

**Real Decreto 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 Real Decreto 424/2005, de 15 de abril**

**BOE 24 Mayo 2011**

**LA LEY 10573/2011**

El artículo 22 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre (LA LEY 1670/2003), General de Telecomunicaciones, establece el concepto y el ámbito de aplicación del servicio universal, el cual se entiende como el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.

A su vez, los artículos 23 y 24 de la referida Ley General de Telecomunicaciones contienen las disposiciones relativas a la designación de operadores para la prestación de los distintos elementos del servicio universal, a la determinación del coste neto derivado de su prestación y al mecanismo de financiación del mismo.

Es el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (LA LEY 687/2005), el que desarrolla, en sus artículos 27 a 51, las previsiones de la citada Ley General de Telecomunicaciones en lo referente al servicio universal, especificando los elementos o servicios que conforman el servicio universal, los requisitos de calidad, de accesibilidad y de asequibilidad aplicables, el procedimiento de designación de operadores encargados de su prestación, así como el procedimiento, a cargo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para la determinación del coste neto y su financiación.

Con ambas normas se completó la transposición al derecho nacional de las disposiciones relativas al servicio universal contenidas en la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en

relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, en la que se establece el marco común del servicio universal para toda la Unión Europea.

De acuerdo con dicho marco, los Estados miembros vienen obligados a garantizar, entre otros, que se satisfagan todas las solicitudes razonables de conexión desde una ubicación fija a la red telefónica pública, debiendo permitir dicha conexión, entre otros, transmisiones de datos a velocidades suficientes para acceder de forma funcional a Internet, teniendo en cuenta las tecnologías dominantes utilizadas por la mayoría de los abonados y la viabilidad tecnológica.

Para la determinación de la velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet, el considerando 8 de dicha directiva la limitaba a la banda estrecha, dejando para una posibilidad posterior la incorporación de velocidades de banda ancha en el servicio universal.

Esta situación cambió con la aprobación de la Directiva 2009/136/CE (LA LEY 22502/2009), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, por la que se modifican, entre otras, la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002). El considerando 5 de la citada Directiva 2009/136/CE (LA LEY 22502/2009), recoge que le corresponde a los Estados miembros la facultad de determinar la velocidad de transmisión de datos que permita el acceso funcional a Internet, teniendo en cuenta las específicas circunstancias de los mercados nacionales.

En aplicación de esta facultad otorgada a los Estados miembros, el artículo 52 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo (LA LEY 3603/2011), de Economía Sostenible, establece que la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas con capacidad de acceso funcional a Internet, garantizada por el servicio universal de telecomunicaciones, deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1Mbit por segundo.

Dicho precepto legal contiene, igualmente, un mandato al Gobierno para que, en el plazo de cuatro meses desde la entrada en vigor de la Ley de Economía Sostenible, mediante Real Decreto establezca las condiciones de acceso de banda ancha a la red pública.

Asimismo, la Directiva 2009/136/CE (LA LEY 22502/2009) introduce otras modificaciones de carácter más técnico a las disposiciones relativas al servicio universal contempladas en la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002), tales como la diferenciación conceptual entre red y servicio, que abre la puerta a la designación de operadores distintos para ambos elementos, facultando asimismo a los Estados miembros en aras de una mayor eficiencia en el proceso de designación a establecer condiciones que incluyan, entre otras, la agrupación de zonas geográficas o componentes o el establecimiento de un

período mínimo de designación. Asimismo se refuerzan las disposiciones dirigidas a los usuarios finales con discapacidad, la posibilidad de establecer otros puntos de acceso a la telefonía vocal que no sean necesariamente teléfonos públicos de pago y la obligación del operador designado de comunicación previa en caso de traspaso de activos de red de acceso local a otra entidad. En este sentido, el artículo 22.4 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre (LA LEY 1670/2003), General de Telecomunicaciones, establece que el Gobierno, de conformidad con la normativa comunitaria, podrá revisar el alcance de las obligaciones de servicio universal, y la disposición final tercera de ese mismo texto legal atribuye al Gobierno la potestad de dictar las normas reglamentarias que requieran el desarrollo y la aplicación de esa Ley.

Las medidas dirigidas a los usuarios finales con discapacidad, que se incluyen en el servicio universal y que deberán ser garantizadas por el operador u operadores designados, son adicionales a las establecidas para todos los operadores en el marco de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre (LA LEY 1670/2003), General de Telecomunicaciones y en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre (LA LEY 11562/2007), por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, de desarrollo de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre (LA LEY 1828/2003), de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por otro lado, y como consecuencia del balance de la aplicación del real decreto durante éstos últimos años, se ha considerado necesario introducir determinadas modificaciones normativas, tales como son la posibilidad de que las guías se entreguen en formato electrónico a los usuarios, salvo que medie solicitud por parte de éstos para que sean entregadas en formato impreso, la elevación de los umbrales mínimos relativos al número de habitantes en la definición de la oferta suficiente de teléfonos públicos y la adecuación de la regulación del coste neto de la prestación del servicio universal a la separación por elementos, constituyendo también el fundamento legal para acometer estos cambios el artículo 22.4 y la disposición final tercera de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre (LA LEY 1670/2003), General de Telecomunicaciones.

Mediante el presente real decreto 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 el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (LA LEY 687/2005), con el objetivo de concretar los términos de la incorporación de la banda ancha en el servicio universal, establecido en el artículo 52 de

la Ley 2/2011, de 4 de marzo (LA LEY 3603/2011), de Economía Sostenible, así como de realizar la transposición al ordenamiento jurídico interno de los cambios introducidos en el marco del servicio universal por la Directiva 2009/136/CE (LA LEY 22502/2009).

Una vez aprobada la presente norma, se procederá a la mayor brevedad posible a realizar las convocatorias de los correspondientes procesos de licitación de los diferentes elementos que conforman la obligación de prestación del servicio universal de telecomunicaciones, con la finalidad de dar a nuevos operadores la opción de encargarse de la prestación de diferentes elementos del servicio universal.

En la tramitación de este real decreto se ha dado audiencia al Consejo Asesor de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el proyecto ha sido informado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

Este real decreto se dicta al amparo de la competencia exclusiva del Estado en materia de telecomunicaciones, reconocido en el artículo 149.1.21.º de la Constitución (LA LEY 2500/1978).

En su virtud a propuesta del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 20 de mayo de 2011,

DISPONGO:

***Artículo único Modificación del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril***

El capítulo II del título III del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (LA LEY 687/2005), queda redactado del siguiente modo:

**«CAPÍTULO II  
Servicio universal**

**Sección 1  
Delimitación del servicio universal**

## **Artículo 27 *Concepto y delimitación de los servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal***

**1.** Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.

**2.** Bajo el concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que se establecen en este capítulo, lo siguiente:

- **a)** Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija con las características que se establecen en el artículo 28.1, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos establecidos en el artículo 29.
- **b)** Que se satisfagan todas las solicitudes razonables de prestación de un servicio telefónico disponible al público a través de la conexión a que se refiere el párrafo anterior, que permitan efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales, con las características que se establecen en el artículo 28.2.
- **c)** Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio un servicio de información general o consulta telefónica sobre números de abonados, en las condiciones establecidas en el artículo 31.
- **d)** Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, u otros puntos de acceso público a la telefonía vocal, en todo el territorio nacional, de acuerdo con los términos que se establecen en el artículo 32.
- **e)** Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, a la guía general de números de abonados, al servicio de información general o consulta telefónica sobre números de abonados y al servicio de teléfonos públicos de pago, referidos en los apartados b), c) y d) anteriores, en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

- **f)** Que las personas con necesidades sociales especiales dispongan, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias, de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija o hacer uso de éste. Con el mismo objeto podrán aplicarse, cuando proceda, limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación geográfica u otros regímenes similares.

### **Artículo 28 Conexión a la red pública y acceso al servicio telefónico disponible al público**

**1.** La conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas, desde una ubicación fija, referida en el apartado 2.a) del artículo anterior, provista a través de cualquier tecnología, deberá ofrecer a sus usuarios finales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29.1, la posibilidad de:

- **a)** Conectar y utilizar los equipos terminales que sean conformes con la normativa aplicable y establecer comunicaciones telefónicas, y de fax de conformidad con las recomendaciones pertinentes de la serie T del UIT-T.

Asimismo, deberá disponer de los recursos técnicos adecuados para posibilitar la continuidad del servicio telefónico fijo disponible al público en situaciones de interrupción del suministro eléctrico por un periodo mínimo de cuatro horas. No obstante, en las conexiones a la red pública que se proporcionen a través de tecnologías que no permitan el suministro eléctrico desde las dependencias del operador, los recursos técnicos adecuados para garantizar la alimentación eléctrica de los equipos de terminación de red serán facilitados por el abonado.

- **b)** Establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet. A estos efectos y en virtud de lo establecido en el artículo 52 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo (LA LEY 3603/2011), de Economía Sostenible, la conexión a la red deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1Mbit por segundo.

Dicho valor se refiere a la velocidad global de datos del enlace de usuario de acceso a la red, comprendiendo tanto la capacidad de transporte de datos neta que ofrece el enlace a cada usuario, como las taras de sincronización, control, operaciones, corrección de errores u otras funciones

específicas del acceso. Para la tecnología ADSL esta velocidad global se corresponde con la de sincronización de los modems.

En relación con cada usuario el operador designado garantizará que la citada velocidad global de datos que debe proporcionar la conexión, promediada a lo largo de cualquier periodo de 24 horas, no sea inferior a un megabit por segundo.

Mediante Orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrán establecer las definiciones y métodos de medida, de este parámetro relativo a la velocidad media ofrecida a cada usuario.

Asimismo, la conexión a la red deberá permitir que se pueda realizar sobre ella una prestación eficiente del servicio telefónico disponible al público, con las características mínimas referidas en el apartado 2 de este artículo, y de los servicios de datos, incluidos los de acceso a Internet, en condiciones equiparables a las ofrecidas, con carácter general, por el mercado. A tal efecto, el operador designado para el suministro de la conexión a la red deberá cumplir con alguno de los requisitos siguientes:

- **1.º** Ofrecer a los prestadores de los citados servicios, existentes en el mercado, un tipo de acceso que permita realizar de forma eficiente su prestación. A tal efecto podrán establecerse requisitos mínimos a la conexión, considerándose en cualquier caso suficiente aquellos requisitos equiparables a los impuestos por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a los operadores con poder significativo en los mercados de acceso al servicio telefónico desde una ubicación fija y a servicios de datos.
- **2.º** Asumir su prestación en las mencionadas condiciones, no siendo computable en tal caso el coste neto que ello le pudiera suponer a los efectos de la determinación del coste neto asociado al suministro de la conexión a la red.

**2.** El operador designado para la prestación del servicio telefónico disponible al público deberá satisfacer todas las solicitudes de acceso al servicio telefónico disponible al público sobre conexiones que posibiliten dicho acceso, de forma que permita al usuario recibir y efectuar llamadas telefónicas de ámbito nacional e internacional a través de números geográficos o no geográficos, de conformidad con lo establecido en el Plan nacional de numeración telefónica. Adicionalmente, deberá respetar en su prestación las condiciones de calidad y de asequibilidad que se establecen para el servicio telefónico disponible al público, respectivamente, en los artículos 34 y 35 de este reglamento.

Cuando se produzcan interrupciones de dicho servicio, por causas no atribuibles al abonado, el operador designado deberá compensarle de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la carta de derechos

del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (LA LEY 9749/2009).

### **Artículo 29 Solicitudes de conexión a la red y plazo máximo de suministro**

**1.** El operador designado para la prestación de este elemento de servicio universal deberá satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija, con las prestaciones que le solicite el usuario dentro de las especificadas en el apartado 1 del artículo anterior. A estos efectos, el usuario podrá solicitar una conexión con las prestaciones establecidas en el apartado 1.a), en el 1.b), o ambas. Asimismo, el usuario podrá solicitar al operador designado las prestaciones del apartado 1.b) para una conexión existente que disponga de las contempladas en el apartado 1.a).

En cualquier caso, la contratación de la conexión no vinculará al usuario final para contratar otros servicios con el mismo operador. No obstante, la contratación de una conexión con unas determinadas capacidades podrá considerarse no razonable si no va acompañada de la contratación de alguno de los servicios ofertados sobre dichas capacidades por algún operador.

**2.** Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, se considerarán en todo caso razonables las peticiones de conexión en las que se den alguna de las siguientes condiciones:

- **a)** Que la conexión se solicite para cualquier inmueble situado en suelo urbano.
- **b)** Que la conexión se solicite para una edificación, que aún no estando en suelo urbano, sea utilizada como vivienda habitual por el solicitante de conformidad con la normativa urbanística aplicable. Para su comprobación el operador designado podrá requerir al solicitante certificación del Ayuntamiento que acredite tales extremos.

**3.** Cuando dicho operador designado considere que una solicitud no es razonable y no se da ninguna de las dos condiciones anteriores, deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, para la autorización de dicha consideración.

**4.** El operador designado deberá satisfacer cada solicitud razonable de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas, referidas en el punto 1 anterior, en un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir de su recepción. Cuando dicha solicitud se realice conjuntamente con la de acceso al servicio telefónico disponible al público, se deberán satisfacer ambas en el mencionado plazo.



En caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable al operador, este podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos remitida al solicitante por correo certificado con acuse de recibo en la que se informará al solicitante de la posibilidad de que dispone para presentar las reclamaciones a que se refiere el artículo 27 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (LA LEY 9749/2009).

En el caso de no poder realizar el mencionado suministro en dicho plazo, una vez descontados los retrasos a que se refiere el párrafo anterior, sin mediar causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, deberá compensar automáticamente a éste eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales relativas a la conexión equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo.

**5.** La tramitación de las autorizaciones previstas en el apartado 3 se llevará a cabo por el procedimiento establecido en el Reglamento aprobado por el anexo I del Real Decreto 1773/1994, de 5 de agosto (LA LEY 3016/1994).

### **Artículo 30 Guías telefónicas**

**1.** Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a disponer de una guía general impresa de números de abonados, que se actualice, como mínimo, una vez al año. Todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.

**2.** Cuando la disposición de la guía a la que se refiere este artículo no quede garantizada por el libre mercado, su elaboración, que se realizará teniendo en cuenta los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, corresponderá a la empresa designada al efecto quien, además, habrá de entregarla gratuitamente a todos los abonados del servicio telefónico disponible al público. Cuando varios contratos de abono al servicio telefónico disponible al público estén domiciliados en la misma dirección, se entenderá cumplida dicha obligación entregando un ejemplar de la guía. Cuando, de acuerdo con lo especificado en el apartado 6 de este artículo, la guía se haya organizado en varios tomos, la empresa designada podrá limitar la entrega al tomo correspondiente a la demarcación territorial en que se

incluya el domicilio del abonado, y pondrá a su disposición, gratuitamente, el resto de los tomos de la provincia.

**3.** La empresa designada podrá entregar a un abonado una guía telefónica en formato electrónico en lugar de la edición impresa, en las mismas condiciones que las establecidas para esta última en este artículo, siempre que incluya en dicha entrega formularios e indicaciones claras en forma impresa para la solicitud de la edición impresa. En caso de mediar solicitud por parte del abonado, dentro de los 30 días siguientes a la entrega de la guía electrónica, la empresa designada deberá entregar a dicho abonado la edición impresa en un plazo no superior a los 30 días, contados a partir de la recepción de la solicitud.

La empresa designada deberá ofrecer acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad, en las condiciones y plazos de accesibilidad establecidos para las páginas de Internet de las administraciones públicas, en el reglamento aprobado por el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35, facilitará a los usuarios ciegos o con grave discapacidad visual la franquicia al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado que establezca la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

**4.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 67, en relación con los datos relativos a cada abonado, deberá figurar, al menos, la siguiente información:

- **a)** Nombre y apellidos, o razón social.
- **b)** Número o números de abonado.
- **c)** Dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera.
- **d)** Terminal específico que deseen declarar, en su caso.

Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una persona física, podrá solicitar, al operador que le proporciona el servicio, que asociado a un mismo número figure el nombre de otra persona mayor de edad con la que conviva. La solicitud de alta de dicha inscripción se realizará de forma conjunta, mientras que para la baja bastará con la solicitud del interesado. Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una entidad u organización que tenga asignada una pluralidad de números, el operador del cual dependan esos números deberá asegurarse de que figuren, debidamente ordenadas, las inscripciones necesarias, para facilitar la localización de los números de los usuarios externamente más relevantes de dicha entidad u organización.

**5.** En las hojas iniciales de cada ejemplar de guía telefónica se facilitará, al menos, la siguiente información:

- **a)** La dirección postal y números telefónicos de atención al usuario de los proveedores del servicio telefónico disponible al público de los que dependa alguno de los números que figuran en ese ejemplar.
- **b)** Información a los abonados sobre su derecho a no figurar en una guía accesible al público o, en su caso, a que se omita parcialmente su dirección o algún otro dato, en los términos que haya estipulado su proveedor, a que sus datos que aparezcan en la guía no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial y sobre el ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación de sus datos, en los términos previstos por la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- **c)** Instrucciones que indiquen cómo acceder y hacer uso de la guía telefónica y del servicio telefónico disponible al público.
- **d)** Las direcciones postales y números telefónicos de los servicios públicos en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil.
- **e)** Los números de los servicios de consulta sobre números de abonado.
- **f)** Fecha completa de edición y actualización, así como nombre y dirección del editor.
- **g)** Información relativa al departamento o servicio especializado de atención al cliente, de los prestadores del servicio universal al que se refiere el artículo 26 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (LA LEY 9749/2009).

**6.** Los datos que figuren en las guías telefónicas estarán recogidos en un tipo de letra claro y de fácil lectura. La impresión se realizará preferentemente a dos caras, utilizando un papel con una textura que permita dicha impresión sin dificultar la lectura de la información. La encuadernación deberá soportar sin deterioro un uso normal durante la vigencia de la guía.

Los datos estarán relacionados por orden alfabético del primer apellido o razón social. Después del primer apellido se reflejará completo el segundo, seguido tras una coma, del nombre propio o de sus

iniciales. Asociado a cada número figurará, además, la dirección del abonado, sin especificación de piso o letra, y, en su caso, un identificador del tipo de terminal (teléfono normal, fax, RDSI, videoconferencia, telefonía móvil, telefonía de texto para personas sordas, entre otros) que el abonado haya manifestado su deseo de que figure de forma tal que permita tener constancia del contenido de la solicitud y la identidad del solicitante.

Con carácter general y dentro del ámbito provincial de las guías telefónicas, su contenido se organizará por orden alfabético de los términos municipales y, en su caso, de entidades locales menores, salvo la capital de la provincia que aparecerá en primer lugar. Dentro de cada término o entidad local menor se organizará por la letra del primer apellido o razón social.

Cuando el número de abonados de una provincia sea elevado, la guía telefónica se podrá organizar territorialmente en varios tomos para facilitar su manejo. La división de la información provincial para su inclusión en cada tomo se realizará de modo que se facilite su uso, teniendo especialmente en cuenta para ello la demanda y utilización habitual de la información por los usuarios del servicio telefónico disponible al público.

La información relativa a los abonados de distintos servicios telefónicos o de diferentes operadores deberá tener un tratamiento tipográfico equivalente.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 67, la guía general de números de abonados que se incluye en el ámbito del servicio universal deberá actualizarse, como mínimo, cada 12 meses. En cada actualización se incluirán todas las rectificaciones, altas y bajas que hayan sido comunicadas con anterioridad al cierre de la edición. El período comprendido entre la fecha de actualización de los datos y la fecha de edición de las guías telefónicas no podrá superar los tres meses.

**7.** En relación con los datos de carácter personal relativos a cada abonado incluidos en las guías, así como a sus derechos, será de aplicación lo establecido en el capítulo I del título V de este reglamento y la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

### **Artículo 31 Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado**

Los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a disponer de un servicio de consulta telefónica sobre los números de abonado contenidos en las guías telefónicas a las que se refiere el artículo 30, actualizado y de ámbito nacional.

Este servicio se prestará a un precio asequible y con los objetivos de calidad que se fijen de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 34.

En relación con los datos personales relativos a cada abonado, será de aplicación lo establecido en el capítulo I del título V y en la demás normativa vigente en cada momento sobre protección de los datos personales."

### **Artículo 32 *Teléfonos públicos de pago u otros puntos de acceso público a la telefonía vocal***

**1.** En la prestación del servicio universal se deberá garantizar la existencia de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago u otros puntos de acceso público a la telefonía vocal. A estos efectos, se consideran teléfonos públicos de pago los situados en el dominio público de uso común. Mediante Orden del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio se podrán especificar otros puntos de acceso público a la telefonía vocal y las condiciones de integración en la oferta suficiente de puntos de acceso público a la telefonía vocal.

El operador designado para la prestación de este elemento deberá garantizar la existencia de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en la zona correspondiente a la designación, con las condiciones técnicas mínimas que se establecen en el apartado 3.

Se considerará oferta suficiente la existencia, con una distribución geográfica razonable, de, al menos, un teléfono público de pago y uno más por cada 3.000 habitantes en cada municipio de 1.000 o más habitantes y de un teléfono público de pago en cada uno de los municipios de menos de 1.000 habitantes en los que esté justificado sobre la base de la existencia de una distancia elevada a facilidades similares, la baja penetración del servicio telefónico fijo, la falta de accesibilidad del servicio telefónico móvil o la elevada tasa de población flotante.

El operador designado deberá satisfacer, en un plazo razonable, todas las solicitudes de instalación de nuevos teléfonos públicos de pago que le presenten los ayuntamientos hasta cumplir con los criterios de oferta suficiente.

Asimismo, el operador designado deberá mantener la oferta de ubicaciones y terminales de telefonía de pago con equipos de tecnología adecuada. No obstante, podrá realizar las modificaciones de dicha oferta, incluyendo cambios de ubicación y retirada de terminales cuando se sobrepase el criterio de oferta mínima, que sean necesarias para mantener la adecuación de la oferta a las necesidades de los usuarios. Dichas modificaciones se podrán realizar previa comunicación motivada al ayuntamiento

correspondiente y siempre que este no haya manifestado su oposición igualmente motivada en el plazo de un mes a partir de dicha comunicación.

Cuando el operador designado considere que una solicitud de instalación de nuevos teléfonos públicos de pago o una oposición a la modificación de la oferta, presentada por algún ayuntamiento, no se corresponde con las obligaciones de servicio universal, podrá dirigirse a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, la cual resolverá siguiendo el mismo procedimiento que el indicado en el artículo 29.5.

**2.** Para la elección de las nuevas ubicaciones se tendrán en cuenta las zonas o lugares más transitados y de mayor demanda potencial, así como aquellas otras con escasa penetración del servicio telefónico fijo disponible al público.

**3.** Los teléfonos públicos de pago a los que se refiere este artículo deberán:

- **a)** Ofrecer a los usuarios la posibilidad de realizar llamadas con destino a cualquier abonado del servicio telefónico disponible al público, respetando su carácter gratuito, en su caso.
- **b)** Permitir efectuar gratuitamente llamadas de emergencia sin tener que utilizar ninguna forma de pago, utilizando el número único de llamadas de emergencia 112 y demás números de emergencia que estén definidos como gratuitos por la normativa vigente en cada momento.
- **c)** Permitir su uso durante las 24 horas del día, contando con iluminación suficiente durante las horas nocturnas.
- **d)** Disponer del aislamiento acústico necesario para proteger al usuario del ruido exterior y asegurar un nivel adecuado de privacidad de las comunicaciones.
- **e)** Incorporar una pantalla electrónica que indique el número marcado, el crédito mínimo exigido y el crédito disponible, y sistemas ópticos y acústicos de aviso de finalización de crédito.
- **f)** Disponer, en lugar visible, de información adecuada y actualizada sobre las condiciones básicas de uso del servicio y sobre sus precios, en la que se incluirá en todo caso indicación sobre el carácter gratuito de las llamadas de emergencias al servicio 112, así como, en su caso, los demás servicios de emergencias que estén definidos como

gratuitos por la legislación vigente en cada momento y sobre el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado al que se refiere el artículo 31.

- **g)** Disponer de medidas de seguridad adecuadas contra el vandalismo y contra su utilización indebida.
- **h)** Efectuar el cobro de la comunicación al final de esta y devolver el saldo sobrante sobre la base de las monedas previamente depositadas. En el caso de pago con tarjeta, el cobro se efectuará al finalizar la comunicación.

Además, las nuevas instalaciones de teléfonos públicos de pago deberán ofrecer las opciones de pago por monedas y por tarjeta. Cuando se instalen de forma agrupada, dichas opciones deberán ser ofrecidas por el conjunto de los teléfonos públicos de pago de la agrupación.

- **i)** Permitir el acceso gratuito al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado referido en el artículo 31.

**4.** El operador designado deberá mejorar progresivamente las condiciones de accesibilidad de los teléfonos públicos de pago a los que se refiere este artículo, teniendo en cuenta: la necesaria compatibilidad con el uso por personas con discapacidad, los estándares internacionales sobre accesibilidad aplicados en los países más avanzados, las normas de las distintas Administraciones públicas españolas y los trabajos de las organizaciones más representativas de personas con discapacidad, así como la distribución de la demanda y la climatología de las distintas zonas del territorio.

Para ello, el operador designado presentará, para su aprobación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad y, en particular, por los usuarios ciegos, sordos, en silla de ruedas o de talla baja. En relación con los usuarios ciegos, los planes deberán contemplar la accesibilidad, tanto de la información dinámica facilitada por el visor de terminal, como de la estática a la que se refiere el apartado 3.f) de este artículo. Dichos planes se deberán presentar con un año de antelación a la finalización del que estuviera vigente o cuando el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio lo demande por considerar superado el vigente.

### **Artículo 33 Otras medidas para facilitar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad**

**1.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27.2.e), los operadores designados para la prestación del servicio telefónico disponible al público referido en el artículo 27.2.b), o para la prestación de los servicios de directorio referidos en el artículo 27.2.c), o para la prestación del servicio de teléfonos públicos de pago referido en el artículo 27.2.d) deberán garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso a dichos servicios a un nivel equivalente al que disfrutaban el resto de usuarios finales.

Dentro del colectivo de las personas con discapacidad, se considerarán incluidas las personas ciegas o con grave discapacidad visual, las personas sordas o con grave discapacidad auditiva, las personas con graves problemas en el habla y, en general, cualesquiera otras con discapacidades físicas que les impidan manifiestamente el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso de este.

**2.** A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el operador designado para la prestación del servicio telefónico disponible al público referido en el artículo 27.2.b), garantizará la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación para personas sordas o con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales, y realizará una difusión suficiente de aquélla.

Los abonados ciegos o con discapacidad visual, previa solicitud al operador designado, dispondrán de las facturas y la publicidad e información, suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes o bien en un formato electrónico accesible, según sea su necesidad para el acceso apropiado a la información.

### **Artículo 34 Condiciones relativas a la calidad**

El operador designado deberá cumplir en relación con el conjunto de sus usuarios finales, en todo el territorio y para todos los servicios abarcados por dicha designación, con los niveles mínimos de calidad de servicio que se establezcan por orden ministerial, y mantendrá una razonable uniformidad en las distintas zonas del territorio y en relación con los distintos tipos de usuarios.



Cuando de la aplicación de los niveles de calidad de servicio al conjunto de los usuarios, según lo previsto en el párrafo anterior, se deriven desviaciones significativas para determinadas zonas o tipos de usuarios que supongan para dichos grupos unos niveles peores a los fijados con carácter general, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá establecer ámbitos de análisis más restringidos y fijar para dichos ámbitos niveles mínimos de calidad de servicio que limiten las mencionadas desviaciones con el objetivo de subsanar los efectos prácticos no deseados derivados del establecimiento de dichos niveles con carácter general.

Las definiciones y métodos de medida de los parámetros de calidad de servicio, los requerimientos relativos a la remisión periódica de los datos a la Administración, las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la posibilidad de comparación de los datos y las demás condiciones relativas a la medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio serán las establecidas mediante orden ministerial.

Los parámetros que se establezcan en dicha orden incluirán los que figuran en la norma del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación ETSI EG 202 057 y el desglose regional será, como mínimo, por comunidad autónoma."

## Sección 2

### Carácter asequible del precio del servicio universal

#### Artículo 35 *Concepto y objetivos*

**1.** La Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a propuesta de los Ministros de Industria, Turismo y Comercio y de Economía y Hacienda, y previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, garantizará el carácter asequible de los precios de los servicios incluidos dentro del servicio universal.

Serán objeto de especial consideración los colectivos de pensionistas y jubilados de renta familiar baja y el colectivo de las personas con discapacidad a las que se refiere el artículo 33.1.

Se entenderá que los precios de los servicios incluidos en el servicio universal son asequibles para los usuarios cuando se cumplan los siguientes objetivos:

- **a)** Que los precios de los servicios incluidos en el servicio universal en zonas de alto coste, rurales, insulares y distantes sean comparables a los precios de dichos servicios

en áreas urbanas, teniendo en cuenta, entre otros factores, sus costes y los colectivos con necesidades sociales especiales conforme a este reglamento.

- **b)** Que se asegure la eliminación de barreras de precios que impidan a las personas con discapacidad el acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal en condiciones equivalentes al resto de usuarios.
- **c)** Que exista una oferta suficiente, a precio uniforme, de teléfonos de uso público en el dominio público de uso común, en todo el territorio abarcado por cada designación. Los precios de las llamadas realizadas desde estos terminales deberán ser comparables a los de las realizadas por los abonados en aplicación del apartado a) anterior, teniendo en cuenta los costes unitarios de su prestación a través de teléfonos públicos de pago.
- **d)** Que se ofrezcan planes de precios en los que el importe de las cuotas de alta, el de los conceptos asimilados y el de las cuotas periódicas fijas de abono no limiten la posibilidad de ser usuario del servicio.
- **e)** Que el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado, referido el artículo 31, esté accesible a todos los usuarios del servicio telefónico disponible al público a precios que no supongan una limitación a las necesidades de utilización del mismo por los usuarios.

**2.** Para alcanzar los objetivos citados en el apartado anterior, el operador designado, según proceda, deberá ofrecer a sus abonados:

- **a)** Programas de precios de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del usuario y, en particular, los siguientes:
  - **1.º** Abono social. Este plan de precios estará destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda del indicador que se determine, en cada momento, por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, y consistirá en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico de la conexión a la red.
  - **2.º** Usuarios ciegos o con grave discapacidad visual. Consistirá en la aplicación de una determinada franquicia en las llamadas al servicio

de consulta telefónica sobre números de abonado, y en el establecimiento de las condiciones para la recepción gratuita de las facturas y de la publicidad e información suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes o bien en un formato electrónico accesible, según sea su necesidad para el acceso apropiado a la información.

- **3.º** Usuarios sordos o con discapacidad auditiva grave o personas con graves problemas en el habla. Este plan especial de precios se aplicará a las llamadas realizadas desde cualquier punto del territorio nacional que tengan como origen o destino un terminal de telefonía de texto y que se establezcan a través del centro de servicios de intermediación para teléfonos de texto.
- **b)** Posibilidad de que el usuario elija la frecuencia de facturación que mejor se adapte a sus preferencias, dentro de las posibilidades ofertadas por el operador, las cuales incluirán, como mínimo, la frecuencia mensual.
- **c)** Posibilidad de restringir y bloquear por parte de los usuarios, a través de un procedimiento sencillo y sin coste alguno, las llamadas internacionales y las que se hagan a servicios con tarificación adicional. Todo ello sin perjuicio de que se pueda seguir realizando el mismo tipo de llamadas a través de mecanismos de selección de operador cuando tengan contratado el servicio con algún otro proveedor sin la restricción o el bloqueo de los mencionados tipos de llamadas.
- **d)** Publicidad e información sobre las condiciones de prestación de los servicios, especialmente con relación al principio de accesibilidad y de asequibilidad de estos.
- **e)** Un nivel básico y gratuito de detalle en las facturas, para que los consumidores puedan comprobar y controlar los gastos generados por el uso de los servicios, así como efectuar un seguimiento adecuado de sus propios gastos y utilización, ejerciendo con ello un nivel razonable de control sobre sus facturas.

- **f)** Medios para el abono previo, así como la posibilidad de efectuar el pago de la conexión de manera escalonada, cuando así se establezca por resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

**3.** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones elaborará un informe anual sobre la evolución y el nivel de la tarificación al público aplicable a los servicios pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que sean prestados por empresas designadas, en particular en relación con los niveles nacionales de precios al consumo y de rentas.

### Sección 3

#### **Operadores obligados a la prestación. Procedimiento de designación de operadores**

##### **Artículo 36 *Designación de operador para la prestación del servicio universal***

**1.** Cuando la prestación de cualquiera de los elementos integrantes del servicio universal no quede garantizada por el libre mercado, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio designará uno o más operadores para que garanticen la prestación eficiente del servicio universal, de manera que quede cubierta la totalidad del territorio nacional. A estos efectos, podrán designarse operadores diferentes para la prestación de los diversos elementos del servicio universal y abarcar distintas zonas del territorio nacional.

La determinación de aquellas zonas geográficas y elementos integrantes del servicio universal en donde no queden garantizadas sus prestaciones por el libre mercado se realizará por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previo informe preceptivo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el que se constate la zona y el elemento cuya prestación no queda garantizada por el libre mercado.

El sistema de designación de operadores encargados de garantizar la prestación de los servicios, elementos y ofertas del servicio universal que se establece en los artículos siguientes de este reglamento se sujeta, en todo caso, a los principios de publicidad, concurrencia, igualdad, eficacia y no discriminación, así como a los restantes establecidos en el capítulo I de este título. Estos procedimientos de designación se podrán utilizar como medio para determinar el coste neto derivado de las obligaciones asignadas, a los efectos de lo dispuesto en las secciones siguientes de este capítulo.

**2.** Una vez finalizado el proceso de designación, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, podrá dictar las instrucciones necesarias, en su caso, para proceder de

forma ordenada al cese del cumplimiento de las obligaciones de servicio universal y su asunción por el nuevo operador u operadores que como consecuencia de dicho proceso hubiesen resultado designados.

**3.** Cuando un operador designado para la prestación del servicio universal se proponga entregar una parte o la totalidad de sus activos de red de acceso local a una persona jurídica independiente informará al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a fin de que éste, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, pueda evaluar las repercusiones de la operación prevista en el suministro de acceso desde una ubicación fija y la prestación de servicios telefónicos, y en su caso, imponer, modificar o suprimir obligaciones específicas de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

**4.** La designación de un operador para la prestación del servicio universal dará lugar, en el caso de que la prestación para la que ha sido designado implique un coste neto que suponga una carga injustificada, a la calificación de dicho operador como receptor de fondos del Fondo nacional de financiación del servicio universal o, en su defecto, del mecanismo de compensación entre operadores que se establece en este reglamento.

### **Artículo 37 *Prestación del servicio universal mediante licitación***

**1.** El procedimiento para designar a un operador encargado de garantizar la prestación de un elemento del servicio universal en una determinada zona se iniciará, con una antelación de al menos seis meses a la finalización del período vigente, por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con la puesta en marcha del procedimiento de licitación previsto en este artículo.

**2.** El titular del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio efectuará, mediante orden ministerial, la convocatoria del correspondiente concurso y la publicación de las bases en las que se determinará el servicio o elemento que se debe prestar, el ámbito territorial, el período y las condiciones de prestación y financiación del servicio, de conformidad con lo establecido en este reglamento y en la Ley 30/2007, de 30 de octubre (LA LEY 10868/2007), de Contratos del Sector Público, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

En los criterios de adjudicación que se incluyan en dichas bases al menos se deberán tener en cuenta los relativos a la eficiencia económica mediante el menor coste neto, a las mejores prestaciones para los usuarios y a las garantías de continuidad en la prestación del elemento de servicio universal del que se trate. En la determinación de las zonas de designación predominará el criterio de eficacia.

Asimismo, las bases contemplarán la determinación del coste neto para todo el periodo de la designación, en base a la oferta presentada por el licitante de acuerdo con la metodología para determinar el coste neto establecida previamente por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, o la determinación de un límite superior de coste neto libremente ofertado por el licitante, en función de la propuesta presentada que se considere más eficiente desde el punto de vista económico.

Los servicios o elementos integrantes del servicio universal susceptibles de ser objeto de licitación, en determinadas zonas, son:

- **a)** El de conexión a red pública de comunicaciones electrónicas, referido en el artículo 28.1.
- **b)** La prestación del servicio telefónico disponible al público, referido en el artículo 28.2.
- **c)** La prestación de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, referido en el artículo 32.
- **d)** La elaboración de las guías telefónicas a las que se refiere el artículo 30.
- **e)** La prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado al que se refiere el artículo 31.

**3.** Podrá presentarse al concurso cualquier persona física o jurídica legalmente establecida.

**4.** El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adjudicará el concurso al licitador que ofrezca las condiciones más ventajosas. En consecuencia, la empresa que resulte adjudicataria tendrá la consideración de operador designado para la prestación del servicio universal.

**5.** En el supuesto de que el concurso sea declarado desierto, la designación del operador encargado de prestar el servicio universal se realizará conforme al artículo siguiente.

### **Artículo 38 *Prestación del servicio universal por designación directa***

Cuando un concurso de designación de operador en relación con un elemento y zona determinadas haya sido declarado desierto, mediante orden del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio se podrá designar para dicho elemento y zona a cualquier operador que tenga poder significativo en mercados que incluyan ese elemento y zona, o se encuentre designado en esos momentos para su prestación. Cuando en una zona determinada no existieran operadores con dicho poder significativo de mercado, ni

con designación en vigor, se podrá designar, previa consulta a las partes implicadas, a cualquiera de los operadores con mayor cuota de participación en dichos mercados.

En la orden a la que se refiere el párrafo anterior, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, se establecerá el servicio o elemento que se deba prestar y en qué ámbito territorial, así como el período y las condiciones de prestación del servicio, todo ello de conformidad con lo establecido en este reglamento.

## **Sección 4**

### **Coste neto de la prestación del servicio universal**

#### **Artículo 39 *Concepto de coste neto***

**1.** El coste neto de las obligaciones del servicio universal se obtendrá hallando la diferencia entre el coste que para el operador designado tiene el operar con dichas obligaciones y el correspondiente a operar sin las mismas. El cálculo del coste neto tendrá en cuenta los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, que hayan revertido al operador designado.

**2.** No se incluirán en el cálculo del coste neto del servicio universal los costes sufridos como consecuencia de la prestación de cualquier servicio que, de acuerdo con lo establecido en este reglamento, quede fuera del ámbito de aplicación de las obligaciones de servicio universal.

**3.** Tendrán la consideración de servicios no rentables los solicitados por clientes o grupos de clientes, a los que un operador no se los prestaría a precio asequible, atendiendo a razones exclusivamente comerciales, bien por disfrutar de tarifas especiales, bien por su alto coste, incluido el de su acceso.

Son susceptibles de ser calificados como servicios no rentables los que deban prestarse a los usuarios que tengan discapacidades que impliquen una barrera de acceso al servicio o un uso más oneroso de este que el de un usuario sin discapacidad y a los colectivos de pensionistas y jubilados cuya renta familiar no exceda del indicador que, conforme al artículo 35.2.a).1.º, establezca la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

**4.** Al evaluar los costes en que incurre el operador por estar obligado a la prestación del servicio universal, se tendrá en cuenta una tasa razonable de remuneración de los capitales invertidos en su prestación, con referencia al coste del dinero en el mercado de capitales.

## **Artículo 40 Componentes de coste neto del servicio universal**

**1.** Los costes netos imputables a las obligaciones de servicio universal impuestas a los operadores que son susceptibles de compensación están compuestos por:

- **a)** El coste neto de las obligaciones de suministrar la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas, desde una ubicación fija, a la que se refiere el artículo 28.1, con los plazos y las condiciones de razonabilidad establecidas en el artículo 29.
- **b)** El coste neto de las obligaciones de prestar el servicio telefónico disponible al público, referidas en el artículo 28.2.
- **c)** El coste neto de las obligaciones de prestar el servicio telefónico mediante teléfonos públicos de pago, referidas en el artículo 32.
- **d)** El coste neto de la obligación de elaborar y poner a disposición de los abonados del servicio telefónico las guías telefónicas a las que se refiere el artículo 30.
- **e)** El coste neto de las obligaciones de prestar los servicios de información números de abonados del servicio telefónico disponible al público, referidas en el artículo 31.

En todos los casos, dichas obligaciones se considerarán conjuntamente con las medidas para facilitar la accesibilidad que se establecen en el artículo 33, las condiciones de calidad del artículo 34 y las de asequibilidad del artículo 35, que le sean de aplicación.

**2.** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones será el organismo encargado de definir y revisar la metodología para determinar el coste neto, tanto en lo que respecta a la imputación de costes como a la atribución de ingresos y deberá ser conforme con lo establecido en este reglamento y basarse en procedimientos y criterios objetivos, transparentes, no discriminatorios y proporcionales y tener carácter público.

**3.** Asimismo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá el procedimiento para cuantificar los beneficios no monetarios obtenidos por el operador, en su calidad de prestador de un servicio universal. En dicha valoración se tendrán en cuenta, como mínimo, las siguientes categorías de potenciales generadores de beneficios no monetarios:

- **a)** Mayor reconocimiento de la marca del operador, como consecuencia de la prestación del servicio.
- **b)** Ventajas derivadas de la ubicuidad.



- **c)** Valoración de los clientes o grupos de clientes, teniendo en cuenta su ciclo de vida.
- **d)** Ventajas comerciales que implica el tener acceso a todo tipo de datos sobre el servicio telefónico.

#### **Artículo 41 Coste neto de las obligaciones de suministrar la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas**

**1.** El coste neto de las obligaciones de suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas se obtendrá sumando el coste neto asociado al suministro de las conexiones para la prestación eficiente de los servicios no rentables, referidos en el artículo 39,3, con el coste neto de suministrar las conexiones en las zonas no rentables, excluyendo posibles duplicidades, y deduciendo los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, debidos a la prestación de este elemento del servicio universal, obtenidos por su prestador.

**2.** El coste neto en las zonas no rentables se obtendrá hallando la diferencia entre los costes imputables debidos a su prestación eficiente y los ingresos atribuibles al suministro de las conexiones en dichas zonas que reviertan al prestador.

**3.** A los efectos de lo previsto en este artículo, se considerarán zonas no rentables las demarcaciones territoriales de prestación de conexiones a la red pública de comunicaciones electrónicas que un operador eficiente no cubriría a precio asequible, atendiendo a razones exclusivamente comerciales.

#### **Artículo 42 Coste neto de las obligaciones de prestar el servicio telefónico disponible al público**

**1.** El coste neto de la obligación de prestación del servicio telefónico disponible al público se obtendrá sumando el coste neto asociado al servicio telefónico disponible al público para la prestación eficiente de los servicios no rentables, referidos en el artículo 39,3, con el coste neto de suministrar el servicio telefónico disponible al público en las zonas no rentables y deduciendo los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, debidos a la prestación de este elemento del servicio universal, obtenidos por el operador.

**2.** El coste neto en las zonas no rentables se obtendrá hallando la diferencia entre los costes imputables debidos a su prestación eficiente y los ingresos atribuibles al suministro del servicio telefónico disponible al público en dichas zonas que reviertan al prestador.

**3.** A los efectos de lo previsto en este artículo, se considerarán zonas no rentables las demarcaciones territoriales de prestación del servicio telefónico disponible al público que un operador eficiente no cubriría a precio asequible, atendiendo a razones exclusivamente comerciales.

**Artículo 43 Coste neto de las obligaciones relativas a las guías telefónicas y al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado**

**1.** El coste neto de la componente relativa a las guías telefónicas se obtendrá hallando la diferencia entre los costes imputables de su prestación eficiente y los ingresos atribuibles que reviertan al prestador, incrementando estos últimos con los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios obtenidos por la prestación de este elemento del servicio universal.

**2.** El coste neto de la componente relativa a la obligación de prestar los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados se obtendrá hallando la diferencia entre los costes imputables de su prestación eficiente y los ingresos atribuibles que reviertan al prestador, incrementando estos últimos con los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios obtenidos por la prestación de este elemento del servicio universal.

**Artículo 44 Coste neto de las obligaciones relativas a los teléfonos públicos de pago**

**1.** El coste neto de la obligación de asegurar la prestación del servicio de teléfonos públicos de pago en el dominio público de uso común en un determinado municipio se calculará hallando la diferencia entre los costes imputables soportados por el operador por su instalación, mantenimiento, encaminamiento del tráfico saliente de aquellos y gestión eficiente, y los ingresos atribuibles generados por dichos teléfonos. Cuando el saldo así calculado muestre que en ese municipio los ingresos son superiores a los costes o cuando el número de estos teléfonos sea superior al exigido para cumplir con la oferta mínima referida en el artículo 32, y estos tengan una distribución territorial razonable, se considerará que no existe coste neto de la obligación en ese municipio.

**2.** El coste neto soportado por un operador designado para su prestación en una determinada zona geográfica, será el resultado de restar a la suma de los costes netos calculados para los municipios abarcados por dicha designación los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, obtenidos por la prestación de este elemento del servicio universal.

**Artículo 45 Determinación periódica del coste neto, verificación y aprobación administrativa**

**1.** Los operadores con obligaciones de servicio universal, designados según el procedimiento previsto en el artículo 38, o según el previsto en el artículo 37 siempre que el coste neto efectivo no haya sido determinado en el proceso de designación, formularán anualmente una declaración a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de los servicios que ofrecen, cuya prestación sólo pueda hacerse con coste neto para ellos, detallando sus distintos componentes de costes e ingresos, de acuerdo con los principios y las normas de este reglamento y siguiendo las instrucciones que dicte la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en ejercicio de sus facultades.

Para ello, el operador obligado, además de llevar una contabilidad separada que permita la adecuada asignación de los costes e ingresos, deberá encargar a una entidad cualificada e independiente, con una periodicidad anual, que compruebe dicha declaración de coste, y tendrá la obligación de aportar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones antes del 31 de julio del año siguiente el informe correspondiente que contenga una declaración de conformidad.

**2.** La cuantificación del coste neto contenida en dicha declaración deberá ser aprobada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, previa verificación realizada por ella misma o por la entidad que, a estos efectos, designe. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones publicará las conclusiones sobre el cumplimiento de los criterios de costes por parte de cada uno de los operadores obligados y la cuantificación del coste neto debidamente aprobada, con el límite de los aspectos confidenciales que puedan revelar una información contable excesivamente desagregada.

#### **Artículo 46 *Determinación de la existencia de una carga injustificada***

Cuando se haya apreciado un coste neto, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinará, mediante resolución motivada, si dicho coste implica una carga injustificada para la empresa prestadora del servicio universal.

### **Sección 5**

#### **Financiación del servicio universal**

#### **Artículo 47 *Operadores obligados a financiar el servicio universal***

**1.** Cuando, en virtud de lo establecido en el artículo 36.4, un operador designado tenga derecho a la financiación del coste neto que le supone la prestación del servicio universal, podrá instar el inicio del

procedimiento para que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ponga en marcha el mecanismo de financiación para compartir dicho coste neto.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones publicará en el "Boletín Oficial del Estado" la lista de operadores obligados a contribuir, los datos referentes a dicho mecanismo y los principios aplicables al reparto de los costes.

**2.** La financiación del coste neto resultante de la obligación de prestación del servicio universal será compartida por todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

**3.** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá exonerar a determinados operadores de la obligación de contribuir a la financiación del servicio universal cuando su volumen de negocios a escala nacional se sitúe por debajo de un umbral preestablecido por ella.

La declaración de exención sólo tendrá efecto para el período que en ella se especifique, y el operador al que afecte deberá asumir la obligación de contribución al Fondo nacional de financiación del servicio universal una vez transcurrido, salvo que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones expresamente lo prorrogue.

#### **Artículo 48 *Objetivos y principios de la financiación***

**1.** El mecanismo de financiación garantizará unos incentivos adecuados que fomenten una prestación eficiente del servicio universal, y limitará los posibles efectos negativos sobre el mercado y las inversiones que puedan derivarse de unos costes más elevados de lo necesario.

**2.** Los objetivos del mecanismo de financiación del servicio universal son los siguientes:

- **a)** Reducir al mínimo las barreras de acceso al mercado y garantizar al mismo tiempo la financiación del servicio universal.
- **b)** Respetar el requisito de neutralidad entre operadores del mercado, las tecnologías específicas o la prestación de servicios, integrada o separadamente, para evitar una distorsión en las estrategias de acceso al mercado o, posteriormente, en las decisiones sobre inversión o en la actividad en dicho mercado.
- **c)** Mantener al nivel mínimo las cargas administrativas y los costes relacionados con ellas.

- **d)** Crear unas condiciones que propicien una mayor eficacia e innovación, para garantizar la prestación del servicio universal al menor coste posible.

**3.** El mecanismo de financiación respetará los principios generales de objetividad, proporcionalidad, no discriminación y transparencia.

**4.** En ningún caso, las aportaciones de un operador para la financiación del servicio universal darán lugar, directa o indirectamente, a que se duplique el pago destinado a sufragar el coste neto de una misma obligación de servicio universal específica.

### **Artículo 49 *Parámetros de reparto del coste neto entre los operadores obligados***

**1.** Las aportaciones de los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas obligados a financiar el servicio universal serán proporcionales a la actividad de cada uno y serán determinadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

El criterio de distribución se basará, para cada operador, en la cantidad resultante de restar de los ingresos brutos de explotación los pagos mayoristas relacionados con la prestación de servicios incluidos en el ámbito del servicio universal y será proporcional al volumen total de negocio en el mercado.

**2.** El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y en función de la evolución tecnológica y de las condiciones del mercado, podrá establecer otros parámetros de distribución que representen mejor la actividad de los operadores, a los efectos de un más equitativo reparto de la carga derivada del servicio universal.

**3.** Las aportaciones que los operadores designados para la prestación del servicio universal deban realizar al Fondo nacional de financiación del servicio universal, por estar obligados a financiar dicho servicio, serán minoradas en las cuantías que, en su caso, les corresponda percibir por las obligaciones de servicio universal que tengan impuestas.

La resultante podrá dar lugar a una aportación neta del operador al mecanismo de financiación o una recepción neta de subsidio.

### **Artículo 50 *Fondo nacional de financiación del servicio universal. Naturaleza y fines. Supresión del fondo***

**1.** El Fondo nacional de financiación del servicio universal garantiza la financiación del servicio universal y recoge las aportaciones de los operadores obligados a contribuir a ella.

El fondo carece de personalidad jurídica propia y su gestión se llevará a cabo por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

**2.** A través del fondo se persiguen los siguientes fines:

- **a)** Gestionar el cobro efectivo de las aportaciones de los operadores de comunicaciones electrónicas.
- **b)** Gestionar los pagos a los operadores con derecho a recibirlos por la prestación del servicio universal.

**3.** En relación con el fondo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará a cabo las siguientes funciones:

- **a)** Conocer su evolución económica y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus fines.
- **b)** Aprobar sus previsiones de ingresos y su liquidación anual.
- **c)** Aprobar la memoria anual de su gestión que se incorporará al informe anual que ha de presentar conforme al procedimiento establecido en el artículo 20 de la Ley 2/2011 (LA LEY 3603/2011) de Economía Sostenible.
- **d)** Gestionar su patrimonio, cobro de derechos y atención de sus obligaciones.
- **e)** Determinar las contribuciones de cada operador.
- **f)** Resolver de forma vinculante los conflictos que se susciten entre operadores en materias relacionadas con el fondo.

**4.** En el caso de que el coste de la prestación del servicio universal para operadores sujetos a estas obligaciones sea de una magnitud tal que no justifique los costes derivados de la gestión del fondo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá proponer al Gobierno su supresión y, en su caso, el establecimiento de mecanismos de compensación directa entre operadores.

### **Artículo 51 Recursos del Fondo nacional de financiación del servicio universal. Aportaciones y gestión**

- 1.** Son recursos del Fondo nacional de financiación del servicio universal los siguientes:
  - **a)** Las aportaciones que realicen los operadores obligados a financiar el servicio universal.
  - **b)** Las aportaciones realizadas por cualquier otra persona física o jurídica que desee contribuir desinteresadamente a la financiación de cualquier actividad propia del servicio universal.
- 2.** Las aportaciones pecuniarias se depositarán en una cuenta restringida abierta a tal efecto en una entidad de crédito. Al total de los activos se le deducirán los gastos de la gestión del fondo.
- 3.** Los recursos del fondo sólo se podrán invertir en activos financieros de alta liquidez y rentabilidad asegurada.
- 4.** El procedimiento para fijar las aportaciones y llevarlas a cabo será el siguiente:
  - **a)** En el plazo de dos meses a partir de la publicación de la lista referida en el artículo 47.1, cada operador obligado enviará la información relativa a sus ingresos del último ejercicio que se haya cerrado tres meses antes de la publicación de dicha lista a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
  - **b)** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones calculará las cuotas de mercado de los operadores obligados a contribuir y la aportación que les corresponda realizar a cada uno. En el plazo de dos meses, contados a partir de la finalización del plazo anterior relativo al envío de información sobre los ingresos, publicará en el «Boletín Oficial del Estado» la aportación anual que corresponda ingresar a cada operador obligado por este concepto y les requerirá para que efectúen los ingresos correspondientes, en un único pago en el plazo de un mes a partir de dicha notificación.
  - **c)** Los operadores con derecho a compensación la recibirán dentro del mes siguiente a la finalización del período de pago, de acuerdo con las aportaciones habidas.
- 5.** Si un operador obligado a realizar aportaciones no las lleva a cabo en el plazo establecido, la deuda devengará un interés de demora igual al interés legal más dos puntos desde el día siguiente al de finalización del plazo de pago.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá ejercer las acciones legales encaminadas al cobro de las cantidades debidas, y serán de cuenta del deudor los gastos que ello ocasione.

**6.** La obligación de prestar el servicio universal no quedará condicionada, en ningún caso, a la recepción de compensaciones que provengan del fondo.

**7.** La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones pondrá a disposición de los interesados, a solicitud de estos, la información disponible actualizada relativa a la gestión del Fondo nacional de financiación del servicio universal.

### **Artículo 52 Costes de administración del fondo**

Los costes de administración del fondo incluyen, al menos, los siguientes:

- **a)** Los que ocasione al gestor la supervisión del coste neto.
- **b)** Los administrativos.
- **c)** Los derivados de la gestión de las contribuciones.

Dichos costes serán objeto de reparto entre los operadores obligados con los mismos criterios que el coste neto del servicio universal, formando parte de sus correspondientes aportaciones al fondo.»

### **Disposición adicional única Coordinación en materia de accesibilidad**

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio deberá remitir a la Oficina Permanente Especializada del Consejo Nacional sobre la Discapacidad la información que le solicite sobre el estado de situación de las obligaciones que este real decreto determina en materia de accesibilidad.

### **Disposición derogatoria única Derogación normativa**

Queda derogada la disposición transitoria segunda del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (LA LEY 687/2005), así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este real decreto.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Disposición final primera Título competencial**



Este real decreto se dicta al amparo de la competencia exclusiva sobre telecomunicaciones reconocida en el artículo 149.1.21.º de la Constitución (LA LEY 2500/1978).

### **Disposición final segunda *Desarrollo normativo y aplicación***

Se autoriza al Ministro de Industria, Turismo y Comercio a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de este real decreto.

### **Disposición final tercera *Incorporación del derecho comunitario europeo***

Este real decreto incorpora al ordenamiento jurídico interno, en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, la Directiva 2009/136/CE (LA LEY 22502/2009), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE (LA LEY 4302/2002), 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 (LA LEY 9590/2002), 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) n.º 2006/2004 (LA LEY 9510/2004) sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

### **Disposición final cuarta *Entrada en vigor***

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».