

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI D'INDÚSTRIA, TURISME I COMERÇ

9012 *Reial decret 726/2011, de 20 de maig, pel qual es modifica el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.*

L'article 22 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, estableix el concepte i l'àmbit d'aplicació del servei universal, el qual s'entén com el conjunt definit de serveis la prestació dels quals es garanteix per a tots els usuaris finals amb independència de la seva localització geogràfica, amb una qualitat determinada i a un preu assequible.

Al seu torn, els articles 23 i 24 d'aquesta Llei general de telecomunicacions contenen les disposicions relatives a la designació d'operadors per a la prestació dels diferents elements del servei universal, a la determinació del cost net derivat de la seva prestació i al mecanisme del seu finançament.

És el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, el que desenvolupa, en els articles 27 a 51, les previsions de la Llei general de telecomunicacions pel que fa al servei universal, i especifica els elements o serveis que conformen el servei universal, els requisits de qualitat, d'accessibilitat i d'assequibilitat aplicables, el procediment de designació d'operadors encarregats de la seva prestació, així com el procediment, a càrrec de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, per a la determinació del cost net i el seu finançament.

Amb les dues normes es va completar la transposició al dret nacional de les disposicions relatives al servei universal que conté la Directiva 2002/22/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de març de 2002, relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques, en la qual s'estableix el marc comú del servei universal per a tota la Unió Europea.

D'acord amb aquest marc, els estats membres estan obligats a garantir, entre d'altres, que se satisfacin totes les sol·licituds raonables de connexió des d'una ubicació fixa a la xarxa telefònica pública, i aquesta connexió ha de permetre, entre d'altres, transmissions de dades a velocitats suficients per accedir de manera funcional a Internet, tenint en compte les tecnologies dominants que utilitza la majoria dels abonats i la viabilitat tecnològica.

Per determinar la velocitat suficient per accedir de manera funcional a Internet, el considerant 8 d'aquesta directiva la limitava a la banda estreta, i deixava per a una possibilitat posterior la incorporació de velocitats de banda ampla en el servei universal.

Aquesta situació va canviar amb l'aprovació de la Directiva 2009/136/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre, per la qual es modifiquen, entre d'altres, la Directiva 2002/22/CE. El considerant 5 d'aquesta Directiva 2009/136/CE recull que correspon als estats membres la facultat de determinar la velocitat de transmissió de dades que permeti l'accés funcional a Internet, tenint en compte les circumstàncies específiques dels mercats nacionals.

En aplicació d'aquesta facultat atorgada als estats membres, l'article 52 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, estableix que la connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques amb capacitat d'accés funcional a Internet, garantida pel servei universal de telecomunicacions, ha de permetre comunicacions de dades en banda ampla a una velocitat en sentit descendent d'1Mbit per segon.

Aquest precepte legal conté, igualment, un mandat al Govern perquè, en el termini de quatre mesos des de l'entrada en vigor de la Llei d'economia sostenible, mitjançant Reial decret estableixi les condicions d'accés de banda ampla a la xarxa pública.

Així mateix, la Directiva 2009/136/CE introdueix altres modificacions de caràcter més tècnic a les disposicions relatives al servei universal que preveu la Directiva 2002/22/CE, com ara la diferenciació conceptual entre xarxa i servei, que obre la porta a la designació d'operadors diferents per als dos elements, i faculta així mateix els estats membres amb vista a una major eficiència en el procés de designació a establir condicions que incloguin, entre d'altres, l'agrupació de zones geogràfiques o components o l'establiment d'un període mínim de designació. Així mateix es reforcen les disposicions dirigides als usuaris finals amb discapacitat, la possibilitat d'establir altres punts d'accés a la telefonia vocal que no siguin necessàriament telèfons públics de pagament i l'obligació de l'operador designat de comunicació prèvia en cas de traspàs d'actius de xarxa d'accés local a una altra entitat. En aquest sentit, l'article 22.4 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, estableix que el Govern, de conformitat amb la normativa comunitària, pot revisar l'abast de les obligacions de servei universal, i la disposició final tercera d'aquest mateix text legal atribueix al Govern la potestat de dictar les normes reglamentàries que requereixin el desenvolupament i l'aplicació d'aquesta Llei.

Les mesures dirigides als usuaris finals amb discapacitat, que s'inclouen en el servei universal i que han de ser garantides per l'operador o operadors designats, són addicionals a les establertes per a tots els operadors en el marc de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions i en el Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, de desplegament de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

D'altra banda, i com a conseqüència del balanç de l'aplicació del Reial decret durant aquests últims anys, s'ha considerat necessari introduir determinades modificacions normatives, com ara la possibilitat que les guies es lliurin en format electrònic als usuaris, llevat que hi hagi una sol·licitud per part d'aquests perquè siguin lliurades en format imprès, l'elevació dels llindars mínims relatius al nombre d'habitants en la definició de l'oferta suficient de telèfons públics i l'adequació de la regulació del cost net de la prestació del servei universal a la separació per elements, i el fonament legal per emprendre aquests canvis també el constitueixen l'article 22.4 i la disposició final tercera de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions.

Mitjançant aquest Reial decret es modifica el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, amb l'objectiu de concretar els termes de la incorporació de la banda ampla en el servei universal, que estableix l'article 52 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, així com d'efectuar la transposició a l'ordenament jurídic intern dels canvis introduïts en el marc del servei universal per la Directiva 2009/136/CE.

Una vegada aprovada aquesta norma, cal procedir al més aviat possible a fer les convocatòries dels processos corresponents de licitació dels diferents elements que conformen l'obligació de prestació del servei universal de telecomunicacions, amb la finalitat de donar a nous operadors l'opció d'encarregar-se de la prestació de diferents elements del servei universal.

En la tramitació d'aquest Reial decret s'ha donat audiència al Consell Assessor de Telecomunicacions i de la Societat de la Informació, el projecte ha estat informat per la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i per la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics.

Aquest Reial decret es dicta a l'empara de la competència exclusiva de l'Estat en matèria de telecomunicacions, reconegut a l'article 149.1.21è de la Constitució.

En virtut d'això, a proposta del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 20 de maig de 2011,

DISPOSO:

Article únic. *Modificació del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.*

El capítol II del títol III del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, queda redactat de la manera següent:

«CAPÍTOL II

Servei universal

Secció 1a Delimitació del servei universal

Article 27. *Concepte i delimitació dels serveis que s'inclouen en l'àmbit del servei universal.*

1. S'entén per servei universal el conjunt definit de serveis la prestació dels quals es garanteix per a tots els usuaris finals amb independència de la seva localització geogràfica, amb una qualitat determinada i a un preu assequible.

2. Sota el concepte de servei universal s'ha de garantir, en els termes i condicions que estableix aquest capítol, el següent:

a) Que tots els usuaris finals puguin obtenir una connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques des d'una ubicació fixa amb les característiques que estableix l'article 28.1, sempre que les seves sol·licituds es considerin raonables en els termes que estableix l'article 29.

b) Que se satisfacin totes les sol·licituds raonables de prestació d'un servei telefònic disponible al públic a través de la connexió a què es refereix el paràgraf anterior, que permetin efectuar i rebre trucades nacionals i internacionals, amb les característiques que estableix l'article 28.2.

c) Que es posi a disposició dels abonats al servei telefònic disponible al públic una guia general de números d'abonats, d'acord amb el que estableix l'article 30. Així mateix, que es posi a disposició de tots els usuaris finals d'aquest servei un servei d'informació general o consulta telefònica sobre números d'abonats, en les condicions que estableix l'article 31.

d) Que existeixi una oferta suficient de telèfons públics de pagament, o altres punts d'accés públic a la telefonia vocal, en tot el territori nacional, d'acord amb els termes que estableix l'article 32.

e) Que els usuaris finals amb discapacitat tinguin accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa, a la guia general de números d'abonats, al servei d'informació general o consulta telefònica sobre números d'abonats i al servei de telèfons públics de pagament, referits en els apartats b), c) i d) anteriors, en condicions equiparables a les que s'ofereixen a la resta d'usuaris finals.

f) Que les persones amb necessitats socials especials disposin, d'acord amb condicions transparents, públiques i no discriminatòries, d'opcions o paquets de tarifes que difereixin de les aplicades en condicions normals d'exploatació comercial i que els permetin tenir accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa o fer-ne ús. Amb el mateix objecte es poden aplicar, quan escaigui, limitacions de preus, tarifes comunes, equiparació geogràfica o altres règims similars.

Article 28. *Connexió a la xarxa pública i accés al servei telefònic disponible al públic.*

1. La connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques, des d'una ubicació fixa, referida en l'apartat 2.a) de l'article anterior, proveïda a través de qualsevol tecnologia, ha d'oferir als seus usuaris finals, d'acord amb el que estableix l'article 29.1, la possibilitat de:

a) Connectar i utilitzar els equips terminals que siguin conformes amb la normativa aplicable i establir comunicacions telefòniques, i de fax de conformitat amb les recomanacions pertinents de la sèrie T de l'UIT-T.

Així mateix, ha de disposar dels recursos tècnics adequats per possibilitar la continuïtat del servei telefònic fix disponible al públic en situacions d'interrupció del subministrament elèctric per un període mínim de quatre hores. No obstant això, en les connexions a la xarxa pública que es proporcionin a través de tecnologies que no permetin el subministrament elèctric des de les dependències de l'operador, els recursos tècnics adequats per garantir l'alimentació elèctrica dels equips de terminació de xarxa els ha de facilitar l'abonat.

b) Establir comunicacions de dades a velocitat suficient per accedir de manera funcional a Internet. A aquests efectes i en virtut del que estableix l'article 52 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, la connexió a la xarxa ha de permetre comunicacions de dades en banda ampla a una velocitat en sentit descendent d'1Mbit per segon.

Aquest valor es refereix a la velocitat global de dades de l'enllaç d'usuari d'accés a la xarxa, i comprèn tant la capacitat de transport de dades neta que ofereix l'enllaç a cada usuari, com les tares de sincronització, control, operacions, correcció d'errors o altres funcions específiques de l'accés. Per a la tecnologia ADSL aquesta velocitat global es correspon amb la de sincronització dels mòdems.

En relació amb cada usuari l'operador designat ha de garantir que aquesta velocitat global de dades que ha de proporcionar la connexió, mitjanada al llarg de qualsevol període de 24 hores, no sigui inferior a un megabit per segon.

Mitjançant Ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç es poden establir les definicions i mètodes de mesura d'aquest paràmetre relatiu a la velocitat mitjana oferta a cada usuari.

Així mateix, la connexió a la xarxa ha de permetre que s'hi pugui efectuar una prestació eficient del servei telefònic disponible al públic, amb les característiques mínimes referides en l'apartat 2 d'aquest article, i dels serveis de dades, incloses les d'accés a Internet, en condicions equiparables a les que ofereix, amb caràcter general, el mercat. A aquest efecte, l'operador designat per al subministrament de la connexió a la xarxa ha de complir amb algun dels requisits següents:

1r Oferir als prestadors d'aquests serveis, existents al mercat, un tipus d'accés que permeti efectuar-ne de manera eficient la prestació. A aquest efecte es poden establir requisits mínims a la connexió, i es consideren en qualsevol cas suficient aquells requisits equiparables als imposats per la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions als operadors amb poder significatiu en els mercats d'accés al servei telefònic des d'una ubicació fixa i a serveis de dades.

2n Assumir-ne la prestació en les condicions esmentades, i en aquest cas no és computable el cost net que això li pugui suposar als efectes de la determinació del cost net associat al subministrament de la connexió a la xarxa.

2. L'operador designat per a la prestació del servei telefònic disponible al públic ha de satisfer totes les sol·licituds d'accés al servei telefònic disponible al públic sobre connexions que possibilitin aquest accés, de manera que permeti a l'usuari rebre i efectuar trucades telefòniques d'àmbit nacional i internacional a través de números geogràfics o no geogràfics, de conformitat amb el que estableix el Pla nacional de

numeració telefònica. Addicionalment, ha de respectar en la seva prestació les condicions de qualitat i d'assequibilitat que estableixen per al servei telefònic disponible al públic, respectivament, els articles 34 i 35 d'aquest reglament.

Quan es produeixin interrupcions d'aquest servei, per causes no atribuïbles a l'abonat, l'operador designat l'ha de compensar d'acord amb el que estableix l'article 15 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig.

Article 29. Sol·licituds de connexió a la xarxa i termini màxim de subministrament.

1. L'operador designat per a la prestació d'aquest element de servei universal ha de satisfer les sol·licituds raonables de connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques des d'una ubicació fixa, amb les prestacions que li sol·liciti l'usuari dins de les que especifica l'apartat 1 de l'article anterior. A aquests efectes, l'usuari pot sol·licitar una connexió amb les prestacions que estableix l'apartat 1.a), l'1.b), o totes dues. Així mateix, l'usuari pot sol·licitar a l'operador designat les prestacions de l'apartat 1.b) per a una connexió existent que disposi de les que preveu l'apartat 1.a).

En qualsevol cas, la contractació de la connexió no vincula l'usuari final per contractar altres serveis amb el mateix operador. No obstant això, la contractació d'una connexió amb unes determinades capacitats es pot considerar no raonable si no va acompanyada de la contractació d'algun dels serveis que ofereix sobre aquestes capacitats algun operador.

2. Sense perjudici del que estableix el paràgraf anterior, es consideren en tot cas raonables les peticions de connexió en les quals es doni alguna de les condicions següents:

- a) Que la connexió se sol·liciti per a qualsevol immoble situat en sòl urbà.
- b) Que la connexió se sol·liciti per a una edificació, que encara que no estigui en sòl urbà, el sol·licitant utilitzi com a habitatge habitual de conformitat amb la normativa urbanística aplicable. Per comprovar-ho l'operador designat pot requerir al sol·licitant certificació de l'Ajuntament que acrediti aquests extrems.

3. Quan aquest operador designat consideri que una sol·licitud no és raonable i no es dona cap de les dues condicions anteriors, l'ha de sotmetre al director general de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, per a l'autorització d'aquesta consideració.

4. L'operador designat ha de satisfer cada sol·licitud raonable de connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques, referides en el punt 1 anterior, en un termini màxim de 60 dies naturals, comptats a partir de la seva recepció. Quan aquesta sol·licitud es faci conjuntament amb la d'accés al servei telefònic disponible al públic, s'han de satisfer totes dues en el termini esmentat.

En cas que per a la realització del subministrament sigui necessari obtenir permisos, drets d'ocupació o de pas específics o per qualsevol altra causa no imputable a l'operador, aquest pot descomptar els retards deguts a les causes esmentades, amb una comunicació prèvia que contingui l'acreditació documental necessària dels retards tramesa al sol·licitant per correu certificat amb acusament de recepció en què s'ha d'informar el sol·licitant de la possibilitat de què disposa per presentar les reclamacions a què es refereix l'article 27 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig.

En el cas de no poder efectuar aquest subministrament en el termini esmentat, una vegada descomptats els retards a què es refereix el paràgraf anterior, sense que hi hagi causes de força major o altres d'imputables al sol·licitant, l'ha de compensar automàticament i eximir-lo del pagament d'un nombre de quotes mensuals relatives a la connexió equivalents al nombre de mesos o fracció en els quals s'hagi superat aquest termini.

5. La tramitació de les autoritzacions que preveu l'apartat 3 s'ha de portar a terme pel procediment que estableix el Reglament aprovat per l'annex I del Reial decret 1773/1994, de 5 d'agost.

Article 30. *Guies telefòniques.*

1. Els abonats al servei telefònic disponible al públic tenen dret a disposar d'una guia general impresa de números d'abonats, que s'actualitzi, com a mínim, un cop l'any. Tots els abonats al servei telefònic disponible al públic tenen dret a figurar en aquesta guia general, sense perjudici, en tot cas, del respecte a les normes que regulin la protecció de les dades personals i el dret a la intimitat.

2. Quan la disposició de la guia a la qual es refereix aquest article no quedi garantida pel lliure mercat, la seva elaboració, que s'ha de dur a terme tenint en compte els principis d'accessibilitat universal i disseny per a tothom, correspon a l'empresa designada a l'efecte la qual, a més, l'ha de lliurar gratuïtament a tots els abonats del servei telefònic disponible al públic. Quan diversos contractes d'abonament al servei telefònic disponible al públic estiguin domiciliats a la mateixa adreça, aquesta obligació s'entén complerta si es lliura un exemplar de la guia. Quan, d'acord amb el que especifica l'apartat 6 d'aquest article, la guia s'hagi organitzat en diversos toms, l'empresa designada pot limitar el lliurament al tom corresponent a la demarcació territorial en què s'inclou el domicili de l'abonat, i ha de posar a la seva disposició, gratuïtament, la resta dels toms de la província.

3. L'empresa designada pot lliurar a un abonat una guia telefònica en format electrònic en lloc de l'edició impresa, en les mateixes condicions que les que estableix per a aquesta última en aquest article, sempre que inclogui en aquest lliurament formularis i indicacions clares en forma impresa per a la sol·licitud de l'edició impresa. En cas que hi hagi sol·licitud per part de l'abonat, en els 30 dies següents al lliurament de la guia electrònica, l'empresa designada ha de lliurar a aquest abonat l'edició impresa en un termini no superior als 30 dies, comptats a partir de la recepció de la sol·licitud.

L'empresa designada ha d'oferir accés a les guies telefòniques a través d'Internet, en format accessible per a usuaris amb discapacitat, en les condicions i terminis d'accessibilitat que estableix per a les pàgines d'Internet de les administracions públiques el reglament aprovat pel Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 35, ha de facilitar als usuaris cecs o amb greu discapacitat visual la franquícia al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat que estableixi la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics.

4. Sense perjudici del que disposa l'article 67, en relació amb les dades relatives a cada abonat, hi ha de figurar, almenys, la informació següent:

- a) Nom i cognoms, o raó social.
- b) Número o números d'abonat.
- c) Adreça postal del domicili, excepte pis, lletra i escala.
- d) Terminal específic que vulguin declarar, si s'escau.

Quan es tracti del servei telefònic fix i el titular sigui una persona física, pot sol·licitar, a l'operador que li proporciona el servei, que associat a un mateix número hi figuri el nom d'una altra persona major d'edat amb la qual convisqui. La sol·licitud d'alta d'aquesta inscripció s'ha de fer de manera conjunta, mentre que per a la baixa n'hi ha prou amb la sol·licitud de l'interessat. Quan es tracti del servei telefònic fix i el titular sigui una entitat o organització que tingui assignada una pluralitat de números, l'operador del qual depenguin aquests números s'ha d'assegurar que hi figurin, degudament ordenades, les inscripcions necessàries, per facilitar la localització dels números dels usuaris externament més rellevants d'aquesta entitat o organització.

5. En els fulls inicials de cada exemplar de guia telefònica s'ha de facilitar, almenys, la informació següent:

a) L'adreça postal i els números telefònics d'atenció a l'usuari dels proveïdors del servei telefònic disponible al públic dels quals depengui algun dels números que figuren en aquest exemplar.

b) Informació als abonats sobre el seu dret a no figurar en una guia accessible al públic o, si s'escau, que se n'ometi parcialment l'adreça o alguna altra dada, en els termes que hagi estipulat el seu proveïdor, que les dades que n'apareguin a la guia no siguin utilitzades amb fins de publicitat o prospecció comercial i sobre l'exercici dels drets d'accés, oposició, rectificació i cancel·lació de les seves dades, en els termes que preveu la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

c) Instruccions que indiquin com accedir i fer ús de la guia telefònica i del servei telefònic disponible al públic.

d) Les adreces postals i números telefònics dels serveis públics en matèria d'atenció d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvament, de seguretat ciutadana i de protecció civil.

e) Els números dels serveis de consulta sobre números d'abonat.

f) Data completa d'edició i actualització, així com nom i adreça de l'editor.

g) Informació relativa al departament o servei especialitzat d'atenció al client, dels prestadors del servei universal al qual es refereix l'article 26 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig.

6. Les dades que figurin a les guies telefòniques han d'estar recollides en un tipus de lletra clar i de lectura fàcil. La impressió s'ha de fer preferentment a dues cares, utilitzant un paper amb una textura que permeti aquesta impressió sense dificultar la lectura de la informació. L'enquadernació ha de suportar sense deteriorament un ús normal durant la vigència de la guia.

Les dades han d'estar relacionades per ordre alfabètic del primer cognom o raó social. Després del primer cognom s'ha de reflectir complet el segon, seguit després d'una coma, del nom propi o de les seves inicials. Associat a cada número hi ha de figurar, a més, l'adreça de l'abonat, sense especificació de pis o lletra, i, si s'escau, un identificador del tipus de terminal (telèfon normal, fax, XDSI, videoconferència, telefonia mòbil, telefonia de text per a persones sordes, entre d'altres) que l'abonat n'hagi manifestat el desig que hi figurei de tal manera que permeti tenir constància del contingut de la sol·licitud i la identitat del sol·licitant.

Amb caràcter general i dins de l'àmbit provincial de les guies telefòniques, el seu contingut s'ha d'organitzar per ordre alfabètic dels termes municipals i, si s'escau, d'entitats locals menors, llevat de la capital de la província que ha d'aparèixer en primer lloc. Dins de cada terme o entitat local menor s'ha d'organitzar per la lletra del primer cognom o raó social.

Quan el nombre d'abonats d'una província sigui elevat, la guia telefònica es pot organitzar territorialment en diversos toms per facilitar-ne el maneig. La divisió de la informació provincial per a la seva inclusió en cada tom s'ha d'efectuar de manera que se'n faciliti l'ús, tenint especialment en compte per a això la demanda i utilització habitual de la informació pels usuaris del servei telefònic disponible al públic.

La informació relativa als abonats de diferents serveis telefònics o de diferents operadors ha de tenir un tractament tipogràfic equivalent.

Sense perjudici del que estableix l'article 67, la guia general de números d'abonats que s'inclou en l'àmbit del servei universal s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada 12 mesos. En cada actualització s'han d'incloure totes les rectificacions, altes i baixes que hagin estat comunicades amb anterioritat al tancament de l'edició. El període comprès entre la data d'actualització de les dades i la data d'edició de les guies telefòniques no pot superar els tres mesos.

7. En relació amb les dades de caràcter personal relatives a cada abonat incloses en les guies, així com als seus drets, és aplicable el que estableix el capítol I del títol V d'aquest reglament i la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Article 31. Servei de consulta telefònica sobre números d'abonat.

Els usuaris finals del servei telefònic disponible al públic tenen dret a disposar d'un servei de consulta telefònica sobre els números d'abonat que contenen les guies telefòniques a les quals es refereix l'article 30, actualitzat i d'àmbit nacional.

Aquest servei s'ha de prestar a un preu assequible i amb els objectius de qualitat que es fixin d'acord amb el procediment que estableix l'article 34.

En relació amb les dades personals relatives a cada abonat, és aplicable el que estableix el capítol I del títol V i l'altra normativa vigent en cada moment sobre protecció de les dades personals.

Article 32. Telèfons públics de pagament o altres punts d'accés públic a la telefonia vocal.

1. En la prestació del servei universal s'ha de garantir l'existència d'una oferta suficient de telèfons públics de pagament o altres punts d'accés públic a la telefonia vocal. A aquests efectes, es consideren telèfons públics de pagament els situats en el domini públic d'ús comú. Mitjançant Ordre del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç es poden especificar altres punts d'accés públic a la telefonia vocal i les condicions d'integració en l'oferta suficient de punts d'accés públic a la telefonia vocal.

L'operador designat per a la prestació d'aquest element ha de garantir l'existència d'una oferta suficient de telèfons públics de pagament a la zona corresponent a la designació, amb les condicions tècniques mínimes que estableix l'apartat 3.

Es considera oferta suficient l'existència, amb una distribució geogràfica raonable, de, com a mínim, un telèfon públic de pagament i un més per cada 3.000 habitants en cada municipi de 1.000 o més habitants i d'un telèfon públic de pagament a cadascun dels municipis de menys de 1.000 habitants en què estigui justificat sobre la base de l'existència d'una distància elevada a facilitats similars, la baixa penetració del servei telefònic fix, la falta d'accessibilitat del servei telefònic mòbil o l'elevada taxa de població flotant.

L'operador designat ha de satisfer, en un termini raonable, totes les sol·licituds d'instal·lació de nous telèfons públics de pagament que li presentin els ajuntaments fins a complir amb els criteris d'oferta suficient.

Així mateix, l'operador designat ha de mantenir l'oferta d'ubicacions i terminals de telefonia de pagament amb equips de tecnologia adequada. No obstant això, pot fer les modificacions d'aquesta oferta, incloent canvis d'ubicació i retirada de terminals quan se sobrepassi el criteri d'oferta mínima, que siguin necessàries per mantenir l'adequació de l'oferta a les necessitats dels usuaris. Aquestes modificacions es poden fer amb la comunicació prèvia motivada a l'ajuntament corresponent i sempre que aquest no hagi manifestat la seva oposició igualment motivada en el termini d'un mes a partir d'aquesta comunicació.

Quan l'operador designat consideri que una sol·licitud d'instal·lació de nous telèfons públics de pagament o una oposició a la modificació de l'oferta, presentada per algun ajuntament, no es correspon amb les obligacions de servei universal, es pot dirigir a la Direcció General de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, la qual ha de resoldre seguint el mateix procediment que indica l'article 29.5.

2. Per a l'elecció de les noves ubicacions cal tenir en compte les zones o llocs més transitats i de major demanda potencial, així com aquelles altres amb escassa penetració del servei telefònic fix disponible al públic.

3. Els telèfons públics de pagament als quals es refereix aquest article han de:

a) Oferir als usuaris la possibilitat de fer trucades amb destinació a qualsevol abonat del servei telefònic disponible al públic, i respectar-ne el caràcter gratuït, si s'escau.

b) Permetre efectuar gratuïtament trucades d'emergència sense haver d'utilitzar cap forma de pagament, utilitzant el número únic de trucades d'emergència 112 i altres números d'emergència que estiguin definits com a gratuïts per la normativa vigent en cada moment.

c) Permetre'n l'ús durant les 24 hores del dia, i comptar amb il·luminació suficient durant les hores nocturnes.

d) Disposar de l'aïllament acústic necessari per protegir l'usuari del soroll exterior i assegurar un nivell adequat de privacitat de les comunicacions.

e) Incorporar una pantalla electrònica que indiqui el número marcat, el crèdit mínim exigít i el crèdit disponible, i sistemes òptics i acústics d'avís de finalització de crèdit.

f) Disposar, en lloc visible, d'informació adequada i actualitzada sobre les condicions bàsiques d'ús del servei i sobre els seus preus, en què cal incloure en tot cas indicació sobre el caràcter gratuït de les trucades d'emergències al servei 112, així com, si s'escau, els altres serveis d'emergències que estiguin definits com a gratuïts per la legislació vigent en cada moment i sobre el servei de consulta telefònica sobre números d'abonat al qual es refereix l'article 31.

g) Disposar de mesures de seguretat adequades contra el vandalisme i contra la seva utilització indeguda.

h) Efectuar el cobrament de la comunicació al final d'aquesta i tornar el saldo sobrant sobre la base de les monedes prèviament dipositades. En el cas de pagament amb targeta, el cobrament s'efectua en finalitzar la comunicació.

A més, les noves instal·lacions de telèfons públics de pagament han d'oferir les opcions de pagament per monedes i per targeta. Quan s'instal·lin de manera agrupada, aquestes opcions han de ser ofertes pel conjunt dels telèfons públics de pagament de l'agrupació.

i) Permetre l'accés gratuït al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat referit a l'article 31.

4. L'operador designat ha de millorar progressivament les condicions d'accessibilitat dels telèfons públics de pagament als quals es refereix aquest article, tenint en compte: la necessària compatibilitat amb l'ús per persones amb discapacitat, els estàndards internacionals sobre accessibilitat aplicats als països més avançats, les normes de les diferents administracions públiques espanyoles i els treballs de les organitzacions més representatives de persones amb discapacitat, així com la distribució de la demanda i la climatologia de les diferents zones del territori.

Per a això, l'operador designat ha de presentar, perquè els aprovi el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, plans d'adaptació dels telèfons públics de pagament per facilitar-ne l'accessibilitat pels usuaris amb discapacitat i, en particular, pels usuaris cecs, sords, en cadira de rodes o de talla baixa. En relació amb els usuaris cecs, els plans han de preveure l'accessibilitat, tant de la informació dinàmica facilitada pel visor de terminal, com de l'estàtica a què es refereix l'apartat 3.f) d'aquest article. Aquests plans s'han de presentar amb un any d'antelació a la finalització del que estigui vigent o quan el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ho demani perquè considera superat el vigent.

Article 33. *Altres mesures per facilitar l'accessibilitat al servei per les persones amb discapacitat.*

1. D'acord amb el que disposa l'article 27.2.e), els operadors designats per a la prestació del servei telefònic disponible al públic referit a l'article 27.2.b), o per a la prestació dels serveis de directori referits a l'article 27.2.c), o per a la prestació del

servei de telèfons públics de pagament referit a l'article 27.2.d) han de garantir que els usuaris finals amb discapacitat tinguin accés a aquests serveis a un nivell equivalent al que gaudeixen la resta d'usuaris finals.

Dins del col·lectiu de les persones amb discapacitat, es consideren incloses les persones cegues o amb greu discapacitat visual, les persones sordes o amb greu discapacitat auditiva, les persones amb greus problemes en la parla i, en general, qualsevol altres amb discapacitats físiques que els impedeixin manifestament l'accés normal al servei telefònic fix o els n'exigeixin un ús més oneros.

2. Als efectes del que disposa l'apartat anterior, l'operador designat per a la prestació del servei telefònic disponible al públic referit a l'article 27.2.b), ha de garantir l'existència d'una oferta suficient i tecnològicament actualitzada de terminals especials, adaptats als diferents tipus de discapacitats, com ara telèfons de text, videotelèfons o telèfons amb amplificació per a persones sordes o amb discapacitat auditiva, o solucions perquè les persones amb discapacitat visual puguin accedir als continguts de les pantalles dels terminals, i se n'ha de fer una difusió suficient.

Els abonats cecs o amb discapacitat visual, amb la sol·licitud prèvia a l'operador designat, han de disposar de les factures i la publicitat i informació, subministrada als altres abonats de telefonia fixa sobre les condicions de prestació dels serveis, en sistema Braille o en lletres grans o bé en un format electrònic accessible, segons sigui la seva necessitat per a l'accés apropiat a la informació.

Article 34. *Condicions relatives a la qualitat.*

L'operador designat ha de complir en relació amb el conjunt dels seus usuaris finals, en tot el territori i per a tots els serveis que inclou aquesta designació, amb els nivells mínims de qualitat de servei que s'estableixin per ordre ministerial, i ha de mantenir una uniformitat raonable en les diferents zones del territori i en relació amb els diferents tipus d'usuaris.

Quan de l'aplicació dels nivells de qualitat de servei al conjunt dels usuaris, segons el que preveu el paràgraf anterior, es derivin desviacions significatives per a determinades zones o tipus d'usuaris que suposin per a aquests grups uns nivells pitjors als fixats amb caràcter general, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç pot establir àmbits d'anàlisi més restringits i fixar per a aquests àmbits nivells mínims de qualitat de servei que limitin aquestes desviacions amb l'objectiu de resoldre els efectes pràctics no desitjats derivats de l'establiment d'aquests nivells amb caràcter general.

Les definicions i mètodes de mesura dels paràmetres de qualitat de servei, els requeriments relatius a la remissió periòdica de les dades a l'Administració, les condicions orientades a garantir la fiabilitat i la possibilitat de comparació de les dades i les altres condicions relatives a la mesura i seguiment dels nivells de qualitat de servei són les que s'estableixen mitjançant ordre ministerial.

Els paràmetres que estableixi aquesta ordre han d'incloure els que figuren en la norma de l'Institut Europeu de Normes de Telecomunicació ETSI EG 202 057 i el desglossament regional ha de ser, com a mínim, per comunitat autònoma.

Secció 2a Caràcter assequible del preu del servei universal

Article 35. *Concepte i objectius.*

1. La Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics, a proposta dels ministres d'Indústria, Turisme i Comerç i d'Economia i Hisenda, i amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, ha de garantir el caràcter assequible dels preus dels serveis inclosos dins del servei universal.

Són objecte d'especial consideració els col·lectius de pensionistes i jubilats de renda familiar baixa i el col·lectiu de les persones amb discapacitat a les quals es refereix l'article 33.1.

S'entén que els preus dels serveis inclosos en el servei universal són assequibles per als usuaris quan es compleixin els objectius següents:

a) Que els preus dels serveis inclosos en el servei universal en zones d'alt cost, rurals, insulars i distants siguin comparables als preus d'aquests serveis en àrees urbanes, tenint-ne en compte, entre d'altres factors, els costos i els col·lectius amb necessitats socials especials de conformitat amb aquest reglament.

b) Que s'asseguri l'eliminació de barreres de preus que impedeixin a les persones amb discapacitat l'accés i ús dels serveis inclosos en el servei universal en condicions equivalents a la resta d'usuaris.

c) Que existeixi una oferta suficient, a preu uniforme, de telèfons d'ús públic en el domini públic d'ús comú, en tot el territori abastat per cada designació. Els preus de les trucades efectuades des d'aquests terminals han de ser comparables als de les efectuades pels abonats en aplicació de l'apartat a) anterior, tenint en compte els costos unitaris de la seva prestació a través de telèfons públics de pagament.

d) Que s'ofereixin plans de preus en els quals l'import de les quotes d'alta, el dels conceptes assimilats i el de les quotes periòdiques fixes d'abonament no limitin la possibilitat de ser usuari del servei.

e) Que el servei de consulta telefònica sobre números d'abonat, referit a l'article 31, sigui accessible a tots els usuaris del servei telefònic disponible al públic a preus que no suposin una limitació a les necessitats d'utilització d'aquest pels usuaris.

2. Per assolir els objectius esmentats a l'apartat anterior, l'operador designat, segons escaigui, ha d'oferir als seus abonats:

a) Programes de preus d'accés i ús dels serveis inclosos en el servei universal que permetin el màxim control de la despesa per part de l'usuari i, en particular, els següents:

1r Abonament social. Aquest pla de preus està destinat a jubilats i pensionistes amb una renda familiar que no excedeixi de l'indicador que determini, en cada moment, la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics, i consisteix en l'aplicació d'una bonificació en l'import de la quota d'alta i en la quota fixa de caràcter periòdic de la connexió a la xarxa.

2n Usuaris cecs o amb greu discapacitat visual. Consisteix en l'aplicació d'una determinada franquícia en les trucades al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat, i a l'establiment de les condicions per a la recepció gratuïta de les factures i de la publicitat i informació subministrada als altres abonats de telefonia fixa sobre les condicions de prestació dels serveis, en sistema Braille o en lletres grans o bé en un format electrònic accessible, segons sigui la seva necessitat per a l'accés apropiat a la informació.

3r Usuaris sords o amb discapacitat auditiva greu o persones amb greus problemes en la parla. Aquest pla especial de preus s'ha d'aplicar a les trucades efectuades des de qualsevol punt del territori nacional que tinguin com a origen o destí un terminal de telefonia de text i que s'estableixin a través del centre de serveis d'intermediació per a telèfons de text.

b) Possibilitat que l'usuari esculli la freqüència de facturació que millor s'adapti a les seves preferències, dins de les possibilitats que ofereix l'operador, les quals han d'incloure, com a mínim, la freqüència mensual.

c) Possibilitat de restringir i bloquejar per part dels usuaris, a través d'un procediment senzill i sense cap cost, les trucades internacionals i les que es facin a serveis amb tarifació addicional. Tot això sense perjudici que es pugui continuar fent el mateix tipus de trucades a través de mecanismes de selecció d'operador quan tinguin contractat el servei amb algun altre proveïdor sense la restricció o el bloqueig d'aquests tipus de trucades.

d) Publicitat i informació sobre les condicions de prestació dels serveis, especialment amb relació al principi d'accessibilitat i d'asequibilitat d'aquests.

e) Un nivell bàsic i gratuït de detall en les factures, perquè els consumidors puguin comprovar i controlar les despeses generades per l'ús dels serveis, així com efectuar un seguiment adequat de les seves pròpies despeses i utilització, i exercir amb això un nivell raonable de control sobre les seves factures.

f) Mitjans per a l'abonament previ, així com la possibilitat d'efectuar el pagament de la connexió de manera escalonada, quan així s'estableixi per resolució del secretari d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

3. La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha d'elaborar un informe anual sobre l'evolució i el nivell de la tarifació al públic aplicable als serveis pertanyents a les obligacions de servei universal i que siguin prestats per empreses designades, en particular en relació amb els nivells nacionals de preus al consum i de rendes.

Secció 3a Operadors obligats a la prestació. Procediment de designació d'operadors

Article 36. Designació d'operador per a la prestació del servei universal.

1. Quan la prestació de qualsevol dels elements integrants del servei universal no quedi garantida pel lliure mercat, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ha de designar un o més operadors perquè garanteixin la prestació eficient del servei universal, de manera que quedi coberta la totalitat del territori nacional. A aquests efectes, es poden designar operadors diferents per a la prestació dels diversos elements del servei universal i abraçar diverses zones del territori nacional.

La determinació d'aquelles zones geogràfiques i elements integrants del servei universal on no quedin garantides les seves prestacions pel lliure mercat l'ha d'efectuar el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, amb l'informe previ preceptiu de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions en què es constati la zona i l'element amb una prestació que no queda garantida pel lliure mercat.

El sistema de designació d'operadors encarregats de garantir la prestació dels serveis, elements i ofertes del servei universal que estableixen els articles següents d'aquest reglament se subjecta, en tot cas, als principis de publicitat, concurrència, igualtat, eficàcia i no-discriminació, així com als restants que estableix el capítol I d'aquest títol. Aquests procediments de designació es poden utilitzar com a mitjà per determinar el cost net derivat de les obligacions assignades, als efectes del que disposen les seccions següents d'aquest capítol.

2. Una vegada finalitzat el procés de designació, el secretari d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació pot dictar les instruccions necessàries, si s'escau, per procedir de manera ordenada al cessament del compliment de les obligacions de servei universal i la seva assumpció pel nou operador o operadors que com a conseqüència d'aquest procés hagin estat designats.

3. Quan un operador designat per a la prestació del servei universal es proposi lliurar una part o la totalitat dels seus actius de xarxa d'accés local a una persona jurídica independent ha d'informar el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç a fi que aquest, amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, pugui avaluar les repercussions de l'operació prevista en el subministrament d'accés des d'una ubicació fixa i la prestació de serveis telefònics, i si s'escau, imposar, modificar o suprimir obligacions específiques de conformitat amb el que estableix la Llei general de telecomunicacions i la seva normativa de desplegament.

4. La designació d'un operador per a la prestació del servei universal dóna lloc, en cas que la prestació per a la qual ha estat designat impliqui un cost net que suposi una càrrega injustificada, a la qualificació d'aquest operador com a receptor

de fons del Fons nacional de finançament del servei universal o, si no, del mecanisme de compensació entre operadors que estableix aquest reglament.

Article 37. Prestació del servei universal mitjançant licitació.

1. El procediment per designar un operador encarregat de garantir la prestació d'un element del servei universal en una determinada zona l'ha d'iniciar, amb una antelació d'almenys sis mesos a la finalització del període vigent, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç amb la posada en marxa del procediment de licitació que preveu aquest article.

2. El titular del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ha d'efectuar, mitjançant ordre ministerial, la convocatòria del concurs corresponent i la publicació de les bases en què s'ha de determinar el servei o element que s'ha de prestar, l'àmbit territorial, el període i les condicions de prestació i finançament del servei, de conformitat amb el que estableix aquest reglament i la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i de la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics.

En els criteris d'adjudicació que incloguin aquestes bases almenys s'han de tenir en compte els relatius a l'eficiència econòmica mitjançant el menor cost net, a les millors prestacions per als usuaris i a les garanties de continuïtat en la prestació de l'element de servei universal de què es tracti. En la determinació de les zones de designació ha de predominar el criteri d'eficàcia.

Així mateix, les bases preveuen la determinació del cost net per a tot el període de la designació, sobre la base de l'oferta presentada pel licitador d'acord amb la metodologia per determinar el cost net establerta prèviament per la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, o la determinació d'un límit superior de cost net lliurement ofert pel licitador, en funció de la proposta presentada que es consideri més eficient des del punt de vista econòmic.

Els serveis o elements integrants del servei universal susceptibles de ser objecte de licitació, en determinades zones, són:

- a) El de connexió a xarxa pública de comunicacions electròniques, referit a l'article 28.1.
- b) La prestació del servei telefònic disponible al públic, referit a l'article 28.2.
- c) La prestació d'una oferta suficient de telèfons públics de pagament, referit a l'article 32.
- d) L'elaboració de les guies telefòniques a les quals es refereix l'article 30.
- e) La prestació del servei de consulta telefònica sobre números d'abonat al qual es refereix l'article 31.

3. Es pot presentar al concurs qualsevol persona física o jurídica legalment establerta.

4. El Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ha d'adjudicar el concurs al licitador que ofereixi les condicions més avantatjoses. En conseqüència, l'empresa que resulti adjudicatària té la consideració d'operador designat per a la prestació del servei universal.

5. En el supòsit que el concurs sigui declarat desert, la designació de l'operador encarregat de prestar el servei universal s'efectua de conformitat amb l'article següent.

Article 38. Prestació del servei universal per designació directa.

Quan un concurs de designació d'operador en relació amb un element i zona determinades hagi estat declarat desert, mitjançant ordre del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç es pot designar per a aquest element i zona qualsevol operador que tingui poder significatiu en mercats que incloguin aquest element i zona, o es

trobi designat en aquests moments per a la seva prestació. Quan en una zona determinada no existeixin operadors amb aquest poder significatiu de mercat, ni amb designació en vigor, es pot designar, amb la consulta prèvia a les parts implicades, qualsevol dels operadors amb més quota de participació en aquests mercats.

En l'ordre a la qual es refereix el paràgraf anterior, amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i de la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics, s'ha d'establir el servei o element que s'hagi de prestar i en quin àmbit territorial, així com el període i les condicions de prestació del servei, tot això de conformitat amb el que estableix aquest reglament.

Secció 4a Cost net de la prestació del servei universal

Article 39. Concepte de cost net.

1. El cost net de les obligacions del servei universal s'obté trobant la diferència entre el cost que per a l'operador designat té el fet d'operar amb les obligacions esmentades i el corresponent a operar sense aquestes. El càlcul del cost net ha de tenir en compte els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris, que hagin revertit a l'operador designat.

2. No s'inclouen en el càlcul del cost net del servei universal els costos soferts com a conseqüència de la prestació de qualsevol servei que, d'acord amb el que estableix aquest reglament, quedi fora de l'àmbit d'aplicació de les obligacions de servei universal.

3. Tenen la consideració de serveis no rendibles els sol·licitats per clients o grups de clients, als quals un operador no els prestaria a preu assequible, atenent a raons exclusivament comercials, ja sigui per gaudir de tarifes especials o bé pel seu alt cost, incloent-hi el de l'accés.

Són susceptibles de ser qualificats com a serveis no rendibles els que s'hagin de prestar als usuaris que tinguin discapacitats que impliquin una barrera d'accés al servei o un ús més oneros d'aquest que el d'un usuari sense discapacitat i als col·lectius de pensionistes i jubilats amb una renda familiar que no excedeixi de l'indicador que, de conformitat amb l'article 35.2.a).1r, estableixi la Comissió Delegada del Govern per a Assumptes Econòmics.

4. En avaluar els costos en què incorre l'operador per estar obligat a la prestació del servei universal, cal tenir en compte una taxa raonable de remuneració dels capitals invertits en la seva prestació, amb referència al cost dels diners al mercat de capitals.

Article 40. Components de cost net del servei universal.

1. Els costos nets imputables a les obligacions de servei universal imposades als operadors que són susceptibles de compensació estan compostos per:

a) El cost net de les obligacions de subministrar la connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques, des d'una ubicació fixa, a la qual es refereix l'article 28.1, amb els terminis i les condicions de raonabilitat que estableix l'article 29.

b) El cost net de les obligacions de prestar el servei telefònic disponible al públic, referides a l'article 28.2.

c) El cost net de les obligacions de prestar el servei telefònic mitjançant telèfons públics de pagament, referides a l'article 32.

d) El cost net de l'obligació d'elaborar i posar a disposició dels abonats del servei telefònic les guies telefòniques a les quals es refereix l'article 30.

e) El cost net de les obligacions de prestar els serveis d'informació números d'abonats del servei telefònic disponible al públic, referides a l'article 31.

En tots els casos, aquestes obligacions es consideren conjuntament amb les mesures per facilitar l'accessibilitat que estableix l'article 33, les condicions de qualitat de l'article 34 i les d'assequibilitat de l'article 35, que li siguin aplicables.

2. La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions és l'organisme encarregat de definir i revisar la metodologia per determinar el cost net, tant pel que fa a la imputació de costos com a l'atribució d'ingressos i ha de ser conforme amb el que estableix aquest reglament i s'ha de basar en procediments i criteris objectius, transparents, no discriminatoris i proporcionals i tenir caràcter públic.

3. Així mateix, la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha d'establir el procediment per quantificar els beneficis no monetaris obtinguts per l'operador, en qualitat de prestador d'un servei universal. En aquesta valoració cal tenir en compte, com a mínim, les categories següents de potencials generadors de beneficis no monetaris:

- a) Més reconeixement de la marca de l'operador, com a conseqüència de la prestació del servei.
- b) Avantatges derivats de la ubiqüitat.
- c) Valoració dels clients o grups de clients, tenint en compte el seu cicle de vida.
- d) Avantatges comercials que implica tenir accés a tot tipus de dades sobre el servei telefònic.

Article 41. Cost net de les obligacions de subministrar la connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques.

1. El cost net de les obligacions de subministrament de la connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques s'obté sumant el cost net associat al subministrament de les connexions per a la prestació eficient dels serveis no rendibles, referits a l'article 39,3, amb el cost net de subministrar les connexions a les zones no rendibles, excloent possibles duplicitats, i deduint els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris, deguts a la prestació d'aquest element del servei universal, obtinguts pel seu prestador.

2. El cost net a les zones no rendibles s'obté trobant la diferència entre els costos imputables deguts a la seva prestació eficient i els ingressos atribuïbles al subministrament de les connexions en aquestes zones que reverteixin al prestador.

3. Als efectes del que preveu aquest article, es consideren zones no rendibles les demarcacions territorials de prestació de connexions a la xarxa pública de comunicacions electròniques que un operador eficient no cobriria a preu assequible, atenent a raons exclusivament comercials.

Article 42. Cost net de les obligacions de prestar el servei telefònic disponible al públic.

1. El cost net de l'obligació de prestació del servei telefònic disponible al públic s'obté sumant el cost net associat al servei telefònic disponible al públic per a la prestació eficient dels serveis no rendibles, referits a l'article 39,3, amb el cost net de subministrar el servei telefònic disponible al públic a les zones no rendibles i deduint els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris, deguts a la prestació d'aquest element del servei universal, obtinguts per l'operador.

2. El cost net a les zones no rendibles s'obté trobant la diferència entre els costos imputables deguts a la seva prestació eficient i els ingressos atribuïbles al subministrament del servei telefònic disponible al públic en aquestes zones que reverteixin al prestador.

3. Als efectes del que preveu aquest article, es consideren zones no rendibles les demarcacions territorials de prestació del servei telefònic disponible al públic que un operador eficient no cobriria a preu assequible, atenent a raons exclusivament comercials.

Article 43. *Cost net de les obligacions relatives a les guies telefòniques i al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat.*

1. El cost net de la component relativa a les guies telefòniques s'obté trobant la diferència entre els costos imputables de la seva prestació eficient i els ingressos atribuïbles que reverteixin al prestador, incrementant aquests últims amb els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris obtinguts per la prestació d'aquest element del servei universal.

2. El cost net de la component relativa a l'obligació de prestar els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats s'obté trobant la diferència entre els costos imputables de la seva prestació eficient i els ingressos atribuïbles que reverteixin al prestador, incrementant aquests últims amb els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris obtinguts per la prestació d'aquest element del servei universal.

Article 44. *Cost net de les obligacions relatives als telèfons públics de pagament.*

1. El cost net de l'obligació d'assegurar la prestació del servei de telèfons públics de pagament en el domini públic d'ús comú en un determinat municipi es calcula trobant la diferència entre els costos imputables suportats per l'operador per la seva instal·lació, manteniment, encaminament del trànsit sortint d'aquells i gestió eficient, i els ingressos atribuïbles generats per aquests telèfons. Quan el saldo així calculat mostri que en aquest municipi els ingressos són superiors als costos o quan el nombre d'aquests telèfons sigui superior a l'exigit per complir amb l'oferta mínima referida a l'article 32, i aquests tinguin una distribució territorial raonable, es considera que no existeix cost net de l'obligació en aquest municipi.

2. El cost net suportat per un operador designat per a la seva prestació en una determinada zona geogràfica és el resultat de restar a la suma dels costos nets calculats per als municipis que abraça aquesta designació els beneficis, inclosos els beneficis no monetaris, obtinguts per la prestació d'aquest element del servei universal.

Article 45. *Determinació periòdica del cost net, verificació i aprovació administrativa.*

1. Els operadors amb obligacions de servei universal, designats segons el procediment que preveu l'article 38, o segons el que preveu l'article 37 sempre que el cost net efectiu no hagi estat determinat en el procés de designació, han de formular anualment una declaració a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions dels serveis que ofereixen, la prestació dels quals només es pugui fer amb cost net per a ells, en què en detallin els diferents components de costos i ingressos, d'acord amb els principis i les normes d'aquest reglament i seguint les instruccions que dicti la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions en exercici de les seves facultats.

Per a això, l'operador obligat, a més de portar una comptabilitat separada que permeti l'adequada assignació dels costos i ingressos, ha d'encarregar a una entitat qualificada i independent, amb una periodicitat anual, que comprovi aquesta declaració de cost, i té l'obligació d'aportar a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions abans del 31 de juliol de l'any següent l'informe corresponent que contingui una declaració de conformitat.

2. La quantificació del cost net que conté aquesta declaració l'ha d'aprovar la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, amb la verificació prèvia efectuada per ella mateixa o per l'entitat que, a aquests efectes, designi. La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de publicar les conclusions sobre el compliment dels criteris de costos per part de cadascun dels operadors obligats i la quantificació del cost net degudament aprovada, amb el límit dels aspectes confidencials que puguin revelar una informació comptable excessivament desagregada.

Article 46. *Determinació de l'existència d'una càrrega injustificada.*

Quan s'hagi apreciat un cost net, la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de determinar, mitjançant resolució motivada, si aquest cost implica una càrrega injustificada per a l'empresa prestadora del servei universal.

Secció 5a Finançament del servei universal

Article 47. *Operadors obligats a finançar el servei universal.*

1. Quan, en virtut del que estableix l'article 36.4, un operador designat tingui dret al finançament del cost net que li suposa la prestació del servei universal, pot instar l'inici del procediment perquè la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions posi en marxa el mecanisme de finançament per compartir aquest cost net.

La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de publicar en el "Butlletí Oficial de l'Estat" la llista d'operadors obligats a contribuir, les dades referents a aquest mecanisme i els principis aplicables al repartiment dels costos.

2. El finançament del cost net resultant de l'obligació de prestació del servei universal ha de ser compartit per tots els operadors de xarxes i serveis de comunicacions electròniques.

3. La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions pot exonerar determinats operadors de l'obligació de contribuir al finançament del servei universal quan el seu volum de negocis a escala nacional se situï per sota d'un llindar que aquesta hagi preestablert.

La declaració d'exempció només té efecte per al període que s'hi especifiqui, i l'operador que afecti ha d'assumir l'obligació de contribució al Fons nacional de finançament del servei universal una vegada transcorregut, llevat que la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ho prorrogui expressament.

Article 48. *Objectius i principis del finançament.*

1. El mecanisme de finançament ha de garantir uns incentius adequats que fomentin una prestació eficient del servei universal, i ha de limitar els possibles efectes negatius sobre el mercat i les inversions que es puguin derivar d'uns costos més elevats del necessari.

2. Els objectius del mecanisme de finançament del servei universal són els següents:

a) Reduir al mínim les barreres d'accés al mercat i garantir al mateix temps el finançament del servei universal.

b) Respectar el requisit de neutralitat entre operadors del mercat, les tecnologies específiques o la prestació de serveis, integradament o separada, per evitar una distorsió en les estratègies d'accés al mercat o, posteriorment, en les decisions sobre inversió o en l'activitat en aquest mercat.

c) Mantenir al nivell mínim les càrregues administratives i els costos que hi estan relacionats.

d) Crear unes condicions que propiciïn més eficàcia i innovació, per garantir la prestació del servei universal al menor cost possible.

3. El mecanisme de finançament ha de respectar els principis generals d'objectivitat, proporcionalitat, no-discriminació i transparència.

4. En cap cas, les aportacions d'un operador per al finançament del servei universal no donen lloc, directament o indirecta, que es dupliqui el pagament destinat a sufragar el cost net d'una mateixa obligació de servei universal específica.

Article 49. *Paràmetres de repartiment del cost net entre els operadors obligats.*

1. Les aportacions dels operadors de xarxes i serveis de comunicacions electròniques obligats a finançar el servei universal són proporcionals a l'activitat de cadascun i les ha de determinar la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.

El criteri de distribució es basa, per a cada operador, en la quantitat resultant de detreure dels ingressos bruts d'explotació els pagaments majoristes relacionats amb la prestació de serveis inclosos en l'àmbit del servei universal i és proporcional al volum total de negoci al mercat.

2. El Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i en funció de l'evolució tecnològica i de les condicions del mercat, pot establir altres paràmetres de distribució que representin millor l'activitat dels operadors, als efectes d'un repartiment més equitatiu de la càrrega derivada del servei universal.

3. Les aportacions que els operadors designats per a la prestació del servei universal hagin d'efectuar al Fons nacional de finançament del servei universal, per estar obligats a finançar aquest servei, s'han de minorar en les quanties que, si s'escau, els correspongui percebre per les obligacions de servei universal que tinguin imposades.

La resultant pot donar lloc a una aportació neta de l'operador al mecanisme de finançament o una recepció neta de subsidi.

Article 50. *Fons nacional de finançament del servei universal. Naturalesa i fins. Supressió del fons.*

1. El Fons nacional de finançament del servei universal garanteix el finançament del servei universal i recull les aportacions dels operadors obligats a contribuir-hi.

El fons no té personalitat jurídica pròpia i la seva gestió l'ha de portar a terme la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.

2. A través del fons es persegueixen els fins següents:

a) Gestionar el cobrament efectiu de les aportacions dels operadors de comunicacions electròniques.

b) Gestionar els pagaments als operadors amb dret a rebre'ls per la prestació del servei universal.

3. En relació amb el fons, la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de portar a terme les funcions següents:

a) Conèixer la seva evolució econòmica i adoptar les mesures necessàries per al compliment dels seus fins.

b) Aprovar les seves previsions d'ingressos i la seva liquidació anual.

c) Aprovar la memòria anual de la seva gestió, que s'ha d'incorporar a l'informe anual que ha de presentar conforme al procediment que estableix l'article 20 de la Llei 2/2011, d'economia sostenible.

d) Gestionar el seu patrimoni, cobrament de drets i atenció de les seves obligacions.

e) Determinar les contribucions de cada operador.

f) Resoldre de manera vinculant els conflictes que se suscitin entre operadors en matèries relacionades amb el fons.

4. En cas que el cost de la prestació del servei universal per a operadors subjectes a aquestes obligacions sigui de tal magnitud que no justifiqui els costos derivats de la gestió del fons, la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions pot proposar-ne al Govern la supressió i, si s'escau, l'establiment de mecanismes de compensació directa entre operadors.

Article 51. *Recursos del Fons nacional de finançament del servei universal. Aportacions i gestió.*

1. Són recursos del Fons nacional de finançament del servei universal els següents:

a) Les aportacions que efectuïn els operadors obligats a finançar el servei universal.

b) Les aportacions efectuades per qualsevol altra persona física o jurídica que vulgui contribuir desinteressadament al finançament de qualsevol activitat pròpia del servei universal.

2. Les aportacions pecuniàries s'han de dipositar en un compte restringit obert a aquest efecte en una entitat de crèdit. Al total dels actius se li han de deduir les despeses de la gestió del fons.

3. Els recursos del fons només es poden invertir en actius financers d'alta liquiditat i rendibilitat assegurada.

4. El procediment per fixar les aportacions i portar-les a terme és el següent:

a) En el termini de dos mesos a partir de la publicació de la llista referida a l'article 47.1, cada operador obligat ha d'enviar la informació relativa als seus ingressos de l'últim exercici que s'hagi tancat tres mesos abans de la publicació d'aquesta llista a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.

b) La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de calcular les quotes de mercat dels operadors obligats a contribuir i l'aportació que els correspongui fer a cadascun. En el termini de dos mesos, comptats a partir de la finalització del termini anterior relatiu a l'enviament d'informació sobre els ingressos, ha de publicar en el «Butlletí Oficial de l'Estat» l'aportació anual que correspongui ingressar a cada operador obligat per aquest concepte i els ha de requerir perquè efectuïn els ingressos corresponents, en un únic pagament en el termini d'un mes a partir d'aquesta notificació.

c) Els operadors amb dret a compensació l'han de rebre dins el mes següent a la finalització del període de pagament, d'acord amb les aportacions efectuades.

5. Si un operador obligat a fer aportacions no les porta a terme en el termini establert, el deute merita un interès de demora igual a l'interès legal més dos punts des de l'endemà de finalització del termini de pagament.

La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions pot exercir les accions legals encaminades al cobrament de les quantitats degudes, i són a compte del deutor les despeses que això ocasioni.

6. L'obligació de prestar el servei universal no queda condicionada, en cap cas, a la recepció de compensacions que provinguin del fons.

7. La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha de posar a disposició dels interessats, a sol·licitud d'aquests, la informació disponible actualitzada relativa a la gestió del Fons nacional de finançament del servei universal.

Article 52. *Costos d'administració del fons.*

Els costos d'administració del fons inclouen, almenys, els següents:

a) Els que ocasioni al gestor la supervisió del cost net.

b) Els administratius.

c) Els derivats de la gestió de les contribucions.

Aquests costos són objecte de repartiment entre els operadors obligats amb els mateixos criteris que el cost net del servei universal, i formen part de les seves aportacions corresponents al fons.»

Disposició addicional única. *Coordinació en matèria d'accessibilitat.*

El Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ha de remetre a l'Oficina Permanent Especialitzada del Consell Nacional sobre la Discapacitat la informació que li sol·liciti sobre l'estat de situació de les obligacions que aquest Reial decret determina en matèria d'accessibilitat.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queda derogada la disposició transitòria segona del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, així com totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que estableix aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquest Reial decret es dicta a l'empara de la competència exclusiva sobre telecomunicacions que reconeix l'article 149.1.21è de la Constitució.

Disposició final segona. *Desplegament normatiu i aplicació.*

S'autoritza el ministre d'Indústria, Turisme i Comerç a dictar les disposicions necessàries per al desenvolupament i aplicació d'aquest Reial decret.

Disposició final tercera. *Incorporació del dret comunitari europeu.*

Aquest Reial decret incorpora a l'ordenament jurídic intern, pel que fa al servei universal de telecomunicacions, la Directiva 2009/136/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2009, per la qual es modifiquen la Directiva 2002/22/CE, relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques, la Directiva 2002/58/CE, relativa al tractament de les dades personals i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques i el Reglament (CE) núm. 2006/2004 sobre la cooperació en matèria de protecció dels consumidors.

Disposició final quarta. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 20 de maig de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministre d'Indústria, Turisme i Comerç,
MIGUEL SEBASTIÁN GASCÓN