

# PARLAMENTO EUROPEO

2004



2009

*Documento legislativo consolidado*

24.9.2008

EP-PE\_TC1-COD(2007)0248

**\*\*\*I**

## **POSICIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO**

adoptada en primera lectura el 24 de septiembre de 2008 con vistas a la adopción de la Directiva 2008/.../CE 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 (EP-PE\_TC1-COD(2007)0248)

PE 412.431

**ES**

**ES**

## POSICIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO

adoptada en primera lectura el 24 de septiembre de 2008

**con vistas a la adopción de la Directiva 2008/.../CE 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**

(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 ||,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>1</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>2</sup>,

Tras haber consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos<sup>3</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado<sup>4</sup>,

Considerando lo siguiente:

---

<sup>1</sup> DO C 224 de 30.8.2008, p. 50.

<sup>2</sup> DO C 257 de 9.10.2008, p. 51.

<sup>3</sup> DO C 181 de 18.7.2008, p. 1.

<sup>4</sup> Posición del Parlamento Europeo de 24 de septiembre de 2008.

- (1) El funcionamiento de las || 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>1</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>2</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 (Directiva marco)<sup>3</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>4</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>5</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, *de 1 de junio de 2005*, titulada «i2010 — Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo».

---

<sup>1</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 7.

<sup>2</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

<sup>3</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

<sup>4</sup> DO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

<sup>5</sup> DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

- (4) *El servicio universal constituye una red de protección para las personas cuyos recursos financieros, situación geográfica o necesidades sociales especiales no les permiten acceder a los servicios básicos accesibles ya para la mayoría de los ciudadanos. La exigencia básica del servicio universal establecida en la Directiva 2002/22/CE es facilitar a los usuarios que lo soliciten una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y a un precio asequible. Por consiguiente, no se refiere ni a los servicios móviles ni al acceso de banda ancha a Internet. Esta exigencia básica se ve confrontada ahora con la evolución de la tecnología y del mercado, que facilitará que las comunicaciones móviles se conviertan en la principal forma de acceso en muchos sectores y que las redes adopten cada vez en mayor medida la tecnología asociada a las comunicaciones móviles y de banda ancha. Esta evolución suscita la necesidad de evaluar si se cumplen las condiciones técnicas, sociales y económicas que justifiquen que se incluyan las comunicaciones móviles y el acceso a la banda ancha en las obligaciones de servicio universal, así como una serie de cuestiones conexas relativas a la financiación. Para ello, la Comisión presentará, como muy tarde en el otoño de 2008, una propuesta de revisión del alcance de la obligación de servicio universal y una serie de propuestas de reforma de la Directiva 2002/22/CE, con el fin de alcanzar los objetivos apropiados de interés público. Dicha revisión tendrá en cuenta la competitividad económica e incluirá un análisis de las condiciones sociales, comerciales y tecnológicas y del riesgo de exclusión social. También abordará la viabilidad técnica y económica, los costes estimados, la asignación de costes y los modelos de financiación que permitan definir las nuevas obligaciones de servicio universal. Dado que las cuestiones relativas al alcance de la obligación de servicio universal se tratarán cumplidamente y por separado en este procedimiento, la presente Directiva se limita a abordar otros aspectos de la Directiva 2002/22/CE.*
- (5) 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.

- (6) *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>1</sup>, y en particular los requisitos sobre discapacidad establecidos en el artículo 3, apartado 3, letra f), algunos aspectos de los equipos terminales, incluidos los equipos destinados a usuarios con discapacidad, deberían entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/22/CE para facilitar el acceso a las redes y la utilización de servicios. Estos equipos incluyen en la actualidad los equipos terminales de recepción de radio y televisión, así como dispositivos terminales para los usuarios con deficiencias auditivas.*
- (7) *Los Estados miembros deben tomar medidas para apoyar la creación de un mercado para los productos y servicios de amplia difusión que integren funcionalidades para usuarios con discapacidad. Estas medidas podrían adoptarse, por ejemplo —pero no únicamente—, con referencia a las normas europeas, introduciendo requisitos en materia de accesibilidad electrónica en los procedimientos de contratación pública y licitaciones de servicios y promulgando legislación protectora de los derechos de las personas con discapacidad.*
- (8) Es necesario adaptar las definiciones con el fin de ajustarse al principio de neutralidad con respecto a la tecnología y seguir el ritmo de la evolución tecnológica. Concretamente, conviene separar las condiciones de prestación de un servicio de los elementos que definen un servicio telefónico disponible al público, es decir, un servicio *de comunicaciones electrónicas* disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales o internacionales, directa o indirectamente a través de selección o preselección de operadores o de reventa, y *medios de comunicación específicamente destinados a usuarios con discapacidad que utilicen servicios de conexión textual o de conversación total, tanto si este servicio se basa en una tecnología de conmutación de datos por paquetes o circuitos. La bidireccionalidad es inherente a un servicio de esta índole, lo que permite la comunicación entre ambas partes.* Un servicio que no cumple todas estas condiciones, *como por ejemplo una aplicación «click-through» a un servicio de atención al cliente en línea*, no es un servicio telefónico disponible al público.

---

<sup>1</sup> DO L 91 de 7.4.1999, p. 10.

- (9) 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.
- (10) 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 *emergencia* 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.
- (11) 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.
- (12) 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.
- (13) 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.

- (14) 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.
- (15) *Las disposiciones sobre los contratos deben aplicarse no sólo a los consumidores, sino también a otros usuarios finales, principalmente las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (PYME), que es posible que prefieran un contrato adaptado a las necesidades de los consumidores. Con el fin de evitar cargas administrativas innecesarias sobre los prestadores de los servicios y la complejidad relacionada con la definición de las PYME, las disposiciones relativas a los contratos no deben aplicarse automáticamente a los demás usuarios finales, sino únicamente cuando lo soliciten. Los Estados miembros deben adoptar las medidas apropiadas para fomentar la sensibilización entre las PYME acerca de esta posibilidad.*

- (16) Los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas deben velar por que sus clientes estén debidamente informados sobre si se **facilita el** acceso a los servicios de **emergencia e información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas** 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. **Esta información debe incluir las posibles restricciones de la cobertura territorial sobre la base de los parámetros técnicos de funcionamiento planificados para el servicio y de la infraestructura disponible. Si el servicio no se presta por medio de una red telefónica conmutada, la información debe incluir también el nivel de fiabilidad del acceso y de la información sobre la ubicación de llamadas en comparación con un servicio prestado por medio de una red telefónica conmutada, teniendo en cuenta la tecnología actual y las normas de calidad, así como todos los parámetros de calidad del servicio que se especifican en la Directiva 2002/22/CE. Las llamadas de voz siguen siendo la forma de acceso de los servicios de emergencia más fiable y digna de confianza. Otros medios de contacto, como la mensajería de texto, pueden resultar menos fiables y pueden adolecer de falta de inmediatez. No obstante, los Estados miembros deben tener la libertad de fomentar, si lo estiman oportuno, el desarrollo y la aplicación de otros medios de acceso a los servicios de emergencia que sean capaces de garantizar un acceso equivalente a las llamadas de voz.** Asimismo, conviene mantener bien informados a los clientes sobre **los posibles tipos de** 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.
- (17) **En lo que respecta a los equipos terminales, el contrato del cliente debe especificar todas las restricciones impuestas por el proveedor al uso de los mismos por el cliente —por ejemplo, por medio del bloqueo de la tarjeta SIM en los dispositivos móviles—, así como todas las cargas relacionadas con la terminación del contrato, tanto en la fecha acordada como con anterioridad a la misma, incluidos todos los costes que se impongan con el fin de conservar el terminal.**



- (18) *Sin que ello suponga ninguna obligación para el proveedor de adoptar medidas de mayor alcance que los requisitos derivados del Derecho comunitario, el contrato del cliente debe especificar asimismo el tipo de actuación que, eventualmente, emprendería el proveedor en caso de incidentes, amenazas o vulneraciones relacionados con la seguridad o la integridad, así como las medidas que adoptaría para ofrecer una compensación si se diera alguno de esos casos.*
- (19) *Con el fin de abordar las cuestiones de interés público relacionadas con la utilización de los servicios de comunicaciones y fomentar la protección de los derechos y las libertades de las terceras personas, las autoridades nacionales competentes deben poder facilitar y difundir, con la ayuda de proveedores, información de interés público relacionada con la utilización de los servicios de comunicaciones. Esta información debe incluir advertencias de interés público sobre la vulneración de los derechos de autor, otros usos ilícitos y la difusión de contenidos nocivos, y facilitar asesoramiento y medios para protegerse contra los riesgos para la seguridad personal —inherentes, por ejemplo, a la divulgación de información personal en determinadas circunstancias—, así como para la protección de la intimidad y la protección de los datos personales. La información podría coordinarse mediante el procedimiento de cooperación establecido en el artículo 33, apartado 2, letra a), de la Directiva 2002/22/CE. Esa información de interés público debe actualizarse siempre que sea necesario y presentarse en formatos impresos y electrónicos fácilmente comprensibles, según decida cada uno de los Estados miembros, así como en los sitios web de las autoridades públicas nacionales. Las autoridades nacionales de reglamentación deben estar en condiciones de obligar a los proveedores a difundir esta información estandarizada a todos sus clientes de la forma que dichas autoridades estimen más apropiada. Los costes adicionales significativos en que incurran los proveedores de servicios para difundir dicha información deben ser objeto de un acuerdo entre los proveedores y las autoridades pertinentes y ser abonados por estas últimas. La información debe incluirse también en los contratos.*
- (20) 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.

- (21) *Las normas comunitarias de protección de los consumidores y las normas nacionales conformes con el Derecho comunitario deben aplicarse sin excepción a la Directiva 2002/22/CE.*
- (22) *Los usuarios finales deben tener la capacidad de decidir los contenidos legales que podrán enviar y recibir, así como de optar por los servicios, las aplicaciones y los soportes físicos y lógicos que deseen utilizar para tal fin, sin perjuicio de la necesidad de mantener la integridad y la seguridad de las redes y los servicios. En un mercado competitivo con ofertas transparentes con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 2002/22/CE, 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. Dicha información debe especificar, a elección del proveedor, bien sea el tipo de contenido, la aplicación o el servicio de que se trate, o bien las aplicaciones o los servicios individuales, o bien ambas cosas. En función de la tecnología que se utilice y del tipo de restricción y/o limitación, dichas restricciones y/o limitaciones pueden requerir el consentimiento del usuario en aplicación de la Directiva 2002/58/CE.*

- (23) *Un mercado competitivo debe garantizar también que los usuarios puedan disfrutar de la calidad del servicio que requieren, si bien en determinados casos puede ser necesario velar por que las redes públicas de comunicaciones alcancen un nivel mínimo de calidad que evite la degradación del servicio, las restricciones y/o limitaciones a la utilización y la ralentización del tráfico en las redes. Cuando no existe una competencia efectiva, las autoridades nacionales de reglamentación deben recurrir a los mecanismos que contemplan las Directivas que establecen el marco regulador de las redes de comunicaciones y los servicios electrónicos, con el fin de garantizar que el acceso de los usuarios a determinados tipos de contenidos o aplicaciones no esté sometido a restricciones irrazonables. También debe existir la posibilidad de que las autoridades nacionales de reglamentación establezcan directrices dirigidas a asegurar los niveles mínimos de calidad del servicio que exige la Directiva 2002/22/CE y de que adopten otras medidas cuando, a su juicio, las demás intervenciones no hayan demostrado su eficacia con respecto a los intereses de los usuarios y a todas las demás circunstancias pertinentes. Estas directrices o medidas pueden incluir la prestación de un conjunto básico de servicios sin restricciones.*
- (24) *Dada la inexistencia de normas de Derecho comunitario en este ámbito, los contenidos, las aplicaciones y los servicios deben considerarse legales o perjudiciales de conformidad con el Derecho nacional sustantivo y procesal. Corresponde a las autoridades competentes de los Estados miembros, y no a los proveedores de redes o servicios de comunicaciones electrónicas, decidir de conformidad con procedimientos con las debidas garantías si los contenidos, las aplicaciones o los servicios son legales o perjudiciales o no. La Directiva 2002/22/CE debe aplicarse sin perjuicio de las disposiciones de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)<sup>1</sup>, que contiene, entre otros aspectos, una norma relativa a la «mera transmisión» para los prestadores de servicios intermediarios. La Directiva 2002/22/CE no exige a los prestadores que controlen la información transmitida a través de sus redes ni que interpongan acciones judiciales contra sus clientes con motivo de dicha información, ni responsabiliza a los prestadores de dicha información. La responsabilidad por medidas punitivas o enjuiciamiento penal incumbe a las fuerzas y cuerpos de seguridad pertinentes.*

---

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

- (25) *La Directiva 2002/22/CE no va en detrimento de una gestión de la red razonable y no discriminatoria por parte de los proveedores.*
- (26) *Dado que las intervenciones incoherentes suponen un perjuicio para la plena realización del mercado interior, la Comisión debe evaluar todas las directrices u otras medidas adoptadas por las autoridades nacionales de reglamentación en el contexto de una posible intervención reguladora en toda la Comunidad y, en caso necesario, debe adoptar medidas técnicas de ejecución encaminadas a lograr una aplicación coherente en toda la Comunidad.*
- (27) 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, *ellas mismas o por medio de terceros*, guías de precios cuando no estén disponibles en el mercado *de forma gratuita o a un precio razonable*. Los operadores no deben poder percibir remuneración alguna por este uso de tarifas *cuando ya se han publicado* y 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. *Las autoridades nacionales de reglamentación deben poder exigir que esta información se facilite de forma generalizada y, para determinadas categorías de servicios definidos por ellas, antes de que se efectúe la llamada. Para definir las categorías de llamadas que requieren información previa sobre los precios correspondientes, las autoridades nacionales de reglamentación deben tener debidamente en cuenta la naturaleza del servicio, las condiciones de los precios aplicables y si el prestador del servicio no tiene la condición de prestador de servicios de comunicaciones electrónicas.*

- (28) *Los clientes deben ser informados de sus derechos con respecto a la utilización de sus datos personales en las guías de abonados y, en particular, sobre el fin o los fines de dichas guías, así como sobre el derecho que les acoge a no ser incluidos, de forma gratuita, en una guía pública de abonados, con arreglo a lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE. Cuando existen sistemas que permiten incluir información en la base de datos de la guía sin divulgarla entre los usuarios de los servicios, los clientes también deben ser informados acerca de esta posibilidad.*
- (29) *Los Estados miembros deben introducir ventanillas únicas para todas las solicitudes de información de los usuarios. Estas ventanillas, que pueden ser administradas por las autoridades nacionales de reglamentación junto con las asociaciones de consumidores, deben estar también en condiciones de ofrecer asistencia jurídica en caso de litigio con los operadores. El acceso a estas ventanillas debe ser gratuito y debe informarse a los usuarios acerca de su disponibilidad por medio de campañas de información periódicas.*
- (30) En las futuras redes IP, donde la prestación de un servicio podrá separarse del suministro de la red, los Estados miembros deben determinar las medidas más idóneas para garantizar la disponibilidad de los servicios telefónicos disponibles al público, prestados a través de las redes públicas de comunicaciones, y el acceso ininterrumpido a los servicios de *emergencia*, en caso de fallo catastrófico de la red o en casos de fuerza mayor.
- (31) 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.

- (32) *Los servicios de consulta de números de abonado deben prestarse, y con frecuencia se prestan, en competencia, de conformidad con el artículo 5 de la Directiva 2002/77/CE de la Comisión, de 16 de septiembre de 2002, relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas<sup>1</sup>. Deben aplicarse medidas al mercado al por mayor que garanticen la inclusión de los datos de usuarios finales (fijos y móviles) en las bases de datos, el suministro de estos datos en función de los costes a prestadores de servicios y la prestación de acceso a la red en condiciones orientadas en función de los costes, razonables y transparentes, con el fin de garantizar que los usuarios finales se beneficien plenamente de la competencia y con el objetivo último de suprimir la regulación de las tarifas al público de estos servicios.*
- (33) Los usuarios finales deben poder llamar y tener acceso a los *servicios de emergencia que se faciliten* 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 *facilitando* 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. *Esta responsabilidad incumbe ante todo a los Estados miembros; ahora bien, la Comisión debe seguir respaldando y complementando las iniciativas de los Estados miembros para promover el conocimiento del «112» y debe evaluar periódicamente el conocimiento del «112» entre el público.* Conviene reforzar la obligación de facilitar información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas con el fin de aumentar la protección de los ciudadanos de la Unión Europea. En particular, los operadores deben *facilitar* información relativa a la ubicación de las personas que efectúan llamadas a los *servicios de emergencia* 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.

---

<sup>1</sup> *DO L 249 de 17.9.2002, p. 21.*

- (34) Los Estados miembros deben tomar medidas específicas para garantizar que los servicios de *emergencia*, 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.
- (35) ***El desarrollo del código internacional «3883» (Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS)) se ve frenado actualmente por la falta de demanda, por unos requisitos de procedimiento excesivamente burocráticos y por falta de conocimiento. Para estimular el desarrollo del ETNS, la Comisión debe delegar la responsabilidad de su gestión, la asignación de números y la promoción, ya sea al Organismo Europeo de Reguladores de Telecomunicaciones (BERT) o, siguiendo el ejemplo de la creación del dominio de primer nivel «.eu», a una entidad separada, designada por la Comisión con arreglo a un procedimiento de selección abierto, transparente, no discriminatorio y con normas de funcionamiento acordes con el Derecho comunitario.***
- (36) ***Con arreglo a su Decisión 2007/116/CE, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por 116 como números armonizados para los servicios armonizados de valor social<sup>1</sup>, la Comisión ha reservado números en el rango de numeración que comienza por 116 para determinados servicios de valor social. Los números identificados en dicha Decisión no pueden utilizarse con fines distintos de los aquí establecidos, pero los Estados miembros no están obligados a asegurar que se presten realmente los servicios asociados con los números reservados. Las disposiciones apropiadas de la Decisión 2007/116/CE deben reflejarse en la Directiva 2002/22/CE para integrarlas más firmemente en el marco reglamentario para las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y para asegurar también su accesibilidad para los usuarios finales discapacitados. Considerando los aspectos particulares relacionados con la notificación de la desaparición de niños perdidos y la disponibilidad actualmente limitada de ese servicio, los Estados miembros deberían no sólo reservar un número sino también asegurar que esté realmente disponible en su territorio un servicio para dar parte de la desaparición de niños en el número 116000.***

---

<sup>1</sup> DO L 49 de 17.2.2007, p. 30.

- (37) 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. ***Los usuarios finales también deben poder conectarse con cualquier usuario final (especialmente por medio de los números IP) para intercambiar datos con independencia del operador que escojan.***



- (38) 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, ***normalmente no más de un día después de la presentación de la solicitud del consumidor. No obstante, la experiencia en algunos Estados miembros ha demostrado que existe el riesgo de transferencia de los consumidores sin su consentimiento. Si bien se trata de un asunto que compete principalmente a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley, los Estados miembros deben poder imponer, en lo que se refiere al proceso de transferencia, las medidas proporcionadas mínimas necesarias para reducir los riesgos al mínimo, sin restar por ello atractivo al proceso para los consumidores.*** 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.

- (39) **■ Pueden imponerse por ley obligaciones de transmisión ■ a determinados *servicios de medios radiofónicos y audiovisuales, así como a servicios complementarios*, suministrados por un prestador de servicios específico. *Los servicios de medios audiovisuales se definen en la Directiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva*<sup>1</sup>. Los Estados miembros deben justificar claramente las obligaciones de transmisión ■, 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. *Los servicios complementarios incluirán, entre otros*, 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.**

---

<sup>1</sup> *DO L 332 de 18.12.2007, p. 27.*

- (40) 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 *mecanismos adecuados* de consulta. *Estos mecanismos podrían* adoptar la forma de un organismo, que, actuando con independencia de la autoridad nacional de reglamentación y de los prestadores de servicios, se encargaría de la investigación de cuestiones relacionadas con los consumidores, por ejemplo el comportamiento de los consumidores y los procedimientos para cambiar de proveedor, funcionaría de manera transparente y participaría en los mecanismos existentes de consulta de los interesados. *Además, debe establecerse un mecanismo con el fin de permitir la cooperación apropiada en los asuntos relativos a la promoción de los contenidos legales. Ninguno de los procedimientos de cooperación acordados de conformidad con tal mecanismo debe sin embargo permitir la vigilancia sistemática del uso de Internet.* 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 || 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.
- (41) *El procedimiento extrajudicial de solución de litigios debe reforzarse asegurándose de que se encargan de ellos órganos independientes mediante procedimientos conformes con los principios mínimos establecidos en la Recomendación de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo<sup>1</sup>. Los Estados miembros deben poder recurrir para ello a los actuales órganos de solución de litigios, siempre que cumplan los requisitos aplicables, o bien crear órganos nuevos.*
- (42) Las obligaciones impuestas a una empresa designada para el cumplimiento de obligaciones de servicio universal deben notificarse a la Comisión.

---

<sup>1</sup> DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

- (43) *La Directiva 2002/58/CE armoniza las disposiciones de los Estados miembros necesarias para garantizar un nivel equivalente de protección de las libertades y los derechos fundamentales y, en particular, del derecho a la intimidad y a la confidencialidad y seguridad de los sistemas de la tecnología de la información, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, así como la libre circulación de tales datos y de los equipos y servicios de comunicaciones electrónicas en la Comunidad.*
- (44) *El tratamiento de los datos de tráfico con fines de seguridad de las redes y de la información, que garantiza la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos, permitirá tratar esos datos en interés legítimo del responsable del tratamiento de los datos a fin de evitar el acceso no autorizado y la distribución maliciosa de códigos y poner fin a los ataques de denegación de servicio y a los daños a los sistemas informáticos y de comunicación electrónica. La Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA) debe publicar estudios periódicos con objeto de ilustrar con ejemplos los tipos de tratamiento autorizados en virtud del artículo 6 de la Directiva 2002/58/CE.*
- (45) *A la hora de determinar las medidas de ejecución sobre la seguridad del tratamiento, de conformidad con el procedimiento de reglamentación con control, la Comisión debe consultar a todas las autoridades y organizaciones europeas pertinentes (ENISA, el Supervisor Europeo de Protección de Datos y el Grupo de trabajo del artículo 29), así como a todas las demás partes interesadas pertinentes, en particular con fines de información sobre los mejores métodos técnicos y económicos disponibles para mejorar la aplicación de la Directiva 2002/58/CE.*
- (46) *Las disposiciones de la Directiva 2002/58/CE especifican y completan la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos<sup>1</sup>, y preservan los legítimos intereses de los abonados que sean personas físicas o jurídicas.*

---

<sup>1</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (47) 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 y *privadas* de comunicaciones electrónicas y *redes privadas de acceso público*.
- (48) *Las direcciones IP son fundamentales para el funcionamiento de Internet. Identifican con un número los materiales que intervienen en la red, como los ordenadores o los dispositivos móviles inteligentes. Habida cuenta de las distintas situaciones en las que se utilizan las direcciones IP y de las tecnologías conexas, que evolucionan rápidamente, se plantean algunas cuestiones sobre su utilización como datos personales en algunas circunstancias. Por consiguiente, la Comisión debe, sobre la base de un estudio sobre las direcciones IP y su utilización, presentar, en su caso, propuestas sobre este tema.*
- (49) 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 *todos* sus derechos fundamentales, *incluido* el derecho a la intimidad y *el derecho* 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.

- (50) *El proveedor de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible al público debe adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de sus servicios. Sin perjuicio de la Directivas 95/46/CE y 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones<sup>1</sup>, con esas medidas se vela por que únicamente pueda acceder a los datos personales el personal debidamente autorizado para fines legales, así como por la protección de los datos personales almacenados o transmitidos y de las redes y los servicios. Debe preverse, asimismo, una política de seguridad para el tratamiento de los datos personales, a fin de detectar los puntos vulnerables del sistema, y llevarse a cabo una supervisión periódica unida a la adopción de medidas preventivas, correctoras y paliativas.*
- (51) *Las autoridades nacionales de reglamentación deben supervisar las medidas adoptadas y difundir las mejores prácticas entre los prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.*

---

<sup>1</sup> *DO L 105 de 13.4.2006, p. 54.*

- (52) Una violación de la seguridad que implique la pérdida de datos personales de un usuario *u otra persona* o un riesgo para dichos datos puede causar, si no se toman medidas de manera rápida y adecuada, **un perjuicio sustancial para los usuarios**. Por consiguiente, *cualquier violación de la seguridad debe ser notificada inmediatamente por el prestador de servicio competente a la autoridad nacional de reglamentación o a otra autoridad nacional competente. La autoridad competente debe definir el grado de gravedad de la violación y exigir, si procede, a los prestadores de servicios pertinentes que notifiquen tal circunstancia adecuadamente y sin dilaciones indebidas a los usuarios directamente afectados por la violación. Además, siempre que surja un peligro inminente y directo para los derechos y los intereses de los consumidores (como en el caso de acceso no autorizado al contenido de mensajes electrónicos, a datos relativos a transacciones con tarjetas de crédito, etc.), los proveedores de servicios pertinentes deben informar inmediata y directamente, además de a las autoridades nacionales competentes, a los usuarios de que se trata. Por último, los prestadores notificarán anualmente a los usuarios afectados toda violación de la seguridad con arreglo a la Directiva 2002/58/CE ocurrida en un período determinado. Las notificaciones a las autoridades nacionales y a los usuarios deben incluir información sobre las medidas que ha tomado el prestador en relación con la violación, así como recomendaciones para proteger a los usuarios afectados.*
- (53) 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.
- (54) *Al aplicar las medidas de incorporación al ordenamiento jurídico de la Directiva 2002/58/CE, corresponde a las autoridades y a los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros no sólo interpretar su Derecho nacional de conformidad con la presente Directiva, sino también procurar que la interpretación de ésta que tomen como base no entre en conflicto con otros derechos fundamentales o principios generales del Derecho comunitario, como el principio de proporcionalidad.*

- (55) 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.
- (56) 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.



- (57) Los programas informáticos que controlan subrepticiamente 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 y llaves USB. ***Los Estados miembros deben alentar a los usuarios finales a adoptar las medidas necesarias para proteger sus equipos terminales contra virus y programas espía.***



- (58) 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 *por estas infracciones* y defender así los intereses de sus clientes y sus propios intereses comerciales legítimos.
- (59) ***Cuando puedan tratarse datos de localización distintos de los datos de tráfico, sólo deben poder tratarse estos datos si se hacen anónimos o con el previo consentimiento de los usuarios o abonados, a quienes de debe facilitar información clara y completa sobre la posibilidad de retirar su consentimiento en cualquier momento.***
- (60) 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.
- (61) 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) n° 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»)<sup>1</sup>, mediante una modificación de *dicho Reglamento*.

---

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

- (62) *Procede aprobar las medidas necesarias para la ejecución de las Directivas 2002/22/CE || y 2002/58/CE || con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión<sup>1</sup>.*
- (63) *Si entra en vigor el Tratado de Lisboa por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea<sup>2</sup>, la Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo una nueva propuesta legislativa sobre la privacidad y la seguridad de los datos en las comunicaciones electrónicas con un nuevo fundamento jurídico.*
- (64) *Conviene, en particular, conferir competencias a la Comisión para que adopte 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 conferirse competencias para que adopte medidas de ejecución relativas a los requisitos de información y notificación, así como a la cooperación transfronteriza. Dado que estas medidas son de alcance general y están destinadas a modificar elementos no esenciales de la Directiva 2002/22/CE, completándola con nuevos elementos no esenciales, deben adoptarse con arreglo al procedimiento de reglamentación con control, previsto en el artículo 5 bis de la Decisión 1999/468/CE. Habida cuenta de que la aplicación del procedimiento de reglamentación con control dentro de los plazos habituales pudiera, en algunas situaciones excepcionales, obstaculizar la aprobación a su debido tiempo de las disposiciones de aplicación, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión deben actuar rápidamente para garantizar que estas medidas se adoptan a su debido tiempo.*

---

<sup>1</sup> DO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

<sup>2</sup> DO C 306 de 17.12.2007, p. 1.

- (65) *El propósito de la Directiva 2002/22/CE es garantizar un alto nivel de protección de los derechos de los consumidores y los usuarios en la prestación de servicios de telecomunicaciones. Esta protección no es necesaria en el caso de los servicios de telecomunicaciones globales, que consisten en datos y servicios de voz suministrados como un paquete a grandes empresas implantadas en diferentes países dentro y fuera de la UE con arreglo a contratos negociados individualmente por partes de dimensión equiparable.*
- (66) *Procede, por tanto, modificar las Directivas 2002/22/CE y 2002/58/CE || en consecuencia.*

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, ***con una atención particular a los equipos terminales para usuarios con necesidades especiales, incluidas las personas con discapacidad y las personas de más edad.***
  2. La presente Directiva establece los derechos de los usuarios finales y las correspondientes obligaciones de las empresas que proporcionan redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público. Con vistas a garantizar que se preste un servicio universal dentro de un entorno de mercado abierto y competitivo, la presente Directiva define el conjunto mínimo de servicios de calidad especificada al que todos los usuarios finales tienen acceso habida cuenta de condiciones nacionales específicas, a un precio asequible, sin distorsión de la competencia. La presente Directiva también fija obligaciones con vistas a la prestación de ciertos servicios obligatorios.
  3. ***Las disposiciones de la presente Directiva se aplicarán sin perjuicio de la normativa comunitaria en materia de protección de los consumidores, en particular las Directivas 93/13/CEE y 97/7/CE, y de las normativas nacionales conformes con el Derecho comunitario.».***
- 2) || El artículo 2 *queda modificado como sigue:*
- a) Se suprime la letra b).

b) *Las letras c) y d) se sustituyen por el texto siguiente:*

«c) "Servicio telefónico disponible al público", el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales o internacionales, directa o indirectamente, **y otros medios de comunicación específicamente destinados a usuarios con discapacidad que utilicen servicios de conexión textual o de conversación total;**

d) "**Número geográfico**", el número identificado en un plan nacional de numeración telefónica que contiene en parte de su estructura un significado geográfico utilizado para el encaminamiento de las llamadas hacia la ubicación física del punto de terminación de la red;».

c) *Se suprime la letra e).*

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 **disponibles al público** 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 emergencia** a través del número «112», **así como a través de cualquier otro número de emergencia nacional.**».
- 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 6 queda modificado como sigue:**
  - a) **El título del artículo se sustituye por el texto siguiente:**

**«Teléfonos públicos de pago y otros puntos de acceso a las telecomunicaciones».**
  - b) **El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**

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

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

«Artículo 7

Medidas **■** para usuarios con discapacidad

1. Los Estados miembros adoptarán medidas específicas para garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan un acceso a los servicios *de comunicaciones electrónicas*, incluidos los *servicios de emergencia*, los servicios de información sobre números de abonados y las guías, equivalente al que disfrutaban otros usuarios finales.
2. Los Estados miembros *podrán adoptar* medidas específicas, *que las autoridades nacionales de reglamentación habrán demostrado, a través de una evaluación, que son necesarias*, teniendo en cuenta las circunstancias nacionales y *las necesidades específicas de personas con discapacidad*, a fin de garantizar que los usuarios finales con discapacidad también puedan beneficiarse de la capacidad de elección de empresas y prestadores de servicios de que disfruta la mayoría de los usuarios finales, y *de fomentar la disponibilidad de equipos terminales. Garantizarán asimismo que, en cualquier circunstancia, al menos una empresa respete las necesidades de los grupos específicos de usuarios con discapacidad.*
3. *Al adoptar las medidas a que se refiere el apartado 2, los Estados miembros fomentarán el cumplimiento de las normas o las especificaciones pertinentes publicadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17, 18 y 19 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).*
4. *Para poder adoptar y aplicar disposiciones específicas destinadas a los usuarios con discapacidad, los Estados miembros fomentarán la producción y la disponibilidad de equipos terminales que ofrezcan los servicios y funciones necesarios.».*

7) En el artículo 8, se añade el apartado || 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).»

8) 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 **garantizarán** que se preste ayuda a los consumidores con rentas bajas, con discapacidad o con necesidades sociales especiales.».

9) ***En el artículo 10, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:***

- «2. ***Los Estados miembros velarán por que las empresas que presten servicios de telecomunicación de conformidad con el artículo 2 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco) ofrezcan las facilidades y los servicios específicos que se enumeran en la parte A del anexo I de la presente Directiva, a fin de permitir a los abonados el seguimiento y control de sus propios gastos y de evitar la desconexión injustificada del servicio.».***

10) ***En el artículo 11, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:***

- «1. ***Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que todas las empresas designadas a las que se impongan obligaciones con arreglo a los artículos 4, 5, 6 y 7 y al apartado 2 del artículo 9 publiquen información adecuada y actualizada relativa a su rendimiento en el suministro de servicio universal, basada en los parámetros, definiciones y métodos de medición de la calidad del servicio establecidos en el anexo III. La información publicada se facilitará a la autoridad nacional de reglamentación, a petición de ésta.».***

11) 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».

12) Se suprime el artículo 16.

13) 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 inserta el siguiente apartado:*

***«2 bis. Sin perjuicio de las obligaciones que pueden imponerse a los operadores que disfruten de un peso significativo en un determinado mercado al público de acuerdo con el apartado 1, las autoridades nacionales de reglamentación podrán imponer, durante un período transitorio, las obligaciones mencionadas en el apartado 2 a los operadores que disfruten de un peso significativo en un determinado mercado al por mayor cuando se hayan impuesto algunas obligaciones pero éstas no permitan todavía garantizar la competencia en el mercado al público.»***

- c) Se suprime el apartado 3.
- 14) Se suprimen los artículos 18 y 19.
- 15) Los artículos 20 y 21 se sustituyen por el texto siguiente:

«Artículo 20  
Contratos

■

1. Los Estados miembros garantizarán que, al abonarse a servicios que faciliten la conexión a la red pública de comunicaciones o a los servicios *de comunicaciones electrónicas*, los consumidores *y otros usuarios finales que lo soliciten* tengan derecho a celebrar contratos con una empresa o empresas que *faciliten* tales servicios o conexión. El contrato precisará, *de manera clara, comprensible y fácilmente accesible*, como mínimo:
- a) la identidad y dirección del suministrador;
  - b) los servicios prestados, *incluidos, en particular:*
    - *dónde se ofrece acceso a los servicios de emergencia y de información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas, de conformidad con el artículo 26, el nivel de fiabilidad de dicho acceso —cuando esta información sea relevante— y si el acceso se facilita en todo el territorio nacional,*
    - *información sobre toda restricción impuesta por el proveedor a la capacidad del abonado de acceder, usar o distribuir contenidos legales o de ejecutar aplicaciones y servicios legales,*

- los niveles de calidad del servicio, *haciendo referencia a cualquier parámetro que se especifique, según proceda, de conformidad con el artículo 22, apartado 2,*
  - *los tipos de servicio de mantenimiento y los servicios de apoyo al cliente que se facilitan, así como los métodos para entrar en contacto con dichos servicios,*
  - el plazo para la conexión inicial, y
  - *cualquier restricción en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal impuesta por el proveedor;*
- c) *la decisión del abonado acerca de la posibilidad de incluir o no sus datos personales en una guía determinada y los datos de que se trate;*
- d) los datos relativos a precios y tarifas, las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento, *los métodos de pago ofrecidos y cualquier diferencia en los costes debida al método de pago;*
- e) la duración del contrato y las condiciones *para su* renovación y *para la terminación* de los servicios y *la resolución* del contrato, incluidos
- *todos los gastos relacionados con la* conservación del número y otros identificadores, y
  - *todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, incluida toda recuperación de costes relacionada con los equipos terminales;*
- f) los mecanismos de indemnización y reembolso aplicables en caso de incumplimiento de los niveles de calidad de los servicios contratados;

- g) el método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios, de conformidad con el artículo 34;
- h) ***los tipos de*** 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, ***así como todas las disposiciones de compensación que se aplicarían en caso de incidentes de seguridad o integridad.***

***El contrato incluirá asimismo toda información facilitada por las autoridades públicas competentes sobre el uso de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas en actividades ilícitas o para fines de difusión de contenidos nocivos, así como sobre los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la intimidad y los datos personales a que se refiere el artículo 21, apartado 4 y que sean pertinentes para el servicio prestado.***



2. 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 las empresas que *faciliten la conexión a una red* de comunicaciones electrónicas *y/o a servicios de comunicaciones electrónicas* publiquen información *transparente*, comparable, *suficiente* y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables *y sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como sobre las condiciones generales*, por lo que se refiere al acceso y la utilización de los servicios que prestan *a los usuarios finales* y a los consumidores, *de conformidad con el anexo II*. Esta información se publicará de forma *clara, comprensible* y fácilmente accesible. *Las autoridades nacionales de reglamentación podrán asimismo especificar requisitos adicionales sobre el formato en que habrá de hacerse pública dicha información.*
2. Las autoridades nacionales de reglamentación fomentarán la divulgación de información *comparable* 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, *ya sea personalmente o por medio de terceros, de forma gratuita o a un precio razonable. La información publicada* por las empresas que faciliten redes o servicios de comunicaciones electrónicas *podrá* ser *utilizada* gratuitamente por terceros, con el fin de vender o poner a disposición estas guías interactivas o técnicas similares.

3. Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan obligar a las empresas que **faciliten la conexión a redes de comunicaciones electrónicas públicas y/o a servicios de comunicaciones electrónicas** a:

- a) **ofrezcer a los abonados información sobre las tarifas aplicables en relación con cualquier número o servicio sujetos a condiciones de precios específicas; por lo que se refiere a cada una de las categorías de servicios, las autoridades nacionales de reglamentación podrán exigir que dicha información se facilite antes de efectuar la llamada;**
- b) **recordar de forma periódica a los abonados toda falta de acceso fiable, por medio del servicio al que se hayan abonado, a los servicios de emergencia o a la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas;**
- c) **informar a los abonados de cualquier modificación a las restricciones impuestas por el proveedor a su capacidad de acceder, usar o distribuir contenidos legales o de ejecutar aplicaciones y servicios legales de su elección;**
- d) **informar a los abonados de su derecho a incluir sus datos personales en una guía y sobre las características de los mismos; y**
- e) **informar de forma periódica y detallada a los abonados con discapacidad de los productos y servicios actuales que estén dirigidos a ellos.**

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

4. *Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación obliguen a las empresas a que se hace referencia en el apartado 3 a difundir, cuando proceda, información de interés público a los antiguos y nuevos abonados. Las autoridades públicas competentes ofrecerán dicha información en un formato estándar. La información cubrirá, entre otros, los siguientes aspectos:*

- a) *los usos más comunes de los servicios de comunicaciones electrónicas en actividades ilícitas o para fines de difusión de contenidos nocivos, en particular cuando pueda atentarse contra los derechos y libertades de terceros, incluidas las infracciones a los derechos de autor y derechos afines, así como sus consecuencias; y*
- b) *los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la intimidad y los datos de carácter personal en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas.*

*Las autoridades públicas competentes reembolsarán los costes adicionales significativos que deba soportar una empresa como consecuencia del cumplimiento de estas obligaciones.».*

16) El artículo 22 queda modificado como sigue:

a) *Los apartados 1 y 2 se sustituyen* 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 *facilitan el acceso a* redes o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público la publicación de información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de sus servicios, destinada a los usuarios finales, *y sobre las medidas tomadas para garantizar* 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.



2. *Las autoridades nacionales de reglamentación podrán especificar, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública y las modalidades de su publicación, incluidos posibles mecanismos de certificación de la calidad, al objeto de garantizar que los usuarios finales, incluidos los usuarios finales con discapacidad, tengan acceso a una información completa, comparable, fiable y de fácil consulta. Podrán utilizarse, si procede, los parámetros, definiciones y métodos de medición que figuran en el anexo III.».*

b) Se añade el apartado || siguiente:

«3. Para evitar la degradación del servicio y la ralentización del tráfico en las redes, *así como para garantizar que la capacidad de los usuarios de acceder o de distribuir contenidos o de ejecutar aplicaciones y servicios de su elección no se vea restringida sin razón, las autoridades nacionales de reglamentación podrán adoptar directrices para establecer requisitos mínimos de calidad del servicio, y, cuando proceda, podrán adoptar otras medidas. Estas directrices o medidas habrán de tener debidamente en cuenta todas las normas establecidas de conformidad con el artículo 17 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco).*

*La Comisión podrá, después de haber examinado estas directrices o medidas y de haber consultado al Organismo Europeo de Reguladores de Telecomunicaciones (BERT), adoptar las medidas técnicas de ejecución apropiadas si considera que dichas directrices o medidas pueden obstaculizar el mercado interior.* 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 || ».

17) 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 **máxima** disponibilidad **posible** de los servicios telefónicos disponibles al público en caso de fallo catastrófico de la red o en casos de fuerza mayor. Los Estados miembros velarán por que las empresas prestadoras de servicios telefónicos disponibles al público adopten todas las medidas **necesarias** para garantizar el acceso sin interrupciones a los servicios de **emergencia desde cualquier lugar dentro del territorio de la UE.**»

18) 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 1 se sustituye por el texto siguiente:*

*«1. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas tengan derecho a que su información se ponga a disposición de los proveedores de servicios de información sobre números de abonados y en las guías de abonados de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2.»*

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

- «3. Los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales **de un servicio de comunicaciones electrónicas** puedan acceder a los servicios de información sobre números de abonados **y por que los operadores que controlan el acceso a estos servicios faciliten el acceso en condiciones equitativas, objetivas, orientadas en función de los costes, no discriminatorias y transparentes.**
4. **Los Estados miembros no mantendrán ningún tipo de restricciones reglamentarias que impidan a los usuarios finales de un Estado miembro el acceso directo al servicio de información sobre números de abonados de otro Estado miembro mediante llamada vocal o SMS, y tomarán medidas para garantizar dicho acceso de conformidad con el artículo 28.**
5. La aplicación de los apartados 1, 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.».

19) Los artículos 26 y 27 se sustituyen por el texto siguiente:

«Artículo 26

Servicios de *emergencia* 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 *emergencia* utilizando el número único europeo de llamada de *emergencia* "112", como complemento de cualquier otro número nacional de llamada de urgencia especificado por las autoridades nacionales de reglamentación.

2. Los Estados miembros, *en colaboración con las autoridades nacionales de reglamentación, los servicios de emergencia y los proveedores*, velarán por que las empresas que prestan *un servicio* de comunicaciones electrónicas *que permita* efectuar llamadas nacionales o internacionales a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica *faciliten un acceso fiable* a los servicios de *emergencia*.
3. Los Estados miembros garantizarán que *los servicios de emergencia estén capacitados para responder y tratar de modo apropiado, y de la forma que mejor convenga a la estructura de los dispositivos nacionales de emergencia*, todas las llamadas al número único europeo de llamada de *emergencia* «112». Estas llamadas se responderán y se tratarán de una forma al menos tan diligente y eficaz como las llamadas al número o números de *emergencia* nacionales, en caso de que sigan utilizándose.
4. Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales con discapacidad *tengan un* acceso a los servicios de *emergencia equivalente al que disfrutan otros usuarios finales*. Para garantizar que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a los servicios de *emergencia* en sus desplazamientos a otros Estados miembros, *se adoptarán* 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, *y en cuanto la autoridad receptora de las llamadas de emergencia reciba una llamada*, información relativa a la ubicación de las personas que efectúan *dichas llamadas. Esto será aplicable asimismo a todas las* llamadas al número único europeo de llamada de *emergencia* «112».

■

6. Los Estados miembros velarán por que, **además de la información relativa a sus respectivos números nacionales, todos** los ciudadanos **de la Unión** reciban una información adecuada sobre la existencia y **la** 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. ■
7. Con el fin de garantizar la aplicación efectiva de los servicios del «112» en los Estados miembros, ■ la Comisión, previa consulta **al BERT**, 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 artículo 37, apartado 2. ■

## Artículo 27

### Códigos europeos de acceso telefónico

1. Los Estados miembros velarán por que el número "00" constituya el código común de acceso a la red telefónica internacional. Será posible adoptar o mantener mecanismos específicos para efectuar llamadas entre lugares adyacentes situados a ambos lados de las fronteras entre Estados miembros. Los usuarios finales de dichos lugares deberán recibir una información completa sobre tales mecanismos.
2. Los Estados miembros a los que la Unión Internacional de Telecomunicaciones haya asignado el código internacional «3883» delegarán en **un organismo establecido con arreglo al Derecho comunitario y designado por la Comisión con arreglo a un procedimiento de selección abierto, transparente y no discriminatorio, o al BERT**, la responsabilidad única de la gestión —**incluida la asignación de números y la promoción**— del Espacio Europeo de Numeración Telefónica (ETNS).

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.».

20) *Se inserta un nuevo artículo:*

*«Artículo 27 bis*

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

1. *Los Estados miembros promoverán los números específicos en el rango de numeración que comienza por 116 identificados por la Decisión 2007/116/CE de la Comisión, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por 116 como números armonizados para los servicios armonizados de valor social\*. Fomentarán la prestación en su territorio de los servicios para los que están reservados tales números.*
2. *Los Estados miembros velarán por que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a los servicios prestados en el rango de numeración que comienza por 116. Para garantizar que los usuarios finales con discapacidad puedan tener acceso a tales servicios en sus desplazamientos a otros Estados miembros, se adoptarán 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).*
3. *Los Estados miembros velarán por que los ciudadanos reciban una información adecuada sobre la existencia y utilización de los servicios prestados en el rango de numeración que comienza por 116, en particular mediante iniciativas específicamente dirigidas a las personas que viajen a otros Estados miembros.*

4. *Los Estados miembros, además de las medidas de aplicabilidad general a todos los números en el rango de numeración que comienza por 116 tomadas de conformidad con los apartados 1, 2 y 3, asegurarán el acceso de los ciudadanos a un servicio que operará una línea directa para dar parte de la desaparición de niños. La línea directa estará disponible en el número 116000.*
5. *Con el fin de garantizar la aplicación efectiva del rango de numeración que comienza por 116, en particular de la línea directa 116000 para dar parte de la desaparición de niños en los Estados miembros, incluido el acceso para los usuarios finales con discapacidad cuando se desplacen a otros Estados miembros, la Comisión, previa consulta al BERT, 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 artículo 37, apartado 2.*

---

\* *DO L 49 de 17.2.2007, p. 30.».*

21) *El artículo 28 se sustituye por el texto siguiente:*

«Artículo 28

Acceso a números y servicios

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

■

- a) los usuarios finales puedan tener acceso, **con independencia de la tecnología y los soportes utilizados por el operador**, a todos los números **que se faciliten** en la Comunidad, incluidos los de los planes nacionales de numeración de los Estados miembros, los del ETNS y los Números Universales Internacionales de Llamada Gratuita; y
- b) **se facilitarán servicios de conexión a la telefonía de texto, videotelefonía y productos que sirvan para que las personas de más edad o con discapacidad puedan comunicarse, al menos en lo que se refiere a las llamadas de emergencia.**

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, y **velar por que en tales casos, también cuando haya investigaciones pendientes, los prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas retengan los correspondientes ingresos por interconexión u otros servicios.**

2. Para garantizar a los usuarios finales un acceso efectivo a los números y servicios en la Comunidad, la Comisión ■ 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 **artículo 37, apartado 2. ■**

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



3. *Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan obligar a las empresas que faciliten redes de comunicaciones a suministrar información sobre la gestión de dichas redes en relación con cualesquiera limitaciones o restricciones al acceso del usuario final o al uso de los servicios contenidos o aplicaciones Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación dispongan de todas las facultades necesarias para investigar los casos en que las empresas hayan impuesto limitaciones al acceso de los usuarios finales o servicios, contenidos o aplicaciones.».*

22) 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.».

23) 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 *telefónica* 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. ***Las autoridades nacionales de reglamentación podrán ampliar el plazo de un día y disponer las medidas adecuadas cuando sea necesario para garantizar que los abonados no sean objeto de transferencia contra su voluntad. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán imponer las sanciones adecuadas a los proveedores, incluida la obligación de compensar a los clientes en caso de retraso en la conservación del número o de abusos de la conservación por su parte o en su nombre.***

5. *Los Estados miembros velarán por que el período de vigencia de los contratos celebrados entre los usuarios y las empresas que prestan servicios de comunicaciones electrónicas no sea superior a 24 meses. Garantizarán, asimismo, que las empresas ofrezcan a los usuarios la posibilidad de suscribir un contrato con una vigencia máxima de 12 meses para todos los tipos de servicios y de equipos terminales.*
6. *Los Estados miembros velarán por que [ ] los procedimientos para la resolución de los contratos no constituyan un factor disuasorio para el cambio de proveedor de servicios.».*

24) 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 *medios audiovisuales* y servicios *complementarios, en particular* de accesibilidad, a las empresas bajo su jurisdicción que suministren redes de comunicaciones electrónicas utilizadas para la distribución de programas de radio o *medios audiovisuales* al público, si un número significativo de usuarios finales de dichas redes las utiliza como medio principal de recepción de programas de radio y *medios audiovisuales*. 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 [ ] , y deberán ser proporcionadas y transparentes.

*Los Estados miembros revisarán las obligaciones mencionadas en el párrafo primero [ ] , a más tardar, en el plazo de un año a partir de <fecha límite para la aplicación 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 *periódicamente* las obligaciones de transmisión [ ] .».

25) *Se inserta el artículo siguiente:*

*«Artículo 31 bis*

*Garantías de acceso y opciones equivalentes para los usuarios con discapacidad*

*Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación puedan imponer condiciones apropiadas a las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas a disposición del público con el fin de garantizar que los usuarios finales con discapacidad:*

- a) tengan un acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas equivalente al que disfrutaban la mayoría de los usuarios finales; y*
- b) puedan beneficiarse de la capacidad de elección de empresas y servicios de que disfrutaban la mayoría de los usuarios finales.».*

26) *Se añade el siguiente artículo 32 bis:*

*«Artículo 32 bis*

*Acceso al contenido, a los servicios y a las aplicaciones*

*Los Estados miembros garantizarán que cualquier restricción en los derechos de los usuarios al acceso al contenido, a los servicios y a las aplicaciones, en caso de ser necesaria, se ponga en práctica mediante las medidas adecuadas, de conformidad con los principios de proporcionalidad, eficacia y disuasión. Estas medidas no tendrán como efecto obstaculizar el desarrollo de la sociedad de la información, con arreglo a la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)\*, y no entrarán en conflicto con los derechos fundamentales de los ciudadanos, incluido el derecho a la intimidad y a un procedimiento con las debidas garantías.*

---

\* *DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.».*

27) El artículo 33 queda modificado como sigue:

a) El apartado 1 *queda modificado como sigue:*

i) *El párrafo primero se sustituye por el texto siguiente:*

*«1. Los Estados miembros velarán, en la medida en que proceda, por que las autoridades nacionales de reglamentación tengan debidamente en cuenta las opiniones de los usuarios finales, los consumidores, los fabricantes y las empresas suministradoras de redes o servicios de comunicaciones electrónicas sobre las cuestiones relacionadas con todos los derechos de los usuarios finales y los consumidores en materia de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, especialmente cuando tengan un impacto significativo en el mercado.».*

ii) *Se añade el párrafo || siguiente:*

*«En particular, los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación establezcan **mecanismos** de consulta que garanticen que, en su proceso de toma de decisiones, se tengan debidamente en cuenta **las cuestiones relativas a los usuarios finales, con especial atención a las referentes a los usuarios finales con discapacidad.**».*

b) *Se añade el apartado siguiente:*

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

c) Se añade el *apartado* siguiente:

«

3. 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 podrá adoptar medidas técnicas de ejecución adecuadas , tras celebrar una consulta pública y ***previa consulta al BERT***. Estas medidas, destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva completándola, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el *artículo 37, apartado 2.* » .

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

- «1. Los Estados miembros garantizarán ***que unas entidades independientes puedan ofrecer*** procedimientos extrajudiciales transparentes, sencillos y poco onerosos para tratar litigios 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. ***Tales*** procedimientos ***permitirán*** la resolución equitativa y rápida de los litigios y ***tendrán en cuenta las disposiciones de la Recomendación de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo*** \*. En caso justificado, ***los Estados miembros*** 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, *que pueden ser las ventanillas únicas de información, faciliten* la información pertinente a la Comisión y a *las autoridades* con fines estadísticos.

*Los Estados miembros alentarán la confianza en los procedimientos extrajudiciales, atendiendo especialmente a la interacción de las comunicaciones audiovisuales y electrónicas.*

---

\* *DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.».*

29) El artículo 35 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 35  
Adaptación de los anexos

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

30) 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.».



31) El artículo 37 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 37

*Procedimiento de Comité*

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (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 *su artículo 8*.

■ ».

32) Los anexos I, II e III se sustituyen por los anexos I, II y III de la presente Directiva.

33) *En el anexo VI, el punto 1 se sustituye por el texto siguiente:*

«1. *Algoritmo de cifrado común y recepción de libre acceso*

*Todos los equipos para la recepción de señales de televisión digital convencional (es decir, emisión terrestre, por cable o por satélite que esté primordialmente destinada a recepción fija, como DVB-T, DVB-C o DVB-S), disponibles a la venta, en alquiler o en otras condiciones en la Comunidad y con capacidad para descifrar señales de televisión digital deberán incluir las siguientes funciones:*

- *descifrado de señales con arreglo a un algoritmo de cifrado común europeo gestionado por una organización europea de normalización reconocida (en la actualidad, el ETSI);*

- *visualización de señales transmitidas en abierto, a condición de que, en los casos en que el equipo se suministre en alquiler, el arrendatario se halle en situación de cumplimiento del contrato correspondiente.».*

34) 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 1, los apartados 1 y 2 se sustituyen por el texto siguiente:*

- «1. *La presente Directiva armoniza las disposiciones de los Estados miembros necesarias para garantizar un nivel equivalente de protección de las libertades y los derechos fundamentales y, en particular, del derecho a la intimidad y a la confidencialidad y seguridad de los sistemas de la tecnología de la información, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales en el sector de las comunicaciones electrónicas, así como la libre circulación de tales datos y de los equipos y servicios de comunicaciones electrónicas en la Comunidad.*
2. *Las disposiciones de la presente Directiva especifican y completan la Directiva 95/46/CE a los efectos mencionados en el apartado 1. Además, protegen los intereses legítimos de los abonados que sean personas físicas o jurídicas.».*

2) 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;».

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

«Artículo 3  
Servicios afectados

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

4) El artículo 4 queda modificado como sigue:

a) El título se sustituye por el texto siguiente:

«Seguridad del tratamiento»

**b) se insertan los dos apartados siguientes:**

**«1 bis. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE y en la Directiva 2006/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones\*, estas medidas incluirán:**

- *medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar que sólo el personal autorizado tenga acceso a los datos personales para fines autorizados estrictamente legales y para proteger los datos personales almacenados o transmitidos de la destrucción accidental o ilícita, la pérdida o alteración accidentales o el almacenamiento, tratamiento, acceso o difusión no autorizados o ilícitos;*
- *medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la red y los servicios de su utilización accidental, ilícita o no autorizada, la interferencia o la obstaculización de su funcionamiento o disponibilidad;*
- *una política de seguridad con respecto al tratamiento de datos personales;*
- *un procedimiento de identificación y evaluación de las vulnerabilidades razonablemente previsibles en los sistemas a cargo del proveedor del servicio de comunicaciones electrónicas que incluya el control regular de las violaciones de la seguridad;*  
y
- *un procedimiento para la adopción de medidas preventivas, correctoras y paliativas contra toda vulnerabilidad del sistema detectada en el marco del procedimiento descrito en el cuarto guión y un procedimiento para la adopción de medidas preventivas, correctoras y paliativas contra los incidentes de seguridad que pudieran desembocar en una violación de la seguridad;*

*1 ter. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán examinar las medidas adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y de servicios de la sociedad de la información, y podrán formular recomendaciones sobre las mejores prácticas e indicadores de resultados con respecto al nivel de seguridad que debería conseguirse con estas medidas.*

---

*\*DO L 105 de 13.4.2006, p. 54.».*

c) Se añaden los apartados ■ 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, *así como toda empresa que opere en Internet y ofrezca servicios a los consumidores que sea responsable del tratamiento de los datos y proveedora de servicios de la sociedad de la información, notificarán* dicha violación ■ a la autoridad nacional de reglamentación *o a la autoridad competente de conformidad con el Derecho nacional del Estado miembro* sin dilaciones indebidas. La notificación *a la autoridad competente* describirá al menos la naturaleza de la violación y recomendará medidas para atenuar sus posibles efectos negativos. La notificación a la autoridad *competente* describirá, además, las consecuencias de la violación y las medidas tomadas al respecto por el proveedor.

*El proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como toda empresa que opere en Internet y ofrezca servicios a los consumidores que sea controladora de los datos y proveedora de servicios de la sociedad de la información, notificarán a sus usuarios de antemano para evitar un peligro inminente y directo para los derechos e intereses de los consumidores.*

*La notificación de una violación de seguridad a un usuario o a otra persona no será necesaria si el proveedor ha probado a la autoridad competente que aplicó las medidas de protección tecnológica convenientes y que dichas medidas se aplicaron a los datos afectados por la violación de seguridad. Unas medidas de protección de estas características convierten los datos en incomprensibles para toda persona que no esté autorizada a acceder a ellos.*

- 4. La autoridad competente deberá examinar y determinar la gravedad de la violación. Si se considera que la violación es grave, la autoridad competente pedirá al proveedor de servicios de comunicaciones disponibles al público y al proveedor de servicios de la sociedad de la información que notifiquen tal circunstancia adecuadamente y sin dilaciones indebidas a las personas directamente afectadas por la violación. La notificación deberá contener los elementos descritos en el apartado 3.*

*Podrá posponerse la notificación de una violación grave cuando puedan obstaculizarse los progresos de una investigación penal relacionada con dicha violación.*

*Los proveedores notificarán anualmente a los usuarios afectados toda 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 electrónicas disponibles para el público en la Comunidad.*

*Las autoridades nacionales de reglamentación controlarán asimismo si las empresas han cumplido sus obligaciones de notificación con arreglo al presente artículo e impondrán sanciones apropiadas, incluida la publicación, si procede, en caso de incumplimiento.*

5. *Se determinará la gravedad de la violación que es preciso notificar a los abonados con arreglo a las circunstancias concretas de esa violación, como el riesgo para los datos personales afectados por la violación, el tipo de datos afectados, el número de abonados implicados y el impacto inmediato o potencial de la violación en la provisión de los servicios.*
6. *Con el fin de garantizar una aplicación coherente de las medidas mencionadas en los apartados 1 a 5, la Comisión, previa consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos, a las partes interesadas pertinentes y a la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA), recomendará medidas técnicas de ejecución, en particular en relación con las medidas descritas en el apartado 1 bis y las circunstancias, el formato y los procedimientos aplicables a los requisitos de información y notificación a que se refieren los apartados 4 y 5.*

*La Comisión velará por la participación de todas las partes interesadas pertinentes, especialmente con fines informativos sobre las mejores soluciones técnicas y económicas disponibles para mejorar la aplicación de la presente Directiva.*

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.».

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

«3. Los Estados miembros velarán por que *se prohíba* el almacenamiento de información, o la obtención de acceso a la información ya almacenada, en el equipo terminal de un abonado o usuario, *tanto directa como indirectamente y a través de cualquier tipo de medio de almacenamiento, salvo cuando dicho abonado o usuario haya dado previamente su consentimiento, por cuanto los parámetros del navegador respectivos constituyen un consentimiento previo, y haya recibido* 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 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 la transmisión de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, o en la medida de lo estrictamente necesario a fin de *facilitar* un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el usuario o el abonado.».

6) *El artículo 6 queda modificado como sigue:*

a) *El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:*



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

b) *Se añade el apartado siguiente:*

«7. *Sin perjuicio del cumplimiento de disposiciones distintas a las contempladas en el artículo 7 de la Directiva 95/46/CE y en el artículo 5 de la presente Directiva, los datos de tráfico podrán ser tratados en interés legítimo del responsable del tratamiento de los datos con miras a la aplicación de medidas técnicas para garantizar la seguridad de las redes y de la información, tal como se define en el artículo 4, letra c), del Reglamento (CE) nº 460/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2004, por el que se crea la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información\*, de un servicio público de comunicaciones electrónicas, una red pública o privada de comunicaciones electrónicas, un servicio de la sociedad de la información o equipos terminales u otros equipos de comunicaciones electrónicas relacionados, excepto cuando los derechos y las libertades fundamentales prevalezcan sobre dicho interés. Dicho tratamiento deberá limitarse a lo estrictamente necesario a efectos de dicha actividad de seguridad.*

---

\*DO L 77 de 13.3.2004, p. 1.».

7) *El artículo 13 queda modificado como sigue:*

a) *El apartado 1 de sustituye por el texto siguiente:*

*«1. Sólo se podrá autorizar la utilización de sistemas de llamada y comunicación automática sin intervención humana (aparatos de llamada automática), fax o correo electrónico (incluidos los servicios de mensajes cortos (SMS) y los servicios multimedios (SMM) con fines de venta directa respecto de aquellos abonados que hayan dado su consentimiento previo.».*

b) *El apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:*

*«4. Se prohibirá, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente por cuenta de quien se efectúa la comunicación, se incumpla el artículo 6 de la Directiva 2000/31/CE, se incluyan enlaces con sitios de finalidad maliciosa o fraudulenta, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.».*

c) Se añade el apartado || 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 **la presente Directiva**, 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.».*

8) *En el artículo 14, el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:*

*«3. Cuando proceda, se podrán adoptar medidas para garantizar que los equipos terminales estén fabricados de manera compatible con el derecho de los usuarios de proteger y controlar el uso de sus datos personales, de conformidad con la Directiva 1999/5/CE y la Decisión 87/95/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la normalización en el campo de la tecnología de la información y de las telecomunicaciones\*. Dichas medidas respetarán el principio de neutralidad tecnológica.*

---

*\*DO L 36 de 7.2.1987, p. 31.».*

9) Se inserta el artículo || siguiente:

«Artículo 14 bis  
*Procedimiento de Comité*

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Comunicaciones creado en virtud del artículo 22 de la Directiva 2002/21/CE (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 su artículo 8.
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 su artículo 8.».

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

*«Ibis. Los proveedores de servicios de comunicaciones públicamente disponibles y los proveedores de servicios de la sociedad de la información informarán sin demora injustificada a las autoridades independientes encargadas de la protección de los datos de toda petición de acceso a los datos personales de los usuarios recibida de conformidad con el apartado 1, incluida la correspondiente justificación legal y el procedimiento jurídico seguido para cada petición; la autoridad independiente encargada de la protección de los datos notificará a las autoridades judiciales competentes los casos en que considere que no se han respetado las disposiciones establecidas conforme al ordenamiento jurídico nacional.».*

11) Se inserta el artículo 15 bis siguiente:

«Artículo 15 bis  
Aplicación y cumplimiento

1. Los Estados miembros establecerán las normas relativas a las sanciones — ***incluidas las sanciones penales, cuando proceda***— 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, 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 **ENISA, al grupo de trabajo del artículo 29** y a las autoridades de reglamentación pertinentes.

*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.».*

**12) *El artículo 18 se sustituye por el texto siguiente:***

**«Artículo 18  
Evaluación**

*El ...<sup>+</sup>, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo, previa consulta al Grupo de trabajo del artículo 29 y al Supervisor Europeo de Protección de Datos, un informe sobre la aplicación de la presente Directiva y su impacto en los operadores económicos y los consumidores, con especial atención a las disposiciones sobre comunicaciones no solicitadas, la notificación de infracciones, así como el uso de datos personales por terceros de carácter público o privado para fines no contemplados en la presente Directiva, y teniendo en cuenta la situación internacional. Para ello, la Comisión podrá recabar información de los Estados miembros, quienes deberán facilitarla sin retrasos indebidos. Cuando proceda, la Comisión presentará propuestas de modificación de la presente Directiva teniendo en cuenta los resultados del informe mencionado, los cambios que hayan podido tener lugar en el sector, el Tratado de Lisboa por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea\*, en particular las nuevas competencias en materia de protección de datos contempladas en el artículo 16 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y cualquier otra propuesta que juzgue necesaria para mejorar la eficacia de la presente Directiva.*

*A más tardar ...<sup>+</sup>, la Comisión, previa consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos, al grupo de trabajo del artículo 29 y a otras partes involucradas, incluidos representantes de la industria, presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo un informe, basado en un estudio pormenorizado, con recomendaciones sobre los usos normales de las direcciones IP y sobre la aplicación de las Directivas relativas a la protección de la vida privada y comunicaciones electrónicas y de protección de datos por lo que se refiere a la recogida y posterior procesamiento de las citadas direcciones IP.*

---

\* DO C 306 de 17.12.2007, p. 1.».

---

<sup>+</sup> Dos años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva.

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

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 ||, 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  
*Incorporación al Derecho interno*

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 *al Parlamento Europeo* y 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.

Artículo 6  
Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en ||

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), 29 (FACILIDADES ADICIONALES) Y 30 (SIMPLIFICACIÓN DEL CAMBIO DE PROVEEDOR)

#### Parte A

Facilidades y servicios mencionados en el artículo 10:

a) Facturación detallada

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan establecer, con sujeción a los requisitos de la legislación correspondiente sobre la protección de los datos personales y de la intimidad, el nivel básico de detalle en las facturas que los operadores designados (conforme a lo dispuesto en el artículo 8) habrán de *facilitar a los usuarios finales* 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 *u otro tipo de comunicaciones* de tipos definidos o dirigidas a tipos de números definidos, previa solicitud al operador designado que *presta* 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. ***Excepto*** en casos de fraude, de retrasos reiterados en los pagos o de impago, ***estas medidas garantizarán que, en la medida de lo técnicamente posible, toda interrupción del servicio se limite al servicio afectado.*** 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»). ***El acceso a los servicios de emergencia por medio del 112 podrá bloquearse en caso de uso abusivo repetido por el usuario.***

f) *Control del gasto*

***Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación exijan a las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas que ofrezcan a los abonados unos medios de control de los costes de los servicios de telecomunicación que incluyan avisos gratuitos a los consumidores en caso de que incurran en pautas de consumo anormales.***

g) *Buenas prácticas de asesoramiento*

***Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación exijan a todas las empresas proveedoras de servicios de comunicaciones electrónicas que recomienden a los consumidores una vez al año la mejor tarifa disponible basándose en sus pautas de consumo del año anterior.***

## 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.

c) ***Servicios en caso de robo***

***Los Estados miembros velarán por que se cree un número gratuito común a todos los proveedores de servicios de telefonía móvil que permita declarar el robo del terminal y suspender de forma inmediata los servicios ligados al abono. Los usuarios con discapacidad también deben poder acceder a este servicio. Los usuarios deben ser informados periódicamente de la existencia de este número, que debe poder memorizarse fácilmente.***

d) *Aplicaciones de protección*

*Los Estados miembros velarán por que las autoridades nacionales de reglamentación tengan la facultad de exigir a los operadores que pongan gratuitamente a disposición de sus abonados aplicaciones de protección o filtrado fiables, de utilización fácil y total y libremente configurables que impidan el acceso de los niños o de las personas vulnerables a contenidos no adecuados para ellos.*

*Cualquier dato de seguimiento del tráfico que pueda recabar tales aplicaciones será para uso exclusivo del abonado.*

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. ■

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 ***que indiquen los servicios prestados y el contenido de*** cada elemento (por ejemplo, cuota de acceso y todo tipo de cuotas de utilización y mantenimiento). ***También se incluirá*** información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas ***y todas las cargas adicionales, así como los costes relativos a los equipos terminales.***

2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.

- 2.4. Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido
- 2.5. Condiciones normales de contratación, incluidos, si procede, el período mínimo de contratación, las condiciones de resolución del contrato, 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 <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Plazo de reparación de averías	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>

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

Demora de establecimiento de la llamada	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
(Nota 2)		
Tiempo de respuesta de los servicios de operador	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>



Tiempo de respuesta de los servicios de consulta de guías	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Proporción de teléfonos públicos de pago de monedas y tarjetas en estado de funcionamiento	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Reclamaciones sobre la corrección de la facturación	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Proporción de llamadas fallidas  (Nota 2)	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>

El número de versión de ETSI EG *202 057* 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.