



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 13.11.2007  
COM(2007) 698 final

2007/0248 (COD)

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**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) n° 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores**

(presentada por la Comisión)

{SEC(2007) 1472}  
{SEC(2007) 1473}

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

#### • Motivación y objetivos de la propuesta

Garantizar un nivel elevado de protección de los derechos de los usuarios y los consumidores, en particular el derecho a la intimidad y a la protección de los datos en las comunicaciones electrónicas, es uno de los elementos esenciales de una sociedad de la información para todos, que permite el correcto desarrollo y la implantación a gran escala de nuevos servicios y aplicaciones de carácter innovador. El marco comunitario de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas se basa en la premisa de que un mercado abierto y competitivo constituye la mejor vía para fomentar la innovación y ampliar las posibilidades de elección de los usuarios. No obstante, se reconoce que la competencia por sí sola puede resultar insuficiente para satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos y para proteger los derechos de los usuarios, por lo que el enfoque basado en la competencia que sigue este marco se completa con disposiciones específicas que defienden el servicio universal y los derechos de los usuarios, así como la protección de los datos personales.

La presente propuesta es una de tres propuestas legislativas destinadas a modificar el marco regulador en vigor. Contempla modificaciones de la Directiva servicio universal<sup>1</sup> y de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas<sup>2</sup>. La segunda propuesta legislativa<sup>3</sup> se refiere a las modificaciones de las otras tres Directivas. Se complementa con una tercera propuesta relativa a la creación de una Autoridad Europea del Mercado de las Comunicaciones Electrónicas (en lo sucesivo denominada «la Autoridad»)<sup>4</sup>. Las tres propuestas legislativas van acompañadas de una evaluación de impacto<sup>5</sup> y de una comunicación donde se exponen las principales líneas estratégicas y los resultados de la consulta pública<sup>6</sup>.

La presente propuesta de reforma legislativa adapta el marco regulador, consolidando determinados derechos de los usuarios y de los consumidores (en particular con vistas a mejorar la accesibilidad y fomentar una sociedad de la información para todos) y velando por que las comunicaciones electrónicas sean dignas de confianza, seguras y fiables y proporcionen un elevado nivel de protección de la intimidad y de los datos personales. La propuesta no modifica el ámbito de aplicación o el concepto de servicio universal en vigor en la UE, que serán objeto de una consulta específica en 2008. Está en consonancia con el programa de la Comisión «legislar mejor», concebido para garantizar que las intervenciones legislativas guarden proporción con los objetivos políticos perseguidos, que forma parte de la estrategia global de la Comisión para reforzar y completar el mercado interior.

---

<sup>1</sup> Directiva 2002/22/CE 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, (DO L 108 de 24.4.2002).

<sup>2</sup> Directiva 2002/58/CE 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, (DO L 201 de 31.7.2002).

<sup>3</sup> COM(2007) 697.

<sup>4</sup> COM(2007) 699.

<sup>5</sup> SEC(2007) 1472.

<sup>6</sup> COM(2007) 696.

Más concretamente, la presente propuesta tiene un doble objetivo:

1. reforzar y mejorar la protección de los consumidores y los derechos de los usuarios en el sector de las comunicaciones electrónicas, en particular proporcionando a los consumidores más información sobre los precios y las condiciones de suministro, y facilitando a los usuarios con discapacidad el acceso y la utilización de las comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios de urgencia; y
2. aumentar la protección de la intimidad y de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, en particular reforzando las disposiciones relacionadas con la seguridad y mejorando los mecanismos de aplicación.

- **Contexto general**

En el marco de la estrategia renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo, la Comisión propuso en junio de 2005 una nueva estrategia, la iniciativa «i2010: Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo», que establece orientaciones políticas generales para promover una economía digital abierta y competitiva. La creación de un Espacio Único Europeo de la Información, que es uno de los principales pilares de la iniciativa i2010, incluye la reforma del marco regulador como uno de sus desafíos clave, poniendo un énfasis particular en la seguridad y la protección de la intimidad y los datos personales. Además, garantizar un nivel adecuado de prestación del servicio universal es crucial para lograr una sociedad de la información para todos.

Conforme a los principios del programa «legislar mejor», el marco prevé una revisión periódica para garantizar su adaptación a la evolución de la tecnología y del mercado. El 29 de junio de 2006, la Comisión presentó un informe<sup>7</sup> al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento del marco regulador de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. El informe señalaba que el marco había aportado ventajas considerables a los ciudadanos, los consumidores y las empresas en términos de mayores posibilidades de elección, precios más reducidos y productos y servicios innovadores, pero que todavía había margen de mejora en el ámbito de la protección de los consumidores y de la seguridad, para seguir adaptándose a los progresos tecnológicos y no perder eficacia durante el próximo decenio.

- **Disposiciones vigentes en el ámbito de la propuesta**

El objetivo de la presente propuesta es modificar dos Directivas, a saber: la Directiva servicio universal y la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.

- **Coherencia con otras políticas y objetivos de la Unión**

La Directiva servicio universal establece medidas sectoriales que complementan la legislación comunitaria vigente en el campo de la protección de los consumidores. La Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas complementa la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y a la libre circulación de estos datos, introduciendo disposiciones específicas referentes al sector de las comunicaciones electrónicas.

---

<sup>7</sup> COM(2006) 334.

## 2. CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO

### • Consulta de las partes interesadas

#### Métodos y principales sectores de consulta, perfil general de los consultados

Los servicios de la Comisión pusieron en marcha una consulta en dos fases a finales de 2005. La primera fase consistió en una solicitud de aportaciones, que se tradujo en una audiencia pública con más de 440 participantes (celebrada en enero de 2006) y alrededor de 160 contribuciones de partes interesadas. Se les invitó a dar su opinión sobre temas generales relativos a la regulación de las comunicaciones electrónicas. Sus opiniones se tuvieron en cuenta en la preparación de la Comunicación de la Comisión, de 29 de junio de 2006, sobre la revisión<sup>8</sup>, así como en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión y la evaluación de impacto que la acompañaban. La publicación de estos documentos marcó el inicio de la segunda fase de la consulta pública, que se desarrolló hasta octubre de 2006. Se celebró un seminario público en octubre de 2006 para que las partes interesadas pudieran expresar sus puntos de vista sobre los documentos de la consulta. Se recibieron en total 224 respuestas de una amplia gama de partes interesadas, tanto de dentro como de fuera de la UE. Enviaron comentarios por escrito 52 asociaciones industriales, 12 asociaciones comerciales y sindicatos y 15 asociaciones de usuarios, así como 18 Estados miembros y el Grupo de Entidades Reguladoras Europeas (ERG).

#### Resumen de las respuestas y forma en que se han tenido en cuenta

En general, las propuestas formuladas en el ámbito del servicio universal recibieron el respaldo de las organizaciones de consumidores y del ERG, así como de la mayoría de los Estados miembros. Por otra parte, los operadores se inclinaron generalmente por enfoques de autorregulación o corregulación, en particular para mejorar la transparencia de las tarifas y para facilitar el uso de los servicios y equipos de comunicaciones electrónicas y el acceso a los servicios de urgencia por los usuarios con discapacidad.

Respecto a las propuestas para mejorar las disposiciones de seguridad de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas, las aportaciones reflejaron un amplio apoyo a los objetivos globales, aunque las opiniones expresadas eran más matizadas en cuanto a los medios propuestos para lograr estos objetivos. En términos generales, los Estados miembros manifestaron un apoyo con reservas a las propuestas de la Comisión; las organizaciones de consumidores también se pronunciaron a favor de las mismas y las autoridades de protección de datos consideraron que las propuestas de la Comisión no siempre eran suficientemente ambiciosas. Por otro lado, la industria se mostró más favorable a las alternativas que no implicaban una intervención reguladora. Los resultados de la consulta pública se han tenido en cuenta en la presente propuesta.

---

<sup>8</sup> Véase la nota 7.

- **Obtención y utilización de asesoramiento técnico**

*Ámbitos científicos y técnicos pertinentes*

Estudio «Preparing the next steps in regulation of electronic communications — a contribution to the review of the electronic communications regulatory framework» (Hogan & Hartson, Analysys), 2006.

*Asesoramiento recibido y utilizado*

El estudio confirmó la pertinencia general del marco regulador, de sus objetivos y del enfoque global. Sin embargo, indicó la necesidad de introducir ajustes en determinadas áreas.

El estudio examinó las medidas encaminadas a proteger los derechos de los usuarios, así como la privacidad, la seguridad y la confidencialidad de las comunicaciones en línea. Recomendó una serie de cambios, en particular la mejora de la transparencia y la publicación de la información destinada a los usuarios finales, la introducción de la notificación de las infracciones de seguridad en el marco de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas, y el derecho explícito de las autoridades nacionales de adoptar directrices sobre seguridad.

*Medios utilizados para divulgar los dictámenes técnicos*

El estudio está disponible en:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/ext\\_studies/index\\_en.htm#2006](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/ext_studies/index_en.htm#2006)

- **Evaluación de impacto**

El informe de junio de 2006 sobre la evaluación de impacto proporcionó un análisis inicial de un conjunto de opciones estratégicas generales. Este análisis se acabó de perfilar tras la consulta pública. La segunda evaluación de impacto, publicada junto con la presente propuesta, se centra en un grupo más específico de opciones en lo que respecta a las propuestas con repercusiones de mayor envergadura.

Los grupos más afectados por las modificaciones propuestas son las empresas, las administraciones públicas, los ciudadanos y la sociedad europea en general, ya que todos son usuarios de las comunicaciones electrónicas. Este grupo de interesados no es homogéneo y sus miembros tienen a menudo intereses contrapuestos. Los principales agentes a los que afectan las presentes propuestas son los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas y los operadores de redes, así como las autoridades nacionales de reglamentación (ANR).

La evaluación de impacto está disponible en:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/public\\_consult/index\\_en.htm#communication\\_review](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/index_en.htm#communication_review)

### 3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

#### • Resumen de la acción propuesta

La propuesta tiene por objeto modificar las Directivas vigentes sobre servicio universal y sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.

Las principales modificaciones propuestas para la Directiva servicio universal son las siguientes:

- mejorar la transparencia y la publicación de la información destinada a los usuarios finales;
- facilitar el uso y el acceso a las comunicaciones electrónicas a los usuarios con discapacidad;
- permitir a los consumidores cambiar más fácilmente de proveedor, en particular reforzando las disposiciones relativas a la conservación del número;
- mejorar las obligaciones relativas a los servicios de urgencia;
- garantizar una conectividad básica y la calidad del servicio; y
- modernizar determinadas disposiciones de la Directiva para adaptarlas a la evolución de la tecnología y del mercado, en particular eliminando las disposiciones obsoletas o redundantes.

Por lo que se refiere a la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas, las propuestas principales son las siguientes:

- introducir la notificación obligatoria de los casos de violación de la seguridad que impliquen una pérdida de datos personales de los usuarios o riesgos para dichos datos;
- reforzar las disposiciones de aplicación relativas a la seguridad de las redes y la información, que se adoptarán previa consulta a la Autoridad;
- reforzar las disposiciones de aplicación y control del cumplimiento para garantizar que existan en los Estados miembros medidas suficientes para combatir el correo electrónico no solicitado («spam»);
- aclarar que la Directiva también se aplica a las redes públicas de comunicaciones que admiten dispositivos de recopilación de datos y de identificación (incluidos dispositivos sin contacto, como los sistemas de identificación por radiofrecuencia, RFID);
- modernizar algunas disposiciones que ya no son pertinentes, eliminando también las disposiciones obsoletas o redundantes.

#### • Base jurídica

Artículo 95 del Tratado CE.

- **Principio de subsidiariedad**

La acción propuesta implica la modificación del marco regulador vigente en la UE y se refiere, por lo tanto, a un ámbito en el que la Comunidad ya ha ejercido su competencia. Por consiguiente, la propuesta se atiene al principio de subsidiariedad enunciado en el artículo 5 del Tratado CE. El modelo regulador del marco se basa en el principio de regulación descentralizada en los Estados miembros, que confiere a las autoridades nacionales la responsabilidad de supervisar los mercados nacionales con arreglo a un conjunto común de principios y procedimientos.

- **Principio de proporcionalidad**

La presente propuesta se ajusta al principio de proporcionalidad, puesto que establece un nivel mínimo de armonización y deja que sean los Estados miembros o las autoridades nacionales de reglamentación los que definan las medidas de ejecución. Cuando se requiera un mayor nivel de armonización, está previsto que la Comisión adopte medidas técnicas de ejecución. Este enfoque prevé que la regulación *ex ante* sea suficientemente flexible para responder a la evolución de la tecnología y del mercado en este sector, respetando al mismo tiempo los objetivos y los principios definidos por el legislador.

Las modificaciones propuestas no van más allá de lo que es necesario para lograr el objetivo de regular mejor el sector y de garantizar un nivel elevado de protección de los derechos de los usuarios. Se ajustan, pues, al principio de proporcionalidad enunciado en el artículo 5 del Tratado CE.

- **Instrumentos elegidos**

Instrumento propuesto: directiva.

Otros medios no serían adecuados, ya que la finalidad de la propuesta es modificar dos directivas en vigor.

#### **4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS**

La propuesta no tiene ninguna repercusión en el presupuesto comunitario.

#### **5. INFORMACIÓN ADICIONAL**

- **Simplificación**

La presente propuesta simplificará los procedimientos administrativos de los poderes públicos, al eliminar algunas disposiciones obsoletas, como la obligación de determinar un conjunto mínimo de líneas arrendadas y otras obligaciones previstas en el marco anterior (tarifas al público y selección y preselección del operador). Se introducen otras medidas de simplificación que afectan a las autoridades nacionales de reglamentación, que ya no estarán obligadas a presentar información sobre los controles aplicados y los sistemas de contabilidad de costes de las empresas en cuestión.

Además, se propone derogar otras disposiciones obsoletas, por ejemplo las medidas destinadas a facilitar la transición entre el marco «antiguo» de 1998 y el de 2002.

La presente propuesta figura en el programa permanente de la Comisión para la actualización y simplificación del acervo comunitario, así como en su programa de trabajo y legislativo con la referencia 2007/INFSO/001.

- **Derogación de disposiciones legales vigentes**

La adopción de la propuesta supondrá la derogación de la Decisión 2003/548/CE de la Comisión, de 24 de julio de 2003, relativa al conjunto mínimo de líneas arrendadas con características armonizadas y las correspondientes normas a que se refiere el artículo 18 de la Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal)<sup>9</sup>.

- **Cláusula de reexamen/revisión/expiración**

Las Directivas que se modifican incluyen ya una cláusula de revisión periódica.

- **Tabla de correspondencias**

Los Estados miembros deberán comunicar a la Comisión el texto de las disposiciones nacionales que transponen la presente Directiva, así como una tabla de correspondencias entre dichas disposiciones y la Directiva.

- **Espacio Económico Europeo**

El acto propuesto se refiere a un asunto pertinente para el EEE y, por tanto, debe hacerse extensivo a su territorio.

- **Explicación detallada de la propuesta**

Artículo 1: Modificaciones de la Directiva servicio universal

Los objetivos de las modificaciones propuestas son los siguientes:

Mejorar la transparencia y publicación de la información destinada a los usuarios

En el artículo 21, apartados 2 a 6: el objetivo es aumentar la transparencia de los precios en beneficio de los consumidores, imponiendo a los operadores la obligación de publicar información actualizada, comparable y adecuada en una forma fácilmente accesible (apartado 2), y permitiendo a terceros utilizar tarifas a disposición del público (por ejemplo, con el fin de vender u ofrecer guías interactivas) y a las autoridades nacionales de reglamentación poner a disposición estas guías cuando no se encuentren en el mercado (apartado 3). Se faculta a las ANR a exigir a los operadores una mayor transparencia en las tarifas (apartado 4), así como información clara sobre las posibles limitaciones de acceso a todos los tipos de contenidos y aplicaciones (apartado 5). La posibilidad de que la Comisión adopte medidas de ejecución pretende garantizar, en su caso, un nivel mínimo de armonización en este campo (apartado 6).

---

<sup>9</sup> DO L 186 de 25.7.2003, p. 43.

### Facilitar a los usuarios con discapacidad el acceso a las comunicaciones electrónicas y su utilización

En el artículo 7: se sustituye la *posibilidad* de que los Estados miembros tomen medidas específicas en favor de los usuarios con discapacidad por la *obligación* explícita de hacerlo.

En el artículo 22: se amplían las competencias de las ANR de solicitar a los operadores que publiquen información destinada a los usuarios finales sobre la calidad de sus servicios, para incluir también un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.

En el artículo 26, apartado 4: se impone a los Estados miembros la obligación de velar por que los usuarios finales con discapacidad puedan acceder a los servicios de urgencia, con el fin de conseguir unas comunicaciones electrónicas plenamente integradoras.

En el artículo 33: se prevé un mecanismo comunitario para abordar las cuestiones de la accesibilidad electrónica con el fin de garantizar a los usuarios con discapacidad un acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutaban los demás usuarios finales (apartado 4). En virtud del apartado 3, los Estados miembros deberán informar a la Autoridad de las medidas adoptadas y de los progresos en el ámbito de la accesibilidad electrónica.

### Mejorar las obligaciones de información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas a los servicios de urgencia

En el artículo 26: se actualiza la Directiva para tener en cuenta la evolución de la tecnología y del mercado, con el fin de garantizar que los usuarios de un servicio que permita efectuar llamadas puedan acceder a los servicios de urgencia (apartado 2) y de reforzar la obligación de transmitir información a las autoridades receptoras de llamadas de urgencia (apartado 5). La posibilidad de que la Comisión adopte medidas de ejecución, prevista en el apartado 7, pretende garantizar, en su caso, un nivel mínimo de armonización en este campo.

### Acceso básico y calidad del servicio («neutralidad de la red y libertades»)

En el artículo 20, apartado 5: se prevé un mecanismo de transparencia en relación con las posibles limitaciones a las posibilidades de los usuarios finales de elegir contenidos y aplicaciones legales, con el fin de capacitar a dichos usuarios finales para decidir con conocimiento de causa sobre los servicios, y permitirles de esta forma beneficiarse plenamente de los progresos tecnológicos en la sociedad de la información.

En el artículo 22: se otorga a las autoridades nacionales de reglamentación la facultad de evitar la degradación de la calidad del servicio estableciendo niveles mínimos de calidad para los servicios de transmisión por red para usuarios finales. La posibilidad de que la Comisión adopte medidas de ejecución pretende garantizar, en su caso, un nivel mínimo de armonización en este campo (apartado 3).

### Otros derechos de los usuarios y los consumidores

En el artículo 9: se establece que las autoridades nacionales de reglamentación supervisarán las tarifas al público si no se ha designado a ninguna empresa como proveedora del servicio universal y se aclara el ámbito de aplicación de las opciones tarifarias especiales. La discapacidad se añade como criterio en el apartado 3.

En el artículo 20, apartado 2, letra h): los contratos celebrados con los consumidores deberán proporcionar un mínimo de información relacionada con la seguridad de los servicios de comunicaciones electrónicas.

En el artículo 20, apartado 4: los clientes deberán ser debidamente informados por su proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas sobre si se proporciona o no acceso a los servicios de urgencia.

En el artículo 20, apartado 6: se establece la necesidad de informar claramente a los usuarios finales, antes de la celebración del contrato (y, posteriormente, de manera periódica), de su obligación de respetar los derechos de autor y derechos afines, así como de los tipos más comunes de infracción y de sus consecuencias jurídicas. Ello se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico<sup>10</sup>.

En el artículo 27, apartados 2 y 3: el objetivo es estimular el desarrollo del Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS), que ofrece una oportunidad para el desarrollo de servicios paneuropeos.

En el artículo 28, apartados 1 y 2: se impulsa el acceso a los servicios transfronterizos, contribuyendo así a la realización del mercado interior para los ciudadanos y empresas.

En el artículo 30: para garantizar que los consumidores puedan beneficiarse plenamente del derecho a la conservación de su número, este derecho ya no se circunscribe a los servicios telefónicos disponibles al público, sino que se vincula al derecho a los números del plan nacional de numeración. Además, el plazo máximo para hacerlo efectivo se fija en un día hábil. El apartado 4 introduce un procedimiento para prever adaptaciones a los futuros progresos tecnológicos, que se complementa con modificaciones del anexo I, parte C. Además, las autoridades nacionales de reglamentación deberán velar por que los consumidores no se vean disuadidos de cambiar de proveedor cuando les interese.

En el artículo 31: para garantizar que las normas que prevén una obligación de transmisión («must-carry») sean proporcionadas y se adapten a la evolución de la tecnología y del mercado, se refuerza la obligación de los Estados miembros de revisarlas y justificarlas.

En el artículo 33: el nuevo párrafo tiene por objeto garantizar que se tengan debidamente en cuenta los intereses de los consumidores en el proceso de toma de decisiones de las autoridades nacionales de reglamentación.

#### Mejoras técnicas en la redacción de la Directiva

En el artículo 1, apartado 1: se refleja el hecho de que determinados aspectos de los equipos terminales están cubiertos por el marco, en línea con las disposiciones relativas al acceso a las comunicaciones electrónicas, incluidos los equipos terminales, y su utilización, por parte de los usuarios con discapacidad.

---

<sup>10</sup> DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

En el artículo 2, letra c): Se aclara la definición de «servicio telefónico disponible al público». Es coherente con la modificación del artículo 26, ya que la obligación de acceso a los servicios de urgencia se impone únicamente a algunos proveedores. Por otro lado, se aclara que, cuando se imponga el acceso a los servicios de urgencia, los usuarios podrán llamar al número «112» gratuitamente y sin tener que utilizar ningún medio de pago.

En el artículo 4: se introduce una mejora técnica en la formulación del servicio universal, separando el acceso de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Ello no afecta al ámbito de aplicación o a la prestación del servicio universal a los consumidores y a los usuarios finales.

En el artículo 8, apartado 3: permite a las autoridades nacionales de reglamentación evaluar las repercusiones de cualquier entrega prevista de la red de acceso local a una persona jurídica independiente por parte del prestador del servicio universal.

En el artículo 23: esta enmienda se justifica por la introducción de un capítulo específico sobre seguridad en la Directiva marco 2002/21/CE.

En el artículo 26, apartado 1: esta enmienda es coherente con la modificación del artículo 2, letra c).

En el artículo 37: se actualiza el procedimiento del Comité para reflejar las modificaciones de la Decisión 1999/468/CE.

Se modifican las siguientes disposiciones con el fin de reflejar la evolución de la tecnología y del mercado:

- Artículo 20, apartados 2 y 3
- Artículo 25
- Artículo 27, apartados 1 y 2
- Artículo 29
- Artículo 34
- Anexos I, II y III<sup>11</sup>.

Supresión de disposiciones anticuadas u obsoletas

En el artículo 1, apartado 2: la referencia al suministro al público de líneas arrendadas resulta obsoleta y debe por tanto suprimirse (véanse los cambios en el artículo 18, *infra*).

En el artículo 2, letra b): se suprime la definición porque resulta innecesaria.

---

<sup>11</sup> También se examinó si seguían siendo pertinentes las disposiciones del anexo VI sobre la interoperabilidad de los equipos de consumo digitales. Dado que el examen aún no ha finalizado, la Comisión, en virtud de sus competencias de comitología, podrá modificar estas disposiciones de una manera más rápida (artículos 35 y 37).

Se suprime el artículo 16 puesto que se refiere a las obligaciones impuestas a los Estados miembros para facilitar la transición entre el paquete regulador de 1998 y el marco de 2002, que ahora resultan anticuadas.

En el artículo 17, se suprime por redundante el apartado 3. Las autoridades nacionales de reglamentación proporcionan esta información a la Comisión en el marco del «procedimiento del artículo 7». Por otra parte, la Comisión puede presentar peticiones razonadas de información a las autoridades nacionales de reglamentación (artículo 5, apartado 2, de la Directiva marco 2002/21/CE).

Se suprime el artículo 18 puesto que ya no es necesario mantener la obligación de un conjunto mínimo de líneas arrendadas. Esta obligación se justificó con la entrada en vigor del marco de 2002 porque, en ese momento, el mercado no era todavía suficientemente competitivo. Esta enmienda también implica la supresión del anexo VII, así como una pequeña adaptación del artículo 35.

Se suprime el artículo 19 por redundante. Se incluyó en la Directiva servicio universal para facilitar la transición entre el antiguo marco regulador de 1998 y el de 2002. La selección y preselección del operador es una de las obligaciones que pueden imponer las autoridades nacionales de reglamentación a los operadores que tienen un peso significativo en el mercado. Resulta más adecuado abordar estas obligaciones de acceso en el marco de la Directiva 2002/19/CE relativa al acceso.

#### Artículo 2: Modificaciones de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas

Los objetivos de las modificaciones propuestas son los siguientes:

##### Notificación de violaciones de seguridad por los operadores de redes y los PSI

En el artículo 4, apartado 3: se garantiza la notificación a los usuarios finales de las violaciones de seguridad que impliquen la pérdida de sus datos personales o algún riesgo para dichos datos, y la información sobre las precauciones disponibles/aconsejables que pueden tomar para minimizar las posibles pérdidas económicas o el daño social resultantes de dicha violación.

En el artículo 4, apartado 4: se garantiza un nivel mínimo de armonización atribuyendo a la Comisión la competencia, en su caso, de adoptar medidas técnicas de ejecución en los ámbitos de la seguridad y la notificación de violaciones, sobre la base del asesoramiento experto de la Autoridad.

##### Mejora de los mecanismos de aplicación

En el artículo 13, apartado 6: se introduce la posibilidad de que los proveedores de servicios de Internet emprendan acciones legales contra los remitentes de spam, lo que debería convertirse en una herramienta importante en la lucha contra las comunicaciones comerciales no solicitadas en Europa.

En el artículo 15 *bis*: se refuerzan los mecanismos de aplicación y control del cumplimiento actualmente en vigor, para permitir a las autoridades competentes adoptar medidas efectivas y eficaces contra las infracciones. Con el fin de garantizar condiciones armonizadas para la prestación de servicios que impliquen flujos de datos transfronterizos, la Comisión dispondrá de la facultad de adoptar medidas técnicas de ejecución en este ámbito, recurriendo al asesoramiento experto de la Autoridad.

#### Mejoras técnicas en la redacción de la Directiva

En el artículo 2, letra e): se adapta la definición de «llamada» para garantizar la coherencia de todo el marco regulador.

En el artículo 3, apartado 1: se aclara que la Directiva se aplica a las redes públicas de comunicaciones que admiten dispositivos de identificación y recopilación de datos (incluidos dispositivos sin contacto, como los dispositivos de identificación por radiofrecuencia);

En el artículo 5, apartado 3: se establece la prohibición del uso de «programas espía» y de otros programas informáticos maliciosos en el marco del Derecho comunitario, independientemente del método utilizado para su entrega e instalación en los equipos de los usuarios (distribución a través de descargas de Internet o de medios externos de almacenamiento de datos, como CD-ROM, llaves USB, flash drives, etc.).

En el artículo 14 *bis*: se introduce una disposición estándar para el procedimiento del Comité.

#### Supresión de disposiciones anticuadas u obsoletas

En el artículo 3, se suprimen los apartados 2 y 3 por redundantes. Debido a los progresos tecnológicos, las excepciones que se justifican por la imposibilidad técnica o por un esfuerzo económico desproporcionado quedarán obsoletas cuando las presentes enmiendas surtan efecto.

#### *Artículo 3: Modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores*

En lo que respecta a la protección de los consumidores contra las comunicaciones comerciales no solicitadas («spam»), se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»)<sup>12</sup>, con el fin de reforzar la cooperación y la aplicación de la legislación a nivel transfronterizo, de acuerdo con un mecanismo comunitario en vigor, establecido en dicho Reglamento.

---

<sup>12</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**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**

**(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión<sup>13</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>14</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>15</sup>,

Tras haber consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos<sup>16</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado<sup>17</sup>,

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 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva acceso)<sup>18</sup>, la Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva autorización)<sup>19</sup>, la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas

---

<sup>13</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>14</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>15</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>16</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>17</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>18</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 7.

<sup>19</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

(Directiva marco)<sup>20</sup>, la Directiva 2002/22/CE 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 (Directiva servicio universal)<sup>21</sup> y la Directiva 2002/58/CE 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)<sup>22</sup>, 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 con discapacidad, representa un paso clave hacia la realización de un Espacio Único Europeo de la Información y, al mismo tiempo, 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 titulada «i2010 — Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo».
- (4) En aras de la claridad y la sencillez, el presente acto solamente se refiere a las modificaciones de las Directivas 2002/22/CE y 2002/58/CE.
- (5) 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 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 internacionales, directa o indirectamente a través de selección o preselección de operadores o de reventa. Un servicio que no cumple todas estas condiciones no es un servicio telefónico disponible al público.
- (6) Es necesario aclarar la aplicación de algunas disposiciones para tener en cuenta las situaciones en las que un proveedor de servicios revende o cambia el nombre de los servicios telefónicos disponibles al público prestados por otra empresa.

---

<sup>20</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

<sup>21</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

<sup>22</sup> DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

- (7) 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 (incluidas las llamadas a los servicios de urgencia mediante el número «112»). Esta separación no debe afectar al alcance de las obligaciones de servicio universal definidas y revisadas a nivel comunitario. Los Estados miembros que utilizan otros números de urgencia nacionales además del «112» pueden imponer a las empresas obligaciones similares para el acceso a dichos números.
- (8) 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.
- (9) Deben eliminarse las obligaciones redundantes destinadas a facilitar la transición entre el antiguo marco regulador de 1998 y el nuevo de 2002, así como otras disposiciones que coinciden parcialmente y duplican las previstas en la Directiva 2002/21/CE.
- (10) 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 todavía no era suficientemente competitivo en el momento en que entró en vigor el marco de 2002, ya no es necesario y debe suprimirse.
- (11) Seguir imponiendo la selección y la preselección de operadores directamente a través de 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 de conformidad con los procedimientos previstos en la Directiva 2002/21/CE.
- (12) Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas deben velar por que sus clientes estén debidamente informados sobre si se proporciona acceso a los servicios de urgencia y por que se les facilite información clara y transparente en el contrato inicial y, posteriormente, a intervalos regulares, por ejemplo en la información sobre facturación. Asimismo, conviene mantener bien informados a los clientes sobre las posibles medidas que el proveedor de un servicio de comunicaciones electrónicas puede tomar para hacer frente a las amenazas para la seguridad o en respuesta a un incidente relativo a la seguridad o la integridad, puesto que dichas medidas podrían tener repercusiones directas o indirectas en los datos del cliente, su privacidad u otros aspectos del servicio prestado.
- (13) 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.

- (14) En un mercado competitivo, los usuarios finales deben poder acceder a cualquier contenido legal y difundirlo, y utilizar cualquier aplicación o servicio legales de su elección, según lo dispuesto en el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE. Ante la importancia creciente de las comunicaciones electrónicas para los consumidores y las empresas, debe facilitarse a los usuarios información completa sobre cualquier restricción o limitación que imponga el proveedor del servicio o de la red en la utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas. Cuando no exista una competencia efectiva, las autoridades nacionales de reglamentación deben recurrir a los mecanismos que prevé la Directiva 2002/19/CE para garantizar que el acceso de los usuarios a determinados tipos de contenidos o aplicaciones no esté sometido a restricciones irrazonables.
- (15) La disponibilidad de tarifas transparentes, actualizadas y comparables es un elemento esencial para los consumidores en los mercados competitivos con varios proveedores de servicios. 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 sobre tarifas publicada en una forma fácilmente accesible. Para que los consumidores puedan comparar fácilmente los precios, las autoridades nacionales de reglamentación deben tener competencias para exigir a los operadores una mayor transparencia de tarifas y para garantizar a terceros el derecho a utilizar gratuitamente las tarifas al público publicadas por las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas. Asimismo, deben publicar guías de precios cuando no estén disponibles en el mercado. Los operadores no deben poder percibir remuneración alguna por este uso de tarifas ya publicadas y que son, por tanto, de dominio público. Además, antes de adquirir un servicio, los usuarios deben recibir información adecuada sobre el precio o el tipo de servicio ofrecido, en particular si un número de teléfono gratuito está sujeto a alguna carga adicional. La Comisión debe poder adoptar medidas técnicas de ejecución para garantizar que los usuarios finales se beneficien de un enfoque coherente en materia de transparencia de tarifas en la Comunidad.
- (16) En un mercado competitivo, los usuarios 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. En particular, la Comisión debe poder adoptar medidas de ejecución con objeto de determinar las normas de calidad que deben aplicar las autoridades nacionales de reglamentación.
- (17) 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 urgencia, en caso de fallo catastrófico de la red o en casos de fuerza mayor.

- (18) 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 suprimir la obligación correspondiente.
- (19) Los usuarios finales deben poder llamar y tener acceso a los servicios de urgencia proporcionados utilizando cualquier servicio telefónico capaz de efectuar llamadas vocales a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración. Las autoridades receptoras de las llamadas de urgencia deben poder gestionar y contestar las llamadas al número «112» de una forma al menos tan diligente y eficaz como las llamadas a otros números de urgencia 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 de que el «112» puede utilizarse como número de urgencia único al viajar 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. 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 de la Unión Europea. En particular, los operadores deben proporcionar información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas a los servicios de urgencia en modo «push». Para adaptarse a los progresos tecnológicos, incluidos los que permiten una precisión cada vez mayor de la información relativa a la ubicación, la Comisión debe poder adoptar medidas técnicas de ejecución para garantizar la implantación efectiva del «112» en la Comunidad en beneficio de los ciudadanos de la Unión Europea.
- (20) Los Estados miembros deben tomar medidas específicas para garantizar que los servicios de urgencia, incluido el «112», sean igualmente accesibles a las personas 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, teléfonos de texto, u otros equipos específicos.
- (21) Los países a los que la Unión Internacional de Telecomunicaciones asignó el código internacional «3883» han delegado la responsabilidad administrativa del Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS) en el Comité de Comunicaciones Electrónicas (CCE) de la Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones (CEPT). La evolución de la tecnología y del mercado muestra que el ETNS representa una oportunidad de expansión de los servicios paneuropeos, aunque unos requisitos de procedimiento excesivamente burocráticos y la falta de coordinación entre las administraciones nacionales impiden explotar todo su potencial. Para estimular el desarrollo del ETNS, conviene transferir su gestión (que incluye la asignación, la supervisión y el desarrollo) a la Autoridad Europea del Mercado de las Comunicaciones Electrónicas, establecida por el Reglamento (CE) n.º... del

Parlamento Europeo y del Consejo, de [...] ]<sup>23</sup>, en lo sucesivo denominada «la Autoridad». La Autoridad debe garantizar, en nombre de los Estados miembros a los que se ha asignado el «3883», la coordinación con aquellos países que comparten el «3883» pero que no son Estados miembros.

- (22) 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, incluidos los servicios de la sociedad de la información, 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 ETNS y a los Números Universales Internacionales de Llamada Gratuita (UIFN). No debe impedirse el acceso transfronterizo a los recursos de numeración y al servicio asociado, excepto en casos objetivamente justificados (lucha contra el fraude y los abusos, por ejemplo en relación con determinados servicios de tarificación adicional, o cuando el número se defina como de alcance exclusivamente nacional, por ejemplo un código nacional abreviado). Debe informarse de antemano a los usuarios de manera clara y completa 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. Para garantizar a los usuarios finales un acceso efectivo a los números y servicios en la Comunidad, conviene que la Comisión pueda adoptar medidas de ejecución.
- (23) 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, etc. 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. Para poder adaptar la conservación de números a la evolución de la tecnología y del mercado, incluida la posibilidad de conservar las guías personales del abonado y los datos de su perfil almacenados en la red, es conveniente que la Comisión pueda tomar medidas técnicas de ejecución en este ámbito. La evaluación de si las condiciones tecnológicas y del mercado permiten la conservación de los números entre redes que ofrecen servicios en ubicaciones fijas y redes de telefonía móvil debe tener en cuenta en particular los precios para los usuarios y los costes del cambio para las empresas que prestan servicios en ubicaciones fijas y en redes de telefonía móvil.

---

<sup>23</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

- (24) La radiodifusión televisiva es un servicio de medios audiovisuales lineal, con arreglo a la definición que figura en la Directiva de servicios de medios audiovisuales del Parlamento Europeo y del Consejo, de [...] 2007, ofrecido por un prestador de servicios de medios para el visionado simultáneo de programas sobre la base de un horario de programación; el prestador de servicios de medios puede ofrecer varias programaciones audio o audiovisuales (cadenas). Pueden imponerse por ley obligaciones de transmisión, pero únicamente a determinados canales de difusión 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 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. Habida cuenta de la rápida evolución de las condiciones tecnológicas y del mercado, debe procederse a esta revisión completa al menos cada tres años, previa consulta pública de todos los interesados. Una o más cadenas podrán complementarse con servicios destinados a mejorar la accesibilidad de los usuarios con discapacidad, como servicios de videotexto, de subtítulo, la descripción acústica de imágenes o el lenguaje de signos.
- (25) 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. Cuando sea necesario abordar la cuestión de facilitar el acceso y el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas y de los equipos terminales a los usuarios con discapacidad, y sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 1999/5/CE 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<sup>24</sup> y, en particular, los requisitos relativos a los usuarios con discapacidades, de conformidad con su artículo 3, apartado 3, letra f), la Comisión debe poder adoptar medidas de ejecución.
- (26) Las obligaciones impuestas a una empresa designada para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal deben notificarse a la Comisión.

---

<sup>24</sup> DO L 91 de 7.4.1999, p. 10. Directiva modificada por el Reglamento (CE) n° 1882/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

- (27) 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 preciso 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.
- (28) Los progresos tecnológicos permiten desarrollar nuevas aplicaciones basadas en dispositivos de recopilación de datos e identificación, que pueden ser dispositivos sin contacto que utilizan radiofrecuencias. Por ejemplo, los dispositivos de identificación por radiofrecuencia (RFID) usan las radiofrecuencias para capturar datos procedentes de etiquetas con una identificación única, y estos datos pueden luego transferirse 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 ello, es necesario velar por la protección de sus derechos fundamentales, en particular 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, incluidas las relativas a seguridad, datos de tráfico y de localización, y a la confidencialidad.
- (29) Una violación de la seguridad que implique la pérdida de datos personales de un usuario o un riesgo para dichos datos puede causar, si no se toman medidas de manera rápida y adecuada, pérdidas económicas sustanciales y un perjuicio social, incluida la usurpación de la identidad. Por consiguiente, estos incidentes de seguridad deben notificarse inmediatamente a los abonados afectados para que puedan adoptar las precauciones necesarias. La notificación debe incluir información sobre las medidas que ha tomado el proveedor en relación con la violación, así como recomendaciones para los usuarios afectados.
- (30) Las autoridades nacionales de reglamentación deben defender los intereses de los ciudadanos de la Unión Europea, entre otras cosas contribuyendo a garantizar un nivel elevado de protección de los datos personales y de la intimidad. Con este fin, deben disponer de los medios necesarios para el ejercicio de sus funciones, en particular datos completos y fidedignos sobre incidentes concretos de seguridad que hayan implicado un riesgo para los datos personales de los particulares.
- (31) Conviene prever la posibilidad de adoptar medidas de ejecución con vistas al establecimiento de un conjunto común de requisitos 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.

- (32) Al establecer disposiciones de aplicación sobre las modalidades y los procedimientos aplicables a la notificación de las violaciones de seguridad, conviene tener debidamente en cuenta las circunstancias de la violación, en particular si los datos personales habían sido protegidos mediante cifrado u otros medios, limitando así la probabilidad de usurpación de identidad u otras formas de uso indebido. Por otra parte, estas normas y procedimientos deben tener en cuenta los intereses legítimos de las fuerzas y cuerpos de seguridad, en los casos en que una notificación temprana pudiera obstaculizar innecesariamente la investigación de las circunstancias de la violación.
- (33) La Autoridad puede contribuir a mejorar el nivel de protección de los datos personales y de la intimidad en la Comunidad, en particular mediante su experiencia y asesoramiento, fomentando el intercambio de mejores prácticas en materia de gestión de riesgos, y estableciendo metodologías comunes para la evaluación de los riesgos. Concretamente, debe contribuir a la armonización de las medidas técnicas y organizativas apropiadas en materia de seguridad.
- (34) Los programas informáticos que controlan subrepticamente las acciones de los usuarios o que trastornan el funcionamiento de sus equipos terminales en beneficio de un tercero (denominados «spyware» o «programas espía») suponen una grave amenaza para la privacidad de los usuarios. Debe garantizarse un nivel de protección elevado y equitativo de la esfera privada de los usuarios, con independencia de si los programas espía no deseados 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 llaves USB.
- (35) Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas han de realizar 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 tener la posibilidad de emprender acciones legales contra los remitentes de spam y defender así los intereses de sus clientes y sus propios intereses comerciales legítimos.
- (36) La necesidad de garantizar un nivel idóneo 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 el cumplimiento. Las autoridades nacionales de reglamentación deben disponer de competencias y recursos suficientes para investigar de manera eficaz los casos de incumplimiento, incluida la posibilidad de obtener cualquier información pertinente que pudiera ser necesaria, decidir sobre las denuncias e imponer sanciones en caso de incumplimiento.

- (37) 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 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»)<sup>25</sup>, mediante una modificación de dicha legislación.
- (38) Las medidas necesarias para la aplicación de la Directiva servicio universal y de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas deben adoptarse de conformidad con 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.
- (39) En particular, conviene atribuir a la Comisión competencias para adoptar medidas de ejecución en relación con la transparencia de las tarifas, los requisitos mínimos de calidad del servicio, la implantación efectiva de los servicios del «112», el acceso efectivo a números y servicios, la mejora de la accesibilidad para los usuarios finales con discapacidad y las modificaciones destinadas a adaptar los anexos al progreso técnico o a la evolución de la demanda del mercado. Asimismo, deben atribuirse competencias para adoptar medidas de ejecución relativas a los requisitos de información y notificación, así como a la cooperación transfronteriza. Puesto que esas medidas son de alcance general y están concebidas para completar la presente Directiva, añadiendo nuevos elementos no esenciales, deberán adoptarse de conformidad con el procedimiento de reglamentación con control, previsto en el artículo 5 *bis* de la Decisión 1999/468/CE. Cuando, por imperiosas razones de urgencia, no puedan respetarse los plazos habituales de este procedimiento, la Comisión debe poder recurrir al procedimiento de urgencia previsto en el artículo 5 *bis*, apartado 6, de la Decisión mencionada.
- (40) Las Directivas 2002/22/CE y 2002/58/CE deben, por tanto, modificarse en consecuencia.

---

<sup>25</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

*Artículo 1*

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

La Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal) queda modificada 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 (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 presente Directiva también incluye disposiciones relativas a los equipos terminales de las instalaciones de los consumidores.
  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.»
- (2) En el artículo 2:
- (a) Se suprime la letra b) .
  - (b) La letra c) se sustituye 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 llamadas nacionales o internacionales, directa o indirectamente a través de selección o preselección de operadores o de reventa;»

- (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 sean satisfechas todas las solicitudes razonables de conexión desde una ubicación fija a la red pública de comunicaciones por una empresa como mínimo.
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 sean satisfechas por una empresa como mínimo todas las solicitudes razonables de prestación de servicios telefónicos a través de la conexión a red a que se refiere el apartado 1, que permitan efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y llamadas a los servicios de urgencia a través del número "112".»

- (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, a todos los abonados a servicios telefónicos disponibles al público.»

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

*«Artículo 7*

**Medidas específicas para usuarios con discapacidad**

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

- (6) En el artículo 8, se añade el apartado 3 siguiente:
- «3. Cuando un operador designado 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 condiciones de conformidad con el apartado 2 del artículo 6 de la Directiva 2002/20/CE (Directiva autorización).»
- (7) En el artículo 9, los apartados 1, 2 y 3 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, 5, 6 y 7 como pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que sean prestados por empresas designadas, o, en caso de que no se hayan designado empresas en relación con dichos servicios, que se encuentren disponibles de otra forma en el mercado, 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 o utilizar la conexión a la red a que se refiere el apartado 1 del artículo 4 o los servicios identificados en el apartado 3 del artículo 4 y en los artículos 5, 6 y 7 como pertenecientes a las obligaciones de servicio universal y que sean prestados por empresas designadas.
3. Además de las disposiciones para que las empresas designadas apliquen opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, equiparación geográfica u otros regímenes similares, los Estados miembros podrán garantizar que se preste ayuda a los consumidores con rentas bajas, con discapacidad o con necesidades sociales especiales.»
- (8) 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»**
- (9) Se suprime el artículo 16.
- (10) El artículo 17 queda modificado 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 (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 (Directiva marco), determine que un mercado al público dado, identificado de conformidad con el artículo 15 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), no es realmente competitivo, y
- b) cuando la autoridad nacional de reglamentación determine que las obligaciones impuestas con arreglo a la Directiva 2002/19/CE (Directiva acceso) no permiten alcanzar los objetivos enunciados en el artículo 8 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).»
- (b) Se suprime el apartado 3.
- (11) Se suprimen los artículos 18 y 19.
- (12) Los artículos 20 y 21 se sustituyen por el texto siguiente:

*«Artículo 20*  
**Contratos**

1. El presente artículo se aplicará sin perjuicio de la normativa comunitaria en materia de protección de los consumidores, en particular las Directivas 93/13/CE y 97/7/CE, y de la normativa nacional conforme con el Derecho comunitario.
2. Los Estados miembros garantizarán que, al abonarse a servicios que faciliten la conexión a la red pública de comunicaciones o a los servicios telefónicos disponibles al público, los consumidores tengan derecho a celebrar contratos con una empresa o empresas que proporcionen tales servicios o conexión. El contrato precisará, como mínimo:
  - a) la identidad y dirección del suministrador;
  - b) los servicios prestados, los niveles de calidad del servicio que se ofrecen y el plazo para la conexión inicial;
  - c) los tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos;
  - d) los datos relativos a precios y tarifas y las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento;

- e) la duración del contrato y las condiciones de renovación y cancelación de los servicios y del contrato, incluidos los costes directos de conservación del número y otros identificadores;
- f) los mecanismos de indemnización y reembolso aplicables en caso de incumplimiento de los niveles de calidad de los servicios contratados;
- g) el método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 34;
- h) las medidas que podría tomar la empresa que suministra la conexión o los servicios en caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad.

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

3. La información indicada en el apartado 2 también deberá figurar en los contratos celebrados entre consumidores y proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que no sean los que suministran conexión a la red pública de comunicaciones o a los servicios telefónicos disponibles al público. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de esta obligación de modo que cubra también a otros usuarios finales.
4. Los Estados miembros velarán por que, cuando se celebren contratos entre los abonados y las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas que permiten comunicación de voz, se informe claramente a los abonados de si se incluye o no el acceso a los servicios de urgencia. Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas garantizarán que los clientes estén claramente informados, antes de la celebración del contrato y, posteriormente, de manera periódica, de que no se incluye el acceso a los servicios de urgencia.
5. Los Estados miembros velarán por que, cuando se celebren contratos entre los abonados y las empresas que proporcionan servicios o redes de comunicaciones electrónicas, se informe claramente a los abonados, antes de la celebración del contrato y, posteriormente, de manera periódica, de cualquier limitación impuesta por el proveedor a su capacidad acceder o de distribuir contenidos legales o de ejecutar aplicaciones y servicios legales de su elección.
6. Los Estados miembros velarán por que, cuando se celebren contratos entre los abonados y las empresas que proporcionan servicios o redes de comunicaciones electrónicas, se informe claramente a los abonados, antes de la celebración del contrato y, posteriormente, de manera periódica, de su obligación de respetar los derechos de autor y derechos afines. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico, ello incluye la obligación de informar a los abonados de los tipos más comunes de infracción y de sus consecuencias jurídicas.

7. Los abonados tendrán derecho a rescindir sin penalización sus contratos cuando se les notifiquen modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por los operadores. Toda modificación de tales condiciones habrá de ser notificada adecuadamente, con un mes como mínimo de antelación, a los abonados, a los que se informará al mismo tiempo de su derecho a rescindir sin penalización dichos contratos en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.»

*«Artículo 21*

**Transparencia y publicación de información**

1. Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales y los consumidores puedan disponer, con arreglo a lo estipulado en el anexo II, de una información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, así como sobre las condiciones generales, con respecto al acceso y la utilización de los servicios mencionados en los artículos 4, 5, 6 y 7.
2. Los Estados miembros velarán por que las empresas que proporcionan servicios o redes de comunicaciones electrónicas publiquen información comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables por lo que se refiere al acceso y la utilización de los servicios que prestan a los consumidores. Esta información se publicará de una forma fácilmente accesible.
3. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la divulgación de información al objeto de que los usuarios finales y los consumidores puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas, mediante guías interactivas o técnicas similares. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación faciliten estas guías o técnicas, cuando no se encuentren disponibles en el mercado. Las tarifas publicadas por las empresas que proporcionan redes o servicios de comunicaciones electrónicas podrán ser utilizadas gratuitamente por terceros, con el fin de vender o poner a disposición estas guías interactivas o técnicas similares.
4. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan obligar a las empresas que proporcionan servicios de comunicaciones electrónicas a facilitar a los clientes, en el momento y el lugar de la compra, información sobre las tarifas aplicables, con el fin de garantizar que los clientes estén plenamente informados de las condiciones de precios.
5. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan obligar a las empresas que proporcionan servicios o redes de comunicaciones electrónicas a facilitar a los clientes la información prevista en el apartado 5 del artículo 20, de una forma clara, completa y fácilmente accesible.

6. Para asegurarse de que los usuarios finales se benefician en la Comunidad de un enfoque coherente en materia de transparencia de tarifas y de información, de conformidad con el apartado 5 del artículo 20, la Comisión, previa consulta a la Autoridad Europea del Mercado de las Comunicaciones Electrónicas (en lo sucesivo denominada "la Autoridad"), podrá adoptar las medidas técnicas de ejecución adecuadas en este ámbito, tal como especificar la metodología o los procedimientos. 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 apartado 2 del artículo 37. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 37.»

(13) El artículo 22 queda modificado como sigue:

(a) El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

- «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, incluido un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad. La información también se facilitará antes de su publicación a la autoridad nacional de reglamentación, a petición de ésta.»

(b) Se añade el apartado 3 siguiente:

- «3. Para evitar la degradación del servicio y la ralentización del tráfico en las redes, la Comisión, previa consulta a la Autoridad, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución relativas a los requisitos mínimos de calidad del servicio que deberá imponer la autoridad nacional de reglamentación a las empresas que proporcionan redes públicas de comunicaciones. 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 apartado 2 del artículo 37. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 37.»

(14) El artículo 23 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 23

**Disponibilidad de los servicios**

Los Estados miembros tomarán todas las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad 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 oportunas para garantizar el acceso sin interrupciones a los servicios de urgencia.»

(15) El artículo 25 queda modificado como sigue:

(a) El título se sustituye por el texto siguiente:

**«Servicios de información sobre números de abonados»**

(b) El apartado 3 se sustituye 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, de conformidad con la letra b) del apartado 1 del artículo 5.»

(c) El apartado 5 se sustituye por el texto siguiente:

«5. La aplicación de los apartados 1, 2, 3 y 4 estará sujeta a los requisitos de la legislación comunitaria en materia de protección de los datos personales y de la intimidad, y, en particular, a lo dispuesto en el artículo 12 de la Directiva 2002/58/CE.»

(16) Los artículos 26, 27 y 28 se sustituyen por el texto siguiente:

«Artículo 26

**Servicios de urgencia y número único europeo de llamada de urgencia**

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 urgencia utilizando el número único europeo de llamada de urgencia "112", como complemento de cualquier otro número nacional de llamada de urgencia especificado por las autoridades nacionales de reglamentación.
2. Los Estados miembros velarán por que las empresas que prestan servicios que permiten efectuar llamadas nacionales o internacionales a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica proporcionen acceso a los servicios de urgencia.

3. Los Estados miembros garantizarán que las llamadas al número único europeo de llamada de urgencia "112" obtengan la respuesta y el tratamiento que mejor convengan para la estructuración de los dispositivos nacionales de urgencia. Estas llamadas se responderán y se tratarán de una forma al menos tan diligente y eficaz como las llamadas al número o números de urgencia nacionales, en caso de que sigan utilizándose.
4. Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a los servicios de urgencia. Para garantizar que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a los servicios de urgencia en sus desplazamientos a otros Estados miembros, podrán adoptarse medidas que garanticen el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes publicadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).
5. Los Estados miembros velarán por que se facilite gratuitamente a las autoridades receptoras de llamadas de urgencia información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas al número único europeo de llamada de urgencia "112".

Los Estados miembros exigirán que la información relativa a la ubicación de estas personas se facilite automáticamente en cuanto la autoridad receptora de las llamadas de urgencia reciba una llamada de urgencia.

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 urgencia "112", en particular mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen a otros Estados miembros. Los Estados miembros presentarán un informe anual a la Comisión y a la Autoridad sobre las medidas tomadas a este respecto.
7. Con el fin de garantizar la aplicación efectiva de los servicios del "112" en los Estados miembros, incluido el acceso para los usuarios finales con discapacidad cuando se desplacen a otros Estados miembros, la Comisión, previa consulta a la Autoridad, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución.

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 apartado 2 del artículo 37. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 37.»

«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. Los Estados miembros a los que la Unión Internacional de Telecomunicaciones haya asignado el código internacional "3883" delegarán en la Autoridad la responsabilidad única de la gestión del Espacio Europeo de Numeración Telefónica.
3. Los Estados miembros velarán por que todas las empresas que prestan servicios telefónicos disponibles al público cursen cuantas llamadas se efectúen con destino u origen en el Espacio Europeo de Numeración Telefónica, a una tasa que no exceda de la tasa máxima aplicable a las llamadas con origen o destino en otros Estados miembros.»

«Artículo 28

**Acceso a números y servicios**

1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación tomen todas las medidas necesarias para que:
  - a) los usuarios finales puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la Comunidad, incluidos los servicios de la sociedad de la información, y utilizarlos; y
  - b) los usuarios finales puedan tener acceso a todos los números proporcionados en la Comunidad, incluidos los de los planes nacionales de numeración de los Estados miembros, los del Espacio Europeo de Numeración Telefónica y los Números Universales Internacionales de Llamada Gratuita.

Las autoridades nacionales de reglamentación podrán bloquear, tras un examen caso por caso, el acceso a números o servicios cuando ello se justifique por motivos de fraude o uso indebido.
2. Para garantizar que los usuarios finales tengan acceso efectivo a los números y servicios en la Comunidad, la Comisión, previa consulta a la Autoridad, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución. 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 apartado 2 del artículo 37. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 37.

Estas medidas técnicas de ejecución podrán revisarse periódicamente para tener en cuenta la evolución de la tecnología y del mercado.»

(17) El artículo 29 queda modificado como sigue:

(a) El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para exigir a todas las empresas operadoras de redes públicas de comunicaciones o de servicios telefónicos disponibles al público que pongan a disposición de los usuarios finales las facilidades adicionales enumeradas en la parte B del anexo I, cuando sea técnicamente factible y económicamente viable.»

(b) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10, los Estados miembros podrán imponer como requisito general a todas las empresas que proporcionan acceso a las redes públicas de comunicaciones o servicios telefónicos disponibles al público las obligaciones relativas a la desconexión a que se refiere la letra e) de la parte A del anexo I.»

(18) 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 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 disuadir del uso de esas facilidades.
3. Las autoridades nacionales de reglamentación no impondrán tarifas al público para la conservación de números que puedan falsear la competencia, mediante, por ejemplo, la fijación de tarifas al público específicas o comunes.
4. La conservación del número y su activación subsiguiente se ejecutarán a la mayor brevedad, a más tardar un día hábil después de la petición inicial del abonado.
5. La Comisión, previa consulta a la Autoridad y teniendo en cuenta las condiciones tecnológicas y del mercado, podrá modificar el anexo I de conformidad con el procedimiento previsto en el apartado 2 del artículo 37.

Esta modificación podrá prever, en particular:

- a) la conservación de los números entre redes fijas y móviles;
  - b) la conservación de los identificadores del abonado y la información relacionada, en cuyo caso lo dispuesto en los apartados 2, 3 y 4 también se aplicará a estos identificadores.
6. Sin perjuicio de los posibles períodos mínimos de contratación, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las condiciones y los procedimientos para la resolución del contrato no constituyan un factor disuasorio para el cambio de proveedor de servicios.»
- (19) 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 de accesibilidad a las empresas bajo su jurisdicción que suministren redes de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de programas de radio o televisión al público, si un número significativo de usuarios finales de dichas redes las utiliza como medio principal de recepción de programas de radio y televisión. Dichas obligaciones se impondrán exclusivamente en los casos en que resulten necesarias para alcanzar objetivos de interés general, definidos de manera clara y específica por cada Estado miembro en su ordenamiento jurídico nacional, 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 de <fecha límite de publicación del acto modificativo>, 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 las obligaciones de transmisión al menos cada tres años.»
- (20) El artículo 33 queda modificado como sigue:
- (a) En el apartado 1, se añade el párrafo segundo siguiente:

«En particular, los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación establezcan un mecanismo de consulta que garantice que, en su proceso de toma de decisiones, se tengan debidamente en cuenta los intereses de los consumidores de comunicaciones electrónicas.»
  - (b) Se añaden los apartados 3 y 4 siguientes:

«3. Los Estados miembros presentarán un informe anual a la Comisión y a la Autoridad sobre las medidas adoptadas y los avances en la mejora de la interoperabilidad y el acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas y los equipos terminales por los usuarios finales con discapacidad, así como su utilización.

4. Sin perjuicio de la aplicación de la Directiva 1999/5/CE y, en particular, de los requisitos relativos a la discapacidad previstos en la letra f) del apartado 3 de su artículo 3, y con el fin de mejorar la accesibilidad a los servicios y los equipos de comunicaciones electrónicas por parte de los usuarios finales con discapacidad, la Comisión, previa consulta a la Autoridad, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución adecuadas para abordar las cuestiones que se planteen en el informe a que se refiere el apartado 3, tras celebrar una consulta pública. 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 apartado 2 del artículo 37. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 37.»

(21) En el artículo 34, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

- «1. Los Estados miembros garantizarán la disponibilidad de procedimientos extrajudiciales transparentes, sencillos y poco onerosos para tratar litigios no resueltos que afecten a los consumidores y las empresas suministradoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas, 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. Los Estados miembros podrán ampliar el ámbito de estas obligaciones de modo que cubran también los litigios que impliquen a otros usuarios finales.

Los Estados miembros garantizarán que los organismos competentes para conocer de estos litigios proporcionen la información pertinente a la Comisión y a la Autoridad con fines estadísticos.»

(22) El artículo 35 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 35*  
**Adaptación de los anexos**

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

(23) 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 impuestas a las empresas designadas para la prestación del servicio universal. Cualquier cambio en las obligaciones impuestas a las empresas o en las empresas afectadas por las disposiciones de la presente Directiva se notificará sin demora a la Comisión.»

(24) El artículo 37 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 37*

**Comité**

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).
  2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los apartados 1 a 4 del artículo 5 *bis*, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8 de la misma.
  3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los apartados 1, 2, 4 y 6 del artículo 5 *bis* y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8 de la misma.»
- (25) Los anexos I, II e III se sustituyen por los anexos I, II y III de la presente Directiva.
- (26) 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 (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) queda modificada como sigue:

- (1) En el artículo 2, la letra e) se sustituye por el texto siguiente:

«e) "llamada": una conexión establecida por medio de un servicio telefónico disponible para el público que permita la comunicación bidireccional;»
- (2) 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 admiten dispositivos de identificación y recopilación de datos.»

- (3) El artículo 4 queda modificado como sigue:
  - (a) El título se sustituye por el texto siguiente:

**«Seguridad del tratamiento»**

- (b) Se añaden los apartados 3 y 4 siguientes:

- «3. En caso de violación de la seguridad que provoque la destrucción, accidental o ilícita, la pérdida, la alteración, la difusión o el acceso no autorizados, de datos personales transmitidos, almacenados o tratados de otro modo en relación con la prestación de servicios de comunicaciones disponibles al público en la Comunidad, el proveedor de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público notificará dicha violación al abonado afectado y a la autoridad nacional de reglamentación sin dilaciones indebidas. La notificación al abonado describirá al menos la naturaleza de la violación y recomendará medidas para atenuar sus posibles efectos negativos. La notificación a la autoridad nacional de reglamentación describirá, además, las consecuencias de la violación y las medidas tomadas al respecto por el proveedor.
4. Para garantizar una aplicación coherente de las medidas mencionadas en los apartados 1, 2 y 3, la Comisión, previa consulta a la Autoridad Europea del Mercado de las Comunicaciones Electrónicas (en lo sucesivo denominada "la Autoridad") y al Supervisor Europeo de Protección de Datos, podrá adoptar medidas técnicas de ejecución, en particular en relación con las circunstancias, el formato y los procedimientos aplicables a los requisitos de información y notificación a que se refiere 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 apartado 2 del artículo 14 *bis*. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 14 *bis*.»

(4) 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 se facilite a dicho abonado o usuario 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, y de que el responsable del tratamiento de los datos le ofrezca el derecho de negarse a dicho tratamiento. La presente disposición no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar o facilitar la transmisión de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, o en la medida de lo estrictamente necesario a fin de proporcionar un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el usuario o el abonado.»

(5) En el artículo 13, se añade el apartado 6 siguiente:

«6. Sin perjuicio de los recursos administrativos que pudieran preverse, en particular de conformidad con el apartado 2 del artículo 15 *bis*, los Estados miembros velarán por que cualquier persona física o jurídica que tenga un interés legítimo en luchar contra las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con el presente artículo, 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 ante los tribunales.»

- (6) Se inserta el artículo 14 *bis* siguiente:

*«Artículo 14 bis*  
**Comité**

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los apartados 1 a 4 del artículo 5 *bis* y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8 de la misma.
3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación los apartados 1, 2, 4 y 6 del artículo 5 *bis* y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8 de la misma.»

- (7) Se inserta el artículo 15 *bis* siguiente:

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

1. Los Estados miembros establecerán las normas relativas a las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán dichas disposiciones a la Comisión, a más tardar, <plazo para la aplicación del acto modificativo> 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 de reglamentación tenga potestad para solicitar el cese de las infracciones mencionadas en el apartado 1.
3. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación dispongan de todas las competencias y recursos necesarios en materia de investigación, incluida la posibilidad de obtener cualquier información pertinente que pudieran necesitar para supervisar y garantizar el cumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas de conformidad con la presente Directiva.
4. Con el fin de garantizar una cooperación transfronteriza efectiva en la aplicación de las disposiciones de Derecho interno adoptadas de conformidad con la presente Directiva y de crear condiciones armonizadas para la prestación de servicios que impliquen flujos de datos transfronterizos, la Comisión podrá adoptar medidas técnicas de ejecución, previa consulta a la Autoridad y a los reguladores pertinentes.

Las 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 apartado 2 del artículo 14 *bis*. Por imperiosas razones de urgencia, la Comisión podrá recurrir al procedimiento de urgencia contemplado en el apartado 3 del artículo 14 *bis*.»

### *Artículo 3*

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

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»)²⁶, se añade el punto siguiente:

«17. En lo que respecta a la protección de los consumidores, Directiva 2002/58/CE 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: Artículo 13 (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37).»

### *Artículo 4*

#### **Transposición**

- (1) Los Estados miembros adoptarán y publicarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva a más tardar el [...]. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones, así como una tabla de correspondencias entre las mismas y la presente Directiva.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del [...].

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

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

### *Artículo 5*

#### **Entrada en vigor**

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

---

<sup>26</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

*Artículo 6*  
**Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

## **ANEXO I**

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

#### **Parte A**

Facilidades y servicios 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 designados (conforme a lo dispuesto en el artículo 8) habrán de proporcionar a los consumidores de manera gratuita, a fin de que éstos puedan:

- (i) comprobar y controlar los gastos generados por el uso de la red 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

Es la facilidad en virtud de la cual el abonado puede suprimir de manera gratuita llamadas salientes de tipos definidos o dirigidas a tipos de números definidos, previa solicitud al 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 operadores designados de conformidad con el artículo 8. Estas medidas garantizarán que cualquier interrupción o desconexión del servicio se notifique debidamente al abonado por anticipado. Toda interrupción de un servicio quedará limitada normalmente al servicio de que se trate. Excepcionalmente, en casos de fraude, de retrasos reiterados en los pagos o de impago, los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan autorizar la desconexión de la red como consecuencia del impago de facturas por servicios prestados a través de la red. Sólo se podrá proceder a la desconexión por impago de facturas tras la debida notificación al abonado. Los Estados miembros podrán prever un período de servicio limitado previo a la desconexión total, durante el que sólo estarán permitidas aquellas llamadas que no sean facturables al abonado (por ejemplo, al número "112").

### **Parte B**

Lista de facilidades mencionadas en el artículo 29:

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

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

- (b) Identificación de la línea llamante

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

Esta facilidad deberá ofrecerse de conformidad con la legislación pertinente sobre protección de los datos personales y la intimidad, y, en particular, con la Directiva 2002/58/CE.

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

### **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.

El presente apartado 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 la responsabilidad de garantizar que se publique la información que se menciona en el presente anexo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 21. A ella corresponde determinar qué información deben publicar las empresas suministradoras de redes 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. En los casos en que la información sea publicada por las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones o servicios telefónicos disponibles al público, la autoridad nacional de reglamentación podrá especificar la manera en que deberá publicarse la información, con el fin de garantizar que los consumidores estén plenamente informados.

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 lo que se incluye en cada elemento (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.
  - 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, los procedimientos y los 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 AL PLAZO DE SUMINISTRO Y A LA CALIDAD DEL SERVICIO MENCIONADOS EN LOS ARTÍCULOS 11 Y 22

Para la empresa designada para proporcionar acceso a una red pública de comunicaciones

PARÁMETRO	DEFINICIÓN	MÉTODO DE MEDIDA
(Nota 1)		
Plazo de suministro de la conexión inicial	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Plazo de reparación de averías	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Para la empresa designada para prestar un servicio telefónico disponible al público

Demora de establecimiento de la llamada	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
(Nota 2)		
Tiempo de respuesta de los servicios de operador	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tiempo de respuesta de los servicios de consulta de guías	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de teléfonos públicos de pago de monedas y tarjetas en estado de funcionamiento	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reclamaciones sobre la corrección de la facturación	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporción de llamadas fallidas	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
(Nota 2)		

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

#### Nota 1

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

#### Nota 2

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.