

## DIRECTIVA 95/62/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 13 de diciembre de 1995

relativa a la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social <sup>(2)</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 189 B del Tratado <sup>(3)</sup>,

- (1) Considerando que la Directiva 90/387/CEE del Consejo, de 28 de junio de 1990, relativa al establecimiento del mercado interior de servicios de telecomunicaciones mediante la realización de la oferta de una red abierta de telecomunicaciones <sup>(4)</sup>, prevé, entre otras cosas, la adopción de una directiva específica con objeto de establecer las condiciones de oferta de red abierta para el servicio de telefonía vocal;
- (2) Considerando que, con arreglo a la mencionada Directiva, la oferta de una red abierta (ONP) se aplica a las redes públicas de telecomunicaciones y, en su caso, a los servicios públicos de telecomunicaciones; que, por consiguiente, la aplicación de la ONP al servicio de telefonía vocal debe también incluir la aplicación de la ONP a la red a través de la cual se presta dicho servicio;
- (3) Considerando que las condiciones de la ONP para el acceso a las redes y servicios telefónicos públicos fijos y así como para la utilización de dichas redes y servicios, deberán aplicarse a todas las tecnologías de red actualmente empleadas en los Estados miembros, incluidas las redes telefónicas analógicas, las redes digitales y la red digital con servicios integrados (RDSI);
- (4) Considerando que la presente Directiva no se aplica a los servicios móviles telefónicos; que sí se aplica a la utilización que de la red telefónica pública fija hacen los operadores de servicios telefónicos móviles públicos, especialmente en lo que se refiere a la interconexión de las redes telefónicas móviles con la red telefónica pública fija de un único Estado miembro, con el fin de lograr unos servicios completos de alcance comunitario; que la presente Directiva no se aplica a la interconexión directa entre operadores de servicios públicos telefónicos móviles;
- (5) Considerando que la presente Directiva no se aplica a los servicios o complementos de servicios ofrecidos en los puntos de terminación de la red situados fuera de la Comunidad;
- (6) Considerando que la Directiva 90/388/CEE de la Comisión, de 28 de junio de 1990, relativa a la competencia en los mercados de servicios de telecomunicaciones <sup>(5)</sup>, estipula que los Estados miembros deberán eliminar los derechos exclusivos para el suministro de servicios de telecomunicaciones distintos de la telefonía vocal; que la Directiva 90/388/CEE no se aplica al servicio de télex, a la radiotelefonía móvil, ni a la radiomensajería;
- (7) Considerando que algunos Estados miembros han suprimido los derechos exclusivos para el suministro de los servicios de telefonía vocal y de la red pública de telecomunicaciones; que dichos Estados miembros deberían velar por que todos los usuarios puedan abonarse a los servicios armonizados de telefonía, con arreglo a lo dispuesto en la presente Directiva; que las disposiciones de la presente Directiva no deberían impedir el acceso a los mercados de los servicios de telefonía vocal ni el suministro de la red pública de telecomunicaciones;
- (8) Considerando que el servicio de telefonía vocal ha adquirido importancia social y económica, y que en la Comunidad cualquier persona debe tener derecho a abonarse a dicho servicio; que, en virtud del principio de no discriminación, el servicio de telefonía vocal debe ofrecerse y prestarse sin discriminación a todos los usuarios que lo soliciten; que el principio de no discriminación se aplica, en particular, a la disponibilidad de acceso técnico, a las tarifas, a la calidad del servicio, al plazo de suministro, a la distribución equitativa de la capacidad en caso de escasez, al plazo de reparación, a la disponibilidad de información sobre la red y a la información al cliente, sin perjuicio de la legislación aplicable en materia de protección de los datos personales y de la intimidad;
- (9) Considerando que, de conformidad con la Directiva 90/388/CEE, los Estados miembros que mantengan derechos exclusivos para el suministro y la explotación de redes públicas de telecomunicaciones deben adoptar las medidas necesarias para que las condiciones que rigen el acceso a la red y su utilización sean objetivas, no discriminatorias y públicas; que es necesario armonizar las especificaciones que deben publicarse y determinar la forma de dicha publicación, con objeto de facilitar la prestación de servicios de telecomunicación dentro de un Estado miembro y entre Estados miembros y, en particular, la prestación de servicios por empresas, sociedades

<sup>(1)</sup> DO nº C 122 de 18. 5. 1995, p. 4.

<sup>(2)</sup> DO nº C 236 de 11. 9. 1995, p. 38.

<sup>(3)</sup> Dictamen del Parlamento Europeo de 16 de mayo de 1995 (DO nº C 151 de 19. 6. 1995, 27), Posición común del Consejo de 12 de julio de 1995 (DO nº C 281 de 25. 10. 1995, p. 19) y Decisión del Parlamento Europeo de 26 de octubre de 1995 (DO nº C 308 de 20. 11. 1995) y Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 1995.

<sup>(4)</sup> DO nº L 192 de 24. 7. 1990, p. 1.

<sup>(5)</sup> DO nº L 192 de 24. 7. 1990, p. 10. Directiva modificada por la Directiva 94/46/CE (DO nº L 298 de 19. 10. 1994, p. 15).

- o personas físicas establecidas en un Estado miembro distinto del de la empresa, sociedad o persona física destinataria del servicio;
- (10) Considerando que, de acuerdo con el principio de separación de las funciones de reglamentación y de explotación, se han creado en los Estados miembros autoridades nacionales de reglamentación; que, en aplicación del principio de subsidiariedad, la autoridad nacional de reglamentación de cada Estado miembro debe desempeñar una función importante en la aplicación de la presente Directiva, particularmente en aspectos como la publicación de objetivos y estadísticas relativas al funcionamiento, el calendario para la puesta en marcha de nuevos complementos de servicios, las consultas pertinentes con los usuarios/consumidores y con las organizaciones de usuarios/consumidores, el control de los planes de numeración, la vigilancia de las condiciones de utilización y la resolución de litigios, y que dicha autoridad debe asegurarse asimismo de que todos los usuarios reciban un trato equitativo en toda la Comunidad; que las autoridades nacionales de reglamentación deben contar con los medios necesarios para realizar plenamente estas tareas;
- (11) Considerando que la calidad del servicio, tal como los usuarios la perciben, constituye un aspecto esencial del servicio prestado, y que deben publicarse en interés de los usuarios los indicadores de la calidad del servicio y los niveles de calidad alcanzados; que se precisan indicadores armonizados de la calidad de servicio y métodos comunes de medida para poder evaluar la convergencia de la calidad del servicio a escala comunitaria; que las distintas categorías de usuarios exigen diferentes niveles de calidad de servicio, para los cuales pueden ser adecuadas tarifas distintas;
- (12) Considerando que los usuarios de la red telefónica pública fija deben tener, en sus relaciones con los organismos de telecomunicaciones, derechos al menos similares a los que tienen cuando tratan con proveedores de otros bienes y servicios, y que los organismos de telecomunicaciones no deben gozar de ningún tipo de protección jurídica injustificable en sus relaciones con los usuarios de la red telefónica pública fija;
- (13) Considerando que un acuerdo entre las partes interesadas puede constituir un contrato; que, con el fin de evitar cláusulas contractuales injustas, es necesario que las autoridades nacionales de reglamentación estén facultadas para exigir modificaciones de las condiciones impuestas por los organismos de telecomunicaciones a los usuarios en sus contratos; que los Estados miembros podrán decidir que sus autoridades nacionales de reglamentación comprueben las citadas cláusulas contractuales, bien antes de que sean utilizadas por los organismos de telecomunicaciones, o bien en cualquier momento, a petición del usuario;
- (14) Considerando que la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores <sup>(1)</sup> ofrece ya a los consumidores una protección general en relación con las cláusulas contractuales; que, no obstante, resulta necesario para los fines de la presente Directiva completar esa protección general, introduciendo normas más específicas que deberían ser aplicables a todos los usuarios;
- (15) Considerando que, además del servicio básico de telefonía vocal accesible a los usuarios, es conveniente garantizar a los usuarios, dentro de la factibilidad técnica y la viabilidad económica, la oferta de un conjunto mínimo armonizado de complementos de servicio avanzados de telefonía vocal, tanto para las comunicaciones dentro de un Estado miembro como entre Estados miembros;
- (16) Considerando que el 20 de diciembre de 1994 se alcanzó un acuerdo sobre un *modus vivendi* entre el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión relativo a las medidas de ejecución de los actos adoptados según el procedimiento establecido en el artículo 189 B del Tratado;
- (17) Considerando que la oferta de otros complementos de servicio de telefonía vocal creadas en respuesta a la demanda del mercado, como complemento del conjunto mínimo armonizado de complementos de servicio de telefonía vocal descrito en la presente Directiva, no debe obstaculizar la oferta de complementos de servicio básicos de telefonía vocal ni provocar aumentos desproporcionados de los precios del servicio básico de telefonía vocal;
- (18) Considerando que las condiciones armonizadas aplicables al servicio de telefonía vocal deben dejar a los Estados miembros la posibilidad de determinar los calendarios de realización, dada la disparidad en el grado de desarrollo técnico de la red y en la demanda del mercado;
- (19) Considerando que la Comisión ha publicado unas directrices para la aplicación de las normas comunitarias sobre competencia en el sector de las telecomunicaciones <sup>(2)</sup> entre otras cosas para precisar la aplicación de la normativa comunitaria sobre competencia cuando los organismos de telecomunicaciones cooperen para hacer posible la interconexión a escala comunitaria de las redes públicas y de los servicios;
- (20) Considerando que, para prestar servicios de telecomunicación eficaces y ofrecer nuevas aplicaciones, los proveedores de servicios de telecomunicación y otros usuarios, de conformidad con los principios del Derecho comunitario, deben poder pedir el acceso a la red telefónica pública fija en puntos distintos de los puntos de terminación de red ofrecidos a la mayoría de los usuarios del teléfono; que dichas solicitudes deben ser razonables en cuanto a la factibilidad técnica y la viabilidad económica; que hay que adoptar procedimientos que proporcionen un equilibrio entre las exigencias de los usuarios y las legítimas inquietudes de los organismos de telecomunicaciones; que es importante preservar la integridad de la red telefónica pública fija al hacer uso pleno y eficaz de la red a través de este acceso especial;

<sup>(1)</sup> DO nº L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

<sup>(2)</sup> DO nº C 233 de 6. 9. 1991, p. 2.

- (21) Considerando que, con arreglo a la definición de la Directiva 90/387/CEE, el punto de terminación de la red puede estar situado en las dependencias de un organismo de telecomunicaciones; que no se exige de manera específica en la presente Directiva la instalación de equipos propiedad de los proveedores de servicios en las dependencias de un organismo de telecomunicaciones;
- (22) Considerando que es necesario que las autoridades nacionales de reglamentación creen garantías adecuadas de que los organismos de telecomunicaciones no discriminen a los proveedores de servicios con los cuales compiten y, en este sentido, de que exista la garantía de un acceso equitativo a los interfaces de red; que las tarifas que se apliquen a los organismos de telecomunicaciones cuando éstos utilicen la red telefónica pública fija para la prestación de servicios de telecomunicación deben ser las mismas que se aplican a otros usuarios;
- (23) Considerando que los usuarios deben beneficiarse de las economías de estructura y de escala que puedan derivarse de arquitecturas nuevas e inteligentes de red; que el desarrollo del mercado comunitario de servicios de telecomunicación exige la máxima disponibilidad de complementos de servicio como los que se enumeran en la presente Directiva; que el principio de no discriminación debe aplicarse de manera que no obstaculice el desarrollo de los servicios avanzados de telecomunicación;
- (24) Considerando que conviene estimular a los organismos de telecomunicaciones para que establezcan los mecanismos de cooperación necesarios para garantizar una interconectabilidad completa a escala comunitaria entre las redes públicas, en particular con respecto al servicio de telefonía vocal; que las autoridades nacionales de reglamentación deben facilitar dicha cooperación; que tal interconexión debe estar sometida a vigilancia reglamentaria con el fin de salvaguardar los intereses de los usuarios a escala comunitaria y el cumplimiento del Derecho comunitario y, cuando proceda, del marco normativo internacional vigente dentro del ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); que, por consiguiente, las autoridades nacionales de reglamentación deben tener, en caso necesario, derecho de acceso a una información completa sobre los acuerdos de interconexión de redes; que la Comisión podrá pedir a los Estados miembros información detallada sobre los acuerdos de acceso especiales a la red y de interconexión, siempre y cuando la legislación comunitaria así lo disponga;
- (25) Considerando que la interconexión de las redes telefónicas públicas es esencial para la prestación de servicios de telefonía vocal a escala comunitaria; que corresponde a las autoridades nacionales de reglamentación velar por que las condiciones que rigen la interconexión a las redes telefónicas públicas fijas, incluida la de los organismos de telecomunicaciones de otros Estados miembros y operadores de servicios telefónicos públicos móviles, sean objetivas y no discriminatorias, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 90/387/CEE;
- (26) Considerando que cuando la red telefónica pública fija en un Estado miembro sea explotada por más de un organismo de telecomunicaciones es necesaria una supervisión adecuada de las modalidades de interconexión por las autoridades nacionales de reglamentación a fin de garantizar la prestación de los servicios de telefonía vocal a escala comunitaria; que las modalidades de interconexión deben tener debidamente en cuenta los principios fijados en la presente Directiva;
- (27) Considerando que el principio de no discriminación en relación con la interconexión tiene como principal finalidad evitar el abuso de la posición dominante por parte de los organismos de telecomunicaciones;
- (28) Considerando que, de conformidad con la Directiva 90/387/CEE, deben aplicarse en toda la Comunidad unos principios comunes y eficaces de tarificación, basados en criterios objetivos y en función de los costes; que puede ser necesario un período transitorio razonable con el fin de aplicar de manera plena los principios de tarificación; que, no obstante, las tarifas deben ser transparentes y estar convenientemente publicadas, deben estar suficientemente desglosadas de acuerdo con las normas del Tratado relativas a la competencia, no deben ser discriminatorias y deben garantizar la igualdad de trato; que para la aplicación del principio de la orientación en función de los costes debe tenerse en cuenta el objetivo de un servicio universal y pueden tenerse en cuenta las políticas de ordenamiento territorial encaminadas a garantizar la cohesión dentro de un Estado miembro;
- (29) Considerando que las autoridades nacionales de reglamentación deben ser responsables de la supervisión de las tarifas; que las estructuras tarifarias deben evolucionar en función del desarrollo técnico y de la demanda de los usuarios; que el requisito de que las tarifas se orienten en función de costes significa que los organismos de telecomunicaciones deben poner en práctica, dentro de un plazo razonable, unos sistemas de contabilidad de costes que relacionen los costes con los distintos servicios mediante un sistema transparente de contabilización de costes y con la mayor precisión posible; que estos requisitos pueden cumplirse, por ejemplo, mediante la aplicación del principio de distribución completa de costes;
- (30) Considerando que, en el marco del principio general de orientación en función de los costes, es precisa cierta flexibilidad, bajo la supervisión de la autoridad nacional de reglamentación, a fin de poder aplicar sistemas de reducción de tarifas para determinados usos, o tarifas de interés social para determinados colectivos, para ciertos tipos de llamada o para llamadas efectuadas a determinadas horas; que los sistemas de reducción deben ajustarse a las normas del Tratado relativas a la competencia, y en particular al principio general de que la celebración de contratos no debe supeditarse a la aceptación de prestaciones suplementarias que no guarden relación con los objetos del contrato; que, en particular, los sistemas de reducción de tarifas

no deben vincular la prestación de servicios en régimen de derechos especiales o exclusivos a la prestación de servicios en régimen de competencia;

- (31) Considerando que, para que tengan la posibilidad de comprobar la exactitud de sus facturas, los usuarios deben poder recibir facturas detalladas, con un grado de detalle compatible con las necesidades del usuario y con la legislación relativa a la protección de los datos y la intimidad;
- (32) Considerando que las guías telefónicas de los usuarios abonados al servicio de telefonía vocal deben poder obtenerse libremente, dado que constituyen un elemento importante para la utilización del servicio de telefonía vocal; que la información de las guías debe facilitarse de manera equitativa y no discriminatoria; que los usuarios deben tener la opción de figurar o no en la guía, de conformidad con la legislación pertinente sobre la protección de los datos y la intimidad; que la presente Directiva no cambia las normas existentes sobre distribución de las guías telefónicas;
- (33) Considerando que los teléfonos públicos de pago constituyen un importante medio de acceso al servicio de telefonía vocal, especialmente en situaciones de emergencia, y que conviene garantizar su existencia para satisfacer las necesidades razonables de los usuarios;
- (34) Considerando que la Comisión, reconociendo que sería beneficioso para los usuarios disponer de un tipo único de tarjeta telefónica de pago, válida en todos los Estados miembros, ha pedido al Comité Europeo de Normalización/Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CEN/CENELEC) que elabore las normas pertinentes; que, aparte de dichas normas, se precisan acuerdos comerciales que garanticen que las tarjetas de prepago emitidas en un Estado miembro puedan emplearse en otros Estados miembros;
- (35) Considerando que dentro de cada Estado miembro se pueden adoptar medidas de apoyo a los colectivos con necesidades especiales; que estas medidas pueden incluir disposiciones relativas al servicio de telefonía vocal, ya que está considerado como un servicio importante para las personas minusválidas;
- (36) Considerando que la Comisión ha pedido al Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) que estudie la factibilidad técnica y la viabilidad económica de un interfaz de red de línea única armonizada para hacer posible el acceso y la utilización de la red telefónica pública fija en todos los Estados miembros; que, a fin de posibilitar un acceso armonizado a los terminales de RDSI, conviene establecer requisitos para el correspondiente punto de terminación de red, entre otros las especificaciones para el conector;
- (37) Considerando que los números telefónicos nacionales son un recurso que debe ser controlado por las autoridades nacionales de reglamentación; que los planes de numeración deben elaborarse en estrecha consulta con los organismos de telecomunicaciones y en armonía con un plan europeo de numeración a largo plazo y con el sistema internacional de nume-

ración; que los cambios de numeración resultan costosos tanto para los organismos de telecomunicaciones como para los usuarios, y deben reducirse al mínimo compatible con las necesidades nacionales e internacionales a largo plazo;

- (38) Considerando que en la Resolución del Consejo, de 19 de noviembre de 1992, relativa a la promoción de la cooperación a escala europea en materia de numeración de los servicios de telecomunicación <sup>(1)</sup> se considera como uno de los objetivos principales de la política de telecomunicaciones llegar a acuerdos sobre los mecanismos de la numeración de los servicios con aplicaciones paneuropeas; que es necesario crear un espacio europeo de numeración para facilitar el establecimiento y la utilización de servicios de telefonía vocal a escala europea, incluidos los números verdes y los números gratuitos;
- (39) Considerando que, de conformidad con la Directiva 90/388/CEE, los Estados miembros que supediten el suministro de servicios de telecomunicación a un procedimiento de autorización o de declaración deben procurar que las autorizaciones se concedan con arreglo a criterios objetivos, transparentes y sin efectos discriminatorios, que su denegación esté debidamente motivada y que exista un procedimiento para recurrir contra ella; que las condiciones de utilización de la red telefónica pública fija deben ser compatibles con el Derecho comunitario y, en particular, con la Directiva 90/387/CEE; que, de conformidad con la Directiva 92/44/CEE del Consejo, de 5 de junio de 1992, relativa a la aplicación de la oferta de red abierta a las líneas arrendadas <sup>(2)</sup> toda restricción tendente a garantizar el cumplimiento de los requisitos esenciales debe ser compatible con el Derecho comunitario y aplicada por las autoridades nacionales de reglamentación por vía reglamentaria; que, no deben introducirse ni mantenerse restricciones técnicas para la interconexión de líneas arrendadas y redes telefónicas públicas;
- (40) Considerando que, con arreglo a la Directiva 90/387/CEE, los requisitos esenciales que justifican la restricción del acceso a las redes o servicios públicos de telecomunicación o de la utilización de los mismos se limitan a la seguridad del funcionamiento de la red, al mantenimiento de su integridad, a la interoperabilidad de servicios en casos justificados y a la protección de datos en los casos apropiados; que, además, son de aplicación las condiciones que, con carácter general, rigen para la conexión de equipos terminales; que las autoridades nacionales de reglamentación pueden autorizar procedimientos que permitan a un organismo de telecomunicaciones adoptar inmediatamente medidas ante una infracción grave de las condiciones de acceso o de utilización;
- (41) Considerando que el principio de transparencia debe aplicarse a las normas en que se basan los servicios de telefonía vocal; que, de conformidad con la Directiva 90/387/CEE, la armonización de

<sup>(1)</sup> DO nº C 318 de 4. 12. 1992, p. 2.

<sup>(2)</sup> DO nº L 165 de 19. 6. 1992, p. 27. Directiva modificada por la Decisión 94/439/CE de la Comisión (DO nº L 181 de 15. 7. 1994, p. 40).

- las condiciones de acceso y de los interfaces técnicos debe basarse en especificaciones técnicas comunes que tengan en cuenta la normalización internacional; que, de conformidad con la Directiva 83/189/CEE del Consejo, de 28 de marzo de 1983, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas<sup>(1)</sup>, no deben elaborarse nuevas normas nacionales en ámbitos en los que se estén elaborando normas europeas armonizadas;
- (42) Considerando que, para que la Comisión pueda controlar eficazmente la aplicación de la presente Directiva, es preciso que los Estados miembros le notifiquen el nombre de la autoridad nacional de reglamentación que asumirá las funciones derivadas de la presente Directiva y que deberá facilitar la información pertinente exigida en la misma;
- (43) Considerando que, además de los recursos contemplados por la legislación nacional o comunitaria, es necesario prever un procedimiento simple de conciliación para resolver los litigios, tanto a escala nacional como comunitaria; que dicho procedimiento debe ser flexible, poco costoso y transparente y permitir la participación de todas las partes interesadas;
- (44) Considerando que los servicios de telecomunicación están sujetos a la legislación sobre protección del consumidor, sobre protección de datos y sobre difusión de información o documentos que el público en general pueda considerar ofensivos y que, por tanto, no se prevé en la presente Directiva ninguna otra medida específica;
- (45) Considerando que un diálogo regular y sistemático con los organismos de telecomunicaciones, los usuarios, los consumidores, los fabricantes y los prestadores de servicios sobre los problemas de importancia comunitaria que plantea la presente Directiva, mejoraría la transparencia; que la consulta a los sindicatos ya está prevista en la Decisión 90/450/CEE de la Comisión<sup>(2)</sup> que creó, para que preste su asistencia a la Comisión, un Comité paritario de telecomunicaciones compuesto por representantes de las empresas y los trabajadores;
- (46) Considerando que, habida cuenta de la evolución dinámica de este sector, la aplicación de la oferta de red abierta a la telefonía vocal debe ser un proceso progresivo y continuo, y la normativa debe ser lo bastante flexible para responder a las necesidades de un mercado en continuo cambio y de una tecnología evolutiva; que, por tanto, debe establecerse un procedimiento flexible y rápido para las adaptaciones técnicas, que tenga plenamente en cuenta los puntos de vista de los Estados miembros y en el que participe el Comité ONP;
- (47) Considerando que habrá que establecer un procedimiento encaminado a asegurar la convergencia a
- escala comunitaria, mediante la fijación de objetivos y plazos armonizados para los servicios y los complementos de servicios de telefonía vocal; que el Comité ONP debería participar en ese procedimiento de convergencia; que en dicho procedimiento debe tenerse plenamente en cuenta el nivel de desarrollo de la red y de la demanda del mercado en la Comunidad;
- (48) Considerando que el objetivo de un servicio de telefonía vocal comunitario avanzado y rentable —que es un fundamento esencial del mercado interior— no puede alcanzarse satisfactoriamente a nivel de Estado miembro y, por lo tanto, puede alcanzarse mejor a nivel comunitario mediante la adopción de la presente Directiva;
- (49) Considerando que la Decisión 91/396/CEE<sup>(3)</sup> requiere la introducción en la Comunidad de un número europeo único para llamadas de emergencia; que la Directiva 91/263/CEE del Consejo, de 29 de abril de 1991, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros sobre equipos terminales de telecomunicación, incluido el reconocimiento mutuo de su conformidad<sup>(4)</sup>, define las condiciones para garantizar la conexión de equipos terminales a la red pública fija de telecomunicaciones;
- (50) Considerando que Europa está evolucionando hacia una economía basada en la información; que el acceso abierto a las redes constituye una cuestión esencial a escala mundial; que el Consejo ha adoptado un calendario para la liberalización de todas las redes, infraestructuras y servicios de telecomunicación; que una política equilibrada de liberalización y armonización —que incluya medidas complementarias para el servicio universal continuará garantizando que las empresas, la industria y los ciudadanos europeos accedan a infraestructuras de comunicación modernas, económicas y eficaces sobre las que se podrá ofrecer una gama rica y variada de servicios;
- (51) Considerando que la Resolución del Consejo de 22 de julio de 1993<sup>(5)</sup> insta a la Comisión a que presente las propuestas necesarias para la legislación antes del 1 de enero de 1996 y a que estudie cómo ajustar la oferta de red abierta a la evolución futura,

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

#### Artículo 1

##### Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva tiene por objeto la armonización de las condiciones necesarias para garantizar un acceso abierto y eficaz a las redes telefónicas públicas fijas y a los servicios telefónicos públicos, la armonización de las condiciones de utilización de dichas redes y

(1) DO nº L 109 de 26. 4. 1983, p. 8. Directiva cuya última modificación la constituye la Directiva 94/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO nº L 100 de 19. 4. 1994, p. 30).

(2) DO nº L 230 de 24. 8. 1990, p. 25.

(3) DO nº L 217 de 6. 8. 1991, p. 31.

(4) DO nº L 128 de 23. 5. 1991, p. 1. Directiva cuya última modificación la constituye la Directiva 93/97/CEE (DO nº L 290 de 24. 11. 1993, p. 1).

(5) DO nº C 213 de 6. 8. 1993, p. 1.

servicios y la oferta en toda la Comunidad de un servicio armonizado de telefonía vocal.

2. La presente Directiva no será aplicable a los servicios telefónicos móviles, excepto en lo que se refiere a la interconexión entre las redes utilizadas para los servicios de telefonía móvil y las redes telefónicas públicas fijas.

#### Artículo 2

##### Definiciones

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

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

- «red telefónica pública fija»: la red pública conmutada de telecomunicaciones que se utiliza, entre otras cosas, para la prestación del servicio de telefonía vocal entre puntos fijos de terminación de la red;
- «usuarios»: los usuarios finales, incluidos los consumidores (por ejemplo, los usuarios finales particulares), y los proveedores de servicios, incluidos los organismos de telecomunicaciones cuando éstos presten servicios que también prestan o pueden prestar otras entidades;
- «autoridad nacional de reglamentación»: el organismo o los organismos de cada Estado miembro, jurídicamente distintos y funcionalmente independientes de los organismos de telecomunicaciones, a los que el correspondiente Estado miembro confía, entre otras, las funciones de reglamentación a que se refiere la presente Directiva;
- «Comité ONP»: el Comité creado mediante el apartado 1 del artículo 9 de la Directiva 90/387/CEE;
- «teléfono público de pago»: un teléfono que se pone a disposición del público y para cuya utilización se emplean medios de pago tales como monedas, tarjetas de crédito/débito y/o tarjetas de prepago.

#### Artículo 3

##### Prestación del servicio, conexión de equipos terminales y utilización de la red

Los Estados miembros velarán por que sus organismos de telecomunicaciones respectivos, conjuntamente o por separado, ofrezcan una red telefónica pública fija y un servicio de telefonía vocal, de conformidad con lo dispuesto en la presente Directiva, con el fin de garantizar una oferta armonizada en el conjunto de la Comunidad.

En particular, los Estados miembros velarán por que los usuarios puedan:

- a) obtener, previa solicitud, la conexión a la red telefónica pública fija;
- b) conectar y utilizar equipos terminales homologados ubicados en las dependencias del usuario, de conformidad con el Derecho nacional y comunitario.

Los Estados miembros velarán por que no se impongan restricciones a la utilización de la conexión suministrada distintas de las que se mencionan en el artículo 22.

#### Artículo 4

##### Publicación de la información y acceso a la misma

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se publique una información adecuada y actualizada sobre el acceso a la red telefónica pública fija y al servicio de telefonía vocal y sobre la utilización de los mismos con arreglo a los epígrafes que figuran en el Anexo I.

Las modificaciones de las ofertas de servicios existentes y la información sobre nuevas ofertas deberán publicarse lo antes posible. La autoridad nacional de reglamentación podrá establecer un plazo de preaviso conveniente.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se publicará de tal manera que los usuarios puedan acceder a ella fácilmente. En el Diario Oficial del Estado miembro de que se trate deberá hacerse referencia a la publicación de dicha información.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión, a más tardar un año después de la adopción de la presente Directiva, y posteriormente cada vez que se produzca alguna modificación, la forma en que se ofrece la información a que se refiere el apartado 1. La Comisión publicará periódicamente la referencia correspondiente a dichas notificaciones en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

#### Artículo 5

##### Objetivos referentes al plazo de suministro y a la calidad del servicio

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se fijen y publiquen objetivos referentes al plazo de suministro y a los indicadores de la calidad del servicio que se enumeran en el Anexo II. Se publicarán anualmente las definiciones, los métodos de medida y los resultados que obtengan los organismos de telecomunicaciones en relación con dichos objetivos. Las definiciones, métodos de medida y objetivos serán revisados cada tres años como mínimo por la autoridad nacional de reglamentación.

2. La publicación se efectuará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.

3. Cuando proceda, la Comisión, en consulta con el Comité ONP, y según el procedimiento expuesto en el artículo 30, pedirá al Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) que elabore normas europeas sobre definiciones y métodos de medidas comunes.

#### Artículo 6

##### Condiciones de supresión de las ofertas

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las ofertas de servicios existentes se mantengan durante un período de tiempo razonable, y por que

sólo sea posible suprimir una oferta o introducir cualquier modificación que altere de manera significativa el uso que puede hacerse de ella, previa consulta con los usuarios afectados y una vez transcurrido un plazo adecuado de notificación pública fijado por la autoridad nacional de reglamentación.

2. Sin perjuicio de los demás recursos contemplados en las legislaciones nacionales, los Estados miembros velarán por que los usuarios, actuando con arreglo a la legislación nacional establecida, conjuntamente con las organizaciones que defiendan los intereses de usuarios y/o consumidores, puedan someter a la autoridad nacional de reglamentación los casos en que los usuarios afectados no estén de acuerdo con la fecha de supresión propuesta por el organismo de telecomunicaciones.

#### Artículo 7

##### Contratos de los usuarios

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los usuarios dispongan de un contrato en el que se especifique el servicio que un organismo de telecomunicaciones debe prestar. Las autoridades nacionales de reglamentación, exigirán, como norma general, mecanismos de compensación o de reembolso para el caso en que no se alcance el nivel de calidad del servicio previsto en el contrato y garantizarán que cualquier excepción a esta norma haya de ser justificada por la(s) organización (organizaciones) de telecomunicaciones afectadas y ello se manifieste de forma explícita en el contrato del usuario.

2. Los organismos de telecomunicaciones deberán responder sin demora a las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y comunicar al usuario la fecha prevista para la prestación del servicio.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán exigir la modificación de las condiciones contractuales y de los mecanismos de compensación y/o reembolso utilizados por los organismos de telecomunicaciones. En los contratos de los usuarios con los organismos de telecomunicaciones deberá figurar un resumen del método para iniciar un procedimiento de resolución de litigios.

4. Los Estados miembros velarán por que a los usuarios les asista el derecho de entablar acciones contra un organismo de telecomunicaciones.

#### Artículo 8

##### Excepciones a las condiciones publicadas

Cuando, en respuesta a una solicitud determinada, un organismo de telecomunicaciones no considere razonable efectuar una conexión a la red telefónica pública fija en las condiciones de suministro y de tarifas hechas públicas, deberá obtener la conformidad de la autoridad nacional de reglamentación para modificar dichas condiciones en ese caso concreto.

#### Artículo 9

##### Suministro de complementos de servicio avanzados

1. Las autoridades nacionales de reglamentación garantizarán el suministro, cuando sea técnicamente factible y económicamente viable, de los complementos de servicio enumerados en el punto 1 del Anexo III, de conformidad con las normas técnicas contempladas en el artículo 24.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán y fomentarán la prestación de los servicios y complementos de servicio enumerados en el punto 2 del Anexo III, de conformidad con las normas técnicas contempladas en el artículo 24, mediante acuerdos comerciales entre organismos de telecomunicaciones y, en su caso, con otras personas que ofrezcan dichos servicios o complementos de servicios, de conformidad con las normas sobre la competencia del Tratado y en respuesta a la demanda de los usuarios.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las fechas previstas para la introducción de los complementos de servicio enumerados en el punto 1 del Anexo III se fijen teniendo en cuenta el grado de desarrollo de la red, la demanda del mercado y los progresos de la normalización, y se publiquen de la forma prevista en el artículo 4. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la fijación y publicación, con los mismos criterios, de fechas para los servicios y complementos de servicio enumerados en el punto 2 del Anexo III.

#### Artículo 10

##### Acceso especial a la red

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos de telecomunicaciones respondan a las solicitudes razonables de usuarios que no sean

- a) operadores de servicios telefónicos móviles públicos;
- b) organismos de telecomunicaciones cuando suministren un servicio de telefonía vocal,

para el acceso a la red telefónica pública fija en puntos de terminación de la red distintos de los contemplados en el Anexo I.

Cuando, en respuesta a una solicitud concreta, el organismo de telecomunicaciones no considere razonable conceder el acceso especial a la red solicitado, deberá obtener el permiso de la autoridad nacional de reglamentación para restringir o denegar dicho acceso. Los usuarios afectados deberían poder defender su solicitud ante dicha autoridad antes de que se tome una decisión.

Cuando se deniegue una solicitud de acceso especial a la red, el usuario que haya efectuado la solicitud debe recibir una explicación inmediata y justificada de por qué se ha rechazado dicha solicitud; no obstante, esta disposi-

ción no se aplicará a las acciones instadas en virtud de los regímenes nacionales de ejecución de las condiciones de licencia de conformidad con la legislación comunitaria, ni a las acciones ejercitadas ante los órganos jurisdiccionales nacionales.

2. Las modalidades técnicas y comerciales de acceso especial a la red serán acordadas por las partes interesadas, sin perjuicio de la intervención de la autoridad nacional de reglamentación de conformidad con los apartados 1, 3 y 4. El acuerdo podrá estipular el reembolso al organismo de telecomunicaciones de los costes generados, entre otras cosas, por la prestación del acceso a la red solicitado; estas cargas se fijarán respetando plenamente el principio de orientación a los costes enunciado en el Anexo II de la Directiva 90/387/CEE.

3. La autoridad nacional de reglamentación podrá intervenir en cualquier momento por su propia iniciativa, y deberá intervenir si alguna de las partes lo solicita, para establecer condiciones no discriminatorias, equitativas y razonables para ambas partes y que beneficien a todos los usuarios en la mayor medida posible.

4. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán también intervenir, en interés de todos los usuarios, para garantizar que los acuerdos incluyan condiciones acordes con los criterios contemplados en el apartado 3, se celebren y apliquen de manera eficaz y en el momento oportuno e incluyan asimismo condiciones relativas a la conformidad con las normas pertinentes, a la observancia de los requisitos esenciales y/o al mantenimiento de extremo a extremo de la calidad.

5. Las condiciones fijadas por la autoridad nacional de reglamentación en cumplimiento del apartado 4 se publicarán en la forma estipulada en el artículo 4.

6. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos de telecomunicaciones observen el principio de no discriminación cuando utilicen la red telefónica pública fija para prestar servicios que también prestan o pueden prestar otros proveedores de servicios.

7. La Comisión, en consulta con el Comité ONP y conforme al procedimiento contemplado en el artículo 30, solicitará al Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI), cuando proceda, que elabore normas para nuevos tipos de acceso a la red. Se hará referencia a las normas para estos nuevos tipos de acceso en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* de conformidad con el apartado 1 del artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE.

8. Los pormenores de los acuerdos relativos al acceso especial a la red deberán facilitarse a la autoridad nacional de reglamentación, cuando ésta lo solicite.

#### Artículo 11

##### Interconexión

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que sean atendidas las solicitudes razonables de

interconexión a la red telefónica pública fija procedentes de las entidades que a continuación se enumeran, en particular para garantizar la prestación a escala comunitaria del servicio de telefonía vocal:

- a) organismos de telecomunicaciones que suministren redes telefónicas públicas fijas en otros Estados miembros y cuyos nombres hayan sido notificados con arreglo al apartado 3 del artículo 26;
- b) operadores de servicios públicos telefónicos móviles en el Estado miembro en cuestión.

Los organismos de telecomunicación no podrán rechazar ninguna solicitud de interconexión sin la aprobación previa de su autoridad nacional de reglamentación.

La interconexión a la red telefónica pública fija solicitada por operadores de servicios telefónicos móviles públicos en otros Estados miembros, cuyos nombres hayan sido notificados con arreglo al apartado 3 del artículo 26, podrá ser negociada asimismo entre las partes interesadas. Los organismos de telecomunicaciones no denegarán ninguna solicitud de interconexión sin la aprobación previa de su autoridad nacional de reglamentación.

2. Las modalidades técnicas y comerciales de interconexión serán acordadas por las partes interesadas, sin perjuicio de la intervención de la autoridad nacional de reglamentación de conformidad con los apartados 3 y 4 del artículo 10.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos de telecomunicaciones respeten el principio de no discriminación, a la hora de llegar a acuerdos de interconexión con otras entidades.

4. Si los acuerdos de interconexión contienen disposiciones específicas de compensación para el organismo de telecomunicaciones en caso de que las partes operen en condiciones de funcionamiento diferentes, por ejemplo en materia de controles de precios u obligaciones de prestación de servicio universal impuestas a las partes respectivas, tales disposiciones de compensación deberán fijarse en función de los costes, no resultar discriminatorias y estar plenamente justificadas, y sólo se aplicarán previa aprobación de la autoridad nacional de reglamentación, que actuará de conformidad con el Derecho comunitario.

5. Los pormenores de los acuerdos de interconexión deberán facilitarse a la autoridad nacional de reglamentación, cuando ésta lo solicite.

#### Artículo 12

##### Principios de tarificación y transparencia

1. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las tarifas aplicadas al uso de la red telefónica pública fija y a los servicios de telefonía vocal sean conformes a los principios básicos de transparencia y orientación en función de los costes que se contemplan en el Anexo II de la Directiva 90/387/CEE y cumplan las disposiciones del presente artículo.



2. Sin perjuicio de la aplicación del principio de la orientación en función de los costes, las autoridades nacionales de reglamentación podrán imponer a los organismos de telecomunicaciones obligaciones de tarificación relacionadas con los objetivos de la accesibilidad del servicio de telefonía vocal a todos, incluidos los relativos a los aspectos de ordenación del territorio.

3. Las tarifas de acceso a la red telefónica pública fija y de utilización de la misma deberán ser independientes del tipo de aplicación que los usuarios realicen, salvo en la medida en que requieran servicios o complementos de servicio diferentes.

4. Las tarifas de los complementos de servicio adicionales a la conexión a la red telefónica pública fija y del suministro del servicio de telefonía vocal estarán suficientemente desglosadas, de conformidad con el Derecho comunitario, de manera que el usuario no tenga que pagar por complementos de servicio que no sean necesarios para el servicio solicitado.

5. Las tarifas contendrán normalmente los siguientes elementos, cada uno de los cuales deberá detallarse por separado para información del usuario:

— una cuota inicial, en concepto de conexión a la red telefónica pública fija y de abono al servicio de telefonía vocal;

— una cuota periódica, basada en el tipo de servicio y de complemento de servicio elegidos por el usuario;

— cuotas dependientes del uso, que podrán tener en cuenta, entre otras cosas, los períodos de tráfico telefónico intenso o reducido.

Cuando intervengan otros elementos en la tarifa, deberán ser transparentes y basarse en criterios objetivos.

6. Las tarifas se publicarán en la forma prevista en el artículo 4.

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

### Artículo 13

#### Principios de contabilidad de costes

1. Los Estados miembros velarán por que sus organismos de telecomunicaciones cuyos nombres hayan sido notificados con arreglo al apartado 2 del artículo 26 apliquen, a más tardar el 31 de diciembre de 1996, un sistema de contabilidad de costes que facilite la aplicación del artículo 12 y por que el cumplimiento de esta condición sea comprobado por un órgano competente independiente de dichos organismos. Deberá publicarse periódicamente una declaración relativa a dicho cumplimiento.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se pueda obtener, previa solicitud, una descripción del sistema de contabilidad de costes que muestre las principales categorías en que se agrupan los costes y las normas utilizadas para la imputación de los mismos a los servicios de telefonía vocal. Las autoridades nacionales de reglamentación facilitarán a la Comisión, cuando ésta lo solicite, información sobre los sistemas de contabilidad de costes aplicados por los organismos de telecomunicaciones.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el último párrafo del presente apartado, el sistema a que se refiere el apartado 1 deberá incluir los elementos siguientes:

a) Los costes del servicio de telefonía vocal incluirán, en particular, los costes directos en que hayan incurrido los organismos de telecomunicaciones para el establecimiento, explotación y mantenimiento del servicio de telefonía vocal, así como los gastos de comercialización y facturación del mismo;

b) Los costes comunes, esto es, los que no puedan imputarse directamente al servicio de telefonía vocal ni a otras actividades, se contabilizarán de la forma siguiente:

i) cuando sea posible, las categorías de costes comunes se imputarán sobre la base de un análisis directo del origen de los propios costes,

ii) si el análisis directo no fuera posible, las categorías de costes comunes se imputarán en función de su vinculación indirecta a otra categoría o grupo de categorías de costes cuya imputación o asignación directa resulte posible; esta vinculación indirecta deberá basarse en estructuras de costes comparables,

iii) si no pudieran tomarse medidas directas ni indirectas para la asignación de los costes, la categoría de costes se desglosará mediante una clave general de imputación en función de la proporción de todos los gastos directa o indirectamente imputados o asignados, por una parte, a los servicios de telefonía vocal y, por otra parte, a los demás servicios.

Sólo podrán aplicarse otros sistemas de contabilidad de costes si facilitan la aplicación del artículo 12 y han sido aprobados como tales por la autoridad nacional de reglamentación para su utilización por el organismo de telecomunicaciones tras haber informado de ello a la Comisión.

4. Deberá facilitarse a la autoridad nacional de reglamentación información contable pormenorizada cuando ésta lo solicite y con carácter confidencial.

5. Los Estados miembros velarán por que los estados financieros de los organismos de telecomunicaciones notificados con arreglo al artículo 26 sean elaborados, publicados y sometidos a una auditoría independiente según las disposiciones legales nacionales.

*Artículo 14***Reducciones, tarifas para un consumo reducido y otras disposiciones específicas sobre tarifas**

1. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán decidir que se ofrezcan a los usuarios mecanismos de reducción de tarifas agrupadas; en dicho caso esas fórmulas serán sometidas a la supervisión de la autoridad nacional de reglamentación.
2. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán aprobar tarifas especiales para la prestación de servicios de interés social, tales como los de emergencia, así como para usuarios de utilización reducida o colectivos específicos.
3. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las estructuras tarifarias prevean reducciones en las llamadas dentro de la Comunidad en horas de menor tráfico telefónico, incluidas, en su caso, las nocturnas y de fin de semana.
4. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las tarifas especiales que se apliquen a los servicios de telefonía vocal prestados en el marco de proyectos específicos de duración limitada estén sometidas a una notificación previa a la autoridad nacional de reglamentación.

*Artículo 15***Facturación detallada**

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se fijen y publiquen objetivos en lo que respecta al establecimiento de una facturación detallada para los usuarios que así lo soliciten, teniendo en cuenta el grado de desarrollo de la red y la demanda del mercado.

Salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente y el grado de detalle que permita la legislación aplicable sobre protección de los datos personales y de la intimidad, las facturas detalladas deberán contener el desglose de las cantidades adeudadas.

Las llamadas que el usuario realice de manera gratuita, incluidas las llamadas a líneas de ayuda, no figurarán en la factura detallada de dicho usuario.

En este marco, podrán ofrecerse a los usuarios distintos niveles de detalle con tarifas razonables.

*Artículo 16***Servicios de guía telefónica**

Salvo lo dispuesto en la legislación aplicable sobre protección de los datos personales y de la intimidad, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que:

- a) las guías telefónicas de los abonados al servicio de telefonía vocal se pongan a disposición de los usuarios, en forma impresa o electrónica, y se actualicen periódicamente;

- b) los usuarios puedan decidir si figurarán o no en las guías telefónicas públicas;
- c) los organismos de telecomunicaciones faciliten, previa solicitud, información de las guías telefónicas públicas relativa al servicio de telefonía vocal en condiciones previamente publicadas, equitativas, razonables y no discriminatorias.

*Artículo 17***Teléfonos públicos de pago**

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que la oferta de teléfonos públicos de pago satisfaga las necesidades razonables de los usuarios, tanto en número como en cobertura geográfica, y por que puedan hacerse desde estos teléfonos llamadas de emergencia. Las llamadas al número único europeo de emergencia al que se refiere la Decisión 91/396/CEE serán gratuitas.

*Artículo 18***Tarjetas telefónicas de prepago**

1. La Comisión velará por que el ETSI, el CEN/CENELEC o ambos, elaboren normas relativas a una tarjeta telefónica de prepago armonizada utilizable en los teléfonos de pago de todos los Estados miembros, así como las normas asociadas relativas a la interfaz de red de modo que las tarjetas de prepago expedidas en un Estado miembro puedan utilizarse en los demás Estados miembros. Se publicará una referencia a estas normas en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la introducción progresiva de teléfonos públicos de pago que cumplan dichas normas.

*Artículo 19***Condiciones específicas para usuarios minusválidos y personas con necesidades especiales**

Las autoridades nacionales de reglamentación podrán establecer condiciones específicas para facilitar a los usuarios minusválidos y a las personas con necesidades especiales la utilización del servicio de telefonía vocal.

*Artículo 20***Especificaciones para el acceso a la red, incluido el conector**

1. Cuando proceda y en consulta con el Comité ONP, la Comisión podrá pedir al ETSI, según el procedimiento previsto en el artículo 30, que establezca normas para nuevos tipos de acceso armonizado a la red de conformi-

dad con el marco de referencia a que se refiere el punto 2 del Anexo II de la Directiva 90/387/CEE. Se publicará una referencia a las normas relativas a los nuevos tipos de acceso armonizado a la red en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

2. Cuando el servicio de telefonía vocal se preste a los usuarios a través del punto de referencia S/T de la RDSI, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que, a partir de la fecha de puesta en aplicación de la presente Directiva, la introducción de un nuevo punto de terminación de la red cumpla las especificaciones de interfaz física pertinentes, en particular las referidas al conector, a las que se haga referencia en la relación de normas publicada en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

#### Artículo 21

##### Cuestiones referentes a la numeración

1. Los Estados miembros velarán por que la autoridad nacional de reglamentación controle los planes nacionales de numeración telefónica para garantizar una competencia leal. En particular, los procedimientos de asignación de números y de intervalos numéricos deberán ser transparentes, equitativos y realizarse en el momento oportuno, y la asignación se efectuará de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que sean publicados los principales elementos del plan nacional de numeración y todas las adiciones o modificaciones de que sean objeto posteriormente, con supeditación únicamente a las restricciones impuestas por razones de seguridad nacional.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación propiciarán la utilización apropiada de posibles sistemas de numeración europea para proveer los complementos de servicio mencionados en el punto 2 del Anexo III.

#### Artículo 22

##### Condiciones de uso y de acceso y requisitos esenciales

1. Los Estados miembros velarán por que las condiciones que restrinjan el acceso y el uso de las redes telefónicas públicas fijas o de los servicios de telefonía vocal se basen exclusivamente en los motivos enumerados en los apartados 3, 4 y 5 y se impongan con el acuerdo de la autoridad nacional de reglamentación.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación establecerán procedimientos que permitan decidir, caso por caso y con la mayor brevedad posible, si se permite o no a los organismos de telecomunicaciones adoptar medidas tales como denegar el acceso a la red telefónica pública fija o interrumpir o reducir la disponibilidad del servicio de telefonía vocal, en caso de supuesto incumplimiento de las condiciones de utilización por parte del usuario. En

dichos procedimientos podrá preverse también la posibilidad de que la autoridad nacional de reglamentación autorice medidas determinadas a priori para casos concretos de incumplimiento de las condiciones de utilización.

La autoridad nacional de reglamentación velará por que dichos procedimientos impliquen un proceso transparente de adopción de decisiones en el que se respeten debidamente los derechos de las partes. La decisión se adoptará una vez que ambas partes hayan tenido oportunidad de exponer sus puntos de vista. La decisión estará debidamente motivada y se notificará a las partes en el plazo de una semana a partir de su adopción.

Se publicará un resumen de dichos procedimientos de la forma prevista en el artículo 4.

Esta disposición se entenderá sin perjuicio de los derechos de las partes afectadas a incoar las acciones correspondientes ante los tribunales.

3. Cualquier restricción de utilización impuesta a los usuarios en virtud de derechos especiales o exclusivos con respecto a la telefonía vocal se impondrá por vía reglamentaria y se publicará con arreglo al artículo 4.

4. Las condiciones para la conexión de equipos terminales a la red telefónica pública fija deberán ajustarse a la Directiva 91/263/CEE y publicarse de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la presente Directiva.

Sin perjuicio de las disposiciones de la Directiva 91/263/CEE, cuando el equipo terminal de un usuario no reúna, o haya dejado de reunir, las condiciones de homologación, o cuando su mal funcionamiento afecte negativamente a la integridad de la red, o cuando exista el riesgo de ocasionar un daño físico a personas, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que se aplique el siguiente procedimiento:

- el organismo de telecomunicaciones podrá interrumpir la prestación del servicio hasta que el equipo terminal sea desconectado del punto de terminación de la red;
- el organismo de telecomunicaciones notificará inmediatamente al usuario dicha interrupción, exponiendo los motivos de la misma;
- en cuanto el usuario haya procedido a desconectar el equipo terminal del punto de terminación de la red, se reanudará la prestación del servicio.

5. Cuando se restrinja el acceso a la red telefónica pública fija o la utilización de la misma en virtud de requisitos esenciales, las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las disposiciones nacionales pertinentes determinen en cuál de los requisitos esenciales enumerados en las letras a) a d) del presente apartado se basan dichas restricciones.

Las restricciones impuestas en virtud de requisitos esenciales se publicarán de la forma prevista en el artículo 4.

Las restricciones de utilización basadas en requisitos esenciales se impondrán por vía reglamentaria.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 3 y en el apartado 3 del artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE, los requisitos esenciales especificados en el apartado 2 del artículo 3 de dicha Directiva se aplicarán a la red telefónica pública fija y al servicio de telefonía vocal de la siguiente manera:

a) Seguridad en la explotación de la red

No podrá restringirse el acceso ni la utilización de la red telefónica pública fija por motivos de seguridad en la explotación de la red, salvo mientras exista una situación de emergencia, en cuyo caso un organismo de telecomunicaciones podrá adoptar las siguientes medidas para salvaguardar la seguridad en el funcionamiento de la red:

- interrupción del servicio;
- limitación de determinadas prestaciones del servicio;
- denegación del acceso a la red y al servicio a nuevos usuarios.

Por situación de emergencia se entenderá, en este contexto, una avería de la red de carácter catastrófico, o un caso excepcional de fuerza mayor, como situaciones meteorológicas extremas, inundaciones, rayos o incendios, huelgas o cierres patronales, guerras, operaciones militares o disturbios civiles. Cuando se produzca una situación de emergencia, el organismo de telecomunicaciones deberá hacer todo lo posible para mantener el servicio al conjunto de los usuarios.

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos de telecomunicaciones dispongan de procedimientos que permitan informar inmediatamente a los usuarios y a la autoridad nacional de reglamentación del comienzo y del final de la situación de emergencia, así como de la naturaleza y el alcance de las restricciones temporales del servicio.

b) Mantenimiento de la integridad de la red

Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que las restricciones de acceso y utilización de la red telefónica pública fija impuestas por motivos de mantenimiento de la integridad de la red, para la protección, entre otras cosas, de los equipos de la red, de los programas o de los datos almacenados, se limiten al mínimo necesario para garantizar el normal funcionamiento de la red. Dichas restricciones deberán basarse en criterios objetivos y publicados y aplicarse de forma no discriminatoria.

c) Interoperabilidad de servicios

Cuando un equipo terminal haya sido homologado y esté funcionando con arreglo a la Directiva 91/263/CEE, no podrá imponerse ninguna otra restricción a su utilización por motivos de interoperabilidad de servicios.

Cuando la autoridad nacional de reglamentación imponga condiciones en materia de interoperabilidad de servicios en los contratos relativos a la interconexión de redes públicas o al acceso especial a la red, dichas condiciones deberán publicarse en la forma prevista en el artículo 4.

d) Protección de datos

Los Estados miembros podrán restringir el acceso y la utilización de la red telefónica pública fija por motivos de protección de datos sólo en la medida necesaria para garantizar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias pertinentes sobre protección de datos, incluida la de datos personales, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad, de forma compatible con el Derecho comunitario.

6. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que, cuando proceda, los usuarios sean informados por los medios apropiados y con antelación por el organismo de telecomunicaciones de los períodos durante los cuales se podrá restringir o denegar el acceso a la red telefónica pública fija o su utilización como consecuencia de una actividad de mantenimiento prevista.

#### Artículo 23

##### Impago de facturas

Los Estados miembros autorizarán la aplicación de medidas determinadas, que serán publicadas en la forma prevista en el artículo 4, en caso de impago de facturas y de cualquier interrupción o desconexión consiguiente del servicio. Dichas medidas garantizarán que cualquier interrupción se limite al servicio afectado, en la medida en que sea técnicamente posible y se notifique previamente al usuario.

#### Artículo 24

##### Normas técnicas

1. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la prestación de servicios con arreglo a las normas que se enumeran a continuación:

- las normas publicadas en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* de conformidad con el apartado 1 del artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE;
  - o, en su defecto,
- las normas europeas adoptadas por el ETSI o el CEN/CENELEC;
  - o, en su defecto,
- las normas o recomendaciones internacionales adoptadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Organización Internacional de Normalización (ISO) o la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI);
  - o, en su defecto,

— las normas o especificaciones nacionales,

sin perjuicio de la referencia a las normas europeas que puedan hacerse obligatorias en virtud del apartado 3 del artículo 5 de la Directiva 90/387/CEE.

2. Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos de telecomunicaciones informen a los usuarios que lo soliciten acerca de las normas o especificaciones (incluida cualquier norma europea o internacional que se aplique mediante normas nacionales) con arreglo a las cuales se suministren los servicios y complementos de servicio a que se refiere la presente Directiva.

#### Artículo 25

##### Disposiciones relativas a la convergencia a escala comunitaria

1. Basándose en los informes presentados por las autoridades nacionales de reglamentación con arreglo al apartado 5 del artículo 26 y en la información publicada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, la Comisión examinará los progresos realizados en la convergencia de los objetivos y la puesta en marcha de servicios y complementos de servicio comunes dentro de la Comunidad.

2. Cuando la aplicación de los requisitos establecidos en los artículos 5, 9 y 15 resulte inadecuada para garantizar el suministro a los usuarios de servicios y complementos de servicio armonizados a escala comunitaria, podrán fijarse objetivos y plazos armonizados de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 31.

Los procedimientos iniciados por la Comisión tendrán debidamente en cuenta el nivel de desarrollo de la red y la demanda del mercado en cada uno de los Estados miembros considerados individualmente.

3. En particular, por lo que respecta a los complementos de servicio que requieren una cooperación a escala comunitaria descritos en el apartado 2 del artículo 9, cuando los organismos de telecomunicaciones no puedan alcanzar acuerdos comerciales, las condiciones necesarias para lograr proveer a los usuarios los complementos de servicio armonizados podrán motivar una recomendación.

Las recomendaciones tendrán debidamente en cuenta el nivel de desarrollo de la red, las diversas arquitecturas de la misma y la demanda del mercado en la Comunidad.

#### Artículo 26

##### Notificación y presentación de informes

1. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el nombre de su autoridad nacional de reglamentación antes del 13 de diciembre de 1996.

2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión los organismos de telecomunicaciones a los que se aplicará la presente Directiva, en particular para asegurar el suministro

de la red y del servicio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.

Sin perjuicio de que en el futuro se apliquen las medidas relativas a la ONP, los Estados miembros que hayan suprimido los derechos exclusivos sobre telefonía vocal podrán aplicar la presente Directiva a determinados organismos atendiendo a una parte significativa del mercado o a la posición dominante que ocupen en su zona de explotación autorizada, de forma que cada Estado miembro pueda asegurarse de que en cada una de las localidades situadas en su territorio existe al menos un organismo sometido a las disposiciones de la presente Directiva.

Los Estados miembros podrán disponer que los organismos de telecomunicaciones tengan la obligación de suministrar la información que sea necesaria para evaluar la aplicación de la presente Directiva.

3. Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión los nombres de los organismos de telecomunicaciones autorizados en el territorio nacional para interconectar directamente sus redes fijas con las de los organismos de telecomunicaciones situadas en otros Estados miembros con el fin de prestar un servicio de telefonía vocal.

Las autoridades nacionales de reglamentación notificarán a la Comisión los nombres de los operadores de servicios telefónicos móviles establecidos en el territorio nacional para interconectarse directamente con las redes fijas de los organismos de telecomunicaciones en otros Estados miembros con el fin de prestar un servicio de telefonía vocal.

4. La Comisión publicará en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* los nombres contemplados en los apartados 2 y 3.

5. Las autoridades nacionales de reglamentación, cada una en lo que le concierna, facilitarán a la Comisión, una vez cada año civil, un informe sobre los progresos realizados en la consecución de los objetivos que hayan aprobado con arreglo a los artículos 5, 9 y 15.

El informe anual deberá remitirse a la Comisión en los cinco meses siguientes al final del año.

6. Las autoridades nacionales de reglamentación conservarán, y remitirán a la Comisión si ésta lo solicita, los datos referentes a los casos que se les hayan sometido, distintos de los contemplados en el artículo 23, por haberse restringido o denegado el acceso a la red telefónica pública o al servicio de telefonía vocal o el uso de dicha red o de dichos servicios, incluidas las medidas adoptadas y su justificación.

No obstante, esta disposición no se aplicará a las acciones instadas en virtud de los regímenes nacionales de ejecución de las condiciones de licencia de conformidad con la legislación comunitaria, ni a las acciones ejercitadas ante los órganos jurisdiccionales nacionales.

*Artículo 27***Conciliación y resolución nacional de litigios**

Sin perjuicio de:

- a) cualquier medida que la Comisión o cualquier Estado miembro pueda adoptar de conformidad con el Tratado;
- b) los derechos de la persona que se acoja al procedimiento establecido en los apartados 3 y 4, de los organismos de telecomunicaciones afectados o de cualquier otra persona en virtud de la legislación nacional aplicable, salvo cuando las partes lleguen a un acuerdo para dirimir sus diferencias;
- c) las disposiciones de la presente Directiva que facultan a las autoridades nacionales de reglamentación para fijar las condiciones de los acuerdos entre los organismos de telecomunicaciones y los usuarios,

el usuario podrá seguir los procedimientos siguientes:

- 1) Los Estados miembros velarán por que, en caso de litigio no resuelto relativo a una presunta infracción de las disposiciones de la presente Directiva con un organismo de telecomunicaciones, cualquiera de las partes (usuarios, proveedores de servicios, consumidores u otros organismos de telecomunicaciones) tenga derecho a recurrir ante la autoridad nacional de reglamentación u otro organismo independiente. Se crearán a nivel nacional procedimientos fácilmente accesibles y poco gravosos en principio para resolver tales litigios de manera equitativa y transparente y en el momento oportuno. Dichos procedimientos se aplicarán también en caso de litigio entre un usuario y un organismo de telecomunicaciones a propósito de sus facturas de teléfono.
- 2) Cuando el litigio afecte a organismos de telecomunicaciones de más de un Estado miembro, los usuarios u organismos de telecomunicaciones podrán acogerse al procedimiento de conciliación previsto en los apartados 3 y 4, mediante notificación escrita a la autoridad nacional de reglamentación y a la Comisión. Los Estados miembros también podrán permitir que sus respectivas autoridades nacionales de reglamentación se acojan a dicho procedimiento de conciliación.
- 3) Si la autoridad nacional de reglamentación o la Comisión estiman que un asunto presentado con arreglo al apartado 2 merece un examen más detallado, podrán someter el caso al presidente del Comité ONP.
- 4) En los casos contemplados en el apartado 3, el presidente del Comité ONP incoará el procedimiento que se describe a continuación si está convencido de que se han tomado todas las medidas razonables a nivel nacional:
  - a) el presidente del Comité ONP reunirá, con la mayor brevedad posible, un grupo de trabajo compuesto por al menos dos miembros del Comité ONP y un representante de las autoridades nacionales de reglamentación de que se trate, y el

presidente del Comité ONP u otro funcionario de la Comisión nombrado por él. El grupo de trabajo estará presidido por el representante de la Comisión y se reunirá normalmente en un plazo de diez días a partir de su convocatoria. El presidente del grupo de trabajo podrá decidir, a propuesta de cualquiera de los miembros, invitar como máximo a otras dos personas en calidad de expertos, para su asesoramiento;

- b) el grupo de trabajo ofrecerá a la parte que haya iniciado este procedimiento, a las autoridades nacionales de reglamentación de los Estados miembros afectados y a los organismos de telecomunicaciones afectados la oportunidad de exponer su opinión oralmente o por escrito;
  - c) el grupo de trabajo procurará que se llegue a un acuerdo entre las partes interesadas en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recibo de la notificación a que se refiere el apartado 2. El presidente del Comité ONP informará al Comité acerca del resultado del procedimiento, a fin de que el Comité pueda manifestar su opinión al respecto.
- 5) La parte que se acoja al procedimiento deberá costear su participación en el mismo.

*Artículo 28***Suspensión de determinadas obligaciones**

1. Cuando un Estado miembro no pueda o prevea que no podrá cumplir las disposiciones de los artículos 12 y 13, notificará a la Comisión las causas.
2. Sólo se aceptará la suspensión de las obligaciones establecidas en los artículos 12 o 13 si el Estado miembro de que se trate puede demostrar que el cumplimiento de los requisitos supondría una carga desmesurada para los organismos de telecomunicaciones de dicho Estado miembro.
3. El Estado miembro comunicará a la Comisión la fecha en que podrán satisfacerse los requisitos, y las medidas previstas para respetar este plazo.
4. Cuando la Comisión reciba una notificación de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1, comunicará al Estado miembro de que se trate si estima que su situación particular justifica, según los criterios enunciados en el apartado 2, que se le autorice a suspender la aplicación de los artículos 12 o 13, y hasta qué fecha está justificada esta suspensión.

*Artículo 29***Adaptación técnica**

Las modificaciones necesarias para adaptar el punto 2 del Anexo I y los Anexos II y III de la presente Directiva al progreso de la tecnología o a los cambios en la demanda del mercado se determinarán de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 31.

*Artículo 30***Procedimiento del Comité consultivo**

1. La Comisión estará asistida por el Comité creado mediante el apartado 1 del artículo 9 de la Directiva 90/387/CEE.

El Comité consultará en especial a los representantes de los organismos de telecomunicaciones, de los usuarios, de los consumidores, de los fabricantes y de los suministradores de servicios.

2. El representante de la Comisión someterá al Comité un proyecto de medidas. El Comité emitirá un dictamen sobre dicho proyecto en un plazo que el presidente podrá fijar en función de la urgencia del asunto, procediendo, en su caso, a votación.

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

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

*Artículo 31***Procedimiento del Comité de reglamentación**

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 30, se aplicará el procedimiento siguiente en relación con las materias cubiertas por los artículos 25 y 29.

2. El representante de la Comisión presentará al Comité un proyecto de medidas. El Comité emitirá su dictamen sobre dicho proyecto en un plazo que el presidente podrá determinar en función de la urgencia de la cuestión. El dictamen se emitirá según la mayoría prevista en el apartado 2 del artículo 148 del Tratado para la adopción de las decisiones que el Consejo debe tomar a propuesta de la Comisión. Los votos de los representantes de los Estados miembros en el seno del Comité se ponderarán en la forma establecida en el mencionado artículo. El presidente no participará en la votación.

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

4. Cuando las medidas previstas no sean conformes al dictamen del Comité o a falta de dictamen, la Comisión someterá sin demora al Consejo una propuesta de medidas. El Consejo se pronunciará por mayoría cualificada.

Si, en un plazo de tres meses a partir de la presentación de la propuesta, el Consejo no se ha pronunciado, la Comisión adoptará las medidas propuestas.

*Artículo 32***Reexamen**

1. El Parlamento Europeo y el Consejo se pronunciarán de aquí al 1 de enero de 1998 sobre la base de la propuesta que la Comisión le remita en el momento oportuno, sobre la revisión de la presente Directiva para adaptarla a las necesidades de la liberalización del mercado.

2. La Comisión estudiará el funcionamiento de la presente Directiva e informará sobre ello al Parlamento Europeo y al Consejo por primera vez el 13 de diciembre de 1998 a más tardar. El informe se basará, entre otras cosas, en la información proporcionada por los Estados miembros a la Comisión y al Comité ONP. Si fuera necesario, la Comisión podrá proponer en su informe otras medidas encaminadas a alcanzar plenamente los objetivos de la presente Directiva.

*Artículo 33***Aplicación de la presente Directiva**

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva antes del 13 de diciembre de 1996. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.

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

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

*Artículo 34***Entrada en vigor de la presente Directiva**

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

*Artículo 35*

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 13 de diciembre de 1995.

Por el Parlamento  
Europeo

El Presidente

K. HÄNSCH

Por el Consejo  
El Presidente

J. L. DICENTA BALLESTER

## ANEXO I

## EPÍGRAFES DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE PUBLICARSE DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 4

## 1. Nombre y dirección del organismo u organismos de telecomunicaciones

Es decir, el nombre y la dirección de la sede del organismo u organismos de telecomunicaciones que suministren las redes telefónicas públicas fijas y/o los servicios de telefonía vocal.

## 2. Servicios de telecomunicación ofrecidos

## 2.1. Tipos de conexión a la red telefónica pública fija

Características técnicas de las interfaces en los puntos de terminación de la red suministrados normalmente, incluida, cuando proceda, una referencia a las normas o recomendaciones nacionales o internacionales, con arreglo al artículo 24:

— para las redes analógicas o digitales:

- a) interfaz de línea única,
- b) interfaz de línea múltiple,
- c) interfaz de marcación directa de extensiones (DDI),
- d) otras interfaces suministradas normalmente;

— para la RDSI:

- a) especificación de las interfaces básicas o primarias en los puntos de referencia S/T, incluido el protocolo de señalización,
- b) características de los servicios portadores capaces de transportar los servicios de telefonía vocal,
- c) otras interfaces suministradas normalmente;

— y cualesquiera otras interfaces suministradas normalmente.

Además de esta información, que deberá publicarse periódicamente según establece el artículo 4, los organismos de telecomunicaciones deberán informar a los proveedores de equipos terminales, sin demoras innecesarias, de cualquier característica particular de la red que afecte al correcto funcionamiento de equipos terminales homologados.

## 2.2. Servicios telefónicos ofrecidos

Descripción del servicio básico de telefonía vocal ofrecido, indicando lo que se incluye en la cuota de abono y la cuota de alquiler periódica (por ejemplo, servicios de operador, guía telefónica o mantenimiento).

Descripción de los complementos de servicio optativos del servicio de telefonía vocal a los que se aplica una tarifa independiente de la correspondiente a la oferta básica, incluida, en su caso, una referencia a las normas o especificaciones técnicas pertinentes a las que se ajustan, con arreglo al artículo 24.

## 2.3. Tarifas

Las de acceso, utilización y mantenimiento, incluidos detalles sobre los mecanismos de descuento, si los hubiere.

## 2.4. Política de compensaciones/reembolsos

Con detalles concretos de los mecanismos de compensación/reembolso ofrecidos, si los hubiere.

## 2.5. Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido

## 2.6. Procedimiento de solicitud

Incluidos los puntos de contacto designados dentro del organismo de telecomunicaciones

## 2.7. Condiciones normales de contratación

incluido cualquier plazo mínimo de contratación, si procede

## 3. Requisitos de autorización

Incluirá una descripción clara de todas las condiciones de autorización que afecten a los usuarios, incluidos los proveedores de servicios, que precise como mínimo:



- la información sobre la naturaleza de las condiciones de autorización; se indicará en particular si el usuario necesita un registro y/o una autorización a título individual o si la autorización es genérica y no requiere registro ni autorización individual;
- el plazo de validez de cualquier licencia o autorización pertinente;
- una relación de todos los documentos que contengan las condiciones de autorización pertinentes impuestas por el Estado miembro.

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

Incluirá una relación completa de los requisitos aplicables a los equipos terminales, establecidos por la autoridad nacional de reglamentación, en consonancia con lo dispuesto en la Directiva 91/263/CEE, con inclusión, si procede, de las condiciones relativas al cableado y ubicación en las dependencias del cliente del punto de terminación de la red.

**5. Restricciones de acceso y utilización**

Incluirá toda restricción de acceso o de utilización impuesta de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 22.

**6. Indicadores de funcionamiento y calidad del servicio**

Definiciones, métodos de medida, objetivos y datos de los resultados obtenidos, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 5.

**7. Objetivos para la introducción de nuevos servicios, funciones, complementos de servicio y tarifas**

Se publicarán los objetivos, de conformidad con los requisitos establecidos en los artículos 9 y 15.

**8. Condiciones para los accesos especiales a la red**

Se incluirán las condiciones para los accesos especiales estipulados por la autoridad nacional de reglamentación de conformidad con el apartado 5 del artículo 10.

**9. Disponibilidad de la descripción del sistema de contabilidad de costes**

Dirección a la que se pueda solicitar la descripción del sistema de contabilidad de costes, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 13.

**10. Principales elementos del plan nacional de numeración**

De acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 21.

**11. Condiciones de utilización de la información de la guía telefónica**

De conformidad con lo dispuesto en la letra c) del artículo 16.

**12. Procedimiento de conciliación y resolución de litigios**

Incluirá orientaciones para los usuarios sobre las vías de recurso existentes para la conciliación y la resolución de los litigios con los organismos de telecomunicaciones, con arreglo al procedimiento descrito en el artículo 27. Incluirá asimismo un resumen de los procedimientos de resolución de litigios contemplados en el apartado 2 del artículo 22.

**13. Procedimiento aplicable en caso de impago de facturas**

Con arreglo a los requisitos establecidos en el artículo 23.

## ANEXO II

**PLAZO DE SUMINISTRO E INDICADORES DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON ARREGLO A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 5**

La siguiente relación especifica las áreas en las que se precisan indicadores de la calidad del servicio para los organismos de telecomunicaciones cuyos nombres se hayan notificado de conformidad con el apartado 2 del artículo 26.

- plazo de suministro de la conexión inicial a la red
- índice de fallos por conexión
- plazo de reparación de averías
- proporción de llamadas fallidas
- demora del tono de disponibilidad para marcar
- demora de establecimiento de la comunicación
- estadísticas referentes a la calidad de transmisión
- tiempos de respuesta para los servicios de operador
- proporción de teléfonos públicos de pago (de monedas y tarjetas) en estado de funcionamiento
- precisión de la facturación.

## ANEXO III

## SUMINISTRO DE COMPLEMENTOS DE SERVICIO AVANZADOS CON ARREGLO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 9

## 1. Relación de complementos de servicio a que se refiere el apartado 1 del artículo 9

a) *Marcación por multifrecuencia de doble tono (DTMF)*

Consiste en que la red telefónica pública fija admite el uso de teléfonos DTMF con teclado de transmisión en multifrecuencia de la señalización a la central, utilizando los tonos definidos en la recomendación Q.23 de la ITU-T, y admite las mismas tonalidades para señalización de extremo a extremo a través de la red, tanto dentro de un Estado miembro como entre Estados miembros.

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

Consiste en que los usuarios de una centralita privada (PBX) o de sistemas privados semejantes pueden ser llamados directamente desde la red telefónica pública fija sin intervención del operador de la PBX.

c) *Desvío de llamadas*

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

Este complemento de servicio deberá ofrecerse con arreglo a la legislación aplicable sobre protección de datos y de la intimidad.

d) *Identificación de la línea llamante*

Consiste en que, antes de que se establezca la comunicación, el receptor puede identificar el número del que procede la llamada.

Este complemento de servicio deberá ofrecerse de conformidad con la legislación aplicable sobre protección de datos y de la intimidad.

## 2. Relación de servicios y complementos de servicio mencionados en el apartado 2 del artículo 9

a) *Acceso a escala comunitaria a los servicios de números verdes o de llamada gratuita*

Tales servicios, denominados «números verdes», «servicios de llamada gratuita», «línea 900», etc., incluyen los servicios en los que la persona que efectúa la llamada no paga nada por ella o abona solamente una parte del coste total.

b) *Tarifación adicional a escala comunitaria (tipo «quiosco»)*

Por tarificación adicional se entiende un complemento de servicio en virtud de la cual las cuotas por utilización de un servicio al que se accede a través de la red de un organismo de telecomunicaciones se combinan con las cuotas por llamada a través de la red («servicio de tarifa con prima»).

c) *Transferencia de llamadas a escala comunitaria*

Consiste en la transferencia de una llamada ya establecida a un tercero que puede encontrarse en el mismo Estado miembro o en otro.

d) *Servicio de cobro revertido automático a escala comunitaria*

Para llamadas con origen y destino en la Comunidad.

Consiste en que, antes de que la llamada sea conectada, el que la recibe acepta, a petición del que llama, abonar el coste de la llamada.

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

Consiste en que, antes de que se establezca la comunicación, el receptor puede identificar el número del que procede la llamada.

Este complemento de servicio deberá ofrecerse de conformidad con la legislación aplicable sobre protección de datos y de la intimidad.

f) *Acceso a los servicios de operador en otros Estados miembros*

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

g) *Acceso a los servicios de consulta de guía telefónica en otros Estados miembros*

Consiste en que los usuarios de un Estado miembro pueden llamar al servicio de consultas de guía telefónica de otro Estado miembro.