DESCRIPCIÓN DE LAS FACILIDADES Y SERVICIOS MENCIONADOS EN EL ARTÍCULO 10 (CONTROL DEL GASTO), EL ARTÍCULO 29 (FACILIDADES ADICIONALES) Y EL ARTÍCULO 30 (SIMPLIFICACIÓN DEL CAMBIO DE PROVEEDOR)

Parte A: Facilidades y servicios mencionados en el artículo 10

a) *Facturación detallada*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan establecer, con sujeción a los requisitos de la legislación correspondiente sobre la protección de los datos personales y de la intimidad, el nivel básico de detalle en las facturas que los operadores habrán de proporcionar a los abonados de manera gratuita, a fin de que estos puedan:

- i) comprobar y controlar los gastos generados por el uso de la red pública de comunicaciones desde una ubicación fija y de los servicios telefónicos conexos disponibles al público, así como
- ii) efectuar un seguimiento adecuado de sus propios gastos y utilización, ejerciendo con ello un nivel razonable de control sobre sus facturas.

Cuando proceda, podrán ofrecerse otros niveles de detalle a los abonados a tarifas razonables o de forma gratuita.

Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada, incluidas las llamadas a los números de asistencia, no figurarán en las facturas detalladas del abonado que efectúa la llamada.

b) *Prohibición selectiva gratuita de llamadas salientes o de MMS o SMS, o, cuando sea técnicamente factible, de otras formas de aplicaciones similares, de tarificación adicional*

Es la facilidad en virtud de la cual el abonado puede suprimir de manera gratuita llamadas salientes o MMS o SMS, u otras formas de aplicaciones similares, de tarificación adicional de tipos definidos o dirigidas a tipos de números definidos, previa solicitud al operador designado que proporciona servicios telefónicos.

c) *Sistemas de prepago*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan exigir a los operadores designados que pongan a disposición de los consumidores medios para el pago previo tanto del acceso a la red pública de comunicaciones, como de la utilización de los servicios telefónicos disponibles al público.

d) *Pago escalonado de las cuotas de conexión*

Los Estados miembros garantizarán que las autoridades nacionales de reglamentación puedan exigir a los operadores designados que ofrezcan a los consumidores la posibilidad de pagar la conexión a la red pública de comunicaciones de manera escalonada.

e) *Impago de facturas*

Los Estados miembros autorizarán la aplicación de medidas especificadas, que serán proporcionadas, no discriminatorias y de publicación obligatoria, en caso de impago de facturas de empresas. Estas medidas garantizarán que cualquier interrupción o desconexión del servicio se notifique debidamente al abonado por anticipado. Salvo en caso de fraude, de retraso en los pagos o de impago persistente, estas medidas garantizarán, en la medida en que sea técnicamente viable, que toda interrupción quede limitada al servicio de que se trate. Solo se podrá proceder a la desconexión por impago de facturas tras la debida notificación al abonado. Los Estados miembros podrán prever un período de servicio limitado previo a la desconexión total, durante el que solo estarán permitidas aquellas llamadas que no sean facturables al abonado (por ejemplo, al número «112»).

f) *Asesoramiento sobre tarifas*

Es la facilidad por la que los abonados pueden solicitar a la empresa que proporcione información sobre tarifas alternativas de menor precio, en caso de estar disponibles.

g) *Control del gasto*

Es la facilidad mediante la cual las empresas ofrecen otros medios, si las autoridades nacionales de reglamentación determinan que es adecuado, para controlar los costes de servicios de telecomunicación disponibles al público, incluidos los avisos gratuitos a los consumidores en caso de que incurran en pautas de consumo anormales.

Parte B: Facilidades mencionadas en el artículo 29

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

Consiste en que la red pública de comunicaciones y/o los servicios telefónicos disponibles al público admitan el uso de los tonos DTMF definidos en ETSI ETR 207 para la señalización de extremo a extremo a través de toda la red, tanto dentro de un mismo Estado miembro como entre Estados miembros diferentes.

b) *Identificación de la línea llamante*

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

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

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

Parte C: Aplicación de las disposiciones relativas a la conservación del número a que se refiere el artículo 30

El requisito de que todos los abonados con números del plan nacional de numeración puedan conservar su número o números, cuando así lo soliciten, con independencia de la empresa que preste el servicio, se aplicará:

- a) en una ubicación específica, cuando se trate de números geográficos, y
- b) en cualquier ubicación, si se trata de números no geográficos.

La presente parte no se aplicará a la conservación de números entre redes que ofrezcan servicios en ubicaciones fijas y redes de telefonía móvil.

ANEXO II

INFORMACIÓN QUE DEBERÁ PUBLICARSE CON ARREGLO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 21 (TRANSPARENCIA Y PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN)

Incumbe a la autoridad nacional de reglamentación garantizar que se publique la información que se menciona en el presente anexo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 21. A ella corresponde determinar qué información deben publicar las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones o servicios telefónicos disponibles al público y qué información debe publicar la propia autoridad nacional de reglamentación, de modo que se garantice que los consumidores puedan elegir con conocimiento de causa.

1. Nombre y dirección de la empresa o empresas.

Es decir, razón social y domicilio de la sede central de las empresas suministradoras de redes públicas de comunicaciones o servicios telefónicos disponibles al público.

2. Descripción de los servicios ofrecidos.

- 2.1. Alcance de los servicios ofrecidos.

- 2.2. Tarifas generales con una indicación de los servicios prestados y del contenido de cada elemento incluido en la tarifa (por ejemplo, cuota de acceso y todo tipo de cuotas de utilización y mantenimiento), con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas, así como las tasas adicionales y los costes de utilización de terminales.
- 2.3. Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
- 2.4. Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.
- 2.5. Condiciones normales de contratación, incluidos, si procede, el período mínimo de contratación, las condiciones de resolución del contrato y los procedimientos y costes directos inherentes a la conservación del número y otros identificadores.
3. Mecanismos de resolución de litigios, con inclusión de los que haya creado la propia empresa.
4. Información acerca de los derechos en relación con el servicio universal, con inclusión, en su caso, de las facilidades y servicios citados en el anexo I.

ANEXO III

PARÁMETROS DE CALIDAD DE SERVICIO

PARÁMETROS, DEFINICIONES Y MÉTODOS DE MEDIDA RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO MENCIONADOS EN LOS ARTÍCULOS 11 Y 22

Para empresas que proporcionen acceso a una red pública de comunicaciones

PARÁMETRO (Nota 1)	DEFINICIÓN	MÉTODO DE MEDIDA
Plazo de suministro de la conexión inicial	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporción de averías por línea de acceso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Plazo de reparación de averías	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Para empresas que presten un servicio telefónico disponible para el público

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

El número de versión de ETSI EG 202 057-1 es el 1.3.1 (julio de 2008).

Nota 1

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

Nota 2

Los Estados miembros podrán decidir no exigir la conservación de información actualizada sobre el rendimiento para estos dos parámetros si se dispone de datos que demuestren que el rendimiento en estas dos áreas resulta satisfactorio.»

INTEROPERABILIDAD DE LOS EQUIPOS DE CONSUMO DIGITALES CONTEMPLADA EN EL ARTÍCULO 24**1. Algoritmo de cifrado común y recepción de libre acceso**

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

- descifrado de señales con arreglo a un algoritmo de cifrado común europeo gestionado por una organización europea de normalización reconocida (en la actualidad, el ETSI),
- visualización de señales transmitidas en abierto, a condición de que, en los casos en que el equipo se suministre en alquiler, el arrendatario se halle en situación de cumplimiento del contrato correspondiente.

2. Interoperabilidad de aparatos de televisión analógicos y digitales

Todo aparato analógico de televisión dotado de una pantalla de visualización integral de una diagonal visible superior a 42 centímetros comercializado para su venta o alquiler en la Comunidad deberá estar provisto de al menos una conexión de interfaz abierta, normalizada por una organización europea de normalización reconocida, por ejemplo según lo establecido en la norma Cenelec EN 50 049-1:1997, que permita la conexión sencilla de periféricos, y en especial de descodificadores y receptores digitales adicionales.

Todo aparato digital de televisión dotado de una pantalla de visualización integral de una diagonal visible superior a 30 centímetros comercializado para su venta o alquiler en la Comunidad deberá estar provisto de al menos una conexión de interfaz abierta (normalizada por una organización europea de normalización reconocida o conforme con la norma adoptada por esta, o conforme con las especificaciones adoptadas por la industria), por ejemplo el conector común de interfaz DVB, que permita la conexión sencilla de periféricos, y poder transferir todos los elementos de una señal de televisión digital, incluida la información relativa a servicios interactivos y de acceso condicional.»