

## I. DISPOSICIÓN XERAIS

### MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO E COMERCIO

**9012** *Real decreto 726/2011, do 20 de maio, polo que se modifica o Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.*

O artigo 22 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, establece o concepto e o ámbito de aplicación do servizo universal, o cal se entende como o conxunto definido de servizos cuxa prestación se garante para todos os usuarios finais con independencia da súa localización xeográfica, cunha calidade determinada e a un prezo alcanzable.

Pola súa vez, os artigos 23 e 24 da referida Lei xeral de telecomunicacións conteñen as disposicións relativas á designación de operadores para a prestación dos distintos elementos do servizo universal, á determinación do custo neto derivado da súa prestación e ao mecanismo do seu financiamento.

É o Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, o que desenvolve, nos seus artigos 27 a 51, as previsións da citada Lei xeral de telecomunicacións no referente ao servizo universal, especificando os elementos ou servizos que conforman o servizo universal, os requisitos de calidade, de accesibilidade e de alcanzabilidade aplicables, o procedemento de designación de operadores encargados da súa prestación, así como o procedemento, a cargo da Comisión do Mercado das Telecomunicacións, para a determinación do custo neto e o seu financiamento.

Con ambas as normas completouse a transposición ao dereito nacional das disposicións relativas ao servizo universal contidas na Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 7 de marzo de 2002, relativa ao servizo universal e aos dereitos dos usuarios en relación coas redes e os servizos de comunicacións electrónicas, na cal se establece o marco común do servizo universal para toda a Unión Europea.

De acordo con ese marco, os Estados membros veñen obrigados a garantir, entre outros, que se satisfagan todas as solicitudes razoables de conexión desde unha localización fixa á rede telefónica pública, e esa conexión deberá permitir, entre outros, transmisións de datos a velocidades suficientes para acceder de forma funcional á internet, tendo en conta as tecnoloxías dominantes utilizadas pola maioría dos abonados e a viabilidade tecnolóxica.

Para a determinación da velocidade suficiente para acceder de forma funcional á internet, o considerando 8 desa directiva limitábase á banda estreita, deixando para unha posibilidade posterior a incorporación de velocidades de banda larga no servizo universal.

Esta situación mudou coa aprobación da Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de novembro, pola que se modifican, entre outras, a Directiva 2002/22/CE. O considerando 5 da citada Directiva 2009/136/CE recolle que corresponde aos Estados membros a facultade de determinar a velocidade de transmisión de datos que permita o acceso funcional á internet, tendo en conta as circunstancias específicas dos mercados nacionais.

Na aplicación desta facultade outorgada aos Estados membros, o artigo 52 da Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sustentable, establece que a conexión á rede pública de comunicacións electrónicas con capacidade de acceso funcional á internet, garantida polo servizo universal de telecomunicacións, deberá permitir comunicacións de datos en banda larga a unha velocidade en sentido descendente de 1Mbit por segundo.

Ese precepto legal contén, igualmente, un mandado ao Goberno para que, no prazo de catro meses desde a entrada en vigor da Lei de economía sustentable, mediante real decreto estableza as condicións de acceso de banda larga á rede pública.

Así mesmo, a Directiva 2009/136/CE introduce outras modificacións de carácter máis técnico das disposicións relativas ao servizo universal abrangidas na Directiva 2002/22/CE, tales como a diferenciación conceptual entre rede e servizo, que abre a porta á designación de operadores distintos para ambos os elementos, facultando, así mesmo, os Estados membros, en prol dunha maior eficiencia no proceso de designación, para estableceren condicións que inclúan, entre outras, a agrupación de zonas xeográficas ou compoñentes ou o establecemento dun período mínimo de designación. Así mesmo, refórzanse as disposicións dirixidas aos usuarios finais con discapacidade, a posibilidade de establecer outros puntos de acceso á telefonía vocal que non sexan necesariamente teléfonos públicos de pagamento e a obriga do operador designado de comunicación previa en caso de traspaso de activos de rede de acceso local a outra entidade. Neste senso, o artigo 22.4 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, establece que o Goberno, de conformidade coa normativa comunitaria, poderá revisar o alcance das obrigas de servizo universal, e a disposición derradeira terceira dese mesmo texto legal atribúe ao Goberno a potestade de ditar as normas regulamentarias que requiran o desenvolvemento e a aplicación desa lei.

As medidas dirixidas aos usuarios finais con discapacidade, que se inclúen no servizo universal e que deberán ser garantidas polo operador ou operadores designados, son adicionais ás establecidas para todos os operadores no marco da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, e no Real decreto 1494/2007, do 12 de novembro, polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social, de desenvolvemento da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non-discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

Por outro lado, e como consecuencia do balance da aplicación do real decreto durante estes últimos anos, considerouse necesario introducir determinadas modificacións normativas, tales como a posibilidade de que as guías se entreguen en formato electrónico aos usuarios, salvo que medie solicitude por parte destes para que sexan entregadas en formato impreso, a elevación dos limiares mínimos relativos ao número de habitantes na definición da oferta suficiente de teléfonos públicos e a adecuación da regulación do custo neto da prestación do servizo universal á separación por elementos, constituíndo tamén o fundamento legal para emprender estas mudanzas o artigo 22.4 e a disposición derradeira terceira da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións.

Mediante o presente real decreto modifícase o Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, co obxectivo de concretar os termos da incorporación da banda larga no servizo universal, establecido no artigo 52 da Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sustentable, así como de realizar a transposición ao ordenamento xurídico interno dos cambios introducidos no marco do servizo universal pola Directiva 2009/136/CE.

Unha vez aprobada a presente norma, procederase o antes posible a realizar as convocatorias dos correspondentes procesos de licitación dos diferentes elementos que conforman a obriga de prestación do servizo universal de telecomunicacións, coa finalidade de dar a novos operadores a opción de se encargaren da prestación de diferentes elementos do servizo universal.

Na tramitación deste real decreto deuse audiencia ao Consello Asesor de Telecomunicacións e da Sociedade da Información, o proxecto recibiu o informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións e da Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos.

Este real decreto dítase ao abeiro da competencia exclusiva do Estado en materia de telecomunicacións, recoñecido no artigo 149.1.21.º da Constitución.

Na súa virtude, por proposta do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 20 de maio de 2011,

DISPOÑO:

**Artigo único.** *Modificación do Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.*

O capítulo II do título III do Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, queda redactado do seguinte modo:

## «CAPÍTULO II

### Servizo universal

#### Sección 1.<sup>a</sup> Delimitación do servizo universal

**Artigo 27.** *Concepto e delimitación dos servizos que se inclúen no ámbito do servizo universal.*

1. Enténdese por servizo universal o conxunto definido de servizos cuxa prestación se garante para todos os usuarios finais con independencia da súa localización xeográfica, cunha calidade determinada e a un prezo alcanzable.

2. Baixo o concepto de servizo universal deberase garantir, nos termos e condicións que se establecen neste capítulo, o seguinte:

a) Que todos os usuarios finais poidan obter unha conexión á rede pública de comunicacións electrónicas desde unha localización fixa coas características que se establecen no artigo 28.1, sempre que as súas solicitudes se consideren razoables nos termos establecidos no artigo 29.

b) Que se satisfagan todas as solicitudes razoables de prestación dun servizo telefónico dispoñible ao público a través da conexión a que se refire o parágrafo anterior, que permitan efectuar e recibir chamadas nacionais e internacionais, coas características que se establecen no artigo 28.2.

c) Que se poña ao dispor dos abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público unha guía xeral de números de abonados, de acordo co establecido no artigo 30. Así mesmo, que se poña ao dispor de todos os usuarios finais dese servizo un servizo de información xeral ou consulta telefónica sobre números de abonados, nas condicións establecidas no artigo 31.

d) Que exista unha oferta suficiente de teléfonos públicos de pagamento, ou outros puntos de acceso público á telefonía vocal, en todo o territorio nacional, de acordo cos termos que se establecen no artigo 32.

e) Que os usuarios finais con discapacidade teñan acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa, á guía xeral de números de abonados, ao servizo de información xeral ou consulta telefónica sobre números de abonados e ao servizo de teléfonos públicos de pagamento, referidos nas alíneas b), c) e d) anteriores, en condicións equiparables ás que se ofrecen ao resto de usuarios finais.

f) Que as persoas con necesidades sociais especiais dispoñan, de acordo con condicións transparentes, públicas e non discriminatorias, de opcións ou paquetes de tarifas que difiran das aplicadas en condicións normais de explotación comercial e que lles permitan ter acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa ou facer uso deste. Co mesmo obxecto poderán aplicarse,

cando proceda, limitacións de prezos, tarifas comúns, equiparación xeográfica ou outros réximes similares.

*Artigo 28. Conexión á rede pública e acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público.*

1. A conexión á rede pública de comunicacións electrónicas, desde unha localización fixa, referida na alínea 2.a) do artigo anterior, provista a través de calquera tecnoloxía, deberá ofrecer aos seus usuarios finais, de acordo co establecido no artigo 29.1, a posibilidade de:

a) Conectar e utilizar os equipamentos terminais que estean conformes coa normativa aplicable e establecer comunicacións telefónicas, e de fax de conformidade coas recomendacións pertinentes da serie T da UIT-T.

Así mesmo, deberá dispor dos recursos técnicos adecuados para posibilitar a continuidade do servizo telefónico fixo dispoñible ao público en situacións de interrupción do fornecemento eléctrico por un período mínimo de catro horas. Non obstante, nas conexións á rede pública que se proporcionen a través de tecnoloxías que non permitan o fornecemento eléctrico desde as dependencias do operador, os recursos técnicos adecuados para garantir a alimentación eléctrica dos equipamentos de terminación de rede serán facilitados polo abonado.

b) Establecer comunicacións de datos a velocidade suficiente para acceder de forma funcional á internet. Para estes efectos e en virtude do establecido no artigo 52 da Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sustentable, a conexión á rede deberá permitir comunicacións de datos en banda larga a unha velocidade en sentido descendente de 1Mbit por segundo.

Ese valor refírese á velocidade global de datos da ligazón de usuario de acceso á rede, que comprende tanto a capacidade de transporte de datos neta que ofrece a ligazón a cada usuario, como as taras de sincronización, control, operacións, corrección de erros ou outras funcións específicas do acceso. Para a tecnoloxía ADSL esta velocidade global correspóndese coa de sincronización dos módems.

En relación con cada usuario o operador designado garantirá que a citada velocidade global de datos que debe proporcionar a conexión, en media ao longo de calquera período de 24 horas, non sexa inferior a un megabit por segundo.

Mediante orde do ministro de Industria, Turismo e Comercio poderanse establecer as definicións e métodos de medida deste parámetro relativo á velocidade media ofrecida a cada usuario.

Así mesmo, a conexión á rede deberá permitir que se poida realizar sobre ela unha prestación eficiente do servizo telefónico dispoñible ao público, coas características mínimas referidas no número 2 deste artigo, e dos servizos de datos, incluídos os de acceso á internet, en condicións equiparables ás ofrecidas, con carácter xeral, polo mercado. Para tal efecto, o operador designado para o fornecemento da conexión á rede deberá cumprir con algún dos requisitos seguintes:

1.º Ofrecer aos prestadores dos citados servizos existentes no mercado un tipo de acceso que permita realizar de forma eficiente a súa prestación. Para tal efecto poderán establecerse requisitos mínimos á conexión, considerándose en calquera caso suficientes aqueles requisitos equiparables aos impostos pola Comisión do Mercado das Telecomunicacións aos operadores con poder significativo nos mercados de acceso ao servizo telefónico desde unha localización fixa e a servizos de datos.

2.º Asumir a súa prestación nas mencionadas condicións, e non será computable en tal caso o custo neto que isto lle podería supor para os efectos da determinación do custo neto asociado ao fornecemento da conexión á rede.

2. O operador designado para a prestación do servizo telefónico dispoñible ao público deberá satisfacer todas as solicitudes de acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público sobre conexións que posibiliten ese acceso, de forma que permita ao usuario recibir e efectuar chamadas telefónicas de ámbito nacional e internacional a través de números xeográficos ou non xeográficos, de conformidade co establecido no Plan Nacional de Numeración Telefónica. Adicionalmente, deberá respectar na súa prestación as condicións de calidade e de alcanzabilidade que se establecen para o servizo telefónico dispoñible ao público, respectivamente, nos artigos 34 e 35 deste regulamento.

Cando se produzan interrupcións dese servizo por causas non atribuíbles ao abonado, o operador designado deberá compensalo de acordo co establecido no artigo 15 da Carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas, aprobada polo Real decreto 899/2009, do 22 de maio.

*Artigo 29. Solicitudes de conexión á rede e prazo máximo de fornecemento.*

1. O operador designado para a prestación deste elemento de servizo universal deberá satisfacer as solicitudes razoables de conexión á rede pública de comunicacións electrónicas desde unha localización fixa, coas prestacións que lle solicite o usuario dentro das especificadas no número 1 do artigo anterior. Para estes efectos, o usuario poderá solicitar unha conexión coas prestacións establecidas na alínea 1.a), na 1.b), ou en ambas. Así mesmo, o usuario poderá solicitar ao operador designado as prestacións da alínea 1.b) para unha conexión existente que dispoña das citadas na línea 1.a).

En calquera caso, a contratación da conexión non vinculará o usuario final para contratar outros servizos co mesmo operador. Non obstante, a contratación dunha conexión cunhas determinadas capacidades poderá considerarse non razoable se non vai acompañada da contratación dalgún dos servizos ofertados sobre esas capacidades por algún operador.

2. Sen prexuízo do establecido no parágrafo anterior, consideraranse en todo caso razoables as peticións de conexión en que se dea algunha das seguintes condicións:

a) Que a conexión se solicite para calquera inmovible situado en solo urbano.

b) Que a conexión se solicite para unha edificación que, aínda non estando en solo urbano, sexa utilizada como vivenda habitual polo solicitante de conformidade coa normativa urbanística aplicable. Para a súa comprobación, o operador designado poderá requirir do solicitante certificación do concello que acredite tales extremos.

3. Cando ese operador designado considere que unha solicitude non é razoable e non se dá ningunha das dúas condicións anteriores, deberá sometela ao director xeral de Telecomunicacións e Tecnoloxías da Información, para a autorización desa consideración.

4. O operador designado deberá satisfacer cada solicitude razoable de conexión á rede pública de comunicacións electrónicas, referidas no punto 1 anterior, nun prazo máximo de 60 días naturais, contados a partir da súa recepción. Cando esa solicitude se realice conxuntamente coa de acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público, deberanse satisfacer ambas no mencionado prazo.

En caso de que para a realización do fornecemento sexa necesario obter permisos, dereitos de ocupación ou de paso específicos ou por calquera outra causa non imputable ao operador, este poderá descontar os atrasos debidos a esas causas, logo de comunicación que conteña a acreditación documental necesaria dos atrasos remitida ao solicitante por correo certificado con aviso de recepción na cal se informará o solicitante da posibilidade de que dispón para presentar as reclamacións a que se refire o artigo 27 da carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas, aprobada polo Real decreto 899/2009, do 22 de maio.



No caso de non poder realizar o mencionado fornecemento nese prazo, unha vez descontados os atrasos a que se refire o parágrafo anterior, sen mediar causas de forza maior ou outras imputables ao solicitante, deberá compensar automaticamente este eximíndoo do pagamento dun número de cotas mensuais relativas á conexión equivalentes ao número de meses ou fracción en que se superease ese prazo.

5. A tramitación das autorizacións previstas no número 3 levarase a cabo polo procedemento establecido no Regulamento aprobado polo anexo I do Real decreto 1773/1994, do 5 de agosto.

#### Artigo 30. *Guías telefónicas.*

1. Os abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público terán dereito a dispor dunha guía xeral impresa de números de abonados, que se actualice, como mínimo, unha vez ao ano. Todos os abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público terán dereito a figurar na mencionada guía xeral, sen prexuízo, en todo caso, do respecto ás normas que regulen a protección dos datos persoais e o dereito á intimidade.

2. Cando a disposición da guía a que se refire este artigo non quede garantida polo libre mercado, a súa elaboración, que se realizará tendo en conta os principios de accesibilidade universal e deseño para todos, corresponderá á empresa designada para o efecto quen, ademais, deberá entregarllela gratuitamente a todos os abonados do servizo telefónico dispoñible ao público. Cando varios contratos de abono ao servizo telefónico dispoñible ao público estean domiciliados no mesmo enderezo, entenderase cumprida esa obriga entregando un exemplar da guía. Cando, de acordo co especificado no número 6 deste artigo, a guía se organizase en varios tomos, a empresa designada poderá limitar a entrega ao tomo correspondente á demarcación territorial en que se inclúa o domicilio do abonado, e porá á súa disposición, gratuitamente, o resto dos tomos da provincia.

3. A empresa designada poderá entregar a un abonado unha guía telefónica en formato electrónico en lugar da edición impresa, nas mesmas condicións que as establecidas para esta última neste artigo, sempre que inclúa nesa entrega formularios e indicacións claras en forma impresa para a solicitude da edición impresa. En caso de mediar solicitude por parte do abonado, dentro dos 30 días seguintes á entrega da guía electrónica, a empresa designada deberá entregar a ese abonado a edición impresa nun prazo non superior aos 30 días, contados a partir da recepción da solicitude.

A empresa designada deberá ofrecer acceso ás guías telefónicas a través da internet, en formato accesible para usuarios con discapacidade, nas condicións e prazos de accesibilidade establecidos para as páxinas da internet das administracións públicas, no regulamento aprobado polo Real decreto 1494/2007, do 12 de novembro. Así mesmo, de acordo co establecido no artigo 35, facilitará aos usuarios cegos ou con grave discapacidade visual a franquía ao servizo de consulta telefónica sobre números de abonado que estableza a Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos.

4. Sen prexuízo do disposto no artigo 67, en relación cos datos relativos a cada abonado, deberá figurar, ao menos, a seguinte información:

- a) Nome e apelidos, ou razón social.
- b) Número ou números de abonado.
- c) Enderezo postal do domicilio, excepto piso, letra e escaleira.
- d) Terminal específico que desexen declarar, se for o caso.

Cando se trate do servizo telefónico fixo e o titular sexa unha persoa física, poderá solicitar ao operador que lle proporciona o servizo que, asociado a un mesmo número, figure o nome doutra persoa maior de idade con que conviva. A solicitude de alta desa inscrición realizarase de forma conxunta, mentres que para a baixa

bastará coa solicitude do interesado. Cando se trate do servizo telefónico fixo e o titular sexa unha entidade ou organización que teña asignada unha pluralidade de números, o operador do cal dependan eses números deberá asegurarse de que figuren, debidamente ordenadas, as inscricións necesarias, para facilitar a localización dos números dos usuarios externamente máis relevantes desa entidade ou organización.

5. Nas follas iniciais de cada exemplar de guía telefónica facilitarase, ao menos, a seguinte información:

a) O enderezo postal e números telefónicos de atención ao usuario dos provedores do servizo telefónico dispoñible ao público dos cales dependa algún dos números que figuran nese exemplar.

b) Información aos abonados sobre o seu dereito a non figurar nunha guía accesible ao público ou, se for o caso, a que se omita parcialmente o seu enderezo ou algún outro dato, nos termos que estipulase o seu fornecedor, a que os seus datos que aparezan na guía non sexan utilizados con fins de publicidade ou prospección comercial e sobre o exercicio dos dereitos de acceso, oposición, rectificación e cancelación dos seus datos, nos termos previstos pola lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

c) Instrucións que indiquen como acceder e facer uso da guía telefónica e do servizo telefónico dispoñible ao público.

d) Os enderezos postais e números telefónicos dos servizos públicos en materia de atención de urxencias sanitarias, de extinción de incendios e salvamento, de seguranza cidadá e de protección civil.

e) Os números dos servizos de consulta sobre números de abonado.

f) Data completa de edición e actualización, así como o nome e o enderezo do editor.

g) Información relativa ao departamento ou servizo especializado de atención ao cliente, dos prestadores do servizo universal a que se refire o artigo 26 da carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas, aprobada polo Real decreto 899/2009, do 22 de maio.

6. Os datos que figuren nas guías telefónicas estarán recollidos nun tipo de letra claro e de fácil lectura. A impresión realizarase preferentemente a dúas caras, utilizando un papel cunha textura que permita esa impresión sen dificultar a lectura da información. A encadernación deberá soportar sen deterioración un uso normal durante a vixencia da guía.

Os datos estarán relacionados por orde alfabética do primeiro apelido ou razón social. Despois do primeiro apelido reflectirase completo o segundo, seguido tras unha coma, do nome propio ou das súas iniciais. Asociado a cada número figurará, ademais, o enderezo do abonado, sen especificación de piso ou letra, e, se for o caso, un identificador do tipo de terminal (teléfono normal, fax, RDSI, videoconferencia, telefonía móbil, telefonía de texto para persoas xordas, entre outros) que o abonado manifestase o seu desexo de que figure de forma tal que permita ter constancia do contido da solicitude e da identidade do solicitante.

Con carácter xeral e dentro do ámbito provincial das guías telefónicas, o seu contido organizarase por orde alfabética dos termos municipais e, se for o caso, de entidades locais menores, salvo a capital da provincia, que aparecerá en primeiro lugar. Dentro de cada termo ou entidade local menor organizarase pola letra do primeiro apelido ou razón social.

Cando o número de abonados dunha provincia sexa elevado, a guía telefónica poderase organizar territorialmente en varios tomos para facilitar o seu manexo. A división da información provincial para a súa inclusión en cada tomo realizarase de modo que se facilite o seu uso, tendo especialmente en conta para isto a demanda e utilización habitual da información polos usuarios do servizo telefónico dispoñible ao público.

A información relativa aos abonados de distintos servizos telefónicos ou de diferentes operadores deberá ter un tratamento tipográfico equivalente.

Sen prexuízo do establecido no artigo 67, a guía xeral de números de abonados que se inclúe no ámbito do servizo universal deberá actualizarse, como mínimo, cada 12 meses. En cada actualización incluíranse todas as rectificacións, altas e baixas que fosen comunicadas con anterioridade ao feche da edición. O período comprendido entre a data de actualización dos datos e a data de edición das guías telefónicas non poderá superar os tres meses.

7. En relación cos datos de carácter persoal relativos a cada abonado incluídos nas guías, así como aos seus dereitos, será de aplicación o establecido no capítulo I do título V deste regulamento e a lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

*Artigo 31. Servizo de consulta telefónica sobre números de abonado.*

Os usuarios finais do servizo telefónico dispoñible ao público terán dereito a dispor dun servizo de consulta telefónica sobre os números de abonado contidos nas guías telefónicas a que se refire o artigo 30, actualizado e de ámbito nacional.

Este servizo prestarase a un prezo alcanzable e cos obxectivos de calidade que se fixen de acordo co procedemento establecido no artigo 34.

En relación cos datos persoais relativos a cada abonado, será de aplicación o establecido no capítulo I do título V e na demais normativa vixente en cada momento sobre protección dos datos persoais.»

*Artigo 32. Teléfonos públicos de pagamento ou outros puntos de acceso público á telefonía vocal.*

1. Na prestación do servizo universal deberase garantir a existencia dunha oferta suficiente de teléfonos públicos de pagamento ou outros puntos de acceso público á telefonía vocal. Para estes efectos, considéranse teléfonos públicos de pagamento os situados no dominio público de uso común. Mediante orde do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio poderanse especificar outros puntos de acceso público á telefonía vocal e as condicións de integración na oferta suficiente de puntos de acceso público á telefonía vocal.

O operador designado para a prestación deste elemento deberá garantir a existencia dunha oferta suficiente de teléfonos públicos de pagamento na zona correspondente á designación, coas condicións técnicas mínimas que se establecen no número 3.

Considerarase oferta suficiente a existencia, cunha distribución xeográfica razoable, de, ao menos, un teléfono público de pagamento e un máis por cada 3.000 habitantes en cada municipio de 1.000 ou máis habitantes e dun teléfono público de pagamento en cada un dos municipios de menos de 1.000 habitantes en que estea xustificado sobre a base da existencia dunha distancia elevada a facilidades similares, a baixa penetración do servizo telefónico fixo, a falta de accesibilidade do servizo telefónico móbil ou a elevada taxa de poboación flutuante.

O operador designado deberá satisfacer, nun prazo razoable, todas as solicitudes de instalación de novos teléfonos públicos de pagamento que lle presenten os concellos até cumprir cos criterios de oferta suficiente.

Así mesmo, o operador designado deberá manter a oferta de localizacións e terminais de telefonía de pagamento con equipamentos de tecnoloxía adecuada. Non obstante, poderá realizar as modificacións desa oferta, incluíndo cambios de localización e retirada de terminais cando se exceda o criterio de oferta mínima, que sexan necesarias para manter a adecuación da oferta ás necesidades dos usuarios. Esas modificacións poderanse realizar logo de comunicación motivada ao concello



correspondente e sempre que este non manifestase a súa oposición igualmente motivada no prazo dun mes a partir desa comunicación.

Cando o operador designado considere que unha solicitude de instalación de novos teléfonos públicos de pagamento ou unha oposición á modificación da oferta, presentada por algún concello, non se corresponde coas obrigas de servizo universal, poderá dirixirse á Dirección Xeral de Telecomunicacións e Tecnoloxías da Información, a cal resolverá seguindo o mesmo procedemento que o indicado no artigo 29.5.

2. Para a escolla das novas localizacións teranse en conta as zonas ou lugares máis transitados e de maior demanda potencial, así como aquelas outras con escasa penetración do servizo telefónico fixo dispoñible ao público.

3. Os teléfonos públicos de pagamento a que se refire este artigo deberán:

a) Ofrecer aos usuarios a posibilidade de realizaren chamadas con destino a calquera abonado do servizo telefónico dispoñible ao público, respectando o seu carácter gratuíto, se for o caso.

b) Permitir efectuar gratuitamente chamadas de emerxencia sen ter que utilizar ningunha forma de pagamento, utilizando o número único de chamadas de emerxencia 112 e demais números de emerxencia que estean definidos como gratuítos pola normativa vixente en cada momento.

c) Permitir o seu uso durante as 24 horas do día, contando con iluminación suficiente durante as horas nocturnas.

d) Dispor do illamento acústico necesario para protexer o usuario do ruído exterior e asegurar un nivel adecuado de privacidade das comunicacións.

e) Incorporar unha pantalla electrónica que indique o número marcado, o crédito mínimo exixido e o crédito dispoñible, e sistemas ópticos e acústicos de aviso de finalización de crédito.

f) Dispor, en lugar visible, de información adecuada e actualizada sobre as condicións básicas de uso do servizo e sobre os seus prezos, en que se incluírá en todo caso indicación sobre o carácter gratuíto das chamadas de emerxencias ao servizo 112, así como, se for o caso, os demais servizos de emerxencias que estean definidos como gratuítos pola lexislación vixente en cada momento e sobre o servizo de consulta telefónica sobre números de abonado a que se refire o artigo 31.

g) Dispor de medidas de seguranza adecuadas contra o vandalismo e contra a súa utilización indebida.

h) Efectuar o cobramento da comunicación ao final desta e devolver o saldo sobrannte sobre a base das moedas previamente depositadas. No caso de pagamento con tarxeta, o cobramento efectuarase ao finalizar a comunicación.

Ademais, as novas instalacións de teléfonos públicos de pagamento deberán ofrecer as opcións de pagamento por moedas e por tarxeta. Cando se instalen de forma agrupada, esas opcións deberán ser ofrecidas polo conxunto dos teléfonos públicos de pagamento da agrupación.

i) Permitir o acceso gratuíto ao servizo de consulta telefónica sobre números de abonado referido no artigo 31.

4. O operador designado deberá mellorar progresivamente as condicións de accesibilidade dos teléfonos públicos de pagamento a que se refire este artigo, tendo en conta: a necesaria compatibilidade co uso por persoas con discapacidade, os estándares internacionais sobre accesibilidade aplicados nos países máis avanzados, as normas das distintas administracións públicas españolas e os traballos das organizacións máis representativas de persoas con discapacidade, así como a distribución da demanda e o clima das distintas zonas do territorio.

Para isto, o operador designado presentará, para a súa aprobación polo Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, plans de adaptación dos teléfonos públicos de pagamento para facilitar a súa accesibilidade aos usuarios con discapacidade e, en particular, aos usuarios cegos, xordos, en cadeira de rodas ou

de estatura baixa. En relación cos usuarios cegos, os plans deberán facilitar a accesibilidade tanto da información dinámica facilitada polo visor de terminal como da estática a que se refire a alínea 3.f) deste artigo. Eses plans deberanse presentar cun ano de anticipación á finalización do que estiver vixente ou cando o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio o demande por considerar superado o vixente.

**Artigo 33. *Outras medidas para facilitar a accesibilidade ao servizo das persoas con discapacidade.***

1. De acordo co disposto no artigo 27.2.e), os operadores designados para a prestación do servizo telefónico dispoñible ao público referido no artigo 27.2.b), ou para a prestación dos servizos de directorio referidos no artigo 27.2.c), ou para a prestación do servizo de teléfonos públicos de pagamento referido no artigo 27.2.d) deberán garantir que os usuarios finais con discapacidade teñan acceso a eses servizos a un nivel equivalente ao que desfrutan o resto de usuarios finais.

Dentro do colectivo das persoas con discapacidade, consideraranse incluídas as persoas cegas ou con grave discapacidade visual, as persoas xordas ou con grave discapacidade auditiva, as persoas con graves problemas na fala e, en xeral, calquera outra con discapacidades físicas que lle impidan manifestamente o acceso normal ao servizo telefónico fixo ou lle exixan un uso máis oneroso deste.

2. Para os efectos do disposto no número anterior, o operador designado para a prestación do servizo telefónico dispoñible ao público referido no artigo 27.2.b), garantirá a existencia dunha oferta suficiente e tecnoloxicamente actualizada de terminais especiais, adaptados aos diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos ou teléfonos con amplificación para persoas xordas ou con discapacidade auditiva, ou solucións para que as persoas con discapacidade visual poidan acceder aos contidos das pantallas dos terminais, e realizará unha difusión suficiente daquela.

Os abonados cegos ou con discapacidade visual, logo de solicitude ao operador designado, disporán das facturas e da publicidade e información subministrada aos demais abonados de telefonía fixa sobre as condicións de prestación dos servizos en sistema braille ou en letras grandes, ou ben nun formato electrónico accesible, segundo sexa a súa necesidade para o acceso apropiado á información.

**Artigo 34. *Condicións relativas á calidade.***

O operador designado deberá cumprir en relación co conxunto dos seus usuarios finais, en todo o territorio e para todos os servizos abranguidos por esa designación, cos niveis mínimos de calidade de servizo que se establezan por orde ministerial, e manterá unha razoable uniformidade nas distintas zonas do territorio e en relación cos distintos tipos de usuarios.

Cando da aplicación dos niveis de calidade de servizo ao conxunto dos usuarios, segundo o previsto no parágrafo anterior, deriven desviacións significativas para determinadas zonas ou tipos de usuarios que supoñan para eses grupos uns niveis peores aos fixados con carácter xeral, o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio poderá establecer ámbitos de análise máis restrinxidos e fixar para eses ámbitos niveis mínimos de calidade de servizo que limiten as mencionadas desviacións co obxectivo de emendar os efectos prácticos non desexados derivados do establecemento deses niveis con carácter xeral.

As definicións e métodos de medida dos parámetros de calidade de servizo, os requirimentos relativos á remisión periódica dos datos á Administración, as condicións orientadas a garantir a fiabilidade e a posibilidade de comparación dos datos e as demais condicións relativas á medida e seguimento dos niveis de calidade de servizo serán os establecidos mediante orde ministerial.

Os parámetros que se establezan nesa orde incluírán os que figuran na norma do Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación ETSI EG 202 057 e a desagregación rexional será, como mínimo, por comunidade autónoma.»

## *Sección 2.<sup>a</sup> Carácter alcanzable do prezo do servizo universal*

### *Artigo 35. Concepto e obxectivos.*

1. A Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos, por proposta dos ministros de Industria, Turismo e Comercio e de Economía e Facenda, e logo de informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións, garantirá o carácter alcanzable dos prezos dos servizos incluídos dentro do servizo universal.

Serán obxecto de especial consideración os colectivos de pensionistas e xubilados de renda familiar baixa e o colectivo das persoas con discapacidade ás cales se refire o artigo 33.1.

Entenderase que os prezos dos servizos incluídos no servizo universal son alcanzables para os usuarios cando se cumpran os seguintes obxectivos:

a) Que os prezos dos servizos incluídos no servizo universal en zonas de alto custo, rurais, insulares e distantes sexan comparables aos prezos deses servizos en áreas urbanas, tendo en conta, entre outros factores, os seus custos e os colectivos con necesidades sociais especiais conforme este regulamento.

b) Que se asegure a eliminación de barreiras de prezos que impidan ás persoas con discapacidade o acceso e uso dos servizos incluídos no servizo universal en condicións equivalentes ao resto de usuarios.

c) Que exista unha oferta suficiente, a prezo uniforme, de teléfonos de uso público no dominio público de uso común, en todo o territorio abranguido por cada designación. Os prezos das chamadas realizadas desde estes terminais deberán ser comparables aos das realizadas polos abonados en aplicación da alínea a) anterior, tendo en conta os custos unitarios da súa prestación a través de teléfonos públicos de pagamento.

d) Que se ofrezan plans de prezos en que o importe das cotas de alta, o dos conceptos asimilados e o das cotas periódicas fixas de abono non limiten a posibilidade de ser usuario do servizo.

e) Que o servizo de consulta telefónica sobre números de abonado, referido no artigo 31, estea accesible a todos os usuarios do servizo telefónico dispoñible ao público a prezos que non supoñan unha limitación ás necesidades de utilización del polos usuarios.

2. Para alcanzar os obxectivos citados no número anterior, o operador designado, segundo proceda, deberá ofrecer aos seus abonados:

a) Programas de prezos de acceso e uso dos servizos incluídos no servizo universal que permitan o máximo control do gasto por parte do usuario e, en particular, os seguintes:

1.º Abono social. Este plan de prezos estará destinado a xubilados e pensionistas cuxa renda familiar non exceda o indicador que determine, en cada momento, a Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos, e consistirá na aplicación dunha bonificación no importe da cota de alta e na cota fixa de carácter periódico da conexión á rede.

2.º Usuarios cegos ou con grave discapacidade visual. Consistirá na aplicación dunha determinada franquía nas chamadas ao servizo de consulta telefónica sobre números de abonado, e no establecemento das condicións para a recepción gratuíta das facturas e da publicidade e información subministrada aos demais abonados de telefonía fixa sobre as condicións de prestación dos servizos, en sistema braille ou

en letras grandes ou ben nun formato electrónico accesible, segundo sexa a súa necesidade para o acceso apropiado á información.

3.º Usuarios xordos ou con discapacidade auditiva grave ou persoas con graves problemas na fala. Este plan especial de prezos aplicarase ás chamadas realizadas desde calquera punto do territorio nacional que teñan como orixe ou destino un terminal de telefonía de texto e que se establezan a través do centro de servizos de intermediación para teléfonos de texto.

b) Posibilidade de que o usuario elixa a frecuencia de facturación que mellor se adapte ás súas preferencias, dentro das posibilidades ofertadas polo operador, as cales incluirán, como mínimo, a frecuencia mensual.

c) Posibilidade de restrinxir e bloquear por parte dos usuarios, a través dun procedemento sinxelo e sen custo ningún, as chamadas internacionais e as que se fagan a servizos con tarificación adicional, todo isto sen prexuízo de que se poida seguir realizando o mesmo tipo de chamadas a través de mecanismos de escolla de operador cando teñan contratado o servizo con algún outro fornecedor sen a restrición ou o bloqueo dos mencionados tipos de chamadas.

d) Publicidade e información sobre as condicións de prestación dos servizos, especialmente con relación ao principio de accesibilidade e de alcanzabilidade destes.

e) Un nivel básico e grauíto de detalle nas facturas, para que os consumidores poidan comprobar e controlar os gastos xerados polo uso dos servizos, así como efectuar un seguimento adecuado dos seus propios gastos e utilización, exercendo con isto un nivel razoable de control sobre as súas facturas.

f) Medios para o aboamento previo, así como a posibilidade de efectuar o pagamento da conexión de maneira gradual, cando así se estableza por resolución do secretario de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

3. A Comisión do Mercado das Telecomunicacións elaborará un informe anual sobre a evolución e o nivel da tarificación ao público aplicable aos servizos pertencentes ás obrigas de servizo universal e que sexan prestados por empresas designadas, en particular en relación cos niveis nacionais de prezos de consumo e de rendas.

### *Sección 3.ª Operadores obrigados á prestación. Procedemento de designación de operadores*

#### *Artigo 36. Designación de operador para a prestación do servizo universal.*

1. Cando a prestación de calquera dos elementos integrantes do servizo universal non quede garantida polo libre mercado, o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio designará un ou máis operadores para que garantan a prestación eficiente do servizo universal, de maneira que quede cuberta a totalidade do territorio nacional. Para estes efectos, poderanse designar operadores diferentes para a prestación dos diversos elementos do servizo universal e abranguer distintas zonas do territorio nacional.

A determinación daquelas zonas xeográficas e elementos integrantes do servizo universal onde non queden garantidas as súas prestacións polo libre mercado será realizada polo Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, logo de informe preceptivo da Comisión do Mercado das Telecomunicacións en que se constate a zona e o elemento cuxa prestación non queda garantida polo libre mercado.

O sistema de designación de operadores encargados de garantir a prestación dos servizos, elementos e ofertas do servizo universal que se establece nos artigos seguintes deste regulamento suxéitase, en todo caso, aos principios de publicidade, concorrencia, igualdade, eficacia e non-discriminación, así como aos restantes establecidos no capítulo I deste título. Estes procedementos de designación

poderanse utilizar como medio para determinar o custo neto derivado das obrigas asignadas, para os efectos do disposto nas seccións seguintes deste capítulo.

2. Unha vez finalizado o proceso de designación, o secretario de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información poderá ditar as instrucións necesarias, se for o caso, para proceder de forma ordenada ao cesamento do cumprimento das obrigas de servizo universal e a súa asunción polo novo operador ou operadores que como consecuencia dese proceso resultasen designados.

3. Cando un operador designado para a prestación do servizo universal se propoña entregar unha parte ou a totalidade dos seus activos de rede de acceso local a unha persoa xurídica independente informará o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio a fin de que este, logo de informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións, poida avaliar as repercusións da operación prevista no fornecemento de acceso desde unha localización fixa e a prestación de servizos telefónicos, e se for o caso, impor, modificar ou suprimir obrigas específicas de conformidade co establecido na Lei xeral de telecomunicacións e na súa normativa de desenvolvemento.

4. A designación dun operador para a prestación do servizo universal dará lugar, no caso de que a prestación para a que foi designado implique un custo neto que supoña unha carga inxustificada, á cualificación dese operador como receptor de fondos do Fondo Nacional de Financiamento do Servizo Universal ou, na súa falta, do mecanismo de compensación entre operadores que se establece neste regulamento.

#### Artigo 37. *Prestación do servizo universal mediante licitación.*

1. O procedemento para designar un operador encargado de garantir a prestación dun elemento do servizo universal nunha determinada zona será iniciado, cunha anticipación de ao menos seis meses á finalización do período vixente, polo Ministerio de Industria, Turismo e Comercio coa posta en marcha do procedemento de licitación previsto neste artigo.

2. O titular do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio efectuará, mediante orde ministerial, a convocatoria do correspondente concurso e a publicación das bases en que se determinará o servizo ou elemento que se debe prestar, o ámbito territorial, o período e as condicións de prestación e financiamento do servizo, de conformidade co establecido neste regulamento e na Lei 30/2007, do 30 de outubro, de contratos do sector público, logo de informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións e da Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos.

Nos criterios de adjudicación que se inclúan nesas bases ao menos deberanse ter en conta os relativos á eficiencia económica mediante o menor custo neto, ás mellores prestacións para os usuarios e ás garantías de continuidade na prestación do elemento de servizo universal de que se trate. Na determinación das zonas de designación predominará o criterio de eficacia.

Así mesmo, as bases incluírán a determinación do custo neto para todo o período da designación, con base na oferta presentada polo licitante de acordo coa metodoloxía para determinar o custo neto establecida previamente pola Comisión do Mercado das Telecomunicacións, ou a determinación dun límite superior de custo neto libremente ofertado polo licitante, en función da proposta presentada que se considere máis eficiente desde o punto de vista económico.

Os servizos ou elementos integrantes do servizo universal susceptibles de seren obxecto de licitación, en determinadas zonas, son:

- a) O de conexión á rede pública de comunicacións electrónicas, referido no artigo 28.1.
- b) A prestación do servizo telefónico dispoñible ao público, referido no artigo 28.2.



c) A prestación dunha oferta suficiente de teléfonos públicos de pagamento, referido no artigo 32.

d) A elaboración das guías telefónicas a que se refire o artigo 30.

e) A prestación do servizo de consulta telefónica sobre números de abonado ao que se refire o artigo 31.

3. Poderá presentarse ao concurso calquera persoa física ou xurídica legalmente establecida.

4. O Ministerio de Industria, Turismo e Comercio adxudicará o concurso ao licitador que ofrezca as condicións máis vantaxosas. En consecuencia, a empresa que resulte adxudicataria terá a consideración de operador designado para a prestación do servizo universal.

5. No suposto de que o concurso sexa declarado deserto, a designación do operador encargado de prestar o servizo universal realizarase conforme o artigo seguinte.

#### Artigo 38. *Prestación do servizo universal por designación directa.*

Cando un concurso de designación de operador en relación cun elemento e zona determinadas foi declarado deserto, mediante orde do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio poderase designar para ese elemento e zona calquera operador que teña poder significativo en mercados que inclúan ese elemento e zona, ou se encontre designado neses momentos para a súa prestación. Cando nunha zona determinada non existan operadores con ese poder significativo de mercado, nin con designación en vigor, poderase designar, logo de consulta ás partes implicadas, calquera dos operadores con maior cota de participación neses mercados.

Na orde a que se refire o parágrafo anterior, logo de informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións e da Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos, establecerase o servizo ou elemento que se deba prestar e en que ámbito territorial, así como o período e as condicións de prestación do servizo, todo isto de conformidade co establecido neste regulamento.

#### *Sección 4.<sup>a</sup> Custo neto da prestación do servizo universal*

#### Artigo 39. *Concepto de custo neto.*

1. O custo neto das obrigas do servizo universal obterase achando a diferenza entre o custo que para o operador designado ten operar con esas obrigas e o correspondente a operar sen elas. O cálculo do custo neto terá en conta os beneficios, incluídos os beneficios non monetarios, que revertesen ao operador designado.

2. Non se incluírán no cálculo do custo neto do servizo universal os custos sufridos como consecuencia da prestación de calquera servizo que, de acordo co establecido neste regulamento, quede fóra do ámbito de aplicación das obrigas de servizo universal.

3. Terán a consideración de servizos non rendibles os solicitados por clientes ou grupos de clientes aos cales un operador non llelos prestaría a prezo alcanzable, atendendo a razóns exclusivamente comerciais, ben por desfrutar de tarifas especiais ben polo seu alto custo, incluído o do seu acceso.

Son susceptibles de seren cualificados como servizos non rendibles os que deban prestarse aos usuarios que teñan discapacidades que impliquen unha barreira de acceso ao servizo ou un uso máis oneroso deste que o dun usuario sen discapacidade e aos colectivos de pensionistas e xubilados cuxa renda familiar non exceda o indicador que, conforme o artigo 35.2.a).1.º, estableza a Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos.

4. Ao avaliar os custos en que incorre o operador por estar obrigado á prestación do servizo universal, terase en conta unha taxa razoable de remuneración dos

capitais investidos na súa prestación, con referencia ao custo do diñeiro no mercado de capitais.

Artigo 40. *Compoñentes de custo neto do servizo universal.*

1. Os custos netos imputables ás obrigas de servizo universal impostas aos operadores que son susceptibles de compensación están compostos por:

a) O custo neto das obrigas de subministrar a conexión á rede pública de comunicacións electrónicas, desde unha localización fixa, á cal se refire o artigo 28.1, cos prazos e as condicións de razoabilidade establecidas no artigo 29.

b) O custo neto das obrigas de prestar o servizo telefónico dispoñible ao público, referidas no artigo 28.2.

c) O custo neto das obrigas de prestar o servizo telefónico mediante teléfonos públicos de pagamento, referidas no artigo 32.

d) O custo neto da obriga de elaborar e pór á disposición dos abonados do servizo telefónico as guías telefónicas a que se refire o artigo 30.

e) O custo neto das obrigas de prestar os servizos de información de números de abonados do servizo telefónico dispoñible ao público, referidas no artigo 31.

En todos os casos, esas obrigas consideraranse conxuntamente coas medidas para facilitar a accesibilidade que se establecen no artigo 33, as condicións de calidade do artigo 34 e as de alcanzabilidade do artigo 35, que lle sexan de aplicación.

2. A Comisión do Mercado das Telecomunicacións será o organismo encargado de definir e revisar a metodoloxía para determinar o custo neto, tanto no que respecta á imputación de custos como á atribución de ingresos, e deberá ser conforme co establecido neste regulamento e basearse en procedementos e criterios obxectivos, transparentes, non discriminatorios e proporcionais e ter carácter público.

3. Así mesmo, a Comisión do Mercado das Telecomunicacións establecerá o procedemento para cuantificar os beneficios non monetarios obtidos polo operador, na súa calidade de prestador dun servizo universal. Nesa valoración teranse en conta, como mínimo, as seguintes categorías de potenciais xeradores de beneficios non monetarios:

a) Maior recoñecemento da marca do operador, como consecuencia da prestación do servizo.

b) Vantaxes derivadas da ubicuidade.

c) Valoración dos clientes ou grupos de clientes, tendo en conta o seu ciclo de vida.

d) Vantaxes comerciais que implica ter acceso a todo tipo de datos sobre o servizo telefónico.

Artigo 41. *Custo neto das obrigas de fornecer a conexión á rede pública de comunicacións electrónicas.*

1. O custo neto das obrigas de fornecemento da conexión á rede pública de comunicacións electrónicas obterase sumando o custo neto asociado ao fornecemento das conexións para a prestación eficiente dos servizos non rendibles, referidos no artigo 39.3, co custo neto de subministrar as conexións nas zonas non rendibles, excluindo posibles duplicidades, e deducindo os beneficios, incluídos os beneficios non monetarios, debidos á prestación deste elemento do servizo universal, obtidos polo seu prestador.

2. O custo neto nas zonas non rendibles obterase achando a diferenza entre os custos imputables debidos á súa prestación eficiente e os ingresos atribuíbles ao fornecemento das conexións nesas zonas que revertan ao prestador.

3. Para os efectos do previsto neste artigo, consideraranse zonas non rendibles as demarcacións territoriais de prestación de conexións á rede pública de comunicacións electrónicas que un operador eficiente non cubriría a prezo alcanzable, atendendo a razóns exclusivamente comerciais.

*Artigo 42. Custo neto das obrigas de prestar o servizo telefónico dispoñible ao público.*

1. O custo neto da obriga de prestación do servizo telefónico dispoñible ao público obterase sumando o custo neto asociado ao servizo telefónico dispoñible ao público para a prestación eficiente dos servizos non rendibles, referidos no artigo 39.3, co custo neto de subministrar o servizo telefónico dispoñible ao público nas zonas non rendibles e deducindo os beneficios, incluídos os beneficios non monetarios, debidos á prestación deste elemento do servizo universal, obtidos polo operador.

2. O custo neto nas zonas non rendibles obterase achando a diferenza entre os custos imputables debidos á súa prestación eficiente e os ingresos atribuíbles ao fornecemento do servizo telefónico dispoñible ao público nesas zonas que revertan ao prestador.

3. Para os efectos do previsto neste artigo, consideraranse zonas non rendibles as demarcacións territoriais de prestación do servizo telefónico dispoñible ao público que un operador eficiente non cubriría a prezo alcanzable, atendendo a razóns exclusivamente comerciais.

*Artigo 43. Custo neto das obrigas relativas ás guías telefónicas e ao servizo de consulta telefónica sobre números de abonado.*

1. O custo neto da compoñente relativa ás guías telefónicas obterase achando a diferenza entre os custos imputables da súa prestación eficiente e os ingresos atribuíbles que revertan ao prestador, incrementando estes últimos cos beneficios, incluídos os beneficios non monetarios obtidos pola prestación deste elemento do servizo universal.

2. O custo neto da compoñente relativa á obriga de prestar os servizos de consulta telefónica sobre números de abonados obterase achando a diferenza entre os custos imputables da súa prestación eficiente e os ingresos atribuíbles que revertan ao prestador, incrementando estes últimos cos beneficios, incluídos os beneficios non monetarios obtidos pola prestación deste elemento do servizo universal.

*Artigo 44. Custo neto das obrigas relativas aos teléfonos públicos de pagamento.*

1. O custo neto da obriga de asegurar a prestación do servizo de teléfonos públicos de pagamento no dominio público de uso común nun determinado municipio calcularase achando a diferenza entre os custos imputables soportados polo operador pola súa instalación, mantemento, encamiñamento do tráfico saliente daqueles e xestión eficiente, e os ingresos atribuíbles xerados por eses teléfonos. Cando o saldo así calculado mostre que nese municipio os ingresos son superiores aos custos ou cando o número destes teléfonos sexa superior ao exixido para cumprir coa oferta mínima referida no artigo 32, e estes teñan unha distribución territorial razoable, considerárase que non existe custo neto da obriga nese municipio.

2. O custo neto soportado por un operador designado para a súa prestación nunha determinada zona xeográfica será o resultado de restar á suma dos custos netos calculados para os municipios abrangidos por esa designación os beneficios, incluídos os beneficios non monetarios, obtidos pola prestación deste elemento do servizo universal.

Artigo 45. *Determinación periódica do custo neto, verificación e aprobación administrativa.*

1. Os operadores con obrigas de servizo universal designados segundo o procedemento previsto no artigo 38, ou segundo o previsto no artigo 37 sempre que o custo neto efectivo non fose determinado no proceso de designación, formularán anualmente unha declaración á Comisión do Mercado das Telecomunicacións dos servizos que ofrecen, cuxa prestación soamente poida facerse con custo neto para eles, detallando os seus distintos compoñentes de custos e ingresos, de acordo cos principios e as normas deste regulamento e seguindo as instrucións que dite a Comisión do Mercado das Telecomunicacións no exercicio das súas facultades.

Para isto, o operador obrigado, ademais de levar unha contabilidade separada que permita a adecuada asignación dos custos e ingresos, deberá encargar a unha entidade cualificada e independente, cunha periodicidade anual, que comprobe esa declaración de custo, e terá a obriga de entregar á Comisión do Mercado das Telecomunicacións antes do 31 de xullo do ano seguinte o informe correspondente que conteña unha declaración de conformidade.

2. A cuantificación do custo neto contida nesa declaración deberá ser aprobada pola Comisión do Mercado das Telecomunicacións, logo de verificación realizada por ela mesma ou pola entidade que, para estes efectos, designe. A Comisión do Mercado das Telecomunicacións publicará as conclusións sobre o cumprimento dos criterios de custos por parte de cada un dos operadores obrigados e a cuantificación do custo neto debidamente aprobada, co límite dos aspectos confidenciais que poidan revelar unha información contable excesivamente desagregada.

Artigo 46. *Determinación da existencia dunha carga inxustificada.*

Cando se aprecie un custo neto, a Comisión do Mercado das Telecomunicacións determinará, mediante resolución motivada, se ese custo implica unha carga inxustificada para a empresa prestadora do servizo universal.

*Sección 5.ª Financiamento do servizo universal*

Artigo 47. *Operadores obrigados a financiar o servizo universal.*

1. Cando, en virtude do establecido no artigo 36.4, un operador designado teña dereito ao financiamento do custo neto que lle supón a prestación do servizo universal, poderá instar o inicio do procedemento para que a Comisión do Mercado das Telecomunicacións poña en marcha o mecanismo de financiamento para compartir ese custo neto.

A Comisión do Mercado das Telecomunicacións publicará no «Boletín Oficial del Estado» a lista de operadores obrigados a contribuír, os datos referentes a ese mecanismo e os principios aplicables á repartición dos custos.

2. O financiamento do custo neto resultante da obriga de prestación do servizo universal será compartido por todos os operadores de redes e servizos de comunicacións electrónicas.

3. A Comisión do Mercado das Telecomunicacións poderá exonerar determinados operadores da obriga de contribuír ao financiamento do servizo universal cando o seu volume de negocios a escala nacional se sitúe por baixo dun limiar preestablecido por ela.

A declaración de exención soamente terá efecto para o período que nela se especifique, e o operador a que afecte deberá asumir a obriga de contribución ao Fondo Nacional de Financiamento do Servizo Universal unha vez transcorrido, salvo que a Comisión do Mercado das Telecomunicacións expresamente o prorrogue.

Artigo 48. *Obxectivos e principios do financiamento.*

1. O mecanismo de financiamento garantirá uns incentivos adecuados que fomenten unha prestación eficiente do servizo universal, e limitará os posibles efectos negativos sobre o mercado e os investimentos que poidan derivar duns custos máis elevados do necesario.

2. Os obxectivos do mecanismo de financiamento do servizo universal son os seguintes:

a) Reducir ao mínimo as barreiras de acceso ao mercado e garantir ao mesmo tempo o financiamento do servizo universal.

b) Respetar o requisito de neutralidade entre operadores do mercado, as tecnoloxías específicas ou a prestación de servizos, integrada ou separadamente, para evitar unha distorsión nas estratexias de acceso ao mercado ou, posteriormente, nas decisións sobre investimento ou na actividade nese mercado.

c) Manter ao nivel mínimo as cargas administrativas e os custos relacionados con elas.

d) Crear unhas condicións que propicien unha maior eficacia e innovación, para garantir a prestación do servizo universal ao menor custo posible.

3. O mecanismo de financiamento respectará os principios xerais de obxectividade, proporcionalidade, non-discriminación e transparencia.

4. En ningún caso as achegas dun operador para o financiamento do servizo universal darán lugar, directa ou indirectamente, a que se duplique o pagamento destinado a sufragar o custo neto dunha mesma obriga de servizo universal específica.

Artigo 49. *Parámetros de repartición do custo neto entre os operadores obrigados.*

1. As achegas dos operadores de redes e servizos de comunicacións electrónicas obrigados a financiar o servizo universal serán proporcionais á actividade de cada un e serán determinadas pola Comisión do Mercado das Telecomunicacións.

O criterio de distribución basearase, para cada operador, na cantidade resultante de detraer dos ingresos brutos de explotación os pagamentos grosistas relacionados coa prestación de servizos incluídos no ámbito do servizo universal e será proporcional ao volume total de negocio no mercado.

2. O Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, logo de informe da Comisión do Mercado das Telecomunicacións e en función da evolución tecnolóxica e das condicións do mercado, poderá establecer outros parámetros de distribución que representen mellor a actividade dos operadores, para os efectos dunha repartición máis equitativa da carga derivada do servizo universal.

3. As achegas que os operadores designados para a prestación do servizo universal deban realizar ao Fondo Nacional de Financiamento do Servizo Universal, por estaren obrigados a financiar ese servizo, serán minoradas nas contías que, se for o caso, lles corresponda percibir polas obrigas de servizo universal que teñan impostas.

A resultante poderá dar lugar a unha achega neta do operador ao mecanismo de financiamento ou unha recepción neta de subsidio.

Artigo 50. *Fondo nacional de financiamento do servizo universal. Natureza e fins. Supresión do fondo.*

1. O Fondo nacional de financiamento do servizo universal garante o financiamento do servizo universal e recolle as achegas dos operadores obrigados a contribuír a el.



O fondo carece de personalidade xurídica propia e a súa xestión levaraa a cabo a Comisión do Mercado das Telecomunicacións.

2. A través do fondo perséguese os seguintes fins:

a) Xestionar o cobramento efectivo das achegas dos operadores de comunicacións electrónicas.

b) Xestionar os pagamentos aos operadores con dereito a recibilos pola prestación do servizo universal.

3. En relación co fondo, a Comisión do Mercado das Telecomunicacións levará a cabo as seguintes funcións:

a) Coñecer a súa evolución económica e adoptar as medidas necesarias para o cumprimento dos seus fins.

b) Aprobar as súas previsións de ingresos e a súa liquidación anual.

c) Aprobar a memoria anual da súa xestión, que se incorporará ao informe anual que debe presentar conforme o procedemento establecido no artigo 20 da Lei 2/2011, de economía sustentable.

d) Xestionar o seu patrimonio, cobramento de dereitos e atención das súas obrigas.

e) Determinar as contribucións de cada operador.

f) Resolver de forma vinculante os conflitos que se susciten entre operadores en materias relacionadas co fondo.

4. No caso de que o custo da prestación do servizo universal para operadores suxeitos a estas obrigas sexa dunha magnitude tal que non xustifique os custos derivados da xestión do fondo, a Comisión do Mercado das Telecomunicacións poderá propor ao Goberno a súa supresión e, se for o caso, o establecemento de mecanismos de compensación directa entre operadores.

*Artigo 51. Recursos do Fondo nacional de financiamento do servizo universal. Achegas e xestión.*

1. Son recursos do Fondo nacional de financiamento do servizo universal os seguintes:

a) As achegas que realicen os operadores obrigados a financiar o servizo universal.

b) As achegas realizadas por calquera outra persoa física ou xurídica que desexe contribuír desinteresadamente ao financiamento de calquera actividade propia do servizo universal.

2. As achegas pecuniarias depositaranse nunha conta restrinxida aberta para tal efecto nunha entidade de crédito. Ao total dos activos deduciráselle os gastos da xestión do fondo.

3. Os recursos do fondo soamente se poderán investir en activos financeiros de alta liquidez e rendibilidade asegurada.

4. O procedemento para fixar as achegas e levalas a cabo será o seguinte:

a) No prazo de dous meses a partir da publicación da lista referida no artigo 47.1 cada operador obrigado enviará a información relativa aos seus ingresos do último exercicio que se fechase tres meses antes da publicación desa lista á Comisión do Mercado das Telecomunicacións.

b) A Comisión do Mercado das Telecomunicacións calculará as cotas de mercado dos operadores obrigados a contribuír e a achega que lles corresponda realizar a cada un. No prazo de dous meses, contados a partir da finalización do prazo anterior relativo ao envío de información sobre os ingresos, publicará no «Boletín Oficial del Estado» a achega anual que corresponda ingresar a cada operador obrigado por este concepto e requiriraos para efectuaren os ingresos

correspondentes, nun único pagamento, no prazo dun mes a partir desa notificación.

c) Os operadores con dereito a compensación recibirana dentro do mes seguinte á finalización do período de pagamento, de acordo coas achegas habidas.

5. Se un operador obrigado a realizar achegas non as leva a cabo no prazo establecido, a débeda producirá un xuro de demora igual ao xuro legal máis dous puntos desde o día seguinte ao de finalización do prazo de pagamento.

A Comisión do Mercado das Telecomunicacións poderá exercer as accións legais encamiñadas ao cobramento das cantidades debidas, e serán de conta do debedor os gastos que isto ocasione.

6. A obriga de prestar o servizo universal non quedará condicionada, en ningún caso, á recepción de compensacións que proveñan do fondo.

7. A Comisión do Mercado das Telecomunicacións porá ao dispor dos interesados, por solicitude destes, a información dispoñible actualizada relativa á xestión do Fondo nacional de financiamento do servizo universal.

#### Artigo 52. *Custos de administración do fondo.*

Os custos de administración do fondo inclúen, ao menos, os seguintes:

- a) Os que ocasione ao xestor a supervisión do custo neto.
- b) Os administrativos.
- c) Os derivados da xestión das contribucións.

Eses custos serán obxecto de repartición entre os operadores obrigados cos mesmos criterios que o custo neto do servizo universal e formarán parte das súas correspondentes achegas ao fondo.»

#### **Disposición adicional única.** *Coordinación en materia de accesibilidade.*

O Ministerio de Industria, Turismo e Comercio deberá remitir á Oficina Permanente Especializada do Consello Nacional sobre a Discapacidade a información que lle solicite sobre o estado de situación das obrigas que este real decreto determina en materia de accesibilidade.

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

Queda derogada a disposición transitoria segunda do Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, así como cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao establecido neste real decreto.

#### **Disposición derradeira primeira.** *Título competencial.*

Este real decreto dítase ao abeiro da competencia exclusiva sobre telecomunicacións recoñecida no artigo 149.1.21.º da Constitución.

#### **Disposición derradeira segunda.** *Desenvolvemento normativo e aplicación.*

Autorízase o ministro de Industria, Turismo e Comercio para ditar as disposicións necesarias para o desenvolvemento e aplicación deste real decreto.

#### **Disposición derradeira terceira.** *Incorporación do dereito comunitario europeo.*

Este real decreto incorpora ao ordenamento xurídico interno, no relativo ao servizo universal de telecomunicacións, a Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeo e do

Consello, do 25 de novembro de 2009, pola que se modifican a Directiva 2002/22/CE, relativa ao servizo universal e aos dereitos dos usuarios en relación coas redes e os servizos de comunicacións electrónicas, a Directiva 2002/58/CE, relativa ao tratamento dos datos persoais e á protección da intimidade no sector das comunicacións electrónicas, e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 sobre a cooperación en materia de protección dos consumidores.

**Disposición derradeira cuarta.** *Entrada en vigor.*

O presente real decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 20 de maio de 2011.

JUAN CARLOS R.

O ministro de Industria, Turismo e Comercio,  
MIGUEL SEBASTIÁN GASCÓN