

Το παρόν έγγραφο αποτελεί απλώς βοήθημα τεκμηρίωσης και τα θεσμικά όργανα δεν αναλαμβάνουν καμία ευθύνη για το περιεχόμενό του

► **B** ΟΔΗΓΙΑ 2002/22/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 7ης Μαρτίου 2002

για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας)

(ΕΕ L 108 της 24.4.2002, σ. 51)

Τροποποιείται από:

Επίσημη Εφημερίδα

		αριθ.	σελίδα	ημερομηνία
► <b><u>M1</u></b>	Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009	L 337	11	18.12.2009
► <b><u>M2</u></b>	Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015	L 310	1	26.11.2015



**ΟΔΗΓΙΑ 2002/22/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ  
ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**της 7ης Μαρτίου 2002**

**για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον  
αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία  
καθολικής υπηρεσίας)**

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪ-  
ΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το  
άρθρο 95,

την πρόταση της Επιτροπής <sup>(1)</sup>,

τη γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(2)</sup>,

τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών <sup>(3)</sup>,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με την διαδικασία του άρθρου 251 της συν-  
θήκης <sup>(4)</sup>,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η ελευθέρωση του τηλεπικοινωνιακού τομέα και η ενίσχυση του ανταγωνισμού και των επιλογών στις υπηρεσίες επικοινωνιών συμβαδίζουν με την παράλληλη δράση για τη θέσπιση εναρμονισμένου κανονιστικού πλαισίου που θα εξασφαλίζει την παροχή της καθολικής υπηρεσίας. Η έννοια της καθολικής υπηρεσίας θα πρέπει να εξελιχθεί ώστε να αντανakλά την πρόοδο της τεχνολογίας, την εξέλιξη της αγοράς και τις μεταβολές στις απαιτήσεις των χρηστών. Το κανονιστικό πλαίσιο που θεσπίστηκε το 1998 για την πλήρη ελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών στην Κοινότητα, καθόρισε το ελάχιστο πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας καθώς και κανόνες για τη χρηματοδότηση και την κοστολόγησή του.
- (2) Η Κοινότητα συμβάλλει στην προστασία του καταναλωτή, δυνάμει του άρθρου 153 της συνθήκης.
- (3) Η Κοινότητα και τα κράτη μέλη της έχουν αναλάβει δεσμεύσεις σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών στο πλαίσιο της συμφωνίας του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ) για τις βασικές τηλεπικοινωνίες. Κάθε μέλος του ΠΟΕ έχει το δικαίωμα να καθορίσει το είδος της υποχρέωσης καθολικής υπηρεσίας που επιθυμεί να διατηρήσει. Οι εν λόγω υποχρεώσεις δεν θα λογίζονται, καθ' εαυτές, ως αντι-ανταγωνιστικές, υπό τον όρο ότι θα εκπληρώνονται κατά τρόπο διαφανή, αμερόληπτο και ανταγωνιστικά ουδέτερο και δεν θα είναι περισσότερο επαχθείς από όσο απαιτείται για το είδος της καθολικής υπηρεσίας που καθορίζεται από το μέλος.
- (4) Η εξασφάλιση καθολικής υπηρεσίας, (δηλαδή η παροχή καθορισμένης στοιχειώδους δέσμης υπηρεσιών σε όλους του τελικού χρήστες σε προσιτή τιμή), είναι δυνατόν να συνεπάγεται την

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 365 E, 19.12.2000, σ. 238 και C 332 E, 27.11.2001, σ. 292.

<sup>(2)</sup> ΕΕ C 139 της 11.5.2001, σ. 15.

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 144 της 16.5.2001, σ. 60.

<sup>(4)</sup> Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Ιουνίου 2001 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα), κοινή θέση του Συμβουλίου της 17ης Σεπτεμβρίου 2001 (ΕΕ C 337 της 30.11.2001, σ. 55) και απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2001 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Απόφαση του Συμβουλίου της 14ης Φεβρουαρίου 2002.

## ▼ B

παροχή μερικών υπηρεσιών σε ορισμένους τελικούς χρήστες, σε τιμές που διαφέρουν από εκείνες που προκύπτουν από συνθήκες συνθήκες αγοράς. Ωστόσο, η αποζημίωση των επιχειρήσεων οι οποίες καθορίζονται για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, υπό τις συνθήκες αυτές, δεν πρέπει να οδηγεί σε στρέβλωση του ανταγωνισμού, εάν οι καθορισμένες επιχειρήσεις αποζημιώνονται για το συνεπαγόμενο καθαρό κόστος και εάν το καθαρό κόστος καλύπτεται με ανταγωνιστικώς ουδέτερο τρόπο.

- (5) Σε μια ανταγωνιστική αγορά, ορισμένες υποχρεώσεις θα πρέπει να ισχύουν για όλες τις επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις και άλλες θα πρέπει να ισχύουν μόνο για τις επιχειρήσεις που έχουν σημαντική ισχύ στην αγορά ή έχουν οριστεί ως φορείς εκμετάλλευσης καθολικής υπηρεσίας.
- (6) Το σημείο απόληξης του δικτύου αντιπροσωπεύει το όριο, για ρυθμιστικούς σκοπούς, μεταξύ του ρυθμιστικού πλαισίου για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της ρύθμισης του τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού. Η εθνική κανονιστική αρχή είναι αρμόδια για τον ορισμό του τόπου του σημείου απόληξης του δικτύου, εφόσον απαιτείται, βάσει προτάσεως των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων.
- (7) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξακολουθούν να εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες που ορίζονται στο κεφάλαιο II διατίθενται, με την οριζόμενη ποιότητα, σε όλους τους τελικούς χρήστες της επικράτειάς τους, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση, και, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε προσιτή τιμή. Τα κράτη μέλη μπορούν, στη συνάρτηση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας και βάσει των εθνικών συνθηκών, να λαμβάνουν συγκεκριμένα μέτρα για τους καταναλωτές, σε αγροτικές ή γεωγραφικά απομονωμένες περιοχές, προκειμένου να εξασφαλίζουν την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες που ορίζονται στο κεφάλαιο II και την προσιτότητα των υπηρεσιών αυτών, καθώς και να εξασφαλίζουν την πρόσβαση αυτή, υπό τις ίδιες συνθήκες, ιδίως, για τους ηλικιωμένους, τα μειονεκτούντα άτομα και τα άτομα με ειδικές κοινωνικές ανάγκες. Τα μέτρα αυτά μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν μέτρα, τα οποία αφορούν ευθέως τους καταναλωτές με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, παρέχοντας στήριξη σε συγκεκριμένους καταναλωτές, π.χ. με ειδικά μέτρα, τα οποία λαμβάνονται μετά την εξέταση μεμονωμένων αιτημάτων, όπως η άφεση χρεών.
- (8) Θεμελιώδης απαίτηση της καθολικής υπηρεσίας είναι να παρέχει στους χρήστες, κατόπιν αιτήματος, σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές θέσεις, σε προσιτή τιμή. Η απαίτηση περιορίζεται σε μια μόνο σύνδεση δικτύου στενής ζώνης, η παροχή της οποίας μπορεί να περιορίζεται από τα κράτη μέλη στην κύρια θέση/κύρια κατοικία του τελικού χρήστη, και δεν επεκτείνεται στο ψηφιακό δίκτυο ενοποιημένων υπηρεσιών (ISDN), το οποίο επιτρέπει να χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες συνδέσεις. Δεν θα πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί στα τεχνικά μέσα με τα οποία παρέχεται η σύνδεση, έτσι ώστε να επιτρέπεται εξίσου η χρήση ενσύρματων ή ασύρματων τεχνολογιών. Επίσης, δεν θα πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί ως προς το ποιοι φορείς εκμετάλλευσης θα φέρουν μέρος ή όλες τις υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Οι συνδέσεις με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές θέσεις θα πρέπει να είναι ικανές να υποστηρίξουν, εκτός της ομιλίας, επικοινωνίες δεδομένων σε ταχύτητες κατάλληλες για πρόσβαση, σε επιγραμμικές υπηρεσίες, όπως αυτές που παρέχονται μέσω του κοινόχρηστου Διαδικτύου. Η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, όπως φαίνεται από την πλευρά του χρήστη, μπορεί να εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης του ή των φορέων

## ▼B

παροχής με το Διαδίκτυο καθώς και της εφαρμογής για την οποία χρησιμοποιείται η σύνδεση. Ο ρυθμός δεδομένων που δύναται να υποστηριχθεί από μια μεμονωμένη σύνδεση στενής ζώνης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, εξαρτάται από τις δυνατότητες του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή και από τη σύνδεση. Για το λόγο αυτό, δεν ενδείκνυται να ορισθεί συγκεκριμένος ρυθμός δεδομένων ή δυφιακός ρυθμός, σε κοινοτικό επίπεδο. Επί του παρόντος, οι διαθέσιμοι διαποδιαμορφωτές φωνητικής ζώνης προσφέρουν, κατά κανόνα, ρυθμό δεδομένων της τάξεως των 56 kbit/s και τον προσαρμόζουν αυτόματα για να αντιμετωπίσουν τη μεταβλητή ποιότητα γραμμής, με αποτέλεσμα ο επιτυγχανόμενος ρυθμός δεδομένων να είναι ενδεχομένως χαμηλότερος από 56 kbit/s. Απαιτείται ευελιξία, αφενός μεν, για να μπορούν τα κράτη μέλη να λαμβάνουν μέτρα, όταν απαιτείται, για να εξασφαλίζουν ότι οι συνδέσεις μπορούν να υποστηρίξουν αυτούς τους ρυθμούς δεδομένων, αφετέρου δε, για να μπορούν τα κράτη μέλη, ανάλογα με την περίπτωση, να επιτρέπουν ρυθμούς δεδομένων κατώτερους από το ανώτατο αυτό όριο των 56 kbit/s προκειμένου, π.χ., να εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες των ασύρματων τεχνολογιών (συμπεριλαμβανομένων των κυψελωτών ασύρματων δικτύων) για την παροχή καθολικής υπηρεσίας σε μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού. Αυτό ενδέχεται να έχει ιδιαίτερη σημασία σε μερικές υπό προσχώρηση χώρες, όπου η διάδοση των παραδοσιακών τηλεφωνικών συνδέσεων παραμένει σχετικά χαμηλή. Στις περιπτώσεις που η σύνδεση με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές θέσεις είναι σαφώς ανεπαρκής προκειμένου να υποστηρίξει την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν να αναβαθμίζεται η σύνδεση στο επίπεδο που απολαύει η πλειοψηφία των συνδρομητών, ώστε να εξασφαλίζεται ρυθμός δεδομένων επαρκής για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Σε όσες περιπτώσεις τα εν λόγω ειδικά μέτρα συνεπάγονται επιπλέον καθαρό κόστος για τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές, το καθαρό αποτέλεσμα είναι δυνατόν να συμπεριλαμβάνεται στον υπολογισμό του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας.

- (9) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να καθορίζουν διαφορετικές επιχειρήσεις για την παροχή των στοιχείων δικτύου και υπηρεσιών της καθολικής υπηρεσίας. Οι καθορισμένες επιχειρήσεις που παρέχουν στοιχεία δικτύου μπορούν να υποχρεούνται να εξασφαλίζουν τις εργασίες κατασκευής και συντήρησης που είναι αναγκαίες και αναλογικές για την εκπλήρωση όλων των εύλογων αιτημάτων σύνδεσης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές θέσεις και πρόσβασης στις διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις.
- (10) Ως προσιτή τιμή νοείται η τιμή που ορίζουν τα κράτη μέλη σε εθνικό επίπεδο, υπό το πρίσμα των ειδικών εθνικών προϋποθέσεων, και μπορεί να περιλαμβάνει τον καθορισμό κοινών τιμολογίων ανεξαρτήτως της γεωγραφικής θέσης ή ειδικές επιλογές τιμολογίου για την αντιμετώπιση των αναγκών των χρηστών με χαμηλό εισόδημα. Η οικονομική προσιτότητα για τους μεμονωμένους καταναλωτές, συνδέεται με τη δυνατότητά τους να παρακολουθούν και να ελέγχουν τις δαπάνες τους.
- (11) Οι πληροφορίες καταλόγου και η υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου αποτελούν ουσιαστικό μέσο πρόσβασης στις διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες τηλεφωνίας και μέρος της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας. Οι χρήστες και οι καταναλωτές επιθυμούν πλήρεις καταλόγους και υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου που να καλύπτει όλους τους καταχωρισμένους συνδρομητές τηλεφώνου και τους αριθμούς τους (τόσο τους σταθερούς όσο και τους κινητούς) και την παρουσίαση των πληροφοριών αυτών χωρίς διακρίσεις. Η οδηγία 97/66/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997, περί επεξεργασίας των

## ▼ B

δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα <sup>(1)</sup>, προστατεύει το δικαίωμα της ζωής των συνδρομητών όσον αφορά τη συμπερίληψη των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών.

- (12) Είναι σημαντικό να υπάρχει επαρκής αριθμός κοινόχρηστων τηλεφώνων για τους πολίτες. Είναι επίσης σημαντικό οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να καλούν ατελώς τους αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης και, ιδίως, τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης («112») από οποιοδήποτε τηλέφωνο, συμπεριλαμβανομένων των κοινόχρηστων τηλεφώνων, χωρίς χρήση μέσου πληρωμής. Η ελλιπής πληροφόρηση σχετικά με την ύπαρξη του αριθμού «112», αποστερεί τους πολίτες από την πρόσθετη ασφάλεια που τους παρέχει η ύπαρξη του αριθμού αυτού σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ιδίως κατά τη διάρκεια επισκέψεων τους σε άλλα κράτη μέλη.
- (13) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να εξασφαλίζουν την πρόσβαση και την οικονομική προσιτότητα όλων των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών σε σταθερές θέσεις για μειονεκτούντες χρήστες και για χρήστες με ειδικές κοινωνικές ανάγκες. Στα ειδικά μέτρα για μειονεκτούντες χρήστες θα ήταν δυνατό να συμπεριλαμβάνονται, κατά περίπτωση, η πρόσβαση σε κοινόχρηστα τηλέφωνα, δημόσια τηλέφωνα κειμενικής τηλεφωνίας ή ανάλογα μέτρα για κωφούς ή άτομα με προβλήματα ομιλίας, η δωρεάν παροχή υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου ή ανάλογα μέτρα για τυφλούς ή άτομα με μειωμένη όραση και η παροχή αναλυτικών λογαριασμών εναλλακτικής μορφής, για τυφλούς ή άτομα με μειωμένη όραση, κατόπιν αιτήματος. Ενδέχεται επίσης να απαιτείται η λήψη ειδικών μέτρων ώστε οι μειονεκτούντες χρήστες και οι χρήστες με ειδικές κοινωνικές ανάγκες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης «112» και η παροχή σ' αυτούς δυνατοτήτων επιλογής μεταξύ διαφόρων φορέων εκμετάλλευσης ή φορέων παροχής υπηρεσιών, όπως στους άλλους καταναλωτές. Πρότυπα για την ποιότητα των υπηρεσιών έχουν αναπτυχθεί με βάση μια σειρά παραμέτρων αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι συνδρομητές και του βαθμού στον οποίο εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους οι επιχειρήσεις που είναι επιφορτισμένες με την παροχή καθολικής υπηρεσίας όσον αφορά την επίτευξη των εν λόγω προτύπων. Δεν υπάρχουν ακόμη πρότυπα υπηρεσιών για τους χρήστες με ειδικές ανάγκες. Θα πρέπει να αναπτυχθούν πρότυπα απόδοσης και σχετικές παράμετροι για τους χρήστες με ειδικές ανάγκες, όπως προβλέπεται στο άρθρο 11 της παρούσας οδηγίας. Επιπλέον, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να ζητούν τη δημοσίευση στοιχείων σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, εφόσον αναπτυχθούν τα σχετικά πρότυπα και παράμετροι.

Οι φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας δεν θα πρέπει να λαμβάνουν μέτρα που να εμποδίζουν τους χρήστες να επωφελούνται πλήρως των υπηρεσιών που παρέχουν οι άλλοι φορείς εκμετάλλευσης ή φορείς παροχής υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι ίδιοι ως μέρος της καθολικής υπηρεσίας.

- (14) Η σημασία της πρόσβασης και της χρήσης του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου σε σταθερές θέσεις είναι τόσο μεγάλη, ώστε θα πρέπει να παρέχεται σε όλους όσοι εύλογα υποβάλλουν σχετικό αίτημα. Σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, τα κράτη μέλη ορίζουν, με βάση αντικειμενικά κριτήρια, τις επιχειρήσεις

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 24 της 30.1.1998, σ. 1.

## ▼ B

με υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, συνεκτιμώντας κατά περίπτωση, την ικανότητα και την προθυμία των επιχειρήσεων να αναλαμβάνουν, εν όλω ή εν μέρει, υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Είναι σημαντικό οι υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας να εκπληρώνονται με τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα, ώστε το τίμημα που καταβάλλουν οι χρήστες εν γένει να είναι εύλογο σε σχέση με το πραγματικό κόστος της παροχής. Είναι εξίσου σημαντικό οι φορείς εκμετάλλευσης της καθολικής υπηρεσίας να διατηρούν την ακεραιότητα του δικτύου και τη συνέχεια και την ποιότητα της υπηρεσίας. Η ανάπτυξη μεγαλύτερου ανταγωνισμού και η αύξηση των επιλογών προσφέρουν μεγαλύτερες δυνατότητες ώστε οι υπηρεσίες καθολικής υπηρεσίας να μπορούν να παρέχονται, εν όλω ή εν μέρει, από επιχειρήσεις πέραν εκείνων που διαθέτουν σημαντική ισχύ στην αγορά. Κατά συνέπεια, οι υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας είναι ενίοτε δυνατό να παραχωρούνται στους φορείς εκμετάλλευσης που προσφέρουν την οικονομικώς αποτελεσματικότερη παροχή πρόσβασης και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων διαδικασιών ανταγωνιστικής ή συγκριτικής επιλογής. Οι αντίστοιχες υποχρεώσεις μπορούν να περιλαμβάνονται ως όροι στις άδειες για την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών.

- (15) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρακολουθούν την κατάσταση των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά την οικονομική προσιτότητα των εν λόγω υπηρεσιών. Η οικονομική προσιτότητα της τηλεφωνικής υπηρεσίας συνδέεται με την ενημέρωση των χρηστών σχετικά με τις δαπάνες τηλεφωνικής χρήσης και με το σχετικό κόστος της χρήσης του τηλεφώνου σε σχέση με άλλες υπηρεσίες, καθώς και με τη δυνατότητα να ελέγχουν τις δαπάνες τους. Κατά συνέπεια, η οικονομική προσιτότητα συνεπάγεται την ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, μέσω της επιβολής υποχρεώσεων στις καθορισμένες, για την παροχή των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, επιχειρήσεις. Στις υποχρεώσεις αυτές, συμπεριλαμβάνεται ένα συγκεκριμένο επίπεδο ανάλυσης λογαριασμού, η δυνατότητα επιλεκτικής φραγής κλήσεων (όπως οι δαπανηρές κλήσεις σε υπηρεσίες πρόσθετου τέλους), η δυνατότητα των καταναλωτών να ελέγχουν τις δαπάνες τους με τη βοήθεια μέσων προπληρωμής και η δυνατότητα των καταναλωτών για τμηματική αποπληρωμή των αρχικών τελών σύνδεσης. Είναι δυνατόν να απαιτηθεί η αναθεώρηση ή η αλλαγή των μέτρων αυτών, ανάλογα με τις εξελίξεις στην αγορά. Οι υφιστάμενες συνθήκες δεν δικαιολογούν την επιβολή, σε φορείς εκμετάλλευσης που επιβαρύνονται με υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας, της υποχρέωσης να ειδοποιούν τους συνδρομητές για την υπέρβαση ενός προκαθορισμένου ορίου δαπανών ή για τυχόν ανωμαλίες όσον αφορά τον αριθμό των πραγματοποιούμενων κλήσεων. Η μελλοντική αναθεώρηση των σχετικών νομοθετικών διατάξεων θα πρέπει να εξετάσει αν τυχόν συντρέχει ανάγκη να ειδοποιούνται οι συνδρομητές για τους λόγους αυτούς.
- (16) Με εξαίρεση τις περιπτώσεις επανειλημμένης καθυστέρησης ή μη εξόφλησης των λογαριασμών, οι καταναλωτές θα πρέπει να προστατεύονται από την άμεση αποσύνδεση από το δίκτυο, λόγω μη εξόφλησης λογαριασμού και, ιδίως στην περίπτωση διαφορών που αφορούν μεγάλους λογαριασμούς για υπηρεσίες πρόσθετου τέλους, θα πρέπει να εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση στις βασικές τηλεφωνικές υπηρεσίες όσο εκκρεμεί η επίλυση της διαφοράς. Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίζουν ότι η παροχή της εν λόγω πρόσβασης συνεχίζεται μόνο εάν ο συνδρομητής συνεχίζει να καταβάλλει τα τέλη μίσθωσης της γραμμής.
- (17) Η ποιότητα και η τιμή αποτελούν βασικούς παράγοντες σε μια ανταγωνιστική αγορά και οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την ποιότητα των



## ▼B

υπηρεσιών που παρέχονται από επιχειρήσεις στις οποίες έχουν ανατεθεί υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας. Όσον αφορά την ποιότητα εξυπηρέτησης που επιτυγχάνουν αυτές οι επιχειρήσεις, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν τα ενδεικνυόμενα μέτρα, όποτε το κρίνουν αναγκαίο. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την επιτευχθείσα ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από άλλες επιχειρήσεις παροχής δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών σε χρήστες, σε σταθερές θέσεις.

- (18) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να δημιουργούν, όπου χρειάζεται, μηχανισμούς για τη χρηματοδότηση του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, εφόσον αποδεικνύεται ότι η παροχή των υπηρεσιών αυτών είναι δυνατή μόνο με ζημία ή με καθαρό κόστος που αφίσταται της συνήθους εμπορικής πρακτικής. Είναι σημαντικό να εξασφαλίζεται ο ορθός υπολογισμός του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας και κάθε χρηματοδότηση να προκαλεί την ελάχιστη δυνατή στρέβλωση στην αγορά και στις επιχειρήσεις, και να συνάδει με τα άρθρα 87 και 88 της συνθήκης.
- (19) Κάθε υπολογισμός του καθαρού κόστους της καθολικής υπηρεσίας θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το κόστος και τα έσοδα, καθώς και τα άυλα οφέλη που προκύπτουν από την παροχή καθολικής υπηρεσίας, δεν θα πρέπει όμως να δυσχεραίνει το γενικό στόχο της εξασφάλισης της αντιστοιχίας μεταξύ της τιμολόγησης και του κόστους. Το καθαρό κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, θα πρέπει να υπολογίζεται βάσει διαφανών διαδικασιών.
- (20) Ο συνυπολογισμός των άυλων οφελών σημαίνει ότι, για να καθοριστεί η συνολική επιβάρυνση κόστους, από το άμεσο καθαρό κόστος των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας, θα πρέπει να αφαιρείται μια χρηματική αποτίμηση των έμμεσων οφελών που αποκομίζει μια επιχείρηση λόγω της θέσης της, ως φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας.
- (21) Όταν μια υποχρέωση καθολικής υπηρεσίας επιβαρύνει υπερβολικά μια επιχείρηση, είναι σκόπιμο να επιτρέπεται στα κράτη μέλη να δημιουργούν μηχανισμούς για την ουσιαστική κάλυψη του καθαρού κόστους. Η κάλυψη μέσω δημοσίων κονδυλίων αποτελεί μια μέθοδο κάλυψης του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Είναι επίσης εύλογο το καθοριζόμενο καθαρό κόστος να καλύπτεται με όρους διαφάνειας από το σύνολο των χρηστών, μέσω της επιβολής εισφορών σε επιχειρήσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να χρηματοδοτούν το καθαρό κόστος των διαφόρων στοιχείων της καθολικής υπηρεσίας με διάφορους μηχανισμούς ή/και να χρηματοδοτούν το καθαρό κόστος ορισμένων ή όλων των στοιχείων με οποιονδήποτε από τους μηχανισμούς αυτούς ή με συνδυασμό τους. Εάν η κάλυψη του κόστους γίνεται μέσω της επιβολής εισφορών στις επιχειρήσεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι η μέθοδος κατανομής του κόστους μεταξύ τους, βασίζεται σε αντικειμενικά και αμερόληπτα κριτήρια και είναι σύμφωνη με την αρχή της αναλογικότητας. Η αρχή αυτή δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να απαλλάσσουν από την εκπλήρωση της σχετικής υποχρέωσης τους νεοεισερχόμενους φορείς, οι οποίοι δεν διαθέτουν ακόμη σημαντική παρουσία στην αγορά. Κάθε χρηματοδοτικός μηχανισμός θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι συντελεστές της αγοράς συνεισφέρουν μόνο στη χρηματοδότηση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας και όχι άλλων δραστηριοτήτων, οι οποίες δεν συνδέονται άμεσα με την παροχή υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Οι μηχανισμοί κάλυψης του κόστους θα πρέπει να σέβονται πάντοτε τις αρχές του κοινοτικού δικαίου, ιδίως

## ▼ B

όσον αφορά τους μηχανισμούς επιμερισμού και τις αρχές της αμεροληψίας και της αναλογικότητας. Κάθε χρηματοδοτικός μηχανισμός θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι χρήστες σε ένα κράτος μέλος δεν συνεισφέρουν στο κόστος της καθολικής υπηρεσίας σε άλλο κράτος μέλος, παραδείγματος χάριν, όταν πραγματοποιούνται κλήσεις από ένα κράτος μέλος σε άλλο.

- (22) Όταν τα κράτη μέλη αποφασίζουν να χρηματοδοτούν το καθαρό κόστος των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας από δημόσια κονδύλια, στη χρηματοδότηση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνεται η χρηματοδότηση από τους προϋπολογισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένων και άλλων δημόσιων πηγών χρηματοδότησης, όπως τα κρατικά λαχεία.
- (23) Το καθαρό κόστος των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας μπορεί να επιμερίζεται μεταξύ όλων ή μερικών συγκεκριμένων κλάσεων επιχειρήσεων. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι ο μηχανισμός επιμερισμού τηρεί τις αρχές της διαφάνειας, της μικρότερης δυνατής διατάραξης της αγοράς, της αμεροληψίας και της αναλογικότητας. Μικρότερη δυνατή διατάραξη της αγοράς σημαίνει ότι οι εισφορές θα πρέπει να εισπράττονται κατά τρόπο με τον οποίον να εξασφαλίζεται ότι μειώνονται όσο το δυνατόν περισσότερο οι επιπτώσεις της οικονομικής επιβάρυνσης των τελικών χρηστών, π.χ. με την ευρύτερη δυνατή σταδιακή καταβολή των εισφορών.
- (24) Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που επωφελούνται της χρηματοδότησης για την παροχή καθολικής υπηρεσίας, υποβάλλουν με επαρκείς λεπτομέρειες τα συγκεκριμένα στοιχεία που χρήζουν χρηματοδότησης προκειμένου να δικαιολογήσουν το αίτημά τους. Τα συστήματα των κρατών μελών για την κοστολόγηση και τη χρηματοδότηση των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας, θα πρέπει να ανακοινώνονται στην Επιτροπή προκειμένου να εξακριβώνεται αν συμβιβάζονται με τη συνθήκη. Οι καθορισμένοι φορείς εκμετάλλευσης έχουν συμφέρον να διογκώνουν το υπολογιζόμενο καθαρό κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν την ουσιαστική διαφάνεια και τον έλεγχο των ποσών που διατίθενται για τη χρηματοδότηση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας.
- (25) Οι αγορές επικοινωνιών εξακολουθούν να εξελίσσονται όσον αφορά τις υπηρεσίες και τα τεχνικά μέσα που χρησιμοποιούνται για την παροχή τους στους χρήστες. Οι υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας, οι οποίες καθορίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, θα πρέπει να επανεξετάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, με στόχο την υποβολή προτάσεων για την αλλαγή ή τον επαναπροσδιορισμό του πεδίου εφαρμογής. Η αναθεώρηση αυτή θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις μεταβαλλόμενες κοινωνικές, εμπορικές και τεχνολογικές συνθήκες, καθώς και το γεγονός ότι κάθε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής θα πρέπει να υπόκειται στη διπλή δοκιμασία των υπηρεσιών που διατίθενται στο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού, με τον κίνδυνο του κοινωνικού αποκλεισμού για όσους δεν μπορούν να την αντιμετωπίσουν. Σε κάθε αλλαγή του πεδίου εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν προωθούνται τεχνητά κάποιες τεχνολογικές επιλογές σε βάρος άλλων, ότι δεν επιβάλλεται δυσανάλογη χρηματοδοτική επιβάρυνση στις επιχειρήσεις του τομέα (γεγονός που θα έθετε σε κίνδυνο τις εξελίξεις στην αγορά και την καινοτομία) και ότι το βάρος της χρηματοδότησης δεν κατανέμεται άδικα στους καταναλωτές με χαμηλό εισόδημα. Κάθε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής σημαίνει αυτομάτως ότι το καθαρό κόστος δύναται να χρηματοδοτείται μέσω των επιτρεπόμενων από την παρούσα οδηγία μεθόδων. Τα κράτη μέλη δεν επιτρέπεται να επιβάλλουν



## ▼ B

στους συντελεστές της αγοράς χρηματοδοτικές εισφορές που αφορούν μέτρα τα οποία δεν αποτελούν τμήμα υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Κάθε μεμονωμένο κράτος μέλος διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει ειδικά μέτρα (εκτός του πεδίου εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας) και να τα χρηματοδοτεί σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, χωρίς όμως να επιβάλλει εισφορές στους συντελεστές της αγοράς.

- (26) Η ενίσχυση του ανταγωνισμού σε όλες τις αγορές πρόσβασης και υπηρεσιών αυξάνει τις δυνατότητες επιλογής των χρηστών. Το επίπεδο του πραγματικού ανταγωνισμού και των επιλογών ποικίλει, τόσο στην Κοινότητα όσο και στο εσωτερικό των κρατών μελών, μεταξύ γεωγραφικών περιοχών και μεταξύ αγορών πρόσβασης και υπηρεσιών. Ορισμένοι χρήστες ενδέχεται να εξαρτώνται απόλυτα από επιχειρήσεις με σημαντική ισχύ στην αγορά για την παροχή πρόσβασης και υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές, για λόγους αποτελεσματικότητας και ενθάρρυνσης του πραγματικού ανταγωνισμού, είναι σημαντικό οι υπηρεσίες που παρέχονται από επιχειρήσεις με σημαντική ισχύ στην αγορά να αντικατοπτρίζουν το κόστος. Για λόγους αποτελεσματικότητας και για κοινωνικούς λόγους, τα τιμολόγια των τελικών χρηστών θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν τις συνθήκες ζήτησης και κόστους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν προκαλούνται στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό. Ελλοχεύει ο κίνδυνος, μια επιχείρηση με σημαντική ισχύ στην αγορά να παρεμποδίζει ποικιλοτρόπως την είσοδο και άλλων επιχειρήσεων στην αγορά ή να προκαλεί στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό, π.χ. αυξάνοντας υπερβολικά τη χρέωση των υπηρεσιών που παρέχει ή μειώνοντας τις τιμές της για την προσέλκυση πελατών, προβαίνοντας σε υποχρεωτική δεσμοποίηση των λιανικών υπηρεσιών ή επιφυλάσσοντας, με αθέμιτο τρόπο, προνομιακή μεταχείριση σε ορισμένους πελάτες. Κατά συνέπεια, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν την εξουσία να επιβάλλουν, ως ύστατη λύση και μετά από τη δέουσα μελέτη του θέματος, ρυθμίσεις για τις λιανικές τιμές των επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην αγορά. Είναι δυνατόν να χρησιμοποιούνται ανώτατα όρια τιμών και ρυθμίσεων γεωγραφικής στάθμισης ή παρεμπερή μέσα, καθώς και μη κανονιστικά μέτρα, όπως οι δημόσια προσιτές συγκρίσεις τιμολογίων λιανικής, για την επίτευξη του διπλού στόχου της προώθησης του πραγματικού ανταγωνισμού με παράλληλη ικανοποίηση των αναγκών δημόσιου συμφέροντος, όπως η διατήρηση της οικονομικής προσιτότητας των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών για ορισμένους καταναλωτές. Προκειμένου να εκπληρώνουν τις κανονιστικής φύσεως υποχρεώσεις τους σε αυτόν τον τομέα, συμπεριλαμβανομένης της επιβολής ελέγχων των τιμολογίων, οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι αναγκαίο να έχουν πρόσβαση στις κατάλληλες κοστολογικές πληροφορίες. Ωστόσο, οι ρυθμιστικοί έλεγχοι των υπηρεσιών λιανικής θα πρέπει να επιβάλλονται μόνον όταν οι εθνικές κανονιστικές αρχές κρίνουν ότι, με σχετικά μέτρα χονδρικής ή μέτρα για την επιλογή ή την προεπιλογή του φορέα, δεν θα επετύγχαναν τον στόχο της εξασφάλισης πραγματικού ανταγωνισμού και δημόσιου συμφέροντος.
- (27) Όταν μια εθνική κανονιστική αρχή επιβάλλει υποχρεώσεις εφαρμογής ενός συστήματος λογιστικής καταγραφής προκειμένου να υποστηρίξει τους ελέγχους των τιμών, μπορεί να διενεργεί η ίδια ετήσιο έλεγχο για να εξασφαλίζει τη συμμόρφωση προς αυτό το σύστημα λογιστικής καταγραφής, υπό την προϋπόθεση ότι διαθέτει το απαιτούμενο ειδικευμένο προσωπικό, ή μπορεί να απαιτεί τη διενέργεια του ελέγχου από άλλον ειδικευμένο φορέα, ο οποίος είναι ανεξάρτητος από το συγκεκριμένο φορέα εκμετάλλευσης.
- (28) Κρίνεται αναγκαίο να εξασφαλιστεί η συνέχιση της εφαρμογής των υφιστάμενων διατάξεων της κοινοτικής νομοθεσίας τηλεπικοινωνιών για τη στοιχειώδη δέσμη υπηρεσιών μισθωμένων

## ▼ B

γραμμών, ιδίως της οδηγίας 92/44/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 1992, σχετικά με την εφαρμογή της παροχής ανοικτού δικτύου στις μισθωμένες γραμμές<sup>(1)</sup>, μέχρις ότου οι εθνικές κανονιστικές αρχές καθορίσουν, με τις διαδικασίες ανάλυσης της αγοράς που προβλέπονται από την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών (οδηγία πλαίσιο)<sup>(2)</sup>, ότι οι διατάξεις αυτές περιττεύουν πλέον διότι, στην επικράτειά τους, έχει αναπτυχθεί αρκούντως ανταγωνιστική αγορά. Ο βαθμός ανταγωνισμού είναι πιθανόν να ποικίλει μεταξύ των διαφόρων αγορών μισθωμένων γραμμών της στοιχειώδους δέσμης καθώς και μεταξύ διαφόρων μερών της επικράτειας. Κατά τη διεξαγωγή της ανάλυσης αγοράς, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να αξιολογούν χωριστά κάθε αγορά μισθωμένων γραμμών της στοιχειώδους δέσμης, λαμβάνοντας υπόψη τις γεωγραφικές της διαστάσεις. Οι υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών συνιστούν υποχρεωτικές υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται χωρίς την προσφυγή σε κανένα μηχανισμό αποζημίωσης. Η παροχή μισθωμένων γραμμών, εκτός της στοιχειώδους δέσμης μισθωμένων γραμμών, θα πρέπει να καλύπτεται από γενικές κανονιστικές διατάξεις του λιανικού εμπορίου και όχι από τις ειδικές απαιτήσεις που καλύπτουν την παροχή της στοιχειώδους δέσμης.

- (29) Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν επίσης, βάσει αναλύσεως της σχετικής αγοράς, να απαιτούν από τους φορείς εκμετάλλευσης κινητών δικτύων με σημαντική ισχύ στην αγορά, να επιτρέπουν στους συνδρομητές τους να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες οποιουδήποτε διασυνδεδεμένου παρόχου τηλεφωνικών υπηρεσιών διαθέσιμων στο κοινό είτε κατά την εκτέλεση συγκεκριμένης κλήσης είτε μέσω προεπιλογής.
- (30) Οι συμβάσεις αποτελούν σημαντικό μέσο στη διάθεση των χρηστών και των καταναλωτών για την εξασφάλιση ενός ελάχιστου επιπέδου διαφάνειας στην πληροφόρηση και ασφάλειας δικαίου. Οι περισσότεροι φορείς παροχής υπηρεσιών που λειτουργούν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον, συνάπτουν συμβάσεις με τους πελάτες τους για λόγους προσέλκυσης πελατών. Πέραν των διατάξεων της παρούσας οδηγίας, οι απαιτήσεις της ισχύουσας κοινοτικής νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή που αφορούν στις συμβάσεις, ιδίως η οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές<sup>(3)</sup> και η οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις<sup>(4)</sup>, εφαρμόζονται στις συναλλαγές με καταναλωτές στον τομέα των ηλεκτρονικών δικτύων και υπηρεσιών. Ειδικότερα, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαύουν ενός ελάχιστου επιπέδου ασφάλειας δικαίου όσον αφορά τις συμβατικές τους σχέσεις με τον άμεσο φορέα παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών, έτσι ώστε οι συμβατικοί όροι, οι προϋποθέσεις, η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι όροι καταγγελίας της σύμβασης και της υπηρεσίας, τα μέτρα αποζημίωσης και η διαδικασία επίλυσης των διαφορών να καθορίζονται στις συμβάσεις τους. Οι συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής υπηρεσιών πέραν εκείνων που παρέχουν άμεση τηλεφωνική υπηρεσία, θα πρέπει να περιέχουν τις ίδιες πληροφορίες. Τα μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας στις τιμές, στα τιμολόγια, στους όρους και τις προϋποθέσεις, θα συμβάλλουν στη βελτίωση της δυνατότητας επιλογής των καταναλωτών ώστε να επωφελούνται πλήρως από τον ανταγωνισμό.

(1) ΕΕ L 165 της 19.6.1992, σ. 27· οδηγία όπως τροποποιήθηκε τελευταία από την απόφαση αριθ. 98/80/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 14 της 20.1.1998, σ. 27).

(2) Βλέπε σελίδα 33 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας.

(3) ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29.

(4) ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σ. 19.

## ▼B

- (31) Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στις διαθέσιμες στο κοινό πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες επικοινωνιών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στην επικράτειά τους. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να συλλέγουν, με συστηματικό τρόπο, πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων στην επικράτειά τους υπηρεσιών, βάσει κριτηρίων που επιτρέπουν τη σύγκριση μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών και μεταξύ των κρατών μελών. Οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες επικοινωνιών σε ανταγωνιστικό περιβάλλον, μπορούν να παρέχουν επαρκείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες που παρέχουν με σκοπό εμπορικά οφέλη. Παρόλα αυτά, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν τη δημοσίευση των πληροφοριών αυτών, εφόσον αποδειχθεί ότι οι πληροφορίες αυτές δεν διατίθενται πραγματικά στο κοινό.
- (32) Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να απολαύουν εγγύησης διαλειτουργικότητας για το σύνολο του εξοπλισμού ψηφιακής τηλεοπτικής λήψης που πωλείται στην Κοινότητα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επιβάλλουν ελάχιστα εναρμονισμένα πρότυπα σε σχέση με τον εν λόγω εξοπλισμό. Τα πρότυπα αυτά μπορούν να αναπροσαρμόζονται κατά καιρούς, ανάλογα με την τεχνολογική πρόοδο και τις εξελίξεις στην αγορά.
- (33) Είναι επιθυμητό να παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα να επιτυγχάνουν την πληρέστερη δυνατή σύνδεση με ψηφιακές τηλεοπτικές συσκευές. Η διαλειτουργικότητα είναι εξελισσόμενη έννοια στις δυναμικές αγορές. Οι φορείς τυποποίησης θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να εξασφαλίζουν ότι τα κατάλληλα πρότυπα εξελίσσονται παράλληλα με τις σχετικές τεχνολογίες. Είναι επίσης σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι υπάρχουν σύνδεσμοι για τις τηλεοπτικές συσκευές, οι οποίοι μπορούν να μεταδίδουν όλα τα απαιτούμενα στοιχεία ενός ψηφιακού σήματος, συμπεριλαμβανομένων των σημάτων ήχου και εικόνας, των πληροφοριών για την υπό όρους πρόσβαση, των πληροφοριών για τις υπηρεσίες, των Πληροφοριών Διεπαφής Προγράμματος (API) και των πληροφοριών σχετικά με την προστασία έναντι αντιγραφής. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία εξασφαλίζει ότι η λειτουργικότητα της ανοικτής διεπαφής για τις ψηφιακές τηλεοπτικές συσκευές, δεν περιορίζεται από τους φορείς εκμετάλλευσης δικτύων, παρόχους υπηρεσιών ή κατασκευαστές εξοπλισμού και εξακολουθεί να εξελίσσεται παράλληλα με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Είναι σκόπιμη η δημιουργία ενός κοινού προτύπου για την παρουσίαση και την εμφάνιση των ψηφιακών αλληλεπιδραστικών τηλεοπτικών υπηρεσιών μέσω ενός μηχανισμού καθοδηγούμενου από την αγορά, δεδομένου ότι θα ωφελούσε τους καταναλωτές. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή μπορούν να αναλαμβάνουν πολιτικές πρωτοβουλίες, συμβατές προς τη συνθήκη, για να ενθαρρύνουν την εξέλιξη αυτή.
- (34) Όλοι οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να εξακολουθούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες τηλεφωνητή, ανεξάρτητα από τον οργανισμό που παρέχει πρόσβαση στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο.
- (35) Η παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και καταλόγων είναι ήδη ανοικτή στον ανταγωνισμό. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας συμπληρώνουν τις διατάξεις της οδηγίας 97/66/EK και παρέχουν στους συνδρομητές το δικαίωμα αναγραφής των προσωπικών τους δεδομένων σε έντυπο ή σε ηλεκτρονικό κατάλογο. Όλοι οι φορείς παροχής υπηρεσιών που διαθέτουν αριθμούς τηλεφώνου στους συνδρομητές τους, υποχρεούνται να διαθέτουν τις σχετικές πληροφορίες κατά τρόπο δίκαιο, κοστοστρεφή και αμερόληπτο.

## ▼B

- (36) Είναι σημαντικό οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να καλούν ατελώς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», καθώς και κάθε εθνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης, από οποιοδήποτε τηλέφωνο, συμπεριλαμβανομένων των κοινόχρηστων τηλεφώνων, χωρίς χρήση μέσου πληρωμής. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν ήδη προβεί στις αναγκαίες οργανωτικές ρυθμίσεις για τον εθνικό οργανισμό συστημάτων έκτακτης ανάγκης, προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι οι κλήσεις στον αριθμό αυτό απαντώνται και διεκπεραιώνονται δεόντως. Οι πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος, οι οποίες πρόκειται να διατίθενται στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, στο μέτρο του τεχνικώς εφικτού, βελτιώνουν το επίπεδο της προστασίας και της ασφάλειας των χρηστών του «112» και βοηθούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης κατά τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους, υπό τον όρο ότι εξασφαλίζεται η μεταφορά κλήσεων και συναφών δεδομένων στις αρμόδιες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Η λήψη και η χρησιμοποίηση τέτοιων πληροφοριών θα πρέπει να είναι σύμφωνες προς το σχετικό κοινοτικό δίκαιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων. Η σταθερή βελτίωση της τεχνολογίας των πληροφοριών υποστηρίζει προοδευτικά τον ταυτόχρονο χειρισμό αρκετών γλωσσών στα δίκτυα, με εύλογο κόστος. Η εξέλιξη αυτή αυξάνει το επίπεδο της ασφάλειας των ευρωπαϊών πολιτών που χρησιμοποιούν τον ενιαίο αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112».
- (37) Η εύκολη πρόσβαση στις διεθνείς τηλεφωνικές υπηρεσίες είναι ζωτικής σημασίας για τους ευρωπαίους πολίτες και για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις. Ο κωδικός «00» έχει ήδη καθιερωθεί ως ο πρότυπος διεθνής τηλεφωνικός κωδικός πρόσβασης στην Κοινότητα. Είναι δυνατό να θεσπισθούν ή να εξακολουθήσουν να ισχύουν, ειδικές ρυθμίσεις για τις συνδιαλέξεις μεταξύ γειτονικών περιοχών εκατέρωθεν των συνόρων μεταξύ κρατών μελών. Η ITU έχει χορηγήσει, σύμφωνα με τη σύσταση E.164 της ITU, τον κωδικό «3883» στον Ευρωπαϊκό Χώρο Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης (ETNS). Για να εξασφαλιστεί η σύνδεση των κλήσεων προς το ETNS, οι επιχειρήσεις που εκμεταλλεύονται δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις που χρησιμοποιούν τον κωδικό «3883» διασυνδέονται απευθείας ή εμμέσως με τα εξυπηρετητικά δίκτυα του ETNS τα οποία ορίζονται στα σχετικά πρότυπα του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τυποποίησης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (ETSI). Οι ρυθμίσεις αυτές διασύνδεσης θα πρέπει να διέπονται από τις διατάξεις της οδηγίας 2002/19/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση) <sup>(1)</sup>.
- (38) Η πρόσβαση των τελικών χρηστών σε όλους τους πόρους αριθμοδότησης της Κοινότητας αποτελεί ζωτική προϋπόθεση για μια ενιαία αγορά. Η πρόσβαση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει τους δωρεάν αριθμούς, τους αριθμούς πρόσθετου τέλους και άλλους μη γεωγραφικούς αριθμούς, πλην των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει, για εμπορικούς λόγους, να περιορίζει την πρόσβαση από ορισμένες γεωγραφικές περιοχές. Τα τέλη που επιβαρύνουν τα μέρη που καλούν από περιοχές, εκτός του συγκεκριμένου κράτους μέλους, δεν χρειάζεται να είναι τα ίδια με εκείνα που επιβαρύνουν τα μέλη που καλούν από περιοχές εντός του κράτους μέλους αυτού.
- (39) Οι ευκολίες τονικής επιλογής και αναγνώρισης καλούσας γραμμής διατίθενται συνήθως στα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα και, κατά συνέπεια, είναι δυνατό να αυξάνεται η παροχή τους με

<sup>(1)</sup> Βλέπε σελίδα 7 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας.

## ▼ B

μικρό ή και με μηδενικό κόστος. Η χρήση της τονικής επιλογής για την επαφή των χρηστών με ειδικές υπηρεσίες και ευκολίες, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, παρουσιάζει τάσεις αύξησης, η δε αδυναμία παροχής της ευκολίας αυτής μπορεί να αποκλείσει τον χρήστη από τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών. Εφόσον οι εν λόγω ευκολίες είναι ήδη διαθέσιμες, δεν απαιτείται από τα κράτη μέλη να επιβάλλουν υποχρέωση για την παροχή τους. Η οδηγία 97/66/EK διασφαλίζει την ιδιωτική ζωή των χρηστών όσον αφορά την ανάλυση λογαριασμού, παρέχοντας στους χρήστες τα μέσα για την προστασία του δικαιώματός τους της ιδιωτικής ζωής, με την εφαρμογή της αναγνώρισης της καλούσας γραμμής. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών αυτών, σε πανευρωπαϊκή βάση, θα ωφελούσε τους καταναλωτές και ενθαρρύνεται από την παρούσα οδηγία.

- (40) Ο φορητός αριθμός αποτελεί βασικό μέσο διευκόλυνσης των επιλογών του καταναλωτή και του αποτελεσματικού ανταγωνισμού σε ανταγωνιστικό τηλεπικοινωνιακό περιβάλλον, ώστε οι τελικοί χρήστες που υποβάλλουν σχετικό αίτημα να έχουν τη δυνατότητα διατήρησης του ίδιου αριθμού (-ών) στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο, ανεξαρτήτως του φορέα παροχής της υπηρεσίας. Η παροχή της ευκολίας αυτής μεταξύ συνδέσεων με το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερές και σε μη σταθερές θέσεις δεν καλύπτεται από την παρούσα οδηγία. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν διατάξεις για τη μεταφορά αριθμών μεταξύ δικτύων που παρέχουν υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις και κινητών δικτύων.
- (41) Οι επιπτώσεις της φορητότητας των αριθμών ενισχύονται σημαντικά όταν υπάρχει διαφανής πληροφόρηση για τις τιμές, τόσο για τους τελικούς χρήστες που μεταφέρουν τους αριθμούς τους όσο και για τους τελικούς χρήστες που καλούν όσους έχουν μεταφέρει τους αριθμούς τους. Στο μέτρο του εφικτού, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να διευκολύνουν την κατάλληλη διαφάνεια τιμών στο πλαίσιο της εφαρμογής της φορητότητας αριθμού.
- (42) Όταν εξασφαλίζουν την κοστοστρέφεια των τιμών για διασύνδεση που σχετίζεται με την παροχή φορητότητας αριθμού, οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν επίσης να λαμβάνουν υπόψη τις τιμές που ισχύουν σε συγκρίσιμες αγορές
- (43) Επί του παρόντος, τα κράτη μέλη επιβάλλουν ορισμένες υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» σε δίκτυα για τη διάδοση στο κοινό ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών εκπομπών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν αναλογικές υποχρεώσεις σε επιχειρήσεις που ευρίσκονται στη δικαιοδοσία τους, για την εξυπηρέτηση θεμιτών στόχων δημόσιας πολιτικής: οι εν λόγω υποχρεώσεις θα πρέπει όμως να επιβάλλονται μόνον όπου είναι απαραίτητο για την κάλυψη στόχων δημόσιου συμφέροντος, σαφώς καθορισμένων από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ενώ θα πρέπει να είναι αναλογικές και διαφανείς και να υπόκεινται σε περιοδική επανεξέταση. Οι υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» τις οποίες επιβάλλουν τα κράτη μέλη, θα πρέπει να είναι εύλογες, δηλαδή θα πρέπει να είναι αναλογικές και διαφανείς, βάσει σαφώς καθορισμένων στόχων δημοσίου συμφέροντος, και θα μπορούσαν, ανάλογα με την περίπτωση, να συνεπάγονται την πρόβλεψη ανάλογης αποζημίωσης. Ανάμεσα σε τέτοιες υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» μπορεί να περιλαμβάνεται και η υποχρέωση παροχής υπηρεσιών μετάδοσης ειδικά σχεδιασμένων για να διευκολύνουν την πρόσβαση των χρηστών με ειδικές ανάγκες.
- (44) Τα δίκτυα που χρησιμοποιούνται για τη διανομή ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών εκπομπών στο κοινό, περιλαμβάνουν την καλωδιακή



## ▼ B

τηλεόραση, τα δορυφορικά και τα επίγεια δίκτυα εκπομπών. Ενδέχεται επίσης να περιλαμβάνουν άλλα δίκτυα στο μέτρο που ένας σημαντικός αριθμός τελικών χρηστών χρησιμοποιεί τα δίκτυα αυτά ως το κύριο μέσο λήψης των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών.

- (45) Οι υπηρεσίες που προσφέρουν περιεχόμενο, όπως προσφορά προς πώληση μιας δέσμης περιεχομένου ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών εκπομπών, δεν καλύπτονται από το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι πάροχοι των υπηρεσιών αυτών δεν θα πρέπει να υποβάλλονται σε υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας όσον αφορά τις δραστηριότητες αυτές. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει τα μέτρα που λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο, σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, όσον αφορά τις υπηρεσίες αυτές.
- (46) Εφόσον ένα κράτος μέλος επιδιώκει να εξασφαλίσει την παροχή άλλων ειδικών υπηρεσιών σε ολόκληρη την επικράτειά του, οι υποχρεώσεις αυτές θα πρέπει να εκπληρώνονται στη βάση της οικονομικής απόδοσης και εκτός του πεδίου εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν πρόσθετα μέτρα (όπως διευκόλυνση της ανάπτυξης της υποδομής ή των υπηρεσιών στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η αγορά δεν καλύπτει ικανοποιητικά τις απαιτήσεις των τελικών χρηστών ή των καταναλωτών) σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο. Ανταποκρινόμενο στην πρωτοβουλία eEurope της Επιτροπής, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας της 23ης και 24ης Μαρτίου 2000, κάλεσε τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ότι όλα τα σχολεία θα διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και σε πόρους για τα πολυμέσα.
- (47) Σε ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών και των καταναλωτών, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις εθνικές κανονιστικές αρχές κατά την εξέταση θεμάτων συναφών με τα δικαιώματα των τελικών χρηστών. Θα πρέπει να θεσπιστούν αποτελεσματικές διαδικασίες για την επίλυση των διαφορών μεταξύ των καταναλωτών, αφ' ενός, και, αφ' ετέρου, των επιχειρήσεων παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών επικοινωνιών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λαμβάνουν πλήρως υπόψη τη σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής, της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης <sup>(1)</sup>.
- (48) Η από κοινού ρύθμιση θα μπορούσε να αποτελέσει κατάλληλο μέσο για την προώθηση αυστηρότερων ποιοτικών προτύπων και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών. Η από κοινού ρύθμιση θα πρέπει να διέπεται από τις ίδιες αρχές, όπως η επίσημη ρύθμιση, θα πρέπει δηλαδή να είναι αντικειμενική, δικαιολογημένη, αναλογική, χωρίς διακρίσεις και διαφανής.
- (49) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ορίσει στοιχεία προστασίας των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων σαφών συμβατικών όρων και μηχανισμών επίλυσης των διαφορών, καθώς επίσης και διαφάνεια στην τιμολόγηση για τους καταναλωτές. Θα πρέπει επίσης να ενθαρρύνει την επέκταση των πλεονεκτημάτων αυτών σε άλλες κατηγορίες τελικών χρηστών, και ιδίως τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- (50) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να λαμβάνουν μέτρα που αιτιολογούνται από λόγους οι οποίοι αναφέρονται στα άρθρα 30 και 46 της συνθήκης, ιδίως από λόγους δημόσιας ασφάλειας, δημόσιας τάξης και δημόσιας ηθικής.

<sup>(1)</sup> EE L 115 της 17.4.1998, σ. 31.

**▼ B**

- (51) Δεδομένου ότι οι στόχοι της προβλεπόμενης δράσης, ήτοι ο καθορισμός ενός κοινού επιπέδου καθολικής υπηρεσίας στον τομέα των τηλεπικοινωνιών για όλους τους ευρωπαίους χρήστες και εναρμονισμένων όρων πρόσβασης και χρήσης δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων σε σταθερές θέσεις και συναφών διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών καθώς και η επίτευξη ενός εναρμονισμένου πλαισίου για τη ρύθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών ευκολιών, είναι αδύνατον να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη, και μπορούν, συνεπώς, λόγω των διαστάσεων ή των αποτελεσμάτων της δράσης, να επιτευχθούν καλλίτερα σε κοινοτικό επίπεδο, η Κοινότητα μπορεί να θεσπίσει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπως εκτίθεται στο άρθρο 5 της συνθήκης. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως εκτίθεται στο εν λόγω άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των εν λόγω στόχων.
- (52) Τα αναγκαία μέτρα για την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να θεσπισθούν σύμφωνα με την απόφαση 1999/468/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Ιουνίου 1999, για τον καθορισμό των όρων άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων που ανατίθενται στην Επιτροπή<sup>(1)</sup>,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

## ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

**▼ M1***Άρθρο 1***Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής**

1. Στο πλαίσιο της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο), η παρούσα οδηγία αφορά την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους τελικούς χρήστες. Σκοπός είναι να εξασφαλισθεί η διάθεση, σε ολόκληρη την Κοινότητα, διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών καλής ποιότητας μέσω πραγματικού ανταγωνισμού και επιλογών, καθώς και να αντιμετωπιστούν οι περιπτώσεις όπου οι ανάγκες των τελικών χρηστών δεν καλύπτονται ικανοποιητικά από την αγορά. Η οδηγία περιλαμβάνει επίσης διατάξεις όσον αφορά ορισμένες πτυχές του τερματικού εξοπλισμού που αποσκοπούν στο να διευκολύνουν την πρόσβαση για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

2. Η παρούσα οδηγία καθορίζει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών καθώς και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των επιχειρήσεων που παρέχουν διαθέσιμα στο κοινό δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Όσον αφορά την εξασφάλιση της παροχής καθολικής υπηρεσίας μέσα σε ένα περιβάλλον ανοικτών και ανταγωνιστικών αγορών, η παρούσα οδηγία ορίζει τη στοιχειώδη δέσμη υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι οι τελικοί χρήστες, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε προσιτή τιμή και χωρίς στρέβλωση του ανταγωνισμού. Η παρούσα οδηγία καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις όσον αφορά την παροχή ορισμένων υποχρεωτικών υπηρεσιών.

**▼ M2**

3. Τα εθνικά μέτρα για την πρόσβαση των τελικών χρηστών σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών και εφαρμογών από τους τελικούς χρήστες μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις βασικές ελευθερίες των φυσικών προσώπων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που άπτονται του

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 184 της 17.7.1999, σ. 23.

**▼ M2**

ιδιωτικού βίου και της πρόσβασης στη δικαιοσύνη, όπως ορίζονται στο άρθρο 6 της Ευρωπαϊκής σύμβασης για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών.

**▼ M1**

4. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας όσον αφορά τα δικαιώματα των τελικών χρηστών εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των κοινοτικών κανόνων για την προστασία των καταναλωτών, και ιδίως των οδηγιών 93/13/ΕΟΚ και 97/7/ΕΚ, καθώς και των εθνικών κανόνων που είναι σύμφωνοι με το κοινοτικό δίκαιο.

**▼ B***Άρθρο 2***Ορισμοί**

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, εφαρμόζονται οι ορισμοί που αναφέρονται στο άρθρο 2 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία πλαίσιο).

Επιπλέον, εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) «Κοινόχρηστο τηλέφωνο»: τηλέφωνο διαθέσιμο στο κοινό εν γένει, για τη χρήση του οποίου μπορεί να απαιτείται χρήση κέρματος ή/και πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας ή/και προπληρωμένης κάρτας, συμπεριλαμβανομένων των καρτών που χρησιμοποιούνται με κώδικα επιλογής.

**▼ M1**

γ) «διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία»: υπηρεσία διαθέσιμη στο κοινό για τη δημιουργία και τη λήψη, άμεσα ή έμμεσα, εθνικών κλήσεων ή εθνικών και διεθνών κλήσεων, μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης.

δ) «γεωγραφικός αριθμός»: αριθμός ο οποίος περιλαμβάνεται στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης, μέρος της ακολουθίας των ψηφίων του οποίου έχει γεωγραφική σημασία και χρησιμοποιείται για τη δρομολόγηση κλήσεων προς τον φυσικό τόπο του σημείου τερματισμού δικτύου (ΣΤΔ).

στ) «Μη γεωγραφικός αριθμός»: αριθμός που περιλαμβάνεται στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης και δεν είναι γεωγραφικός αριθμός. Συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, αριθμοί κινητών τηλεφώνων, αριθμοί ατελούς κλήσης και αριθμοί πρόσθετου τέλους.

**▼ B**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ,  
ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ***Άρθρο 3***Διάθεση της καθολικής υπηρεσίας**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο διατίθενται σε καθορισμένη ποιότητα σε κάθε τελικό χρήστη στην επικράτειά τους, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική του θέση, και, υπό το πρίσμα των ειδικών εθνικών προϋποθέσεων, σε προσιτή τιμή.

**▼ B**

2. Τα κράτη μέλη καθορίζουν την πιο αποτελεσματική και ενδεδειγμένη προσέγγιση για τη διασφάλιση της υλοποίησης της καθολικής υπηρεσίας, με σεβασμό στις αρχές της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αναλογικότητας. Επιδιώκουν να ελαχιστοποιούν τις στρεβλώσεις στην αγορά, ιδίως όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών με τιμές ή άλλους όρους και προϋποθέσεις που αποκλίνουν από τους συνήθεις εμπορικούς όρους, ενώ παράλληλα διαφυλάσσουν το δημόσιο συμφέρον.

**▼ M1***Άρθρο 4***Παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι κάθε εύλογο αίτημα για σύνδεση, σε σταθερές θέσεις, με δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ικανοποιείται από μια τουλάχιστον επιχείρηση.

2. Η παρεχόμενη σύνδεση πρέπει να επιτρέπει την υποστήριξη φωνητικών επικοινωνιών, τηλεομοιοτυπικών επικοινωνιών και επικοινωνιών δεδομένων, με ρυθμούς δεδομένων που είναι επαρκείς προκειμένου να επιτρέπουν τη λειτουργική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, λαμβάνοντας υπόψη τις επικρατούσες τεχνολογίες που χρησιμοποιεί η πλειοψηφία των συνδρομητών και την τεχνολογική σκοπιμότητα.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι κάθε εύλογο αίτημα για παροχή διαθέσιμης στο κοινό τηλεφωνικής υπηρεσίας μέσω της σύνδεσης με το δίκτυο που προβλέπεται στην παράγραφο 1, η οποία επιτρέπει τη δημιουργία και τη λήψη εθνικών και διεθνών κλήσεων ικανοποιείται από μία τουλάχιστον επιχείρηση.

**▼ B***Άρθρο 5***Υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου και κατάλογοι**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι:

- α) διατίθεται στους τελικούς χρήστες ένας τουλάχιστον πλήρης κατάλογος συνδρομητών, σε εγκεκριμένη από την αρμόδια αρχή μορφή, είτε έντυπη είτε ηλεκτρονική είτε σε αμφότερες τις μορφές, ο οποίος ενημερώνεται τακτικά, τουλάχιστον μια φορά ετησίως·
- β) διατίθεται σε όλους τους τελικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών κοινοχρήστων τηλεφώνων, τουλάχιστον μία πλήρη τηλεφωνική υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου.

**▼ M1**

2. Οι κατάλογοι που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν, με την επιφύλαξη του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές τηλεπικοινωνίες) <sup>(1)</sup>, όλους τους συνδρομητές των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

<sup>(1)</sup> EE L 201 της 31.7.2002, σ. 37.

**▼ B**

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η ή οι επιχειρήσεις που παρέχουν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, εφαρμόζουν την αρχή της αμεροληψίας κατά την επεξεργασία των πληροφοριών που τους διατίθενται από άλλες επιχειρήσεις.

*Άρθρο 6***▼ M1****Κοινόχρηστα τηλέφωνα και άλλα σημεία πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις με στόχο τη διασφάλιση της παροχής κοινόχρηστων τηλεφώνων ή λοιπών σημείων πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία, για την ικανοποίηση των εύλογων αναγκών των τελικών χρηστών όσον αφορά τη γεωγραφική κάλυψη, τον αριθμό των τηλεφώνων ή λοιπών σημείων πρόσβασης, την ευκολία πρόσβασης από χρήστες με αναπηρίες, και την ποιότητα των υπηρεσιών.

**▼ B**

2. Κάθε κράτος μέλος εξασφαλίζει ότι η εθνική του κανονιστική αρχή μπορεί να αποφασίσει να μην επιβάλει υποχρεώσεις δυνάμει της παραγράφου 1, στο σύνολο ή σε μέρος της επικράτειάς του, εάν, βάσει διαβούλευσης των ενδιαφερομένων, όπως αναφέρεται στο άρθρο 33, κρίνει ότι οι εν λόγω ευκολίες ή συγκρίσιμες υπηρεσίες είναι ευρέως διαθέσιμες.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης κλήσεων έκτακτης ανάγκης από κοινόχρηστα τηλέφωνα, με χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης 112, καθώς και άλλων εθνικών αριθμών έκτακτης ανάγκης, ατελώς στο σύνολο τους και χωρίς υποχρέωση χρήσης οποιουδήποτε μέσου πληρωμής.

**▼ M1***Άρθρο 7***Μέτρα για τελικούς χρήστες με αναπηρία**

1. Εκτός εάν έχουν οριστεί συγκεκριμένες απαιτήσεις δυνάμει του Κεφαλαίου IV που επιτυγχάνουν ισοδύναμο αποτέλεσμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν ειδικά μέτρα για να εξασφαλίζουν, στους τελικούς χρήστες με αναπηρία, πρόσβαση με οικονομικά προσιτό τρόπο στις υπηρεσίες που προσδιορίζονται στο άρθρο 4, παράγραφος 3, και στο άρθρο 5, σε επίπεδο ισοδύναμο με εκείνο της πρόσβασης που παρέχεται σε άλλους τελικούς χρήστες. Τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τις εθνικές κανονιστικές αρχές να αξιολογούν τις γενικές ανάγκες και τις ειδικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων της έκτασης και της συγκεκριμένης μορφής τέτοιων ειδικών μέτρων για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

2. Αναλόγως των εθνικών συνθηκών, τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν ειδικά μέτρα, για να εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να επωφελούνται εξίσου από τις δυνατότητες επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των φορέων παροχής υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.

3. Κατά τη λήψη των μέτρων που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2, τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τη συμμόρφωση προς τα σχετικά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με τα άρθρα 17 και 18 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).



▼ B*Άρθρο 8***Καθορισμός επιχειρήσεων**

1. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν μία ή περισσότερες επιχειρήσεις οι οποίες εγγυώνται την παροχή καθολικής υπηρεσίας, όπως ορίζεται στα άρθρα 4, 5, 6 και 7, και, ανάλογα με την περίπτωση, το άρθρο 9 παράγραφος 2, έτσι ώστε να είναι δυνατόν να καλύπτεται το σύνολο της εθνικής επικράτειας. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν διαφορετικές επιχειρήσεις ή ομάδες επιχειρήσεων για την παροχή των διαφόρων στοιχείων της καθολικής υπηρεσίας και/ή για να καλύπτουν διαφορετικά μέρη της εθνικής επικράτειας.

2. Κατά τον καθορισμό των επιχειρήσεων στις οποίες αναθέτουν υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας, σε μέρος ή στο σύνολο της εθνικής επικράτειας, τα κράτη μέλη χρησιμοποιούν αποτελεσματικό, αντικειμενικό, διαφανή και αμερόληπτο μηχανισμό καθορισμού, μέσω του οποίου καμία επιχείρηση δεν αποκλείεται εκ των προτέρων από τον καθορισμό. Οι εν λόγω μέθοδοι καθορισμού εξασφαλίζουν ότι, η καθολική υπηρεσία παρέχεται με τρόπο οικονομικά αποδοτικό και μπορούν να χρησιμοποιούνται για να προσδιορίζεται το καθαρό κόστος της υποχρέωσης παροχής καθολικής υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 12.

▼ M1

3. Σε περίπτωση που μία καθορισμένη σύμφωνα με την παράγραφο 1 επιχείρηση προτίθεται να διαθέσει σημαντικό μέρος ή το σύνολο των στοιχείων του δικτύου της τοπικής πρόσβασης σε διακριτή νομική οντότητα υπό διαφορετική ιδιοκτησία, ενημερώνει εκ των προτέρων και εγκαίρως την εθνική κανονιστική αρχή, ούτως ώστε αυτή να μπορέσει να εκτιμήσει τις επιπτώσεις της σχεδιαζόμενης συναλλαγής στην παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και στην παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 4. Η εθνική κανονιστική αρχή μπορεί να επιβάλλει, να τροποποιεί ή να καταγγέλλει ειδικές υποχρεώσεις σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2 της οδηγίας 2002/20/EK (οδηγία για την αδειοδότηση).

▼ B*Άρθρο 9***Προσιτότητα τιμολογίων**▼ M1

1. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές παρακολουθούν την εξέλιξη και το επίπεδο των λιανικών τιμολογίων των υπηρεσιών, οι οποίες, σύμφωνα με τα άρθρα 4 έως 7, υπάγονται στις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας και είτε παρέχονται από καθορισμένες επιχειρήσεις είτε διατίθενται στην αγορά, εάν δεν έχουν καθοριστεί επιχειρήσεις για τις υπηρεσίες αυτές, ιδίως σε σχέση με τις εθνικές τιμές καταναλωτή και το εισόδημα.

2. Αναλόγως των εθνικών συνθηκών, τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τις καθορισμένες επιχειρήσεις να παρέχουν στους καταναλωτές τιμολογιακές επιλογές ή δέσμες, οι οποίες είναι διαφορετικές από τους συνήθεις εμπορικούς όρους, προκειμένου ιδίως να εξασφαλίζεται ότι τα πρόσωπα με χαμηλό εισόδημα ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες δεν αποκλείονται από την πρόσβαση στο δίκτυο που αναφέρεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 ή από τη χρήση των υπηρεσιών που προσδιορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 3, και στα άρθρα 5, 6 και 7 εφόσον εμπίπτουν στις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας και παρέχονται από καθορισμένες επιχειρήσεις.

▼ B

3. Εκτός από τις διατάξεις για την υποχρέωση των καθορισμένων επιχειρήσεων να παρέχουν ειδικές τιμολογιακές επιλογές ή να τηρούν ανώτατα όρια τιμών ή γεωγραφική στάθμιση των τιμών ή άλλα παρόμοια συστήματα, τα κράτη μέλη μπορούν να εξασφαλίζουν ότι παρέχεται στήριξη στους καταναλωτές οι οποίοι έχουν ανιχνευθεί ως έχοντες χαμηλό εισόδημα ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.

**▼B**

4. Τα κράτη μέλη δύνανται να υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις που υπέχουν τις προβλεπόμενες στα άρθρα 4, 5, 6 και 7 υποχρεώσεις, να εφαρμόζουν κοινά τιμολόγια, συμπεριλαμβανομένης της γεωγραφικής στάθμισης των τιμών, στο σύνολο της επικράτειας, υπό το πρίσμα των εθνικών συνθηκών, ή να τηρούν ανώτατα όρια τιμών.

5. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι, αν μια καθορισμένη επιχείρηση υποχρεούται να παρέχει ειδικές τιμολογιακές επιλογές, ενιαία τιμολόγια, συμπεριλαμβανομένης της γεωγραφικής στάθμισης των τιμών, ή να τηρεί ανώτατα όρια τιμών, οι όροι χαρακτηρίζονται από πλήρη διαφάνεια και δημοσιεύονται και εφαρμόζονται σύμφωνα με την αρχή της αμεροληψίας. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν την τροποποίηση ή την ανάκληση συγκεκριμένων συστημάτων.

*Άρθρο 10***Έλεγχος δαπανών**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι καθορισμένες επιχειρήσεις, κατά την παροχή ευκολιών και υπηρεσιών πέραν εκείνων που αναφέρονται στα άρθρα 4, 5, 6 και 7 και στο άρθρο 9 παράγραφος 2, καθορίζουν όρους και προϋποθέσεις έτσι ώστε ο συνδρομητής να μην είναι υποχρεωμένος να πληρώνει για ευκολίες ή υπηρεσίες, που δεν είναι απαραίτητες ούτε υποχρεωτικές για την αιτούμενη υπηρεσία.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι καθορισμένες επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις δυνάμει των άρθρων 4, 5, 6 και 7 και του άρθρου 9 παράγραφος 2, παρέχουν τις ειδικές ευκολίες και υπηρεσίες που περιγράφονται στο παράρτημα I, μέρος A, προκειμένου οι συνδρομητές να μπορούν να παρακολουθούν και να ελέγχουν τις δαπάνες τους και να αποφεύγουν τυχόν αδικαιολόγητη αποσύνδεση της υπηρεσίας.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η αρμόδια αρχή μπορεί να μην εφαρμόζει τις απαιτήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2, σε ολόκληρη την εθνική τους επικράτεια ή σε τμήμα της, εάν κρίνει ότι η ευκολία είναι ευρέως διαθέσιμη.

*Άρθρο 11***Ποιότητα υπηρεσιών των καθορισμένων επιχειρήσεων**

1. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι, όλες οι καθορισμένες επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις δυνάμει των άρθρων 4, 5, 6 και 7 και του άρθρου 9 παράγραφος 2, δημοσιεύουν επαρκείς και ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στην παροχή καθολικής υπηρεσίας, βάσει των παραμέτρων, των ορισμών και των μεθόδων μέτρησης της ποιότητας της υπηρεσίας που περιλαμβάνονται στο παράρτημα III. Οι δημοσιευόμενες πληροφορίες διαβιβάζονται επίσης στην εθνική κανονιστική αρχή.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να ορίζουν, μεταξύ άλλων, πρόσθετα πρότυπα ποιότητας της υπηρεσίας στις περιπτώσεις όπου έχουν αναπτυχθεί οι σχετικές παράμετροι, για την αξιολόγηση της απόδοσης των επιχειρήσεων όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών σε τελικούς χρήστες και καταναλωτές με ειδικές ανάγκες. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες σχετικά με την απόδοση των επιχειρήσεων ως προς τις συγκεκριμένες παραμέτρους δημοσιεύονται επίσης και διατίθενται στην εθνική κανονιστική αρχή.

3. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές δύνανται να προσδιορίζουν, επιπλέον, το περιεχόμενο και τη μορφή των προς δημοσίευση πληροφοριών και τον τρόπο δημοσίευσής τους, ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες.

**▼ M1**

4. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να ορίζουν στόχους επιδόσεων για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, οι εθνικές κανονιστικές αρχές λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των ενδιαφερομένων, όπως προβλέπεται ιδίως στο άρθρο 33.

**▼ B**

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να παρακολουθούν την τήρηση αυτών των στόχων επιδόσεων από τις καθορισμένες επιχειρήσεις.

6. Η κατ' επανάληψη αδυναμία μιας επιχείρησης να τηρήσει τους στόχους επιδόσεων μπορεί να προκαλέσει τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων σύμφωνα με την οδηγία 2002/20/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την αδειοδότηση) <sup>(1)</sup>. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να διατάσσουν ανεξάρτητους ελέγχους ή παρόμοιες εξετάσεις των στοιχείων επιδόσεων, που πληρώνονται από τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ακρίβεια και η συγκρισιμότητα των δεδομένων που διαθέτουν οι επιχειρήσεις με υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας.

*Άρθρο 12***Κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας**

1. Όταν οι εθνικές κανονιστικές αρχές κρίνουν ότι η παροχή καθολικής υπηρεσίας, όπως προβλέπεται στα άρθρα 3 έως 10, ενδέχεται να συνιστά αθέμιτη επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις που έχουν καθοριστεί για την παροχή της, υπολογίζουν το καθαρό κόστος παροχής της.

Για το σκοπό αυτό, οι εθνικές κανονιστικές αρχές:

- α) Υπολογίζουν το καθαρό κόστος της υποχρέωσης καθολικής υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη το τυχόν αγοραίο όφελος που αποκομίζει μια επιχείρηση που έχει καθοριστεί για την παροχή καθολικής υπηρεσίας, σύμφωνα με το παράρτημα IV, μέρος Α, ή
- β) χρησιμοποιούν το καθαρό κόστος παροχής καθολικής υπηρεσίας, το οποίο υπολογίζεται με μηχανισμό καθορισμού, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2.

2. Οι λογαριασμοί ή/και άλλες πληροφορίες, στις οποίες βασίζεται ο υπολογισμός του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας βάσει της παραγράφου 1 στοιχείο α), ελέγχεται ή εξετάζεται από την εθνική κανονιστική αρχή ή φορέα ανεξάρτητο από τα ενδιαφερόμενα μέρη και εγκεκριμένο από την εθνική κανονιστική αρχή. Τα αποτελέσματα του υπολογισμού κόστους και τα πορίσματα του ελέγχου, δημοσιοποιούνται.

*Άρθρο 13***Χρηματοδότηση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας**

1. Εφόσον, βάσει του υπολογισμού του καθαρού κόστους που αναφέρεται στο άρθρο 12, οι εθνικές κανονιστικές αρχές αποφαινόνται ότι μια επιχείρηση υφίσταται αθέμιτη επιβάρυνση, τα κράτη μέλη αποφασίζουν, μετά από αίτηση μιας καθορισμένης επιχείρησης:

- α) να εισάγουν μηχανισμό αποζημίωσης της εν λόγω επιχείρησης για το καθορισμένο καθαρό κόστος, υπό διαφανείς συνθήκες από δημόσια κονδύλια, ή/και

<sup>(1)</sup> Βλέπε σελίδα 21 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας.

**▼ B**

β) να επιμερίσουν το καθαρό κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας μεταξύ των φορέων παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2. Όταν το καθαρό κόστος επιμερίζεται βάσει της παραγράφου 1 στοιχείο β), τα κράτη μέλη θεσπίζουν μηχανισμό επιμερισμού, τον οποίο διαχειρίζεται η εθνική κανονιστική αρχή ή φορέας ανεξάρτητος από τους δικαιούχους, υπό την εποπτεία της εθνικής κανονιστικής αρχής. Μόνο το καθαρό κόστος, όπως υπολογίζεται σύμφωνα με το άρθρο 12, των υποχρεώσεων που θεσπίζονται με τα άρθρα 3 έως 10, μπορεί να χρηματοδοτείται.

3. Ο μηχανισμός επιμερισμού πρέπει να τηρεί τις αρχές της διαφάνειας, της ελάχιστης δυνατής στρέβλωσης της αγοράς, της αμεροληψίας και της αναλογικότητας, σύμφωνα με τις αρχές του παραρτήματος IV, μέρος Β. Τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέγουν να μην απαιτούν τη συνεισφορά επιχειρήσεων ο εθνικός κύκλος εργασιών των οποίων δεν υπερβαίνει ένα καθορισμένο όριο.

4. Κάθε επιβάρυνση που σχετίζεται με τον επιμερισμό του κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, διαχωρίζεται και προσδιορίζεται χωριστά για κάθε επιχείρηση. Οι εν λόγω επιβαρύνσεις δεν επιβάλλονται ούτε εισπράττονται από επιχειρήσεις που δεν παρέχουν υπηρεσίες στην επικράτεια του κράτους μέλους που έχει θεσπίσει τον μηχανισμό επιμερισμού.

*Άρθρο 14***Διαφάνεια**

1. Όταν θεσπίζεται μηχανισμός επιμερισμού του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, όπως ορίζει το άρθρο 13, οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι οι αρχές που διέπουν τον επιμερισμό του κόστους και οι λεπτομέρειες του χρησιμοποιούμενου μηχανισμού, δημοσιοποιούνται.

2. Με την επιφύλαξη των κοινοτικών και εθνικών κανόνων για το επιχειρηματικό απόρρητο, οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι δημοσιεύεται ετήσια έκθεση στην οποία εμφανίζονται το υπολογιζόμενο κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας και προσδιορίζονται οι συνεισφορές όλων των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων και το τυχόν αγοραίο όφελος, που αποκομίζουν ενδεχομένως η ή οι επιχειρήσεις που έχουν καθοριστεί για την παροχή καθολικής υπηρεσίας, εφόσον πράγματι υπάρχει και λειτουργεί Ταμείο.

*Άρθρο 15***Επανεξέταση του πεδίου εφαρμογής της καθολικής υπηρεσίας**

1. Η Επιτροπή επανεξετάζει τακτικά το πεδίο εφαρμογής της καθολικής υπηρεσίας, ιδίως προκειμένου να προτείνει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο την αλλαγή ή τον επαναπροσδιορισμό του. Η επανεξέταση πραγματοποιείται, για πρώτη φορά, εντός δύο ετών από την ημερομηνία εφαρμογής, η οποία αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο και στη συνέχεια ανά τριετία.

2. Η επανεξέταση διενεργείται υπό το πρίσμα των κοινωνικών, οικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τα ποσοστά κινητικότητας και τους ρυθμούς δεδομένων, υπό το φως των επικρατουσών τεχνολογιών που χρησιμοποιεί η πλειοψηφία των καταναλωτών. Η διαδικασία επανεξέτασης διενεργείται σύμφωνα με το παράρτημα V. Η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση σχετικά με τα πορίσματα της επανεξέτασης.

▼ B

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

▼ M1ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ  
ΙΣΧΥ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ▼ B*Άρθρο 17***Ρυθμιστικοί έλεγχοι των λιανικών υπηρεσιών**▼ M1

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές επιβάλλουν κατάλληλες κανονιστικές υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν προσδιοριστεί ως έχουσες σημαντική ισχύ σε μια συγκεκριμένη λιανική αγορά σύμφωνα με το άρθρο 14 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) όταν:

- α) ως αποτέλεσμα ανάλυσης αγοράς, που διεξάγεται σύμφωνα με το άρθρο 16 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) μια εθνική κανονιστική αρχή κρίνει ότι μια συγκεκριμένη λιανική αγορά, η οποία προσδιορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 15 της εν λόγω οδηγίας, δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική και
- β) η εθνική κανονιστική αρχή καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει των άρθρων 9 έως 13 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση), δεν έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).

▼ B

2. Οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει της παραγράφου 1, βασίζονται στη φύση του εντοπιζόμενου προβλήματος και είναι αναλογικές και δικαιολογημένες, λαμβανομένων υπόψη των στόχων του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία πλαίσιο). Οι επιβαλλόμενες υποχρεώσεις μπορούν να περιλαμβάνουν την υποχρέωση των προσδιοριζόμενων επιχειρήσεων να μην χρεώνουν υπερβολικές τιμές, να μην παρεμποδίζουν την είσοδο νεοεισερχόμενων στην αγορά, να μην προκαλούν στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό με τον καθορισμό ιδιαίτερα χαμηλών τιμών προς προσέλκυση πελατών, να μην παρέχουν, με αθέμιτο τρόπο, προνόμια σε ειδικούς τελικούς χρήστες ούτε να δεσμοποιούν, χωρίς εύλογη αιτία, τις υπηρεσίες. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν στις επιχειρήσεις αυτές κατάλληλα μέτρα περιορισμού των τιμών λιανικής, μέτρα για τον έλεγχο των επιμέρους τιμολογίων ή μέτρα για προσανατολισμό των τιμολογίων στο κόστος ή των τιμών σε συγκρίσιμες αγορές, προκειμένου να προστατεύουν τα συμφέροντα των τελικών χρηστών και παράλληλα να προωθούν τον πραγματικό ανταγωνισμό.

▼ M1▼ B

4. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι, όταν επιχείρηση υπόκειται σε ρύθμιση τιμολογίου ή άλλους σχετικούς ελέγχους λιανικής, εφαρμόζονται τα αναγκαία και ενδεδειγμένα συστήματα λογιστικής καταγραφής κόστους. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να ορίζουν τη μορφή και τη λογιστική μεθοδολογία που πρέπει να χρησιμοποιούνται. Η τήρηση του συστήματος λογιστικής καταγραφής του κόστους, ελέγχεται από ανεξάρτητο ειδικευμένο φορέα. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν την κατ' έτος δημοσίευση δήλωσης συμμόρφωσης.



▼ B

5. Με την επιφύλαξη του άρθρου 9 παράγραφος 2 και του άρθρου 10, οι εθνικές κανονιστικές αρχές δεν επιβάλλουν τους μηχανισμούς ελέγχου λιανικής που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, σε αγορές περιοχών ή χρηστών, στις οποίες θεωρούν ότι επικρατεί πραγματικός ανταγωνισμός.

▼ M1▼ B

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

## ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

▼ M1*Άρθρο 20***Συμβάσεις**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όταν οι καταναλωτές και άλλοι τελικοί χρήστες είναι συνδρομητές υπηρεσιών παροχής σύνδεσης σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον το ζητήσουν, έχουν δικαίωμα για σύμβαση με επιχείρηση ή επιχειρήσεις που παρέχουν τη σύνδεση ή/και τις υπηρεσίες αυτές. Στη σύμβαση αναφέρονται με σαφή, συνολική και ευκόλως προσβάσιμη μορφή τουλάχιστον:

- α) τα στοιχεία και η διεύθυνση της επιχείρησης.
- β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπου περιλαμβάνονται ειδικότερα:
  - το αν παρέχεται πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και σε πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος και για τυχόν περιορισμούς όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το άρθρο 26,
  - πληροφορίες σχετικά με τυχόν άλλους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων,
  - τα ελάχιστα προσφερόμενα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, ιδίως η προθεσμία της αρχικής σύνδεσης και, κατά περίπτωση, άλλες παράμετροι της ποιότητας της υπηρεσίας, όπως ορίζονται από τις εθνικές κανονιστικές αρχές,
  - πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει η επιχείρηση για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης στο σημείο ζεύξης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση του σημείου ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς του ή η υπερφόρτωσή του, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας,
  - οι μορφές των παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης των πελατών, καθώς και οι δυνατότητες επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,
  - τυχόν περιορισμοί που επιβάλλονται από τον πάροχο όσον αφορά τη χρήση του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού.
- γ) εφόσον υπάρχει υποχρέωση δυνάμει του άρθρου 25, οι επιλογές του συνδρομητή σχετικά με το εάν τα προσωπικά του δεδομένα θα περιληφθούν σε κατάλογο συνδρομητών και το είδος αυτών των δεδομένων.

▼ **M1**

- δ) οι λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων, τα μέσα με τα οποία δύναται να αποκτήνται επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλα τα ισχύοντα τιμολόγια και τέλη συντήρησης, οι προσφερόμενες μέθοδοι πληρωμής και κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής.
- ε) η διάρκεια της σύμβασης και οι όροι για την ανανέωση και την καταγγελία των υπηρεσιών και της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων:
- κάθε ελάχιστου ορίου χρήσης που απαιτείται για να επωφεληθεί κανείς από όρους προσφορών,
  - κάθε επιβάρυνσης για τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών,
  - κάθε επιβάρυνσης λόγω λήξης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του κόστους για την ανάκτηση του τερματικού εξοπλισμού·
- στ) κάθε ρύθμιση για αποζημίωση και επιστροφή σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας.
- ζ) ο τρόπος κίνησης των διαδικασιών επίλυσης των διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 34.
- η) η μορφή των μέτρων που ενδέχεται να λάβει η επιχείρηση ως απάντηση σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, ή σε απειλές και τρωτά σημεία.

Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να απαιτούν να περιλαμβάνει η σύμβαση κάθε είδους πληροφορία παρεχόμενη από τις σχετικές δημόσιες αρχές όσον αφορά τη χρήση των δικτύων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την ενασχόληση με παράνομες δραστηριότητες ή τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, καθώς και τα μέσα προστασίας έναντι των κινδύνων για την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα που αναφέρονται στο άρθρο 21, παράγραφος 4, και αφορούν την παρεχόμενη υπηρεσία.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τις συμβάσεις τους χωρίς κυρώσεις, όταν τους κοινοποιούνται τροποποιήσεις των συμβατικών όρων που προτείνουν οι επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι συνδρομητές ειδοποιούνται εγκαίρως, τουλάχιστον ένα μήνα πριν, σχετικά με τις τροποποιήσεις αυτές, και ενημερώνονται, ταυτόχρονα, για το δικαίωμά τους να καταγγέλλουν τις συμβάσεις αυτές, χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν δέχονται τους νέους όρους. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να καθορίζουν τη μορφή αυτών των κοινοποιήσεων.

*Άρθρο 21***Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να απαιτούν από τις επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, τυχόν τέλη λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες και καταναλωτές και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών σύμφωνα με το παράρτημα II. Οι εν λόγω πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, κατανοητή και ευκόλως προσβάσιμη μορφή. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να προσδιορίζουν επιπρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τη μορφή υπό την οποία δημοσιεύονται αυτές οι πληροφορίες.

▼ M1

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές ενθαρρύνουν την παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. Αν δεν είναι διαθέσιμες στην αγορά τέτοιες ευκολίες δωρεάν ή σε λογική τιμή, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να καθιςτούν διαθέσιμες, είτε οι ίδιες είτε μέσω τρίτων φορέων, την εν λόγω καθοδήγηση ή τις τεχνικές. Τρίτα μέρη έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν ατελώς τις πληροφορίες που δημοσιεύθηκαν από τις επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη διάθεση της αλληλεπιδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ άλλων:

- α) να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οιονδήποτε αριθμό ή οιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης· όσον αφορά τις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών, οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό·
- β) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με οιαδήποτε αλλαγή όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος στην υπηρεσία για την οποία έχουν συνδρομή·
- γ) να ενημερώνουν τους συνδρομητές για οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου, και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων·
- δ) να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο πάροχος για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση του σημείου ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς του ή η υπερφόρτωσή του, καθώς και σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας·
- ε) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) και
- στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπληρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφισταμένων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

Εάν κριθεί ενδεδειγμένο, οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να προωθήσουν μέτρα απορρύθμισης και συρρύθμισης πριν από την επιβολή οιασδήποτε υποχρέωσης.

4. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τις επιχειρήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3 να διανέμουν πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σε υφιστάμενους και νέους συνδρομητές όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, με τα ίδια μέσα που χρησιμοποιούν συνήθως οι επιχειρήσεις για τις επικοινωνίες τους με συνδρομητές. Στη συγκεκριμένη περίπτωση αυτές οι πληροφορίες παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές σε τυποποιημένη μορφή και καλύπτουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα:

▼ **M1**

- α) τις πιο κοινές χρήσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την ενασχόληση με παράνομες ενέργειες ή τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, ιδίως σε τομείς που θα μπορούσαν να βλάψουν τον σεβασμό των δικαιωμάτων και των ελευθεριών άλλων προσώπων, περιλαμβανομένων των παραβιάσεων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων και των νομικών τους επιπτώσεων και
- β) τα μέσα προστασίας του συνδρομητή κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα κατά τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

*Άρθρο 22***Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές, αφού λάβουν υπόψη τη γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών, μπορούν να απαιτούν από τις επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να δημοσιεύουν συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τους τελικούς χρήστες, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους, και σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να εξασφαλίζεται ισοδύναμη σε τελικούς χρήστες με αναπηρία. Οι πληροφορίες διαβιβάζονται επίσης, κατόπιν αιτήματος, στην εθνική κανονιστική αρχή, πριν δημοσιευθούν.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να καθορίζουν, μεταξύ άλλων, τις προς μέτρηση παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και το περιεχόμενο, τη μορφή και τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων πιθανών μηχανισμών πιστοποίησης της ποιότητας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων τελικών χρηστών με αναπηρία, σε πλήρεις, συγκρίσιμες, αξιόπιστες και εύχρηστες πληροφορίες. Ανάλογα με την περίπτωση, μπορούν να χρησιμοποιούνται οι παράμετροι, οι ορισμοί και οι μέθοδοι μέτρησης που περιέχονται στο παράρτημα III.

3. Προκειμένου να αποτραπούν η υποβάθμιση της υπηρεσίας και η παρακώλυση ή η επιβράδυνση της κίνησης στα δίκτυα, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να θεσπίζουν ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας της υπηρεσίας για την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών.

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές παρέχουν στην Επιτροπή, έγκαιρα πριν από τον καθορισμό τέτοιων απαιτήσεων, περίληψη των λόγων που επιβάλλουν την ανάληψη δράσης, των σχεδιαζόμενων απαιτήσεων και του προτεινόμενου τρόπου δράσης. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται επίσης στον φορέα ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (BEREC). Η Επιτροπή μπορεί, αφού εξετάσει τις πληροφορίες αυτές, να υποβάλει σχετικές παρατηρήσεις ή συστάσεις προκειμένου, ιδιαίτερα, να διασφαλίσει ότι οι απαιτήσεις δεν θα έχουν αρνητικό αντίκτυπο στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές, όταν λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την επιβολή απαιτήσεων, λαμβάνουν υπόψη τις παρατηρήσεις ή τις συστάσεις της Επιτροπής στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

*Άρθρο 23***Διαθεσιμότητα των υπηρεσιών**

Τα κράτη μέλη λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα ώστε να εξασφαλίζουν τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των δημόσιων δικτύων επικοινωνιών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζουν αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

**▼ M1***Άρθρο 23α***Εξασφάλιση ισοτιμίας στην πρόσβαση και τις επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρία**

1. Τα κράτη μέλη παρέχουν στις εθνικές κανονιστικές αρχές τη δυνατότητα να καθορίζουν κατά περίπτωση τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία:

- α) μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ισοδύναμες με τις παρεχόμενες στην πλειονότητα των τελικών χρηστών και
- β) έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.

2. Προκειμένου να είναι σε θέση να θεσπίζουν να εφαρμόζουν ειδικές ρυθμίσεις για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία, τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τη διαθεσιμότητα τερματικού εξοπλισμού που προσφέρει τις αναγκαίες υπηρεσίες και λειτουργίες.

**▼ B***Άρθρο 24***Διαλειτουργικότητα του ψηφιακού τηλεοπτικού εξοπλισμού ευρείας κατανάλωσης**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του παραρτήματος VI, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα του ψηφιακού τηλεοπτικού εξοπλισμού ευρείας κατανάλωσης, που αναφέρεται στο εν λόγω παράρτημα.

*Άρθρο 25***► M1 Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου ◀****▼ M1**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν το δικαίωμα των συνδρομητών των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, να καταχωρίζονται τα στοιχεία τους στο διαθέσιμο στο κοινό κατάλογο, που αναφέρεται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) και τα στοιχεία αυτά να διατίθενται σε παρόχους υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου ή/και σε καταλόγους σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 2.

**▼ B**

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, όλες οι επιχειρήσεις που χορηγούν αριθμούς τηλεφώνου σε συνδρομητές, ικανοποιούν κάθε εύλογο αίτημα για τη διάθεση, στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου και καταλόγων, των σχετικών πληροφοριών σε συμφωνημένη μορφή και κατά τρόπο δίκαιο, αντικειμενικό, κοστοστρεφή και αμερόληπτο.

**▼ M1**

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι τελικοί χρήστες στους οποίους παρέχεται διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν υποχρεώσεις και όρους στις επιχειρήσεις που ελέγχουν την πρόσβαση στους τελικούς χρήστες για την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση). Αυτοί οι όροι και οι υποχρεώσεις είναι αντικειμενικοί, ισότιμοι, διαφανείς και αντικειμενικοί.

▼ **M1**

4. Τα κράτη μέλη δεν εφαρμόζουν κανονιστικούς περιορισμούς που εμποδίζουν την άμεση πρόσβαση των τελικών χρηστών ενός κράτους μέλους, στην υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου άλλου κράτους μέλους μέσω τηλεφωνικής κλήσης ή με αποστολή SMS, και λαμβάνουν μέτρα για την εξασφάλιση της πρόσβασης αυτής σύμφωνα με το άρθρο 28.

5. Οι παράγραφοι 1 έως 4 εφαρμόζονται, με την επιφύλαξη των απαιτήσεων του κοινοτικού δικαίου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, και ιδίως του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).

*Άρθρο 26***Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 2, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών των κοινόχρηστων τηλεφώνων, έχουν τη δυνατότητα να καλούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ατελώς και χωρίς χρήση οιαδήποτε μέσου πληρωμής, χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112» καθώς και κάθε εθνικό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης που ορίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη, σε διαβούλευσης με τις εθνικές κανονιστικές αρχές, τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τους παρόχους, εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών για εξερχόμενες εθνικές κλήσεις προς αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112» απαντώνται δεόντως και διεκπεραιώνονται με τον τρόπο που αρμόζει καλύτερα στην εθνική οργάνωση των συστημάτων έκτακτης ανάγκης. Οι εν λόγω κλήσεις απαντώνται και διεκπεραιώνονται τουλάχιστον τόσο γρήγορα και αποτελεσματικά όσο και οι κλήσεις προς εθνικό αριθμό ή εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, εφόσον αυτοί εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται.

4. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η πρόσβαση τελικών χρηστών με αναπηρία σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι ισότιμη με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών. Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη, τα μέτρα που λαμβάνονται για το σκοπό αυτό βασίζονται κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό στα ευρωπαϊκά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο). Τα κράτη μέλη δύνανται να θεσπίζουν πρόσθετες απαιτήσεις προς επίτευξη των στόχων που ορίζονται στο παρόν άρθρο.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις διαθέτουν ατελώς πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στην αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ευθύς ως η κλήση έκτακτης ανάγκης ληφθεί από την εν λόγω αρχή. Τούτο ισχύει για όλες τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης «112». Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν την υποχρέωση αυτή ώστε να καλύπτονται επίσης οι κλήσεις σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Οι αρμόδιες κανονιστικές αρχές καθορίζουν κριτήρια για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών θέσης.



▼ **M1**

6. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες ενημερώνονται επαρκώς για την ύπαρξη και τη χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης «112», ιδίως μέσω πρωτοβουλιών που εστιάζονται ειδικότερα σε πρόσωπα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών.

7. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή των υπηρεσιών «112» στα κράτη μέλη, η Επιτροπή, αφού ζητήσει τη γνώμη του BEREC, μπορεί να θεσπίζει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα. Ωστόσο, τα τεχνικά αυτά εκτελεστικά μέτρα πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, που παραμένει αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Τα μέτρα αυτά, που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας διά της συμπλήρωσής της, θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

*Άρθρο 27***Ευρωπαϊκοί τηλεφωνικοί κωδικοί πρόσβασης**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο κωδικός «00» είναι ο τυποποιημένος διεθνής κωδικός πρόσβασης. Μπορούν να θεσπίζονται ή να εξακολουθούν να ισχύουν ειδικοί διακανονισμοί για τις κλήσεις μεταξύ παρακείμενων περιοχών εκατέρωθεν των συνόρων των κρατών μελών. Οι τελικοί χρήστες των περιοχών αυτών, πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τους εν λόγω διακανονισμούς.

2. Μια νομική οντότητα που έχει συσταθεί στην επικράτεια της Κοινότητας και έχει οριστεί από την Επιτροπή θα φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαχείριση, συμπεριλαμβανομένης της αριθμοδότησης, και την προβολή του Ευρωπαϊκού Χώρου Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης. Η Επιτροπή θεσπίζει τους απαιτούμενους κανόνες εφαρμογής.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλες οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες που επιτρέπουν τις διεθνείς κλήσεις διεκπεραιώνουν όλες τις κλήσεις προς και από τον ευρωπαϊκό χώρο τηλεφωνικής αριθμοδότησης (EXTA), με τιμές παρόμοιες με εκείνες που ισχύουν για τις κλήσεις προς και από τα άλλα κράτη μέλη.

*Άρθρο 27α***Εναρμονισμένοι αριθμοί για εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος, περιλαμβανομένης της ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής για αγνοούμενα παιδιά**

1. Τα κράτη μέλη προωθούν ειδικούς αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» και προσδιορίζεται στην απόφαση 2007/116/EK της Επιτροπής, της 15ης Φεβρουαρίου 2007, σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος <sup>(1)</sup>. Ενθαρρύνουν την παροχή εντός της επικράτειάς τους των υπηρεσιών για τις οποίες προορίζονται αυτοί οι αριθμοί.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης «116» στο μέγιστο δυνατό βαθμό. Τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να διευκολύνεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία σε αυτές τις υπηρεσίες όταν ταξιδεύουν σε

<sup>(1)</sup> EE L 49 της 17.2.2007, σ. 30.

▼ **M1**

άλλα κράτη μέλη βασίζονται στη συμμόρφωση προς τα σχετικά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 17 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες ενημερώνονται καταλλήλως σχετικά με την ύπαρξη και τη χρήση υπηρεσιών που παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης «116», ιδίως μέσω πρωτοβουλιών που στοχεύουν ειδικά τα άτομα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών.

4. Τα κράτη μέλη εκτός των μέτρων γενικής εφαρμογής σε όλους τους αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης «116» που λαμβάνονται σύμφωνα με τις παραγράφους 1, 2 και 3, καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσία που διαχειρίζεται ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την καταγγελία περιπτώσεων που αφορούν αγνοούμενα παιδιά. Η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή διατίθεται στον αριθμό «116000».

5. Προκειμένου να εξασφαλισθεί η αποτελεσματική εφαρμογή του πεδίου αριθμοδότησης «116», ιδιαίτερα δε της ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής «116000» για αγνοούμενα παιδιά στα κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης των μειονεκτούντων τελικών χρηστών όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη, η Επιτροπή μπορεί, μετά από διαβούλευση με τον BEREC, να θεσπίζει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα. Επιπλέον, τα τεχνικά αυτά εκτελεστικά μέτρα πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών, που παραμένει αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Τα μέτρα αυτά, που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιαστών στοιχείων της παρούσας οδηγίας διά της συμπλήρωσής της, θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

*Άρθρο 28***Πρόσβαση σε αριθμούς και υπηρεσίες**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όπου είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και εκτός της περιπτώσεως κατά την οποία καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, οι αρμόδιες εθνικές αρχές λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσουν, ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν:

- α) να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας μη γεωγραφικούς αριθμούς εντός της Κοινότητας και
- β) να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που παρέχονται στην Κοινότητα, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας και των συσκευών που χρησιμοποιεί ο πάροχος της υπηρεσίας, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί που υπάρχουν στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης των κρατών μελών, οι αριθμοί του ΕΧΤΑ και οι Παγκόσμιοι Διεθνείς Αριθμοί Ατελών Κλήσεων·

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι αρμόδιες αρχές μπορούν να ζητούν από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτούν ότι σε τέτοιες περιπτώσεις πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρακρατούν σημαντικά έσοδα διασύνδεσης ή άλλων υπηρεσιών.

**▼B***Άρθρο 29***Παροχή πρόσθετων ευκολιών****▼M1**

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφος 2, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να ζητούν από όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες ή/και πρόσβαση σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών, να διαθέτουν πλήρως ή εν μέρει στους τελικούς χρήστες τις πρόσθετες ευκολίες που αναφέρονται στο Μέρος Β του παραρτήματος I, με την επιφύλαξη της τεχνικής σκοπιμότητας και της οικονομικής βιωσιμότητας, καθώς και πλήρως ή εν μέρει τις ευκολίες που παρατίθενται στο μέρος Α του παραρτήματος I.

**▼B**

2. Ένα κράτος μέλος μπορεί να αποφασίσει να μην εφαρμόζει την παράγραφο 1, στο σύνολο ή σε μέρος της επικράτειάς του, εάν κρίνει, αφού λάβει υπόψη του τις απόψεις των ενδιαφερομένων μερών, ότι υπάρχει επαρκής πρόσβαση στις ευκολίες αυτές.

**▼M1***Άρθρο 30***Διευκόλυνση της αλλαγής παρόχου**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι συνδρομητές κάτοχοι αριθμών που υπάρχουν στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης μπορούν, μετά από σχετική αίτηση, να διατηρούν τον (τους) αριθμό(ους) τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης που παρέχει την υπηρεσία, σύμφωνα με τις διατάξεις του παραρτήματος I, μέρος Γ.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι η τιμολόγηση μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης ή/και παρόχων υπηρεσιών όσον αφορά την παροχή φορητότητας του αριθμού, αντανακλά το κόστος και ότι οι τυχόν άμεσες χρεώσεις των συνδρομητών δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή του παρόχου υπηρεσιών από τους συνδρομητές.

3. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές δεν επιβάλλουν τιμολόγια λιανικής για τη μεταφορά αριθμού κατά τρόπο που να στρεβλώνει τον ανταγωνισμό, όπως θεσπίζοντας ειδικά ή κοινά τιμολόγια λιανικής.

4. Η μεταφορά αριθμών και η επακόλουθη ενεργοποίησή τους πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας. Εν πάση περιπτώσει, η ενεργοποίηση του αριθμού των συνδρομητών που έχουν συνάψει συμφωνία για τη μεταφορά ενός αριθμού σε νέα επιχείρηση γίνεται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα.

Με την επιφύλαξη του πρώτου εδαφίου, οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών έχοντας κατά νου τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και τεχνικής σκοπιμότητας, καθώς και την ανάγκη για διατήρηση της συνέχειας της υπηρεσίας προς το συνδρομητή. Σε κάθε περίπτωση, η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές λαμβάνουν επίσης υπόψη, αν χρειαστεί, μέτρα με τα οποία να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα και δεν μεταφέρονται σε άλλο φορέα παρά τη θέλησή τους.

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλουν κατάλληλες κυρώσεις στους παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να αποζημιώνουν τους συνδρομητές σε περίπτωση καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής μεταφοράς από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους.

**▼ M1**

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιβάλλουν αρχική περίοδο δέσμευσης η οποία υπερβαίνει τους 24 μήνες. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν επίσης ότι οι επιχειρήσεις προσφέρουν στους χρήστες τη δυνατότητα να συνάπτουν σύμβαση συνδρομής με μέγιστη διάρκεια 12 μήνες.

6. Με την επιφύλαξη τυχόν ελάχιστης συμβατικής περιόδου, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δε λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή των παρόχων υπηρεσιών.

**▼ B***Άρθρο 31***Υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος»****▼ M1**

1. Τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν εύλογες υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» για τη μετάδοση εκπομπών συγκεκριμένων ραδιοτηλεοπτικών καναλιών και συμπληρωματικών υπηρεσιών, ιδίως υπηρεσιών προσβασιμότητας για την εξασφάλιση της δέουσας πρόσβασης τελικών χρηστών με αναπηρία, σε επιχειρήσεις υπό τη δικαιοδοσία τους, οι οποίες παρέχουν δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χρησιμοποιούνται για τη διάδοση εκπομπών ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών καναλιών στο κοινό, όταν σημαντικός αριθμός τελικών χρηστών των δικτύων αυτών τα χρησιμοποιεί ως το κύριο μέσο λήψης ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών καναλιών. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επιβάλλονται μόνον όταν είναι αναγκαίες για την επίτευξη των στόχων γενικού συμφέροντος όπως ορίστηκαν σαφώς από κάθε κράτος μέλος, και πρέπει είναι αναλογικές και διαφανείς.

Οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο επανεξετάζονται από τα κράτη μέλη το αργότερο εντός ενός έτους από τις 25 Μαΐου 2011, εκτός εάν τα κράτη μέλη έχουν διεξάγει την εν λόγω επανεξέταση εντός των δύο προηγούμενων ετών.

Τα κράτη μέλη επανεξετάζουν τις υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» σε τακτική βάση.

**▼ B**

2. Ούτε η παράγραφος 1 του παρόντος άρθρου ούτε η παράγραφος 2 του άρθρου 3 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση) προδικάζουν τη δυνατότητα των κρατών μελών, να καθορίζουν τυχόν κατάλληλη αποζημίωση για τα μέτρα που λαμβάνονται σύμφωνα με το παρόν άρθρο, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι, σε παρόμοιες περιστάσεις, δεν γίνεται διάκριση κατά την αντιμετώπιση επιχειρήσεων που παρέχουν δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εφόσον προβλέπεται αμοιβή, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι αυτή εφαρμόζεται με ανάλογο και διαφανή τρόπο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ***Άρθρο 32***Πρόσθετες υποχρεωτικές υπηρεσίες**

Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίζουν να καθιστούν διαθέσιμες στο κοινό πρόσθετες υπηρεσίες, πέραν των υπηρεσιών στο πλαίσιο των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, όπως αυτή ορίζεται στο κεφάλαιο II, εντός της επικράτειάς τους. Ωστόσο, στην περίπτωση αυτήν, δεν επιτρέπεται να επιβάλλεται μηχανισμός αποζημίωσης συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

**▼ B***Άρθρο 33***Διαβούλευση με τους ενδιαφερομένους****▼ M1**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν, ανάλογα με την περίπτωση, ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των τελικών χρηστών και των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένων, ειδικότερα, των τελικών χρηστών με αναπηρία), των κατασκευαστών και των επιχειρήσεων που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για θέματα που άπτονται των δικαιωμάτων του συνόλου των τελικών χρηστών και των καταναλωτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι διαθέσιμες στο κοινό, ιδίως όταν έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην αγορά.

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ιδίως ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές θεσπίζουν μηχανισμό διαβούλευσης ώστε στις αποφάσεις τους για θέματα που αφορούν τον τελικό χρήστη και τα δικαιώματα του καταναλωτή όσον αφορά διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

**▼ B**

2. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν, οσάκις ενδείκνυται να αναπτύξουν, υπό την καθοδήγηση των εθνικών κανονιστικών αρχών, μηχανισμούς οι οποίοι προβλέπουν τη συμμετοχή των καταναλωτών, των οργανώσεων χρηστών και των φορέων παροχής υπηρεσιών και αποβλέπουν στη βελτίωση της γενικής ποιότητας της παροχής υπηρεσιών, μεταξύ άλλων με την ανάπτυξη και την εφαρμογή κωδίκων συμπεριφοράς και προτύπων λειτουργίας.

**▼ M1**

3. Με την επιφύλαξη εθνικών κανόνων που είναι σύμφωνοι με το κοινοτικό δίκαιο για την προαγωγή των στόχων πολιτικής για τον πολιτισμό και τα μέσα επικοινωνίας, όπως η πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία και η πολυφωνία των μέσων επικοινωνίας, οι εθνικές κανονιστικές αρχές και άλλες αρμόδιες αρχές μπορούν να προωθούν τη συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων παροχής δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και υπηρεσιών και των τομέων που ενδιαφέρονται για την προαγωγή νόμιμου περιεχομένου στα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στη συνεργασία αυτή ενδέχεται να περιληφθεί επίσης και ο συντονισμός των στοιχείων δημοσίου ενδιαφέροντος τα οποία διατίθεται στο κοινό δυνάμει του άρθρου 21 παράγραφος 4 και του άρθρου 20 παράγραφος 1.

**▼ B***Άρθρο 34***Εξώδικη επίλυση διαφορών****▼ M1**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη διάθεση διαφανών, αμερόληπτων, απλών και μη δαπανηρών εξώδικων διαδικασιών για την αντιμετώπιση των ανεπίλυτων διαφορών μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες αφορούν τους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση συμβάσεων παροχής των εν λόγω δικτύων ή υπηρεσιών και προκύπτουν από την παρούσα οδηγία. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι με τις διαδικασίες αυτές καθίσταται δυνατή η δίκαιη και ταχεία επίλυση των διαφορών, και μπορούν, όταν δικαιολογείται, να θεσπίζουν σύστημα επιστροφών ή/και αποζημιώσεων. Οι εν λόγω διαδικασίες επιτρέπουν την επίλυση των διαφορών με αμερόληπτο τρόπο και δεν αποστερούν τους καταναλωτές από τη νομική προστασία που παρέχει το εθνικό δίκαιο. Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν τις εν λόγω υποχρεώσεις ώστε να καλύπτουν διαφορές στις οποίες εμπλέκονται άλλοι τελικοί χρήστες.

**▼ B**

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η νομοθεσία τους δεν παρακωλύει τη λειτουργία γραφείων παραπόνων και την παροχή υπηρεσιών ανοικτής γραμμής, κατάλληλα κατανεμημένων γεωγραφικά, που θα διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών και των τελικών χρηστών στην επίλυση των διαφορών.

3. Όταν στις διαφορές αυτές εμπλέκονται μέρη από διάφορα κράτη μέλη, τα κράτη μέλη συντονίζουν τις προσπάθειές τους προκειμένου να επιτύχουν την επίλυση της διαφοράς.

4. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τις εθνικές δικαστικές διαδικασίες.

**▼ M1***Άρθρο 35***Προσαρμογή των παραρτημάτων**

Τα μέτρα που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας και που απαιτούνται για την προσαρμογή των παραρτημάτων I, II, III και VI στις τεχνολογικές εξελίξεις ή στις μεταβολές της ζήτησης της αγοράς, θεσπίζονται από την Επιτροπή σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παρέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

**▼ B***Άρθρο 36***Διαδικασίες κοινοποίησης, παρακολούθησης και επανεξέτασης**

1. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές κοινοποιούν στην Επιτροπή, το αργότερο κατά την ημερομηνία εφαρμογής που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 1, δεύτερο εδάφιο, και αμέσως μετά την ημερομηνία αυτή, εφόσον επέλθει οποιαδήποτε αλλαγή, τις επωνυμίες των καθορισμένων επιχειρήσεων για την εκπλήρωση υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας δυνάμει του άρθρου 8 παράγραφος 1.

Η Επιτροπή διαθέτει αυτές τις πληροφορίες σε ευανάγνωστη μορφή και τις διανέμει, στην επιτροπή επικοινωνιών, η οποία αναφέρεται στο άρθρο 37.

**▼ M1**

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές κοινοποιούν στην Επιτροπή τις υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας που επιβάλλουν στις επιχειρήσεις οι οποίες ορίστηκαν ως έχουσες υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας. Κάθε μεταβολή που επηρεάζει αυτές τις υποχρεώσεις ή τις επιχειρήσεις που θίγονται δυνάμει των διατάξεων της παρούσας οδηγίας, κοινοποιείται αμελλητί στην Επιτροπή.

**▼ B**

3. Η Επιτροπή επανεξετάζει τακτικά τη λειτουργία της παρούσας οδηγίας και υποβάλλει σχετική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, για πρώτη φορά εντός τριετίας από την ημερομηνία εφαρμογής, που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 1, δεύτερο εδάφιο. Τα κράτη μέλη και οι εθνικές κανονιστικές αρχές παρέχουν στην Επιτροπή τις απαραίτητες πληροφορίες για το σκοπό αυτό.

**▼ M1***Άρθρο 37***Διαδικασία επιτροπής**

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή επικοινωνιών, η οποία έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 22 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).



**▼ M1**

2. Όταν γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζονται το άρθρο 5α παράγραφοι 1 έως 4 και το άρθρο 7 της απόφασης 1999/468/ΕΚ, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 8 της εν λόγω απόφασης.

**▼ B***Άρθρο 38***Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο**

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο στις 24 Ιουλίου 2003. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Τα κράτη μέλη εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές από τις 25 Ιουλίου 2003.

2. Οι διατάξεις αυτές, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, αναφέρονται στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια αναφορά κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Οι λεπτομερείς διατάξεις για την αναφορά αυτή καθορίζονται από τα κράτη μέλη.

3. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των διατάξεων εσωτερικού δικαίου που θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία καθώς και οιασδήποτε μεταγενέστερης τροποποίησης των εν λόγω διατάξεων.

*Άρθρο 39***Έναρξη ισχύος**

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την ημέρα της δημοσίευσής της στην *Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων*.

*Άρθρο 40***Αποδέκτες**

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.



**M1**

*ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι*

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΥΚΟΛΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 10 (ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΑΠΑΝΩΝ), ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 29 (ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΥΚΟΛΙΕΣ) ΚΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 30 (ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ)**

**Μέρος Α: Ευκολίες και υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 10**

*α) Αναλυτικοί λογαριασμοί*

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές, με την επιφύλαξη των απαιτήσεων της σχετικής νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, μπορούν να καθορίζουν το βασικό επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών που παρέχεται ατελώς από τις επιχειρήσεις στους συνδρομητές, ώστε οι τελευταίοι να μπορούν:

- i) να επαληθεύουν και να ελέγχουν τη χρέωσή τους για τη χρήση του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις ή/και των συναφών διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών και
- ii) να παρακολουθούν κατάλληλα τη χρήση και τις δαπάνες τους, ελέγχοντας έτσι σε εύλογο βαθμό τους λογαριασμούς τους.

Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, είναι δυνατόν να προσφέρεται στους συνδρομητές λεπτομερέστερη ανάλυση του λογαριασμού με εύλογη επιβάρυνση ή δωρεάν.

Κλήσεις οι οποίες είναι δωρεάν για τον καλούντα συνδρομητή, περιλαμβανομένων των κλήσεων σε γραμμές βοήθειας, δεν εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό του καλούντος συνδρομητή.

*β) Δωρεάν επιλεκτική φραγή για εξερχόμενες κλήσεις ή γραπτά μηνύματα (SMS) ή μηνύματα με πολυμέσα (MMS) πρόσθετου τέλους, ή όπου είναι τεχνικά εφικτό, για άλλα είδη παρεμφερών εφαρμογών.*

Πρόκειται για τη διευκόλυνση βάσει της οποίας ο συνδρομητής, κατόπιν αιτήματος στην καθορισμένη επιχείρηση παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών, μπορεί να φράσει δωρεάν εξερχόμενες κλήσεις ή γραπτά μηνύματα (SMS) ή μηνύματα με πολυμέσα (MMS) πρόσθετου τέλους ή άλλα είδη παρεμφερών εφαρμογών, από ή προς συγκεκριμένες κατηγορίες αριθμών.

*γ) Συστήματα προπληρωμής*

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν από τις καθορισμένες επιχειρήσεις να παρέχουν τα μέσα ώστε οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να προπληρώνουν την πρόσβαση στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών και τη χρήση διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

*δ) Σταδιακή αποπληρωμή τελών σύνδεσης*

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν από τις καθορισμένες επιχειρήσεις, να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα καταβολής των τελών σύνδεσης με το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών στη βάση χρονικά κατανεμημένων πληρωμών.

*ε) Μη εξόφληση λογαριασμών*

Τα κράτη μέλη επιτρέπουν τη λήψη συγκεκριμένων αναλογικών, αμερόληπτων και δημόσιου χαρακτήρα μέτρων για να καλυφθεί η μη εξόφληση τηλεφωνικών λογαριασμών των επιχειρήσεων που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 8. Τα μέτρα αυτά εξασφαλίζουν ότι ο συνδρομητής προειδοποιείται δεόντως για κάθε επικείμενη διακοπή υπηρεσίας ή αποσύνδεση. Εκτός από τις περιπτώσεις απάτης, επανειλημμένης καθυστέρησης εξόφλησης ή μη εξόφλησης των λογαριασμών, τα μέτρα αυτά διασφαλίζουν, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά εφικτό, ότι η διακοπή υπηρεσίας περιορίζεται μόνον στη συγκεκριμένη υπηρεσία. Η αποσύνδεση λόγω μη εξόφλησης λογαριασμών, θα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο εφόσον ο συνδρομητής έχει ειδοποιηθεί δεόντως. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν μια περίοδο περιορισμένης εξυπηρέτησης η οποία προηγείται της πλήρους αποσύνδεσης, και κατά τη διάρκεια της οποίας επιτρέπονται μόνον οι κλήσεις που δεν γίνονται με χρέωση του εν λόγω συνδρομητή (π.χ. οι κλήσεις προς το «112»).

▼ **M1**στ) *Συμβουλές σχετικά με τα τιμολόγια*

Το μέσο που επιτρέπει στους συνδρομητές να ζητούν από την επιχείρηση ενημέρωση σχετικά με χαμηλότερα τιμολόγια, αν υπάρχουν.

ζ) *Έλεγχος του κόστους*

Το μέσο που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσφέρουν άλλους τρόπους, αν το κρίνουν σκόπιμο οι εθνικές κανονιστικές αρχές, για τον έλεγχο του κόστους των υπηρεσιών τηλεφωνίας για το κοινό, συμπεριλαμβανομένης της δωρεάν αποστολής ειδοποιήσεων προς τους καταναλωτές σε περίπτωση διαπίστωσης συστηματικά αφύσικης και υπερβολικής κατανάλωσης.

**Μέρος Β: Ευκολίες που αναφέρονται στο άρθρο 29**α) *Τονική επιλογή ή λειτουργία πολυσυχνότητας διπλού τόνου (DTMF)*

Το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και οι διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες υποστηρίζουν τη χρήση τόνων DTMF που ορίζονται στο ETSI ETR 207 για διατεμαχική σηματοδότηση σε όλο το δίκτυο, τόσο στο εσωτερικό κράτους μέλους όσο και μεταξύ των κρατών μελών.

β) *Αναγνώριση καλούσας γραμμής*

Ο αριθμός που καλεί εμφανίζεται στον δέκτη της κλήσης πριν την αποκατάσταση της κλήσης.

Η συγκεκριμένη ευκολία θα πρέπει να παρέχεται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, ιδίως την οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).

Στο μέτρο του τεχνικώς εφικτού, οι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να παρέχουν δεδομένα και σήματα για τη διευκόλυνση της αναγνώρισης καλούντος και της δομικής επιλογής για υπεραστικές συνδιαλέξεις μεταξύ κρατών μελών.

**Μέρος Γ: Εφαρμογή των διατάξεων για τη φορητότητα αριθμού που αναφέρονται στο άρθρο 30**

Η απαίτηση όλοι οι συνδρομητές με αριθμούς τηλεφώνου από το εθνικό σχέδιο αριθμοδότησης να μπορούν, εφόσον το ζητήσουν, να διατηρήσουν τον (τους) αριθμό(ους) τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης παροχής της υπηρεσίας, εφαρμόζεται:

α) εφόσον πρόκειται για γεωγραφικούς αριθμούς, σε συγκεκριμένο τόπο και

β) εφόσον πρόκειται για μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οιονδήποτε τόπο.

Το παρόν μέρος δεν ισχύει για τη μεταφορά αριθμών μεταξύ δικτύων που παρέχουν υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις και δικτύων κινητής τηλεφωνίας.



**M1**

*ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ*

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΕΥΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ  
ΤΟ ΑΡΘΡΟ 21**

**(ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ)**

Η εθνική κανονιστική αρχή είναι αρμόδια για τη δημοσίευση των πληροφοριών που ορίζονται στο παρόν παράρτημα, σύμφωνα με το άρθρο 21. Η εθνική κανονιστική αρχή αποφασίζει ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών και ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από την ίδια, προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα των καταναλωτών να κάνουν τις επιλογές τους με πλήρη ενημέρωση.

1. Επωνυμία(-ες) και διεύθυνση(-εις) της επιχείρησης(-ων)

Πρόκειται για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις των κεντρικών γραφείων των επιχειρήσεων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

2. Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών

2.1. Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών

2.2. Τυποποιημένα τιμολόγια που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού στοιχείου (π.χ. τέλη πρόσβασης, όλα τα είδη των τελών χρήσης, τέλη συντήρησης), περιλαμβανομένων των λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθειες εκπτώσεις και τα ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και οι δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.

2.3. Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, περιλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.

2.4. Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης.

2.5. Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, η λύση της σύμβασης και οι διαδικασίες και τα άμεσα τέλη που σχετίζονται με τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.

3. Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από την επιχείρηση.

4. Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα που αφορούν την καθολική υπηρεσία, περιλαμβανομένων, όπου κρίνεται σκόπιμο, των ευκολιών και των υπηρεσιών που αναφέρονται στο παράρτημα Ι.

▼ **M1***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ***ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

**Παράμετροι, ορισμοί και μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας της υπηρεσίας που αναφέρονται στα άρθρα 11 και 22**

Για επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ (Σημείωση 1)	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος επισκευής βλαβών	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Για επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία

Χρόνος αποκατάστασης κλήσης (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία των εν λειτουργία κοινόχρηστων τηλεφώνων με κερματοδέκτη ή υποδοχή κάρτας	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία ανεπιτυχών κλήσεων (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Ο αριθμός έκδοσης του ETSI EG 202 057-1 v. είναι 1.3.1 (Ιούλιος 2008)

*Σημείωση 1*

Οι παράμετροι πρέπει να επιτρέπουν την ανάλυση των επιδόσεων σε περιφερειακό επίπεδο (δηλαδή τουλάχιστον στο επίπεδο 2 της στατιστικής ονοματολογίας εδαφικών ενοτήτων μονάδων (NUTS) της Eurostat).

*Σημείωση 2*

Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην απαιτούν την τήρηση επικαιροποιημένων πληροφοριών για τις επιδόσεις που αφορούν τις δύο αυτές παραμέτρους, εφόσον από τα στοιχεία προκύπτει ότι οι επιδόσεις στους δύο αυτούς τομείς είναι ικανοποιητικές.



#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΥΧΟΝ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΛΥΨΗΣ Ή ΕΠΙΜΕΡΙΣΜΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΑΡΘΡΑ 12 ΚΑΙ 13

#### Μέρος Α: Υπολογισμός καθαρού κόστους

Ως υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας νοούνται οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται σε μια επιχείρηση από ένα κράτος μέλος και αφορούν την παροχή δικτύου και υπηρεσίας στο σύνολο ορισμένης γεωγραφικής περιοχής, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των μέσων τιμών που επιβάλλονται στη γεωγραφική αυτή περιοχή για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας ή των ειδικών τιμολογιακών επιλογών για καταναλωτές με χαμηλό εισόδημα ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες.

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξετάζουν όλα τα μέσα προκειμένου να εξασφαλίζουν τα κατάλληλα κίνητρα στις επιχειρήσεις (καθορισμένες ή όχι) ώστε να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας με τρόπο οικονομικά αποδοτικό. Κατά τη διεξαγωγή ενός υπολογισμού, το καθαρό κόστος υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας υπολογίζεται ως η διαφορά μεταξύ του καθαρού κόστους της λειτουργίας μιας καθορισμένης επιχείρησης με υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας και της λειτουργίας της, χωρίς υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Ο υπολογισμός αυτός ισχύει είτε το δίκτυο ενός κράτους μέλους είναι πλήρως ανεπτυγμένο, είτε ακόμη αναπτύσσεται και επεκτείνεται. Αποδίδεται η δέουσα προσοχή στην ορθή εκτίμηση του κόστους που κάθε καθορισμένη επιχείρηση θα προσπαθούσε να αποφύγει εάν δεν έφερε καμιά υποχρέωση καθολικής υπηρεσίας. Ο υπολογισμός του καθαρού κόστους θα πρέπει να συνεκτιμά τα οφέλη, συμπεριλαμβανομένων των άυλων οφελών, που αποκομίζει ο φορέας εκμετάλλευσης καθολικής υπηρεσίας.

Ο υπολογισμός βασίζεται στο κόστος που προκύπτει από τα ακόλουθα :

- i) στοιχεία των καθορισμένων υπηρεσιών οι οποίες μπορούν να παρέχονται μόνο με ζημία ή με συνθήκες κόστους που δεν εμπίπτουν στα συνήθη εμπορικά πρότυπα.

Η κατηγορία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει στοιχεία υπηρεσιών όπως: πρόσβαση σε τηλεφωνικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, παροχή ορισμένων κοινόχρηστων τηλεφώνων, παροχή ορισμένων υπηρεσιών ή εξοπλισμού για άτομα με ειδικές ανάγκες, κ.λπ.

- ii) ειδικούς τελικούς χρήστες ή ομάδες τελικών χρηστών οι οποίοι, λόγω του κόστους παροχής του συγκεκριμένου δικτύου και της συγκεκριμένης υπηρεσίας, των παραγόμενων εσόδων και της τυχόν γεωγραφικής στάθμισης των τιμών που επιβάλλονται από το κράτος μέλος, μπορούν να εξυπηρετούνται μόνο με ζημία ή με συνθήκες κόστους που δεν εμπίπτουν στα συνήθη εμπορικά πρότυπα.

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τους τελικούς χρήστες ή τις ομάδες τελικών χρηστών που δεν θα εξυπηρετούνταν από έναν εμπορικό φορέα εκμετάλλευσης, ο οποίος δεν θα είχε υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας.

Ο υπολογισμός του καθαρού κόστους των ειδικών πτυχών των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας διενεργείται χωριστά, προκειμένου να μην υπολογίζονται διπλά τα τυχόν άμεσα ή έμμεσα οφέλη ή δαπάνες. Το συνολικό καθαρό κόστος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας για κάθε επιχείρηση, υπολογίζεται ως το σύνολο του καθαρού κόστους που προκύπτει από τα επιμέρους στοιχεία των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, λαμβανομένων υπόψη των τυχόν άυλων οφελών. Η ευθύνη για την επαλήθευση του καθαρού κόστους ανήκει στην εθνική κανονιστική αρχή.

#### Μέρος Β: Κάλυψη του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας

Η κάλυψη ή η χρηματοδότηση του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας συνεπάγεται την αποζημίωση των καθορισμένων επιχειρήσεων που επιβαρύνονται με υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας για τις υπηρεσίες που παρέχουν υπό μη εμπορικές συνθήκες. Καθώς η αποζημίωση αυτή συνεπάγεται μεταφορές κεφαλαίων, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι αυτές διεξάγονται με αντικειμενικό, διαφανή, αμερόληπτο και αναλογικό τρόπο. Τούτο σημαίνει ότι οι μεταφορές κεφαλαίων προκαλούν τις ελάχιστες στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό και στη ζήτηση των χρηστών.



**▼ B**

Σύμφωνα με το άρθρο 13, παράγραφος 3, ένας μηχανισμός επιμερισμού μέσω Ταμείου θα πρέπει να χρησιμοποιεί διαφανή και ουδέτερα μέσα για την είσπραξη των εισφορών ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος διπλής καταβολής εισφορών τόσο για τις εκροές όσο και για τις εισροές των επιχειρήσεων.

Ο ανεξάρτητος φορέας διαχείρισης του Ταμείου είναι αρμόδιος για την είσπραξη των εισφορών από τις επιχειρήσεις που υποχρεούνται στην καταβολή εισφοράς για τη χρηματοδότηση του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας στα κράτη μέλη και εποπτεύει τη μεταφορά των οφειλόμενων ποσών και/ή διοικητικών πληρωμών προς τις επιχειρήσεις που δικαιούνται πληρωμών από το Ταμείο.

*ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V***ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 15**

Κατά τη διερεύνηση της σκοπιμότητας ενδεχόμενης επανεξέτασης του πεδίου εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα στοιχεία:

- τις κοινωνικές εξελίξεις και τις εξελίξεις στην αγορά όσον αφορά τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από τους καταναλωτές,
- τις κοινωνικές εξελίξεις και τις εξελίξεις στην αγορά όσον αφορά τη διάθεση και την επιλογή υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές,
- τις τεχνολογικές εξελίξεις όσον αφορά τις υπηρεσίες διέλευσης που παρέχονται στους καταναλωτές.

Κατά την εξέταση της ενδεχόμενης αλλαγής ή του επαναπροσδιορισμού του πεδίου εφαρμογής των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα στοιχεία:

- αν κάποιες ειδικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και χρησιμοποιούνται από την πλειοψηφία των καταναλωτών και κατά πόσο η μη διάθεση ή η μη χρήση των υπηρεσιών αυτών από μειοψηφία των καταναλωτών, καταλήγουν σε κοινωνικό αποκλεισμό, και
- αν η διάθεση και η χρήση ορισμένων ειδικών υπηρεσιών συνεπάγεται γενικό καθαρό κέρδος για όλους τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα να δικαιολογείται η δημόσια παρέμβαση όταν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν διατίθενται στο κοινό υπό συνήθεις εμπορικές συνθήκες.



**M1**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

### ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΥΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 24

#### 1. Κοινός αλγόριθμος κρυπτογράφησης και ελεύθερη λήψη

Ο εξοπλισμός ευρείας κατανάλωσης για τη λήψη συμβατικών ψηφιακών τηλεοπτικών σημάτων (ήτοι η επίγεια, καλωδιακή ή δορυφορική μετάδοση που χρησιμεύει πρωτίστως στη σταθερή λήψη, όπως DVB-T, DVB-C ή DVB-S), ο οποίος προορίζεται για πώληση ή μίσθωση ή άλλου είδους διάθεση στην Κοινότητα και δύναται να αποκρυπτογραφεί ψηφιακά τηλεοπτικά σήματα, πρέπει να μπορεί:

- να επιτρέπει την αποκρυπτογράφηση των σημάτων αυτών σύμφωνα με κοινό ευρωπαϊκό αλγόριθμο κρυπτογράφησης, όπως τον διαχειρίζεται ένας αναγνωρισμένος ευρωπαϊκός οργανισμός τυποποίησης, επί του παρόντος το ETSI,
- να παρουσιάζει σήματα που έχουν μεταδοθεί χωρίς κρυπτογράφηση, υπό τον όρο ότι, σε περίπτωση μισθωμένου εξοπλισμού, ο μισθωτής έχει συμμορφωθεί με τη σχετική συμφωνία μίσθωσης.

#### 2. Διαλειτουργικότητα αναλογικών και ψηφιακών τηλεοπτικών συσκευών

Οι αναλογικές συσκευές τηλεόρασης με οθόνη ολικής απεικόνισης ορατής διαγωνίου μεγαλύτερης των 42 cm, οι οποίες διατίθενται στην αγορά προς πώληση ή μίσθωση στην Κοινότητα, πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τουλάχιστον μία πρίζα ανοικτής διασύνδεσης, όπως έχει τυποποιηθεί από αναγνωρισμένο ευρωπαϊκό οργανισμό τυποποίησης, π.χ. όπως προβλέπεται στο πρότυπο Cenelec EN 50 049-1:1997, η οποία επιτρέπει την απλή σύνδεση περιφερειακών και, ιδίως, πρόσθετων αποκωδικοποιητών και ψηφιακών δεκτών.

Οι ψηφιακές συσκευές τηλεόρασης με οθόνη ολικής απεικόνισης ορατής διαγωνίου μεγαλύτερης των 30 cm, οι οποίες διατίθενται στην αγορά προς πώληση ή μίσθωση στην Κοινότητα, πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τουλάχιστον μία πρίζα ανοικτής διεπαφής (είτε τυποποιημένη, είτε σύμφωνη προς πρότυπα που θεσπίζει αναγνωρισμένος ευρωπαϊκός οργανισμός τυποποίησης, είτε σύμφωνη με γενικά ισχύουσες προδιαγραφές του τομέα) π.χ. τον σύνδεσμο κοινής διεπαφής DVB, η οποία επιτρέπει την απλή σύνδεση περιφερειακών και η οποία μπορεί να μεταφέρει όλα τα στοιχεία του σήματος ψηφιακής τηλεόρασης, περιλαμβανομένων των πληροφοριών που αφορούν τις διαλογικές και τις υπό όρους παρεχόμενες υπηρεσίες.