los servicios de apoyo al cliente facilitados, así como los medios para entrar en contacto con dichos servicios,
  - - cualquier restricción impuesta por el proveedor en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado;
- c) cuando exista tal obligación con arreglo al artículo 25, la decisión del abonado acerca de la posibilidad de incluir o no sus datos personales en una guía determinada y los datos de que se trate;
  - d) los datos relativos a precios y tarifas, las modalidades de obtención de información actualizada

**sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento, los métodos de pago ofrecidos y cualquier diferencia en los costes debida al método de pago;**

- **e) la duración del contrato y las condiciones para su renovación y para la terminación de los servicios y la resolución del contrato, incluidos:**
  - **- cualquier uso o duración mínimos requeridos para aprovechar las promociones,**
  - **- todos los gastos relacionados con la conservación del número y otros identificadores, y**
  - **- todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, incluida la recuperación de costes relacionada con los equipos terminales;**
- **f) los mecanismos de indemnización y reembolso aplicables en caso de incumplimiento de los niveles de calidad de los servicios contratados;**
- **g) el modo de iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 34;**
- **h) los tipos de medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad.**

***Los Estados miembros también podrán exigir que el contrato incluya asimismo cualquier información que pueda ser facilitada por las autoridades públicas pertinentes sobre el uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, así como sobre los medios de***

*protección frente a riesgos para la seguridad personal, la privacidad y los datos personales a que se refiere el artículo 21, apartado 4, y que sean pertinentes para el servicio prestado.*

**2. Los Estados miembros garantizarán que los abonados tengan derecho a rescindir sin penalización sus contratos cuando las empresas proveedoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas 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 sus contratos en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan especificar el formato de este tipo de notificaciones.**

### **Artículo 21 *Transparencia y publicación de información***

**1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para obligar a las empresas proveedoras de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público a que publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre las condiciones generales, por lo que se refiere al acceso y la utilización de los servicios que prestan a los consumidores y usuarios finales con arreglo al anexo II. Esta información se publicará de forma clara, comprensible y fácilmente accesible. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán especificar los requisitos adicionales en relación con la forma en que habrá de publicarse dicha información.**

**2. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la divulgación de información comparable con objeto de que los usuarios finales y los consumidores puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas, por ejemplo, mediante guías interactivas o técnicas similares. Los Estados miembros velarán por que, cuando estas facilidades no se encuentren disponibles en el mercado con carácter gratuito o a un precio razonable, las autoridades nacionales de reglamentación puedan facilitar tales guías o técnicas, ya sea personalmente o por medio de terceros. La información publicada por las empresas proveedoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público podrá ser utilizada gratuitamente por terceros, con el fin de vender o permitir la utilización de estas guías interactivas o técnicas similares.**

**3. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación están habilitadas para obligar a las empresas proveedoras de redes de comunicaciones electrónicas públicas o de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, entre otras cosas, a:**

- o a) ofrecer a los abonados información sobre las tarifas aplicables en relación con cualquier número o servicio sujetos a condiciones de precios específicas; por lo que se refiere a cada una de las categorías de servicios, las autoridades nacionales de reglamentación podrán exigir que dicha información se facilite inmediatamente antes de efectuar la llamada;**
- o b) informar a los abonados sobre todo cambio de acceso a los servicios de emergencia o a la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas en el servicio al que están abonados;**
- o c) informar a los abonados de los cambios en las condiciones que limiten el acceso o la utilización de los**

**servicios y las aplicaciones, cuando tales condiciones estén permitidas por la legislación nacional con arreglo a la legislación comunitaria;**

- **d) proporcionar información sobre cualquier procedimiento establecido por el proveedor para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de red, y sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar la calidad del servicio;**
- **e) informar a los abonados de su derecho a decidir si incluyen sus datos personales en una guía y los tipos de datos de que se trata, de conformidad con el artículo 12 de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), e**
- **f) informar de forma periódica y detallada a los abonados con discapacidad de los productos y servicios dirigidos a ellos.**

***Si se considera oportuno, las autoridades nacionales de reglamentación podrán promover medidas de autorregulación o de corrección antes de imponer cualquier tipo de obligación.***

**4. Los Estados miembros podrán exigir que las empresas a que se refiere el apartado 3 difundan de forma gratuita información de interés público a los antiguos y nuevos abonados, cuando proceda, por las mismas vías utilizadas normalmente por estas para comunicarse con los abonados. En este caso, las autoridades públicas competentes facilitarán dicha información en un formato estandarizado. La información cubrirá, entre otros, los siguientes aspectos:**

- **a) los usos más comunes de los servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos,**

en particular cuando ello atente contra los derechos y libertades de terceros, incluyendo las infracciones de los derechos de autor y derechos afines, así como sus consecuencias jurídicas, y

- b) los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la privacidad y los datos de carácter personal en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas.

### **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 proporcionan redes o 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, y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad. Dicha información se facilitará antes de su publicación a la autoridad nacional de reglamentación, a petición de esta.**

**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, incluidos posibles mecanismos de certificación de la calidad, al objeto de garantizar que los usuarios finales, incluidos los usuarios finales con discapacidad, tengan acceso a una información completa, comparable, fiable y de fácil consulta. Podrán utilizarse, si procede, los parámetros, definiciones y métodos de medición que figuran en el anexo III.**

**3. Para evitar la degradación del servicio y la obstaculización o ralentización del tráfico en las redes, los Estados miembros**

**garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para establecer unos requisitos mínimos de calidad del servicio a la empresa o empresas proveedoras de redes públicas de comunicaciones.**

***Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán a la Comisión, a su debido tiempo antes de establecer tales requisitos, un resumen de los motivos para la acción, los requisitos previstos y la línea de acción propuesta. Dicha información se pondrá también a disposición del Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE). La Comisión, después de examinar esa información, formulará observaciones o recomendaciones al respecto, en particular para garantizar que los requisitos previstos no afecten negativamente al funcionamiento del mercado interior. Las autoridades nacionales de reglamentación tendrán muy en cuenta las observaciones o recomendaciones de la Comisión a la hora de decidir sobre los requisitos.***

### **Artículo 23 Disponibilidad de los servicios**

***Los Estados miembros tomarán todas las medidas necesarias para garantizar la mayor disponibilidad posible de los servicios telefónicos disponibles al público a través de las redes públicas de comunicaciones en caso de fallo catastrófico de la red o en casos de fuerza mayor. Los Estados miembros velarán por que las empresas prestadoras de servicios telefónicos disponibles al público adopten todas las medidas necesarias para garantizar el acceso sin interrupciones a los servicios de emergencia.».***

- 15) Se inserta el artículo 23 bis siguiente:**

**«Artículo 23 bis Garantías de acceso y opciones equivalentes para los usuarios finales con discapacidad**

**1. Los Estados miembros facultarán a las autoridades nacionales competentes a que especifiquen, cuando proceda, los requisitos que deberán cumplir las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público para garantizar que los usuarios con discapacidad:**

- a) puedan tener un acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutaran la mayoría de los usuarios finales, y
- b) se beneficien de la posibilidad de elección de empresas y servicios disponible para la mayoría de los usuarios finales.

**2. Para poder adoptar y aplicar disposiciones específicas destinadas a los usuarios con discapacidad, los Estados miembros fomentarán la disponibilidad de equipos terminales que ofrezcan los servicios y funciones necesarios.».**

**•16) El artículo 25 se modifica como sigue:**

- a) el título se sustituye por el texto siguiente:  
*«Servicios de información sobre números de abonados»;*
- b) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:  
**«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 el artículo 5, apartado 1, letra a), y a que su información se ponga a disposición de los proveedores de servicios de información sobre números de abonados o figure en guías de conformidad con el apartado 2 del presente artículo.»;**

- **c) los apartados 3, 4 y 5 se sustituyen por el texto siguiente:**

**«3. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales a los que se preste un servicio telefónico disponible al público puedan acceder a los servicios de información sobre números de abonados. Las autoridades nacionales de reglamentación estarán habilitadas para imponer obligaciones y condiciones a las empresas que controlan el acceso a los usuarios finales en materia de prestación de servicios de información sobre números de abonados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Directiva 2002/19/CE (LA LEY 4284/2002) (Directiva sobre acceso). Dichas obligaciones y condiciones deberán ser objetivas, equitativas, no discriminatorias y transparentes.**

**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 mediante llamada vocal o SMS, y tomarán medidas para garantizar dicho acceso de conformidad con el artículo 28.**

**5. La aplicación de los apartados 1 a 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 12 de la Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).».**

- **17) Los artículos 26 y 27 se sustituyen por el texto siguiente:**

**«Artículo 26 Servicios de emergencia y número único europeo de llamada de emergencia**

**1. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales de los servicios mencionados en el apartado 2, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, puedan llamar de manera gratuita y sin tener que utilizar ningún medio de pago a los servicios de emergencia utilizando el número único europeo de llamada de emergencia "112" y cualquier número nacional de llamada de emergencia especificado por los Estados miembros.**

**2. Los Estados miembros, en consulta con las autoridades nacionales de reglamentación, los servicios de emergencia y los proveedores, velarán por que las empresas que prestan a los usuarios finales servicios electrónicos de comunicaciones para efectuar llamadas nacionales a números de un plan nacional de numeración telefónica proporcionen acceso a los servicios de emergencia.**

**3. Los Estados miembros garantizarán que las llamadas al número único europeo de llamada de emergencia "112" obtengan la respuesta y el tratamiento que mejor convengan para la estructuración de los dispositivos nacionales de emergencia. Estas llamadas se responderán y se tratarán de una forma al menos tan diligente y eficaz como las llamadas al número o números de emergencia nacionales, en caso de que sigan utilizándose.**

**4. Los Estados miembros velarán por que el acceso a los servicios de emergencia para los usuarios finales con discapacidad sea equivalente al que disfrutaran otros usuarios finales. Las medidas adoptadas para garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso a los servicios de emergencia en sus desplazamientos a otros Estados miembros se basarán en la mayor medida posible en las normas o las especificaciones europeas pertinentes publicadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco) y no impedirán a los Estados miembros**

**adoptar requisitos adicionales para perseguir los objetivos establecidos en el presente artículo.**

**5. Los Estados miembros velarán por que las empresas pertinentes ofrezcan gratuitamente información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas a la autoridad que tramite las llamadas y servicios de emergencia tan pronto como la llamada llegue a dicha autoridad. Esto se aplicará a todas las llamadas al número único europeo de llamada de emergencia "112". Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de esta obligación de modo que abarque a números nacionales de emergencia. Las autoridades de reglamentación competentes establecerán criterios para la precisión y la fiabilidad de la información facilitada sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas.**

**6. Los Estados miembros velarán por que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización del número único europeo de llamada de emergencia "112", en particular mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen a otros Estados miembros.**

**7. Con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios del "112" en los Estados miembros, la Comisión, previa consulta al ORECE, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución. No obstante, estas medidas técnicas de ejecución se adoptarán sin menoscabar ni afectar a la organización de los servicios de emergencia, que siguen siendo competencia exclusiva de los Estados miembros.**

***Estas medidas, destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva, completándola, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 37, apartado 2.***

## **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 dichos lugares deberán recibir una información completa sobre tales mecanismos.**

**2. Una persona jurídica, establecida en la Comunidad y designada por la Comisión, tendrá la responsabilidad única de la gestión -incluida la asignación de números y la promoción- del Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS). La Comisión adoptará las normas de desarrollo necesarias.**

**3. Los Estados miembros velarán por que todas las empresas que presten servicios telefónicos disponibles al público que permitan las llamadas internacionales cursen cuantas llamadas se efectúen procedentes de y con destino al ETNS, a tarifas similares a las que se aplican a las llamadas con origen o destino en otros Estados miembros.».**

**•18) Se inserta el artículo 27 bis siguiente:**

***«Artículo 27 bis Números armonizados para los servicios armonizados de valor social, incluido el número directo para dar parte de la desaparición de niños***

**1. Los Estados miembros promoverán los números específicos en el rango de numeración que comienza por "116" determinados por la Decisión 2007/116/CE de la Comisión, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por "116" como números armonizados para los servicios armonizados de valor social (20) . Fomentarán la prestación en su territorio de los servicios para los que están reservados tales números.**

**2. Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a los servicios prestados en el rango**

de numeración que comienza por "116" en la mayor medida posible. Las medidas adoptadas para facilitar que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a tales servicios en sus desplazamientos a otros Estados miembros se basarán en el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes publicadas de conformidad con el artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).

3. Los Estados miembros velarán por que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización de los servicios prestados en el rango de numeración que comienza por "116", en particular mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen a otros Estados miembros.

4. Los Estados miembros, además de las medidas de aplicabilidad general a todos los números en el rango de numeración que comienza por "116" tomadas de conformidad con los apartados 1, 2 y 3, harán todo lo posible para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a un servicio que operará una línea directa para dar parte de la desaparición de niños. La línea directa estará disponible en el número "116000".

5. Con el fin de garantizar la aplicación efectiva del rango de numeración que comienza por "116", en particular de la línea directa "116000" para dar parte de la desaparición de niños en los Estados miembros, incluido el acceso para los usuarios finales con discapacidad cuando se desplacen a otros Estados miembros, la Comisión, previa consulta al ORECE, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución. No obstante, estas medidas técnicas de ejecución se adoptarán sin menoscabar ni afectar a la organización de estos servicios, que siguen siendo competencia exclusiva de los Estados miembros.

*Estas medidas, destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva, completándola, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 37, apartado 2.».*

•19) El artículo 28 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 28 Acceso a números y servicios**

**1. Los Estados miembros velarán, cuando sea técnica y económicamente posible y excepto si el abonado llamado hubiera decidido por motivos comerciales limitar el acceso de quienes efectúan llamadas desde determinadas zonas geográficas, por que las autoridades nacionales competentes tomen todas las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan:**

- **a) tener acceso y recurrir a los servicios utilizando números no geográficos en la Comunidad, y**
- **b) tener acceso, con independencia de la tecnología y los dispositivos utilizados por el operador, a todos los números proporcionados en la Comunidad, incluidos los de los planes nacionales de numeración de los Estados miembros, los del ETNS y los Números Universales Internacionales de Llamada Gratuita (UIFN).**

**2. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades pertinentes puedan exigir a las empresas proveedoras de redes públicas de comunicación o de servicios de comunicación electrónica disponibles al público que bloqueen, previo examen específico de cada caso, el acceso a números o servicios cuando ello se justifique por motivos de fraude o uso indebido, y que en tales casos los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas retengan los correspondientes ingresos por interconexión u otros servicios.».**

•20) El artículo 29 se modifica como sigue:

- **a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**  
**«1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, apartado 2, los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación estén**

**facultadas para exigir a todas las empresas que presten servicios telefónicos disponibles al público y/o acceso a redes públicas de comunicaciones que pongan a disposición de los usuarios finales la totalidad o una parte de las facilidades adicionales enumeradas en la parte B del anexo I, cuando sea técnicamente factible y económicamente viable, así como la totalidad o una parte de las facilidades adicionales enumeradas en la parte A del anexo I.»;**

- **b) se suprime el apartado 3.**

**•21) El artículo 30 se sustituye por el texto siguiente:**

**«Artículo 30 *Simplificación del cambio de proveedor***

**1. Los Estados miembros velarán por que todos los abonados con números del plan nacional de numeración puedan conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio, de conformidad con lo dispuesto en la parte C del anexo I.**

**2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las tarifas entre operadores o entre proveedores de servicios para la conservación de los números se establezcan en función de los costes y por que las cuotas directas impuestas a los abonados, si las hubiere, no tengan como efecto disuadirlos de que cambien de proveedor de servicios.**

**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.**

**4. La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad. En cualquier caso, a los abonados**

que han suscrito un acuerdo para transferir un número a una nueva empresa se les activará dicho número en el plazo de un día laborable.

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, las autoridades nacionales competentes podrán prescribir el proceso general de conservación de números, teniendo en cuenta las disposiciones nacionales en materia de contratos, la viabilidad técnica y la necesidad de mantener la continuidad del servicio al abonado. En cualquier caso, la pérdida de servicio durante el proceso de transferencia no excederá de un día laborable. Las autoridades nacionales competentes tendrán también en cuenta, de ser necesario, medidas que garanticen que los abonados queden protegidos durante todo el proceso de transferencia y que no sean transferidos contra su voluntad. Los Estados miembros garantizarán que se prevean sanciones adecuadas contra las empresas, incluida la obligación de compensar a los abonados en caso de retraso en la conservación del número o de abusos de la conservación por su parte o en su nombre.*

5. Los Estados miembros velarán por que los contratos celebrados entre consumidores y empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas no tengan una vigencia inicial superior a 24 meses. Los Estados miembros garantizarán, asimismo, que las empresas ofrezcan a los usuarios la posibilidad de suscribir un contrato con una vigencia máxima de 12 meses.

6. Sin perjuicio de los posibles períodos mínimos de contratación, los Estados miembros velarán por que las condiciones y los procedimientos para la resolución del contrato no constituyan un factor disuasorio para cambiar de proveedor de servicios.».

•22) En el artículo 31, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros podrán imponer obligaciones razonables de transmisión de determinados canales de programas de radio y televisión y servicios complementarios, en particular servicios de

**accesibilidad para posibilitar el acceso adecuado de los usuarios finales con discapacidad, a las empresas bajo su jurisdicción que suministren redes de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de canales de programas radio o televisión al público, si un número significativo de usuarios finales de dichas redes las utiliza como medio principal de recepción de canales de programas de radio y televisión. Dichas obligaciones se impondrán exclusivamente en los casos en que resulten necesarias para alcanzar objetivos de interés general, definidos de manera clara por cada Estado miembro, y deberán ser proporcionadas y transparentes.**

***Las obligaciones mencionadas en el párrafo primero serán revisadas por los Estados miembros, a más tardar, en el plazo de un año a partir del 25 de mayo de 2011, excepto en los casos en que los Estados miembros hayan procedido a dicha revisión en el curso de los dos años anteriores. Los Estados miembros revisarán periódicamente las obligaciones de transmisión.».***

**•23) El artículo 33 se modifica como sigue:**

- **a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**

**«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, los consumidores (incluidos, particularmente, los consumidores con discapacidad), 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.**

***En particular, los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación establezcan un mecanismo de consulta que garantice que, en sus decisiones sobre temas relacionados con los derechos de los usuarios finales y de los consumidores en relación con los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público se tengan debidamente en cuenta los intereses de los consumidores de comunicaciones electrónicas.»;***

- o **b) se añade el apartado siguiente:**

**«3. Sin perjuicio de las normativas nacionales conformes con el Derecho comunitario en las que se fomenten los objetivos de las políticas culturales y de los medios de comunicación, como la diversidad cultural y lingüística y el pluralismo de los medios, las autoridades nacionales de reglamentación y otras autoridades competentes podrán promover la cooperación entre las empresas proveedoras de redes y/o servicios de comunicaciones electrónicas y los sectores interesados en la promoción de contenidos legales en dichas redes y servicios. Esta cooperación podrá incluir también la coordinación de la información de interés público que deba ofrecerse en aplicación del artículo 21, apartado 4, y del artículo 20, apartado 1.».**

- **24) En el artículo 34, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**

**«1. Los Estados miembros garantizarán la disponibilidad de procedimientos extrajudiciales transparentes, no discriminatorios, sencillos y poco onerosos para tratar litigios no resueltos entre los consumidores y las empresas suministradoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas derivados de la presente Directiva y que se refieran a las condiciones o la ejecución de los contratos relativos al**

suministro de estas redes o servicios. 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. Tales procedimientos permitirán la resolución imparcial de los litigios y no privarán al consumidor de la protección jurídica que entraña la legislación nacional. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de estas obligaciones de modo que cubran también los litigios que impliquen a otros usuarios finales.».

- 25) El artículo 35 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 35 Adaptación de los anexos**

*La Comisión adoptará medidas destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva y necesarias para adaptar los anexos I, II, III y VI al progreso técnico o a los cambios que experimente la demanda en el mercado, con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 37, apartado 2.».*

- 26) En el artículo 36, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

**«2. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión las obligaciones de servicio universal impuestas a las empresas designadas para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal. Cualquier cambio relacionado con dichas obligaciones o con las empresas a las que se refiere lo dispuesto en la presente Directiva será notificado inmediatamente a la Comisión.».**

- 27) El artículo 37 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 37 Procedimiento de Comité**

- 1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).**
  - 2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 bis, apartados 1 a 4, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.».**
- 28) Los anexos I, II y III se sustituyen por el texto que figura en el anexo I de la presente Directiva y el anexo VI se sustituye por el texto que figura en el anexo II de la presente Directiva.**
  - 29) Se suprime el anexo VII.**

## ***Artículo 2 Modificaciones de la Directiva 2002/58/CE (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)***

**La Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) se modifica como sigue:**

- 1) En el artículo 1, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**

**«1. La presente Directiva establece la armonización de las disposiciones nacionales necesaria para garantizar un nivel equivalente de protección de las libertades y los derechos fundamentales y, en particular, del derecho a la intimidad y la confidencialidad, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, así como la libre circulación de tales datos y de los equipos y servicios de comunicaciones electrónicas en la Comunidad.».**

- 2) El artículo 2 se modifica como sigue:**

- a) la letra c) se sustituye por el texto siguiente:**
  - «c) "datos de localización": cualquier dato tratado en una red de comunicaciones electrónicas o por un**

**servicio de comunicaciones electrónicas que indique la posición geográfica del equipo terminal de un usuario de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público;»;**

- **b) se suprime la letra e);**
- **c) se añade la letra siguiente:**
  - **«h) "violación de los datos personales": violación de la seguridad que provoque la destrucción, accidental o ilícita, la pérdida, la alteración, la revelación o el acceso no autorizados, de datos personales transmitidos, almacenados o tratados de otro modo en relación con la prestación de un servicio de comunicaciones electrónicas de acceso público en la Comunidad.».**

**•3) El artículo 3 se sustituye por el texto siguiente:**

**«Artículo 3 Servicios afectados**

***La presente Directiva se aplicará al tratamiento de datos personales en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público en las redes públicas de comunicaciones de la Comunidad, incluidas las redes públicas de comunicaciones que den soporte a dispositivos de identificación y recopilación de datos.».***

**•4) El artículo 4 se modifica como sigue:**

- **a) el título se sustituye por el texto siguiente:**

**«Seguridad del tratamiento»;**
- **b) se añade el apartado siguiente:**

**«1 bis. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995), las medidas a que se refiere el apartado 1, como mínimo:**

- - garantizarán que sólo el personal autorizado tenga acceso a los datos personales para fines autorizados por la ley,
- - protegerán los datos personales almacenados o transmitidos de la destrucción accidental o ilícita, la pérdida o alteración accidentales o el almacenamiento, tratamiento, acceso o revelación no autorizados o ilícitos, y
- - garantizarán la aplicación efectiva de una política de seguridad con respecto al tratamiento de datos personales.

*Las autoridades nacionales competentes podrán examinar las medidas adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y podrán formular recomendaciones sobre las mejores prácticas con respecto al nivel de seguridad que debería conseguirse con estas medidas.»;*

- c) se añaden los apartados siguientes:

**«3. En caso de violación de los datos personales, el proveedor de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público notificará, sin dilaciones indebidas, dicha violación a la autoridad nacional competente.**

*Cuando la violación de los datos personales pueda afectar negativamente a la intimidad o a los datos*

*personales de un abonado o particular, el proveedor notificará también la violación al abonado o al particular sin dilaciones indebidas. La notificación de una violación de los datos personales a un abonado o particular afectado no será necesaria si el proveedor ha probado a satisfacción de la autoridad competente que ha aplicado las medidas de protección tecnológica convenientes y que estas medidas se han aplicado a los datos afectados por la violación de seguridad. Unas medidas de protección de estas características convierten los datos en incomprensibles para toda persona que no esté autorizada a acceder a ellos. Sin perjuicio de la obligación del proveedor de informar a los abonados o particulares afectados, si el proveedor no ha notificado ya al abonado o al particular la violación de los datos personales, la autoridad nacional competente podrá exigirle que lo haga, una vez evaluados los efectos adversos posibles de la violación. La notificación al abonado o al particular describirá al menos la naturaleza de la violación de los datos personales y los puntos de contacto donde puede obtenerse más información, y recomendará medidas para atenuar los posibles efectos adversos de dicha violación. La notificación a la autoridad nacional competente describirá, además, las consecuencias de la violación y las medidas propuestas o adoptadas por el proveedor respecto a la violación de los datos personales.*

**4. Sin perjuicio de las medidas técnicas de ejecución adoptadas con arreglo al apartado 5, las autoridades nacionales competentes podrán adoptar directrices y, en caso necesario, dar instrucciones sobre las**

**circunstancias en que se requiere que el proveedor notifique la violación de los datos personales, sobre el formato que debe adoptar dicha notificación y sobre la manera de llevarla a cabo. Podrán asimismo controlar si los proveedores han cumplido sus obligaciones de notificación con arreglo al presente apartado e imponer sanciones apropiadas en caso de incumplimiento.**

***Los proveedores llevarán un inventario de las violaciones de los datos personales, incluidos los hechos relacionados con tales infracciones, sus efectos y las medidas adoptadas al respecto, que resulte suficiente para permitir a las autoridades nacionales verificar el cumplimiento de las disposiciones del apartado 3. El inventario sólo incluirá la información necesaria a tal efecto.***

**5. Para garantizar una aplicación coherente de las medidas mencionadas en los apartados 2, 3 y 4, la Comisión, previa consulta a la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA), al Grupo de protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales establecido de conformidad con el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995) y al Supervisor Europeo de Protección de Datos, adoptará las medidas técnicas de ejecución en relación con las circunstancias, la forma de presentación y los procedimientos aplicables a los requisitos de información y notificación a que se refiere el presente artículo. La Comisión velará por que participen todas las partes interesadas pertinentes, especialmente con fines informativos sobre las mejores**

**soluciones técnicas y económicas disponibles para aplicar el presente artículo.**

***Estas medidas, destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva completándola, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 14 bis, apartado 2.».***

**•5) En el artículo 5, el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:**

**«3. Los Estados miembros velarán por que únicamente se permita el almacenamiento de información, o la obtención de acceso a la información ya almacenada, en el equipo terminal de un abonado o usuario, a condición de que dicho abonado o usuario haya dado su consentimiento después de que se le haya facilitado información clara y completa, en particular sobre los fines del tratamiento de los datos, con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995). Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, o en la medida de lo estrictamente necesario a fin de que el proveedor de un servicio de la sociedad de la información preste un servicio expresamente solicitado por el abonado o el usuario.».**

**•6) El apartado 3 del artículo 6 se sustituye por el texto siguiente:**

**«3. El proveedor de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público podrá tratar los datos a que se hace referencia en el apartado 1 para la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios con valor añadido en la medida y durante el tiempo necesarios para tales servicios o promoción comercial, siempre y cuando el abonado o usuario al que se refieran los datos haya dado su consentimiento previo. Los usuarios o abonados dispondrán de la posibilidad de retirar**

su consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico en cualquier momento.».

•7) El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

**«Artículo 13 Comunicaciones no solicitadas**

**1. La utilización de sistemas de llamada automática y comunicación sin intervención humana (aparatos de llamada automática), fax o correo electrónico con fines de venta directa sólo se podrá autorizar respecto de aquellos abonados o usuarios que hayan dado su consentimiento previo.**

**2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, cuando una persona física o jurídica obtenga de sus clientes la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o de un servicio de conformidad con la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995), esa misma persona física o jurídica podrá utilizar dichas señas electrónicas para la venta directa de sus propios productos o servicios de características similares, a condición de que se ofrezca con absoluta claridad a los clientes, sin cargo alguno y de manera sencilla, la posibilidad de oponerse a dicha utilización de las señas electrónicas en el momento en que se recojan y, en caso de que el cliente no haya rechazado inicialmente su utilización, cada vez que reciban un mensaje ulterior.**

**3. Los Estados miembros tomarán las medidas adecuadas para garantizar que no se permitan las comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa en casos que no sean los mencionados en los apartados 1 y 2, bien sin el consentimiento del abonado o el usuario, bien respecto de los abonados o los usuarios que no deseen recibir dichas comunicaciones. La elección entre estas dos posibilidades será determinada por la legislación nacional, teniendo en cuenta que ambas opciones deben ser gratuitas para el abonado o usuario.**

**4. Se prohibirá, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se**

oculte la identidad del remitente por cuenta de quien se efectúa la comunicación, o que contravengan lo dispuesto en el artículo 6 de la Directiva 2000/31/CE (LA LEY 7081/2000), o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones o en los que se aliente a los destinatarios a visitar páginas web que contravengan el artículo 6 de la Directiva 2000/31/CE (LA LEY 7081/2000).

5. Los apartados 1 y 3 se aplicarán a los abonados que sean personas físicas. Los Estados miembros velarán asimismo, en el marco del Derecho comunitario y de las legislaciones nacionales aplicables, por la suficiente protección de los intereses legítimos de los abonados que no sean personas físicas en lo que se refiere a las comunicaciones no solicitadas.

6. Sin perjuicio de los procedimientos administrativos que pudieran preverse, en particular de conformidad con el artículo 15 bis, apartado 2, los Estados miembros velarán por que cualquier persona física o jurídica adversamente afectada por las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con el presente artículo, y por lo tanto con intereses legítimos en la cesación o prohibición de dichas infracciones, incluidos los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que deseen proteger sus intereses comerciales legítimos o los intereses de sus clientes, pueda emprender acciones legales contra dichas infracciones. Los Estados miembros podrán establecer asimismo normas específicas sobre las sanciones aplicables a los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que contribuyan por su negligencia a la comisión de infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud del presente artículo.».

•8) Se inserta el artículo siguiente:

**«Artículo 14 bis *Procedimiento de Comité***

**1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (LA LEY 4303/2002) (Directiva marco).**

**2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 bis, apartados 1 a 4, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en su artículo 8.**

**3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 bis, apartados 1, 2, 4 y 6, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en su artículo 8.».**

**•9) En el artículo 15, se inserta el apartado siguiente:**

**«1 ter. Los proveedores instaurarán procedimientos internos para responder a las solicitudes de acceso a los datos personales de los usuarios con arreglo a las disposiciones nacionales promulgadas de conformidad con el apartado 1. Previa solicitud, facilitarán a las autoridades nacionales competentes información sobre esos procedimientos, el número de solicitudes recibidas, la motivación jurídica aducida y la respuesta ofrecida.».**

**•10) Se inserta el artículo siguiente:**

**«Artículo 15 bis *Aplicación y cumplimiento***

**1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones - incluidas las sanciones penales, cuando proceda- aplicable en caso de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones que se prevean serán efectivas, proporcionadas y disuasorias y podrán ser aplicadas para cubrir el período de cualquier infracción, aún cuando se haya corregido posteriormente esta infracción. Los Estados miembros notificarán dichas disposiciones a la Comisión, a más tardar, el 25 de mayo de**

**2011 y le comunicarán sin demora cualquier modificación ulterior de las mismas.**

**2. Sin perjuicio de los posibles recursos judiciales existentes, los Estados miembros velarán por que la autoridad nacional competente y, cuando proceda, otros organismos nacionales, tengan potestad para solicitar el cese de las infracciones mencionadas en el apartado 1.**

**3. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales competentes y, cuando proceda, otros organismos nacionales, dispongan de las competencias y recursos necesarios en materia de investigación, incluida la facultad de obtener cualquier información pertinente que pudieran necesitar para supervisar y aplicar las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con la presente Directiva.**

**4. Las autoridades nacionales de reglamentación pertinentes adoptarán medidas con el fin de garantizar una cooperación transfronteriza efectiva en la aplicación de las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con la presente Directiva, y de crear condiciones armonizadas para la prestación de servicios que impliquen flujos de datos transfronterizos.**

***Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán a la Comisión, a su debido tiempo antes de adoptar tales medidas, un resumen de los motivos para la acción, las medidas previstas y la línea de acción propuesta. La Comisión, después de examinar esa información y de consultar a la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información y al Grupo de protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales establecido de conformidad con el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE (LA LEY 5793/1995), formulará observaciones o recomendaciones al respecto, en particular para garantizar que las medidas previstas no afecten negativamente al funcionamiento del mercado interior. Las autoridades nacionales de reglamentación tendrán muy en cuenta las***

***observaciones o recomendaciones de la Comisión a la hora de decidir sobre las medidas.».***

### **Artículo 3 Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004**

**En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 (LA LEY 9510/2004) (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) se añade el punto siguiente:**

- **«17) La Directiva 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas): Artículo 13 (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37).».**

### **Artículo 4 Transposición**

**1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 25 de mayo de 2011, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.**

**Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán 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.**

**Véase el número 3 de la disposición final primera del R.D.-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de**

**electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista («B.O.E.» 31 marzo). Véase la disposición final tercera del R.D. 726/2011, de 20 de mayo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por R.D. 424/2005, de 15 de abril («B.O.E.» 24 mayo).**

### **Artículo 5 *Entrada en vigor***

**La presente Directiva entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.**

### **Artículo 6 *Destinatarios***

**Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.**

**Hecho en Estrasburgo,  
el 25 de noviembre de 2009.**

**Por el Parlamento Europeo**

**El Presidente**

**J. BUZEK**

**Por el Consejo**

**La Presidenta  
Å. TORSTENSSON**

## **ANEXO I**

**«ANEXO I  
DESCRIPCIÓN DE LAS FACILIDADES Y SERVICIOS MENCIONADOS EN EL  
ARTÍCULO 10 (CONTROL DEL GASTO), EL ARTÍCULO 29 (FACILIDADES  
ADICIONALES) Y EL ARTÍCULO 30 (SIMPLIFICACIÓN DEL CAMBIO DE  
PROVEEDOR)**

**Parte A Facilidades y servicios mencionados en 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 habrán de proporcionar a los abonados de manera gratuita, a fin de que estos puedan:

- i) comprobar y controlar los gastos generados por el uso de la red pública de comunicaciones 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 o de MMS o SMS, o, cuando sea técnicamente factible, de otras formas de aplicaciones similares, de tarificación adicional**

Es la facilidad en virtud de la cual el abonado puede suprimir de manera gratuita llamadas salientes o MMS o SMS, u otras formas de aplicaciones similares, de

**tarificación adicional de tipos definidos o dirigidas a tipos de números definidos, previa solicitud al operador designado que proporciona servicios telefónicos.**

**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 pública de comunicaciones, 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 puedan exigir a los operadores designados que ofrezcan a los consumidores la posibilidad de pagar la conexión a la red pública de comunicaciones 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 de empresas. 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 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»).**

**f) Asesoramiento sobre tarifas**

**Es la facilidad por la que los abonados pueden solicitar a la empresa que proporcione información sobre tarifas alternativas de menor precio, en caso de estar disponibles.**

**g) Control del gasto**

**Es la facilidad mediante la cual las empresas ofrecen otros medios, si las autoridades nacionales de reglamentación determinan que es adecuado, para controlar los costes de servicios de telecomunicación disponibles al público, incluidos los avisos gratuitos a los consumidores en caso de que incurran en pautas de consumo anormales.**

### **Parte B Facilidades mencionadas en el artículo 29**

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

**Consiste en que la red pública de comunicaciones y/o los servicios telefónicos disponibles al público admitan 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 2002/58/CE (LA LEY 9590/2002) (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).**

**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.**

### **Parte C Aplicación de las disposiciones relativas a la conservación del número a que se refiere el artículo 30**

**El requisito de que todos los abonados con números del plan nacional de numeración puedan conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio, se aplicará:**

- a) en una ubicación específica, cuando se trate de números geográficos,  
y
- b) en cualquier ubicación, si se trata de números no geográficos.

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

**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 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 públicas de comunicaciones 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 públicas de comunicaciones o servicios telefónicos disponibles al público.

- 2. Descripción de los servicios ofrecidos.

- 2.1. Alcance de los servicios ofrecidos.
- 2.2. Tarifas generales con una indicación de los servicios prestados y del contenido de cada elemento incluido en la tarifa (por ejemplo, cuota de acceso y todo tipo de cuotas de utilización y mantenimiento), con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas, así como

**las tasas adicionales y los costes de utilización de terminales.**

- **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, incluidos, si procede, el período mínimo de contratación, las condiciones de resolución del contrato y los procedimientos y costes directos inherentes a la conservación del número y otros identificadores.**
- **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, con inclusión, en su caso, de las facilidades y servicios citados en el anexo I.**

### **ANEXO III**

#### **PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO**

#### **PARÁMETROS, DEFINICIONES Y MÉTODOS DE MEDIDA RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO MENCIONADOS EN LOS ARTÍCULOS 11 Y 22**

**Para empresas que proporcionen acceso a una red pública de comunicaciones**

<b>PARÁMETRO (21)</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>MÉTODO DE MEDIDA</b>
Plazo de suministro de la conexión inicial	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Plazo de reparación	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

PARÁMETRO (21)	DEFINICIÓN	MÉTODO DE MEDIDA
de averías		

**Para empresas que presten un servicio telefónico disponible para el público**

Demora de establecimiento de la llamada (22)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tiempo de respuesta de los servicios de consulta de guías	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporción de teléfonos públicos de pago de monedas y tarjetas en estado de funcionamiento	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reclamaciones sobre la corrección de la facturación	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporción de llamadas fallidas (22)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
El número de versión de ETSI EG 202 057-1 es el 1.3.1 (julio de 2008).		

**ANEXO II**

**«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 convencionales (es decir, emisión terrestre, por cable o por satélite que esté primordialmente destinada a recepción fija, como DVB-T, DVB-C o DVB-S), 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 a un 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 esta, 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.».***

**(1)**

**DO C 224 de 30.8.2008, p. 50.**

[Ver Texto](#)

**(2)**

**DO C 257 de 9.10.2008, p. 51.**

[Ver Texto](#)

(3)

**DO C 181 de 18.7.2008, p. 1.**

[Ver Texto](#)

(4)

**Dictamen del Parlamento Europeo de 24 de septiembre de 2008 (no publicado aún en el Diario Oficial), Posición Común del Consejo de 16 de febrero de 2009 (DO C 103 E de 5.5.2009, p. 40), Posición del Parlamento Europeo de 6 de mayo de 2009 y Decisión del Consejo de 26 de octubre de 2009.**

[Ver Texto](#)

(5)

**DO L 108 de 24.4.2002, p. 7.**

[Ver Texto](#)

(6)

**DO L 108 de 24.4.2002, p. 21.**

[Ver Texto](#)

(7)

**DO L 108 de 24.4.2002, p. 33.**

[Ver Texto](#)

(8)

**DO L 108 de 24.4.2002, p. 51.**

[Ver Texto](#)

(9)

**DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.**

[Ver Texto](#)

(10)

**DO L 91 de 7.4.1999, p. 10.**

[Ver Texto](#)

(11)

**DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.**

[Ver Texto](#)

(12)

**DO L 249 de 17.9.2002, p. 21.**

[Ver Texto](#)

(13)

**DO L 49 de 17.2.2007, p. 30.**

[Ver Texto](#)

(14)

**DO L 36 de 7.2.1987, p. 31.**

[Ver Texto](#)

(15)

**DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.**

[Ver Texto](#)

(16)

**DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.**

[Ver Texto](#)

(17)

**DO L 184 de 17.7.1999, p. 23.**

[Ver Texto](#)

**(18)**

**DO C 321 de 31.12.2003, p. 1.**

[Ver Texto](#)

**(19)**

**DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.**

[Ver Texto](#)

**(20)**

**DO L 49 de 17.2.2007, p. 30.**

[Ver Texto](#)

**(21)**

**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].**

[Ver Texto](#)

**(22)**

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

[Ver Texto](#)