

Tämä asiakirja on ainoastaan dokumentointitarkoituksiin. Toimielimet eivät vastaa sen sisällöstä.

► **B** EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2002/22/EY,
annettu 7 päivänä maaliskuuta 2002,
yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla
(yleispalveludirektiivi)
(EYVL L 108, 24.4.2002, s. 51)

sellaisena kuin se on muutettuna seuraavilla:

		virallinen lehti		
		N:o	sivu	päivämäärä
► <u>M1</u>	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/136/EY, annettu 25 päivänä marraskuuta 2009	L 337	11	18.12.2009
► <u>M2</u>	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/2120, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015	L 310	1	26.11.2015



**EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI
2002/22/EY,**

annettu 7 päivänä maaliskuuta 2002,

**yleispalvelusta ja käyttäjien oikeuksista sähköisten
viestintäverkkojen ja -palvelujen alalla (yleispalveludirektiivi)**

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen ja erityisesti sen 95 artiklan,

ottavat huomioon komission ehdotuksen ⁽¹⁾,

ottavat huomioon talous- ja sosiaalikomitean lausunnon ⁽²⁾,

ottavat huomioon alueiden komitean lausunnon ⁽³⁾,

noudattavat perustamissopimuksen 251 artiklassa määrättyä menettelyä ⁽⁴⁾,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Telealan vapauttamiseen sekä yhä lisääntyvään kilpailuun ja viestintäpalvelujen valinnanvapauteen liittyy samanaikaisesti sellaisen yhdenmukaisen sääntelyjärjestelmän luominen, jonka avulla turvataan yleispalvelun tarjoaminen. Yleispalvelun käsitteen olisi kehityttävä rinnan tekniikan ja markkinoiden kehittymisen sekä käyttäjien taholta tulevan kysynnän muutosten kanssa. Vuonna 1998 toteutettua yhteisön telemarkkinoiden täydellistä vapauttamista varten luodussa sääntelyjärjestelmässä määriteltiin yleispalveluvelvollisuuksien vähimmäislaajuus sekä vahvistettiin yleispalvelun kustannuksia ja rahoittamista koskevat säännöt.
- (2) Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 153 artiklan mukaisesti yhteisön on edistettävä kuluttajansuojaa.
- (3) Yhteisö ja sen jäsenvaltiot ovat tehneet televerkkojen ja -palvelujen sääntelyjärjestelmää koskevia sitoumuksia televiestinnän peruspalveluja koskevan Maailman kauppajärjestön (WTO) sopimuksen yhteydessä. Jokaisella WTO:n jäsenmaalla on oikeus määritellä yleispalveluvelvollisuus, jonka se haluaa taata. Tällaisia velvollisuuksia ei sinänsä katsota kilpailun vastaisiksi, jos niitä hallinnoidaan avoimesti, ketään syrjimättä ja kilpailun kannalta puolueettomalla tavalla eivätkä ne aiheuta suurempaa rasitetta kuin mitä jäsenmaan määrittelemä yleispalvelu edellyttää.
- (4) Yleispalvelun takaaminen (eli määriteltyjen vähimmäispalvelujen tarjoaminen kaikille loppukäyttäjille kohtuuhintaan) voi edellyttää, että joitakin palveluja tarjotaan joillekin loppukäyttäjille

⁽¹⁾ EYVL C 365 E, 19.12.2000, s. 238 ja EYVL C 332 E, 27.11.2001, s. 292.

⁽²⁾ EYVL C 139, 11.5.2001, s. 15.

⁽³⁾ EYVL C 144, 16.5.2001, s. 60.

⁽⁴⁾ Euroopan parlamentin lausunto, annettu 13. kesäkuuta 2001 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), neuvoston yhteinen kanta, vahvistettu 17. syyskuuta 2001 (EYVL C 337, 30.11.2001, s. 55) ja Euroopan parlamentin päätös, tehty 12. joulukuuta 2001 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä). Neuvoston päätös, tehty 14. helmikuuta 2002.

▼B

hintaan, joka eroaa normaaleista markkinaehtoisista hinnoista. Korvausten maksaminen yrityksille, jotka on nimetty tarjoamaan kyseisiä palveluja tällaisissa olosuhteissa, ei välttämättä johda kilpailun vääristymiseen, edellyttäen että nimetyille yrityksille korvataan erityisesti tämän palvelun antamiseen liittyvät nettokustannukset ja että nämä kustannukset katetaan kilpailun kanalta puolueettomalla tavalla.

- (5) Kilpailluilla markkinoilla olisi tiettyjä velvollisuuksia sovellettava kaikkiin yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluja tietyssä sijaintipaikassa tarjoaviin organisaatioihin ja muita velvollisuuksia olisi sovellettava ainoastaan organisaatioihin, joilla on huomattava markkinavoima tai jotka on nimetty yleispalvelua tarjoaviksi operaattoreiksi.
- (6) Verkon liityntäpiste muodostaa sääntelytarkoituksia varten tarvittavan rajan sähköisiä viestintäverkkoja ja -palveluja koskevan säännösten ja televiestinnän päätelaitteita koskevan säännösten välille. Verkon liityntäpisteiden sijaintikohtien määrittely on kansallisen sääntelyviranomaisen tehtävä, ja se toteutetaan tarvittaessa asianomaisten yritysten ehdotuksen pohjalta.
- (7) Jäsenvaltioiden olisi edelleenkin varmistettava, että II luvussa säädettyt palvelut ovat jäsenvaltioiden alueella kaikkien loppukäyttäjien saatavilla tietyn laatuissa maantieteellisestä sijainnista riippumatta ja kansalliset erityisolosuhteet huomioon ottaen kohtuuhintaan. Jäsenvaltiot voivat yleispalveluvelvollisuuksien yhteydessä toteuttaa kansalliset olosuhteet huomioon ottaen kuluttajia koskevia erityistoimenpiteitä maaseudulla tai maantieteellisesti syrjäisillä seuduilla huolehtiakseen siitä, että kuluttajilla on oikeus käyttää II luvussa säädettyjä palveluja kohtuuhintaan, sekä siitä, että erityisesti vanhuksilla, vammaisilla ja sosiaalisia erityistarpeita omaavilla henkilöillä on samoin edellytyksin oikeus käyttää kyseisiä palveluja. Näihin toimenpiteisiin voi kuulua lisäksi toimenpiteitä, jotka kohdennetaan suoraan sosiaalisia erityistarpeita omaaviin kuluttajiin ja joilla tarjotaan tukea määritellyille kuluttajille, esimerkiksi sellaisten erityistoimenpiteiden avulla, jotka toteutetaan yksittäisten pyyntöjen, kuten maksuvelvollisuudesta vapauttamista koskevien, käsittelyn jälkeen.
- (8) Yleispalvelua koskeva perusvaatimus on tarjota käyttäjille pyynnöstä liittymä yleiseen puhelinverkkoon tietyssä sijaintipaikassa kohtuuhintaan. Vaatimus rajoittuu ainoastaan yhteen kapeakaistaiseen verkkoliittymään, jonka tarjoamisen jäsenvaltiot voivat rajoittaa loppukäyttäjän pääasialliseen asuinpaikkaan, eikä se koske digitaalista monipalveluverkkoa (ISDN), joka mahdollistaa kaksi tai useampia liittymiä ja jossa kaikkia liittymiä voi käyttää samanaikaisesti. Kyseisen liittymän teknisessä tarjoamisessa ei pitäisi olla mitään rajoituksia, vaan sen pitäisi olla mahdollista johtimien tai langattoman tekniikan avulla; mitään rajoituksia ei pitäisi myöskään olla sen suhteen, mitkä operaattorit tarjoavat yleispalveluvelvollisuuksiin sisältyviä palveluja kokonaan tai osittain. Yleisen puhelinverkon tietyssä sijaintipaikassa olevien liittymien pitäisi pystyä siirtämään puhetta ja tietoa nopeuksilla, jotka riittävät esimerkiksi Internetin kautta tarjottavien online-palvelujen käyttöön. Yksittäisen käyttäjän Internet-yhteyden nopeus riippuu

▼B

monista tekijöistä, muun muassa yhteydentarjoajan Internet-kyt-kettävydestä sekä sovelluksesta, jossa yhteyttä käytetään. Yleisen puhelinverkon yksittäisen kapeakaistaisen liittymän siirtonopeus riippuu tilaajan päätelaitteen ominaisuuksista ja liittymästä. Näin ollen ei ole aiheellista määrittää yhteisön tasolla tiettyä siirtonopeutta. Nykyisin saatavilla olevat äänikaistamodeemit siirtävät tietoa tyypillisesti 56 kbit/s:n nopeudella ja mukauttavat siirtonopeutta automaattisesti linjan vaihtelevan laadun perusteella, jolloin lopullinen siirtonopeus voi olla alhaisempi kuin 56 kbit/s. Joustavuutta tarvitaan toisaalta siitä syystä, että sen avulla jäsenvaltiot voivat tarvittaessa toteuttaa toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että yhteydet pystyvät pitämään yllä tätä nopeutta, ja toisaalta siitä syystä, että sen avulla jäsenvaltiot voivat tarvittaessa sallia ylärajaksi asetetun nopeuden 56 kbit/s alittavia nopeuksia, jotta voidaan käyttää hyväksi langattoman tekniikan valmiuksia (esimerkiksi matkapuhelinverkkoja) yleispalvelun tarjoamiseksi suuremmalle osalle väestöä. Tämä voi olla erityisen tärkeää joissakin ehdokasvaltioissa, joissa suhteellisen pienellä osalla kotitalouksista on perinteinen puhelinliittymä. Niissä erityistapauksissa, joissa yleisen puhelinverkon kiinteä liittymä ei selvästikään ole riittävän tehokas tyydyttävää Internet-yhteyttä varten, jäsenvaltioiden olisi voitava vaatia liittymän parantamista tasolle, jolla tilaajien enemmistön liittymät ovat, jotta liittymä tukisi tyydyttävästi Internet-yhteyttä varten riittäviä siirtonopeuksia. Jos tällaisen erityistoimenpiteiden nettokustannukset kyseisten kuluttajien osalta aiheuttavat rasitteen, kustannusten nettovaikutukset voidaan sisällyttää yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannuslaskelmiin.

- (9) Tämän direktiivin säännökset eivät estä sitä, että jäsenvaltiot nimeävät eri yritykset tarjoamaan yleispalvelun verkkoon liittyviä ja palveluihin liittyviä osia. Verkkoon liittyviä osia tarjoamaan nimettyjä yrityksiä voidaan vaatia varmistamaan sellaiset rakentamis- ja ylläpitotoiminnot, jotka täyttävät tarpeenmukaisella ja oikeasuhteisella tavalla kaikki kohtuulliset pyynnöt liittymän tarjoamisesta yleiseen puhelinverkkoon tietyssä sijaintipaikassa ja yleisen puhelinverkon käyttöoikeudesta tietyssä sijaintipaikassa.
- (10) Kohtuuhinnalla tarkoitetaan jäsenvaltioiden kansallisella tasolla omien erityisolojensa perusteella määrittelemää hintaa, ja tähän voi kuulua paikasta riippumattomien yhteisten hintojen asettaminen tai erityisten hintavaihtoehtojen määrittäminen pienituloisia käyttäjiä varten. Yksittäisten kuluttajien kannalta kohtuuhintaisuus liittyy heidän mahdollisuuksiinsa seurata ja tarkkailla puhelinkulujaan.
- (11) Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelu ovat olennainen apuväline yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käytön kannalta, ja ne ovat osa yleispalveluvelvollisuutta. Käyttäjät ja kuluttajat haluavat kattavia luetteloita ja sellaista numerotiedotuspalvelua, joka sisältää kaikki luetteloidut puhelinpalvelujen tilaajat ja heidän kaikki numeronsa (kiinteät ja matkapuhelinnumerot mukaan lukien), ja he haluavat, että tiedot on esitetty samanarvoisina. Henkilötietojen

▼B

käsittelyä ja yksityisyyden suojaa televiestinnän alalla koskevassa 15 päivänä joulukuuta 1997 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 97/66/EY ⁽¹⁾ turvataan tilaajien oikeus yksityisyyteen heidän henkilötietojensa julkisessa luettelossa ilmoittamisen osalta.

- (12) Kansalaisille on tärkeää, että käytettävissä on riittävästi maksullisia yleisöpuhelimia ja että käyttäjät pystyvät soittamaan hätänumeroihin ja erityisesti eurooppalaiseen hätänumeroon (112) maksutta mistä tahansa puhelimesta, maksulliset yleisöpuhelimet mukaan luettuina, käyttämättä minkäänlaisia maksuvälineitä. Jollei kansalaisilla ole riittävästi tietoa numerosta 112, he eivät voi hyötyä tämän eurooppalaisen hätänumeron olemassaolon tuomasta lisäturvallisuudesta erityisesti matkustaessaan muissa jäsenvaltioissa.
- (13) Jäsenvaltioiden olisi toteutettava asianmukaiset toimenpiteet taatakseen vammaisille ja käyttäjille, joilla on erityistarpeita, mahdollisuus käyttää kaikkia yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluita tietyssä sijaintipaikassa kohtuuhintaan. Vammaisia käyttäjiä palveluihin erityistoimenpiteisiin voivat sisältyä yleisöpuhelin, yleisölle tarkoitettujen tekstipuhelinten tai vastaavien apuvälineiden asettaminen kuurojen tai puhehäiriöisten käyttäjien saataville, numerotiedotuspalvelujen tai vastaavien palvelujen tarjoaminen maksutta sokeille tai heikkonäköisille käyttäjille ja eriteltyjen lasujen tarjoaminen vaihtoehtoisissa muodoissa sokeille tai heikkonäköisille käyttäjille heidän pyynnöstään. Lisäksi on ehkä toteutettava erityistoimenpiteitä, jotta vammaiset ja käyttäjät, joilla on sosiaalisia erityistarpeita, voivat käyttää hätäpalveluja (112) ja valita eri operaattoreiden tai palveluntarjoajien välillä kuten muutkin kuluttajat. Palvelun laatustandardeja on kehitetty useiden muuttujien perusteella, jotta voidaan arvioida tilaajien saamien palvelujen laatua sekä sitä, miten yleispalveluvollisuuden alaisiksi nimetyt yritykset toimivat näiden standardien saavuttamiseksi. Vammaisia käyttäjiä koskevia palvelun laatustandardeja ei vielä ole. Olisi kehitettävä vammaisia käyttäjiä koskevia suoritustandardeja ja vastaavia muuttujia, ja niistä säädetään tämän direktiivin 11 artiklassa. Lisäksi kansallisten sääntelyviranomaisen olisi voitava vaatia palvelun laadun suoritustasoa koskevien tietojen julkaisemista, jos ja kun tällaisia standardeja ja muuttujia kehitetään.

Yleispalvelun tarjoaja ei saisi toteuttaa toimia, jotka estävät käyttäjiä hyödyntämästä kaikilta osin eri operaattoreiden tai palveluntarjoajien sellaisia palveluja yhdessä sen omien, yleispalvelun osana tarjottavien palvelujen kanssa.

- (14) Mahdollisuus yleisen puhelinverkon käyttöön tietyssä sijaintipaikassa ja sen käyttö on niin tärkeää, että sen olisi oltava jokaisen sitä perustellusti pyytävän saatavilla. Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti jäsenvaltioiden on puolueettomin perustein päätettävä, millä yrityksillä on tässä direktiivissä tarkoitettuja yleispalveluvollisuuksia, ottaen tarvittaessa huomioon yritysten kyky ja

⁽¹⁾ EYVL L 24, 30.1.1998, s. 1.

▼B

halukkuus hyväksyä kaikkien tai joidenkin yleispalveluvelvollisuuksiin kuuluvien palvelujen tarjoaminen. On tärkeää, että yleispalveluvelvollisuudet täytetään mahdollisimman tehokkaalla tavalla siten, että käyttäjät yleensä maksavat hintoja, jotka vastaavat palvelun tarjoamisesta aiheutuvia tosiasiallisia kustannuksia. On myös tärkeää, että yleispalvelua tarjoavat operaattorit turvaavat verkon toimintakyvyn sekä palvelun jatkuvuuden ja laadun. Kilpailun ja valinnanvaran lisääntyminen tarjoaa enemmän mahdollisuuksia siihen, että kaikkia yleispalveluvelvollisuuksiin kuuluvia palveluja tai joitakin niistä tarjoavat muut kuin huomattavan markkinavoiman omaavat yritykset. Näin ollen yleispalveluvelvollisuuksia voidaan joissakin tapauksissa asettaa operaattoreille, jotka ovat osoittaneet tarjoavansa liittymiä ja palveluja kaikkein kustannustehokkaimmalla tavalla, ja käyttää tarjouskilpailuun perustuvia tai vertailevia valintamenettelyjä. Vastaavia velvollisuuksia voidaan asettaa edellytyksiksi sellaisten valtuutusten myöntämiselle, joita tarvitaan yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen tarjoamiseen.

- (15) Jäsenvaltioiden olisi seurattava kuluttajien yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käyttöä ja erityisesti niiden kohtuuhintaisuutta. Puhelinpalvelun kohtuuhintaisuus liittyy tietoon, jota käyttäjät saavat puhelimen käyttökustannuksista ja sen käytön suhteellisista kustannuksista verrattuina muihin palveluihin, ja se liittyy myös kuluttajien mahdollisuuksiin tarkkailla kulujaan. Näin ollen kohtuuhintaisuus merkitsee päättävällän luovuttamista kuluttajille siten, että yleispalveluvelvollisuuksien alaisiksi nimetyille yrityksille asetetaan velvollisuuksia. Tällaisiin velvollisuuksiin kuuluu eritellen laskutuksen määritelty taso ja kuluttajille annetut mahdollisuudet estää valikoivasti tietyt puhelut (kuten kalliit puhelut lisämaksullisiin palveluihin), hallita puhelinkuluja ennakkomaksujärjestelmien avulla ja suorittaa liittymämaksut ennakolta. Tällaisia toimenpiteitä on ehkä tarkasteltava uudelleen ja muutettava markkinoiden kehityksen perusteella. Nykyisin ei yleispalveluvelvollisuuksien alaisia operaattoreita vaadita lähettämään tilaajille ennakkoilmoitusta, jos ennalta määrätty kuluraja ylittyy tai jos soitettujen puhelujen määrässä tai kohteissa huomataan jotain tavanomaisesta poikkeavaa. Asiaa koskevien säännösten uudelleentarkastelussa olisi tulevaisuudessa harkittava, onko tilaajille lähetettävä näistä seikoista ennakkoilmoitus.
- (16) Lukuun ottamatta tapauksia, joissa laskut toistuvasti maksetaan myöhässä tai jätetään maksamatta, kuluttajia olisi suojattava välittömältä verkkoyhteyden katkaisemiselta maksamattoman laskun perusteella, ja heidän olisi erityisesti riitatapauksissa, jotka koskevat lisämaksullisten palvelujen käytöstä aiheutuneita korkeita laskuja, voitava keskeytyksettä päästä käyttämään olennaisia puhelinpalveluja, kunnes riita on ratkaistu. Jäsenvaltiot voivat päättää, että tätä mahdollisuutta puhelinpalvelujen käyttöön jatketaan ainoastaan sillä edellytyksellä, että tilaaja maksaa edelleen liittymän perusmaksut.
- (17) Laatu ja hinta ovat kilpailun avaintekijöitä avoimilla markkinoilla, ja kansallisten sääntelyviranomaisten olisi voitava seurata yleispalveluvelvollisuuden alaisiksi nimettyjen yritysten saavuttamaa

▼ B

palvelun laatua. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi voitava tarpeelliseksi katsomissaan tapauksissa toteuttaa kyseisten yritysten saavuttamaan palvelun laatuun liittyviä aiheellisia toimia. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi myös voitava seurata muiden, yleisiä puhelinverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluja tietyissä sijaintipaikoissa käyttäjille tarjoavien yritysten saavuttamaa palvelun laatua.

- (18) Jäsenvaltioiden olisi tarvittaessa luotava järjestelmiä yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannusten rahoittamiseksi, jos voidaan osoittaa, että kyseisiä palveluja voidaan tarjota ainoastaan tappiolla tai sellaisin nettokustannuksin, jotka poikkeavat tavanomaisista kaupallisista vaatimuksista. On tärkeää varmistaa, että yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannukset lasketaan asianmukaisesti, että niiden rahoitus toteutetaan markkinoita ja yritysten toimintaa mahdollisimman vähän vääristävällä tavalla ja että rahoitus on perustamissopimuksen 87 ja 88 artiklan mukaista.

- (19) Yleispalvelun nettokustannusten laskennassa olisi otettava asianmukaisesti huomioon kustannukset ja tulot sekä yleispalvelun tarjoamisesta syntyvät aineettomat hyödyt, mutta laskentamenetelmä ei saisi estää toteuttamasta yleistä päämäärää, jonka mukaan hintarakenteiden on vastattava kustannuksia. Kaikki yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannukset olisi laskettava selkeitä menettelyjä noudattaen.

- (20) Aineettomien etujen huomioon ottamisella tarkoitetaan sitä, että kokonaiskustannusten määrittämiseksi olisi yleispalveluvelvollisuuksien välittömistä nettokustannuksista vähennettävä niiden välillisten etujen arvioitu määrä, jotka yritykselle koituvat sillä olevan yleispalvelujen tarjoajan aseman ansiosta.

- (21) Jos yleispalveluvelvollisuudesta aiheutuu yritykselle kohtuuton rasite, on aiheellista antaa jäsenvaltioille mahdollisuus ottaa käyttöön järjestelmiä nettokustannusten kattamiseksi tehokkaalla tavalla. Eräs keino kattaa yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannukset on julkisten varojen käyttäminen. On myös kohtuullista, että aiheutuneiden nettokustannusten kattamiseen osallistuvat avoimesti kaikki käyttäjät yrityksiltä perittävien maksujen kautta. Jos kustannukset katetaan yrityksiltä perittävillä maksuilla, jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että maksut jaetaan niiden kesken puolueettomien perusteiden, kuten syrjimättä ja suhteellisuusperiaatteen noudattaen. Tämä periaate ei estä jäsenvaltioita myöntämästä poikkeuksia uusille kilpailijoille, jotka eivät ole vielä saavuttaneet merkittävää asemaa markkinoilla. Kaikissa rahoitusjärjestelmissä olisi varmistettava, että yritykset osallistuvat ainoastaan yleispalveluvelvollisuuksien rahoittamiseen eivätkä muihin toimiin, jotka eivät suoraan liity yleispalveluvelvollisuuksiin kuuluvien palvelujen tarjontaan. Kustannusten kattamiseksi perustetuissa järjestelmissä olisi kaikissa tapauksissa noudatettava

▼B

yhteisön lainsäädäntöön sisältyviä periaatteita, ja erityisesti kustannustenjakojärjestelmissä olisi noudatettava syrjimättömyyden ja oikeasuhteisuuden periaatteita. Kaikissa rahoitusjärjestelmissä olisi varmistettava, etteivät yhden jäsenvaltion käyttäjät osallistu toisen jäsenvaltion yleispalvelukustannusten rahoittamiseen esimerkiksi soittaessaan puheluja jäsenvaltiosta toiseen.

- (22) Jos jäsenvaltiot päättävät rahoittaa yleispalveluvollisuuksien nettokustannukset julkisista varoista, tällä on katsottava tarkoitettavan rahoittamista valtioiden yleisistä talousarvioista muut julkiset rahoituslähteet kuten valtion lotto- ja veikkausyritykset mukaan lukien.

- (23) Yleispalveluvollisuuksien nettokustannukset voidaan jakaa kaikkien tai tiettyjen määriteltyjen yritysryhmien kesken. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kustannusten jakoa koskevassa jakojärjestelmässä noudatetaan avoimuuden, markkinoiden mahdollisimman vähäisen vääristymisen, syrjimättömyyden ja oikeasuhteisuuden periaatteita. Markkinoiden mahdollisimman vähäisellä vääristymisellä tarkoitetaan sitä, että maksut olisi kerättävä niin, että loppukäyttäjille aiheutuu mahdollisimman vähän rasitetta, esimerkiksi hajottamalla maksut mahdollisimman laajalle.

- (24) Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi vakuututtava siitä, että yleispalvelua varten annettavaa rahoitustukea saavat yritykset esittävät pyyntönsä perusteeksi riittävän yksityiskohtaisesti ne yleispalvelun osatekijät, joita varten ne tarvitsevat tätä rahoitusta. Yleispalveluvollisuuksien hinnoittelua ja rahoitusta koskevat jäsenvaltioiden suunnitelmat olisi annettava komissiolle tiedoksi, jotta se voi varmistaa, että ne ovat perustamissopimuksen mukaiset. Yleispalvelun tarjontaan nimitettyjä operaattoreita rohkaistaan kannustimin hankkimaan yleispalveluvollisuuksien arvioitujen nettokustannuksia vastaavat tulot. Näin ollen jäsenvaltioiden olisi huolehdittava yleispalveluvollisuuksien rahoittamiseksi perittyjä varoja koskevasta todellisesta avoimuudesta ja varojen tehokkaasta valvonnasta.

- (25) Viestintämarkkinat kehittyvät jatkuvasti niin, että käytettyjen palvelujen määrä kasvaa ja teknisten keinojen määrä tarjota niitä käyttäjille lisääntyä. Yleisön tasolla määriteltyjä yleispalveluvollisuuksia olisi tarkasteltava säännöllisesti uudelleen ehdotusten tekemiseksi velvollisuuksien laajuuden muuttamisesta tai uudelleenmäärittelystä. Uudelleentarkastelussa olisi otettava huomioon sosiaalisten, kaupallisten ja teknisten olosuhteiden kehitys ja se, että kaikki yleispalvelun laajuuteen tehtävät muutokset olisi testattava siten, että palvelujen tullessa väestön huomattavan enemmistön ulottuville, vältetään sellaisten käyttäjien sosiaaliselta syrjäytymiseltä, joilla ei ole niihin varaa. Yleispalveluvollisuuksien laajuuden muutoksissa olisi aina huolehdittava siitä, ettei keinotekoisesti edistetä tiettyjä teknisiä ratkaisuja muiden ratkaisujen kustannuksella, ettei alan yrityksille aseteta kohtuutonta taloudellista rasitetta (mikä vaarantaisi markkinoiden kehityksen ja innovoinnin) ja ettei mahdollinen taloudellinen rasite lankea epäoikeudenmukaisesti pienituloisten kuluttajien kannettavaksi. Kaikki yleispalveluvollisuuden laajuuden muutokset merkitsevät ilman muuta sitä, että nettokustannukset voidaan rahoittaa

▼B

tässä direktiivissä sallittujen menetelmien turvin. Jäsenvaltiot eivät saa määrätä yrityksille maksusuorituksia sellaisista toimenpiteistä, jotka eivät kuulu yleispalveluvelvollisuuksiin. Yksittäiset jäsenvaltiot voivat yhä vapaasti määrätä erityisistä toimenpiteistä (jotka eivät kuulu yleispalveluvelvollisuuksiin) ja rahoittaa ne yhteisön lainsäädännön mukaisesti, mutta ne eivät saa periä tätä varten maksuja yrityksiltä.

- (26) Tehokkaampi kilpailu kaikilla liittymä- ja palvelumarkkinoilla antaa kuluttajille enemmän valinnanvaraa. Todellisen kilpailun ja valinnanvaran määrä vaihtelee yhteisössä, sen jäsenvaltioissa ja jäsenvaltioiden maantieteellisillä alueilla sekä liittymä- ja palvelumarkkinoilla. Jotkut käyttäjät voivat olla täysin riippuvaisia jonkin sellaisen yrityksen liittymä- ja palvelutarjonnasta, jolla on huomattava markkinavoima. Tehokkuuden vuoksi ja todellisen kilpailun edistämiseksi on yleisesti ottaen tärkeää, että huomattavan markkinavoiman omaavan yrityksen tarjoamat palvelut vastaavat niiden aiheuttamia kustannuksia. Loppukäyttäjiltä veloittavien hintojen on tehokkuuden ja sosiaalisten syiden vuoksi vastattava kysyntää ja kustannuksia, edellyttäen että tämä ei vääristä kilpailua. On olemassa vaara, että yritys, jolla on huomattava markkinavoima, voi monin eri tavoin estää uusien kilpailijoiden pääsyn markkinoille tai vääristää kilpailua esimerkiksi perimällä kohtuuttomia hintoja, asettamalla hinnat liian alhaisiksi, niputtamalla vähittäispalveluja niin, että ne on ostettava kokonaisuutena, tai suosimalla tiettyjä asiakkaita. Sen vuoksi kansallisilla sääntelyviranomaisilla olisi oltava toimivalta asettaa viimeisenä keinona ja asianmukaisen harkinnan pohjalta vähittäismyyntiä koskevia sääntöjä, joita sovelletaan yrityksiin, joilla on huomattava markkinavoima. Hintakattoja, maantieteellisiin perustein laskettuja keskiarvoja tai muita vastaavia keinoja sekä muita kuin lainsäädäntöön perustuvia toimenpiteitä kuten julkistettavia vähittäishintavertailuja voidaan käyttää niiden kahden tavoitteen saavuttamiseksi, jotka ovat todellisen kilpailun edistäminen ja pyrkimys ottaa huomioon yleisen edun mukaiset tarpeet, kuten yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen kohtuuhintaisuus joidenkin kuluttajien kannalta. Kansallisten sääntelyviranomaisten ulottuvilla on oltava asianmukaiset kustannuslaskentatiedot, jotta ne voivat suorittaa sääntelytehtävänsä tällä alalla, mahdollinen hintavalvonta mukaan luettuna. Vähittäispalvelut olisi kuitenkin asetettava sääntelyllisen valvonnan alaisiksi vain, jos kansalliset sääntelyviranomaiset katsovat, että asiaan liittyvillä tukkumyyntiä koskevilla toimenpiteillä tai operaattorin valintaa ja ennaltavalintaa koskevilla toimenpiteillä ei saavutettaisi tehokkaan kilpailun ja yleisen edun varmistamisen tavoitetta.
- (27) Jos kansallinen sääntelyviranomainen asettaa velvollisuuksia kustannuslaskentajärjestelmän noudattamisesta hintavalvonnan tueksi, se voi sillä edellytyksellä, että sillä on käytössään tarvittava pätevä henkilöstö, itse suorittaa vuosittaisen tarkastuksen sen varmistamiseksi, että kyseistä kustannuslaskentajärjestelmää noudatetaan, tai se voi vaatia, että tarkastuksen suorittaa joku muu pätevä elin, joka on riippumaton kyseessä olevasta toimijasta.
- (28) On tarpeen soveltaa edelleen kiinteiden yhteyksien palvelujen vähimmäisvalikoimaa koskevia voimassa olevia säännöksiä, jotka on esitetty yhteisön televiestintälainsäädännössä, erityisesti

▼B

avoimen verkon tarjoamisen soveltamisesta kiinteisiin johtoihin 5 päivänä kesäkuuta 1992 annetussa neuvoston direktiivissä 92/44/ETY⁽¹⁾, kunnes kansalliset sääntelyviranomaiset päättävät sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen yhteisestä sääntelyjärjestelmästä 7 päivänä maaliskuuta 2002 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/21/EY (puitedirektiivi)⁽²⁾ säädettyjen markkina-analyysimenettelyjen perusteella, että mainittuja säännöksiä ei enää tarvita, koska kilpailu niiden alueella olevilla markkinoilla on kehittynyt riittävästi. Kilpailun aste todennäköisesti vaihtelee kiinteiden yhteyksien palvelujen vähimmäisvalikoimaa tarjoavien eri markkinoiden välillä ja alueen eri osissa. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi markkina-analyysiä toteuttaessaan laadittava eri arviot kaikista kiinteiden yhteyksien palvelujen vähimmäisvalikoimaa tarjoavista markkinoista niiden maantieteellinen laajuus huomioon ottaen. Kiinteiden yhteyksien palvelut ovat pakollisia palveluja, jotka on tarjottava käyttämättä mitään korvausjärjestelmää. Kiinteiden yhteyksien palvelujen vähimmäisvalikoiman ylittävien kiinteiden yhteyksien tarjoamisen olisi kuuluttava pikemminkin yleistä vähittäiskaupan sääntelyä koskevien säännösten kuin palvelujen vähimmäisvalikoiman tarjontaa koskevien erityisvaatimusten piiriin.

- (29) Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat lisäksi asianomaisia markkinoita koskevan analyysin perusteella vaatia, että huomattavan markkinavoiman omaavien matkaviestinoperaattoreiden on tarjottava tilaajilleen mahdollisuus käyttää minkä tahansa yhteenliitetyn, yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen tarjoajan palveluja puhelukohtaisesti tai ennaltavalinnan avulla.
- (30) Sopimukset ovat käyttäjän ja kuluttajan kannalta tärkeä keino varmistaa tietojen saatavuus ja oikeusturvan vähimmäistaso. Useimmat kilpailuilla markkinoilla toimivat palveluntarjoajat tekevät sopimuksia asiakkaidensa kanssa, koska se on kaupallisesti toivottavaa. Sähköisen viestinnän verkkoihin ja palveluihin liittyviin, kuluttajia koskeviin liiketoimiin sovelletaan tämän direktiivin säännösten lisäksi sopimuksia koskevan voimassa olevan yhteisön kuluttajansuojalainsäädännön vaatimuksia ja erityisesti kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista 5 päivänä huhtikuuta 1993 annettua neuvoston direktiiviä 93/13/ETY⁽³⁾ ja kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20 päivänä toukokuuta 1997 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 97/7/EY⁽⁴⁾. Kuluttajille olisi erityisesti turvattava sopimussuhteessa välittömään puhelinpalvelujensa tarjoajaan oikeusvarmuuden vähimmäistaso siten, että sopimuksessa eritellään sopimusehdot ja -edellytykset, palvelun laatu, sopimuksen ja palvelun päättämistä koskevat ehdot sekä korvaus- ja riitojenratkaisumenettelyt. Jos muut palveluntarjoajat kuin välittömät puhelinpalvelun tarjoajat tekevät sopimuksia kuluttajien kanssa, näihin sopimuksiin olisi sisällytettävä samat tiedot. Hintojen sekä sopimusehtojen avoimuuden varmistavat toimenpiteet lisäävät kuluttajien mahdollisuuksia tehdä mahdollisimman hyviä valintoja ja näin hyötyä kaikista kilpailun tarjoamista mahdollisuuksista.

⁽¹⁾ EYVL L 165, 19.6.1992, s. 27, direktiivi sellaisena kuin se on viimeksi muutettuna komission päätöksellä N:o 98/80/EY (EYVL L 14, 20.1.1998, s. 27).

⁽²⁾ Ks. tämän virallisen lehden s. 33.

⁽³⁾ EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁽⁴⁾ EYVL L 144, 4.6.1997, s. 19.

▼B

- (31) Loppukäyttäjillä olisi oltava mahdollisuus tutustua yleisesti saatavilla olevaan tietoon viestintäpalveluista. Jäsenvaltioiden olisi voitava seurata alueellaan tarjottavien palvelujen laatua. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi voitava kerätä järjestelmällisesti tietoja alueellaan tarjottujen palvelujen laadusta sellaisin perustein, jotka mahdollistavat eri palvelujentarjoajien ja eri jäsenvaltioiden välisen vertailun. On todennäköistä, että kilpailluilla markkinoilla toimivat viestintäpalveluja tarjoavat yritykset asettavat yleisesti saataville riittävästi ajantasaista tietoa palveluistaan kaupallisten etujen vuoksi. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi kuitenkin voitava edellyttää tällaisen tiedon julkaisemista niissä tapauksissa, joissa voidaan osoittaa, ettei tieto ole käytännössä yleisön saatavilla.
- (32) Loppukäyttäjien olisi voitava olla varmoja digitaalitelevisiolähetysten vastaanottoon yhteisössä myytävien laitteiden yhteentoimivuudesta. Jäsenvaltioiden olisi voitava edellyttää tällaisia laitteita koskevia yhdenmukaistettuja vähimmäisstandardeja, joita voidaan ajoittain mukauttaa teknisen ja markkinoiden kehityksen perusteella.
- (33) On suotavaa, että kuluttajille tarjotaan mahdollisimman laaja liitettävyyttä digitaalisiin televisiovastaanottimiin; yhteentoimivuus on dynaamisten markkinoiden kehittyvä periaate. Standardointielinten olisi tehtävä kaikkensa varmistaakseen, että asianmukaiset standardit kehittyvät rinnakkain kyseessä olevien tekniikkojen kanssa. Samoin on tärkeää varmistaa se, että televisiovastaanottimiin on saatavilla liittimiä, jotka pystyvät välittämään kaikki tarvittavat digitaalitelevisiosignaalin osat kuten ääni- ja kuvavirrat, ehdollisen käyttöoikeuden (ehdollisen pääsyn) järjestelmien tiedot, palvelutiedot, sovellusohjelmaliitäntä- eli API-tiedot (Application Program Interface, API) ja kopiosuojaustiedot. Tämän vuoksi tällä direktiivillä varmistetaan se, että verkko-operaattorit, palvelujen tarjoajat tai laitteistojen valmistajat eivät rajoita digitaalisten televisiovastaanottimien avoimen liitäntän toimivuutta ja että tämä kehittyä jatkuvasti tekniikan kehittymisen mukaisesti. Digitaalisten interaktiivisten televisiopalvelujen levittämiseksi ja esittämiseksi olisi markkinoiden toimintaan perustuvan mekanismin avulla toteutettava yhteinen standardi, sillä siitä olisi kuluttajalle etua. Jäsenvaltiot ja komissio voivat tämän kehityksen rohkaisemiseksi tehdä perustamissopimuksen puitteissa aloitteita, jotka koskevat noudatettavaa politiikkaa.
- (34) Kaikilla loppukäyttäjillä ja kuluttajilla olisi edelleen oltava mahdollisuus käyttää operaattorin neuvontapalveluja riippumatta siitä, mikä organisaatio tarjoaa liittymän yleiseen puhelinverkkoon.
- (35) Numerotiedotuspalvelujen ja luetteloiden tarjonnassa kilpailu on jo vapautettu. Tämän direktiivin säännöksillä täydennetään direktiivin 97/66/EY säännöksiä siten, että tämän direktiivin säännösten mukaisesti tilaajilla on oikeus saada henkilötietonsa painettuun tai sähköiseen luetteloon. Kaikkien tilaajilleen puhelinnumeroita ja kavien palveluntarjoajien on asetettava numeroita koskevat tiedot saataville oikeudenmukaisesti, kustannuslähtöisesti ja ketään syrjimättä.

▼B

- (36) On tärkeää, että käyttäjät voivat soittaa eurooppalaiseen hätänumeroon (112) ja mihin tahansa muihin jäsenvaltioiden hätänumeroihin maksutta mistä tahansa puhelimesta, myös maksullisista yleisöpuhelimista, käyttämättä minkäänlaisia maksuvälineitä. Jäsenvaltioiden olisi jo pitänyt toteuttaa tarpeelliset kansallisiin hätäpalveluihin parhaiten soveltuvat organisatoriset järjestelyt sen varmistamiseksi, että kyseiseen numeroon soitettuihin puheluihin vastataan ja ne välitetään asianmukaisesti. Hätäpalvelut saavat tiedon soittajan sijainnista siinä määrin kuin se on teknisesti mahdollista, mikä lisää 112-hätänumeron käyttäjien turvallisuutta ja auttaa hätäpalveluja suorittamaan tehtävänsä, edellyttäen että puhelujen ja niihin liittyvien tietojen välittäminen hätäpalveluille taataan. Näiden tietojen vastaanoton ja käytön olisi oltava asianomaisen henkilötietojen suojaa koskevan yhteisön lainsäädännön mukaista. Tietotekniikan vakaa kehitys johtaa vähitellen siihen, että verkoissa on mahdollista käsitellä useita eri kieliä samaan aikaan kohtuullisin kustannuksin, mikä puolestaan lisää edelleen hätänumeroa 112 käyttävien Euroopan kansalaisten turvallisuutta.
- (37) Euroopan kansalaisille ja liikeyrityksille on elintärkeää saada helposti käyttöoikeus kansainvälisiin puhelinpalveluihin. Tunnus 00 on jo vahvistettu yhteisössä ulkomaaanpuheluksen vakiotunnukseksi. Erityisjärjestelyjä puhelujen soittamiseksi eri jäsenvaltioissa sijaitsevien vierekkäisten alueiden välillä voidaan toteuttaa tai jatkaa. Kansainvälinen teleliitto (International Telecommunications Union, ITU) on osoittanut ITU:n suosituksen E.164 mukaisesti aluetunnuksen '3883' eurooppalaiselle numeroavaruudelle (European Telephone Numbering Space, ETNS). Varmistaakseen puhelujen välittämisen eurooppalaiseen numeroavaruuteen yleisiä puhelinverkkoja tarjoavien yritysten olisi varmistettava, että puhelut, joissa käytetään aluetunnusta '3883', yhdistetään suoraan tai välillisesti eurooppalaisen numeroavaruuden palveluverkkoihin, jotka on määritelty asiaa koskevissa Euroopan telealan standardointilaitoksen (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) standardeissa. Tällaisiin yhteenliittämisyjärjestelyihin olisi sovellettava sähköisten viestintäverkkojen ja niiden liitännäistoimintojen käyttöoikeuksista ja yhteenliittämisestä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/19/EY (käyttöoikeusdirektiivi) ⁽¹⁾ säännöksiä.
- (38) Se, että loppukäyttäjien käytössä ovat kaikki yhteisön numerovat, on elintärkeä ennakoedellytys yhtenäismarkkinoiden toteutumiselle. Tämän pitäisi kattaa muut kuin maantieteelliset numerot, ilmaisnumerot ja maksulliset palvelunumerot mukaan luettuina, paitsi silloin, kun vastaanottava tilaaja on kaupallisista syistä päättänyt rajoittaa tietyltä maantieteelliseltä alueelta tulevia puheluita. Asianomaisen jäsenvaltion ulkopuolelta soittavilta osapuolilta perittävien hintojen ei tarvitse olla samat, mitkä peritään kyseisen jäsenvaltion alueelta soittavilta osapuolilta.
- (39) Äänitaajuusvalinta ja kutsuvan tilaajan tunnistus ovat toimintoja, jotka ovat tavallisesti saatavilla uudenaikaisissa puhelinkeskukissa, ja näin ollen niitä voidaan tarjota yhä enemmän pienin

⁽¹⁾ Ks. tämän virallisen lehden s. 7.

▼B

kustannuksin tai kokonaan ilman kustannuksia. Äänitaajuusvalintaa käytetään yhä enemmän vuorovaikutteisissa erikoispalveluissa ja -toiminnoissa, joihin kuuluu myös lisäarvopalveluja, ja tämän toiminnon puuttuminen voi estää käyttäjiä käyttämästä näitä palveluja. Jäsenvaltioita ei vaadita asettamaan näiden toimintojen tarjoamista koskevia velvollisuuksia, jos niitä on jo tarjolla. Direktiivissä 97/66/EY turvataan käyttäjien yksityisyyden suoja eritellyn laskutuksen osalta siten, että käyttäjille annetaan kutsuvan tilaajan tunnistuksen yhteydessä keino suojella oikeuttaan yksityisyyteen. Näiden palvelujen kehittäminen Euroopan laajuisesti on kuluttajien edun mukaista, ja tämä direktiivi tukee sitä.

- (40) Numeron siirrettävyys on niin keskeinen kuluttajan valinnanvaraa helpottava ja todellista kilpailua telealan kilpailumarkkinoilla lisäävä tekijä, että sitä pyytävien loppukäyttäjien olisi voitava säilyttää yleisen puhelinverkon numeronsa palvelua tarjoavasta organisaatiosta riippumatta. Tämän toiminnon tarjonta yleisen puhelinverkon kiinteiden ja ei-kiinteiden sijaintipaikkojen välillä ei kuulu tämän direktiivin soveltamisalaan. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin soveltaa säännöksiä numeroiden siirtämiseen tietyssä sijaintipaikassa palveluja tarjoavien verkkojen ja matkaviestinverkkojen välillä.
- (41) Numeron siirrettävyyden merkitys vahvistuu huomattavasti, kun saatavilla on selkeitä hintatietoja sekä niille loppukäyttäjille, jotka siirtävät numeronsa, että niille loppukäyttäjille, jotka soittavat numeronsa siirtäneille loppukäyttäjille. Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi siinä määrin kuin mahdollista helpotettava asianmukaista hinnoittelun avoimuutta osana numeron siirrettävyyden toteuttamista.
- (42) Varmistaessaan, että numeron siirrettävyyteen liittyvän yhteenliittämisen hinnoittelu on kustannuslähtöistä, kansalliset sääntelyviranomaiset voivat myös ottaa huomioon vertailukelpoisilla markkinoilla käytössä olevat hinnat.
- (43) Jäsenvaltiot asettavat nykyisin tiettyjä siirtovelvollisuuksia, jotka koskevat radio- ja televisiolähetysten yleisölle lähettämiseen käytettäviä verkkoja. Jäsenvaltioiden olisi voitava asettaa perustellun yleisen edun nimissä oikeasuhteisia velvollisuuksia niiden lainkäyttövaltaan kuuluville yrityksille, mutta tällaisia velvollisuuksia olisi asetettava ainoastaan silloin, kun se on välttämätöntä jäsenvaltioiden yhteisön lainsäädännön mukaisesti selkeästi määrittämien yleisen edun mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi, velvollisuuksien olisi oltava oikeasuhteisia ja avoimia ja ne olisi tarkistettava säännöllisin väliajoin. Jäsenvaltioiden asettamien siirtovelvollisuuksien olisi oltava kohtuullisia, eli niiden olisi oltava selkeästi määritellyt yleisen edun mukaiset tavoitteet huomioon ottaen oikeasuhteisia ja avoimia, minkä lisäksi niiden yhteydessä voidaan tarvittaessa määrätä kohtuullisesta korvauksesta. Tällaisiin siirtovelvollisuuksiin voi sisältyä sellaisten erityispalvelujen välittäminen, jotka mahdollistavat vammaisten käyttäjien asianmukaisen palvelujen saannin.
- (44) Radio- ja televisiolähetysten yleisölle lähettämiseen käytettäviin verkkoihin kuuluvat kaapelitelevisiot sekä satelliitti- ja

▼B

maanpäälliset lähetykset. Niihin voi kuulua myös muita verkkoja sikäli kuin merkittävä määrä loppukäyttäjää tällaisia verkkoja pääasiallisena keinona radio- ja televisiolähetysten vastaanottamiseen.

- (45) Sisältötarjontapalvelut kuten ääni- tai televisiolähetyspalvelupaketin tarjoaminen myyntiin eivät kuulu sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen yhteisen sääntelyjärjestelmän soveltamisalaan. Yleispuveluvelvollisuuksien ei pitäisi koskea tällaisten palvelujen tarjoajia kyseisten toimien osalta. Tällä direktiivillä ei rajoiteta yhteisön oikeuden mukaisia, jäsenvaltion tasolla kyseisten palvelujen osalta toteutettavia toimenpiteitä.

- (46) Jos jäsenvaltio haluaa varmistaa muiden erityisten palvelujen tarjonnan koko alueellaan, tällaista tarjontaa koskevat velvollisuudet olisi toteutettava kustannustehokkaasti ja siten, ettei niitä sisällytetä yleispuveluvelvollisuuksiin. Tämän mukaisesti jäsenvaltiot voivat toteuttaa lisätoimenpiteitä (kuten helpottaa infrastruktuurin tai palvelujen kehittämistä olosuhteissa, joissa markkinat eivät riittävästi vastaa loppukäyttäjien tai kuluttajien vaatimuksiin) yhteisön oikeuden mukaisesti. Lissabonissa 23 ja 24 päivänä maaliskuuta 2000 kokoontunut Eurooppa-neuvosto kehotti vastauksena komission eEurope-aloitteeseen jäsenvaltioita varmistamaan, että Internetin ja multimedia-aineistojen käyttömahdollisuus on kaikkien koulujen ulottuvilla.

- (47) Kansallisten sääntelyviranomaisten olisi kilpailuympäristö huomioon otettava huomioon asiaan liittyvien tahojen, käyttäjät ja kuluttajat mukaan luettuina, näkemykset, kun ne käsittelevät loppukäyttäjien oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Toimivien menettelyjen olisi oltava käytettävissä kuluttajien ja yleisesti saatavilla olevia viestintäpalveluja tarjoavien yritysten välisten riitojen käsittelyä varten. Jäsenvaltioiden olisi otettava kaikilta osin huomioon tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista 30 päivänä maaliskuuta 1998 annettu komission suositus 98/257/EY ⁽¹⁾.

- (48) Yhteissääntely saattaa olla sopiva keino edistää parannettuja laadustandardeja ja palvelusuorituksia. Yhteissääntelyn olisi oltava samojen periaatteiden mukainen kuin muodollisen sääntelyn elin olisi oltava puolueeton, perusteltu, oikeasuhteinen, syrjimätön ja avoin.

- (49) Tällä direktiivillä olisi edistettävä kuluttajansuojaa säätämällä myös selkeistä sopimusehdoista ja riitojen ratkaisumenettelyistä sekä hintojen avoimuudesta kuluttajille. Lisäksi sillä olisi rohkaitava ulottamaan nämä hyödyt myös muihin loppukäyttäjärühmiin, erityisesti pieniin ja keskisuuriin yrityksiin.

- (50) Tämän direktiivin säännökset eivät estä jäsenvaltioita toteuttamasta perustamissopimuksen 30 ja 46 artiklan mukaisesti erityisesti yleisen järjestyksen tai turvallisuuden ja julkisen moraalinkin kannalta perustettuja toimenpiteitä.

⁽¹⁾ EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31.

▼B

- (51) Suunnitellun toiminnan tavoitteita, jotka ovat kaikille eurooppalaisille käyttäjille tarjottavan teleyleispalvelun yleisen tason määrittäminen, niiden edellytysten yhdenmukaistaminen, jotka koskevat yleisten puhelinverkkojen ja niihin liittyvien, yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käyttömahdollisuutta ja käyttöä tietyssä sijaintipaikassa, sekä sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen sekä niiden liitännäistoimintojen yhdenmukaistetun sääntelyjärjestelmän luominen, ei voida riittävällä tavalla saavuttaa jäsenvaltioiden toimin, vaan ne voidaan toimien laajuuden ja vaikutusten vuoksi saavuttaa paremmin yhteisön tasolla, joten yhteisö voi toteuttaa toimenpiteitä perustamissopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Kyseissä artiklassa asetetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarpeen.
- (52) Tämän direktiivin täytäntöönpanemiseksi tarvittavista toimenpiteistä olisi päätettävä menettelystä komissiolle siirrettyä täytäntöönpanovaltaa käytettäessä 28 päivänä kesäkuuta 1999 tehdyn neuvoston päätöksen 1999/468/EY ⁽¹⁾ mukaisesti,

OVAT ANTANEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

I LUKU

SOVELTAMISALA, TAVOITTEET JA MÄÄRITELMÄT

▼M1

1 artikla

Aihe ja soveltamisala

1. Osana direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) soveltamista tässä direktiivissä säädetään sähköisten viestintäverkkojen ja -palvelujen tarjonnasta loppukäyttäjille. Tavoitteena on varmistaa hyvälaatuisten ja yleisesti saatavilla olevien palvelujen saatavuus kaikkialla yhteisössä todellisen kilpailun ja valinnanvapauden avulla sekä antaa säännökset sellaisia tilanteita varten, joissa markkinat eivät tyydyttävästi täytä loppukäyttäjien tarpeita. Direktiiviin sisältyy myös säännöksiä päätelaitteiden tietyistä näkökohdista, mukaan lukien säännökset, joiden tarkoituksena on helpottaa vammaisten loppukäyttäjien verkkoonpääsyä.

2. Tässä direktiivissä vahvistetaan loppukäyttäjien oikeudet sekä yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäverkkoja ja -palveluja tarjoavien yritysten vastaavat velvollisuudet. Yleispalvelujen tarjoamisen varmistamiseksi avoimilla ja kilpailuun perustuvilla markkinoilla direktiivissä määritellään tiettyä laatutasoa edustavat vähimmäispalvelut, jotka ovat kansalliset erityisolosuhteet huomioon ottaen kohtuuhintaan kaikkien loppukäyttäjien saatavilla siten, että kilpailu ei vääristy. Tässä direktiivissä säädetään myös velvollisuuksista, jotka koskevat tiettyjen pakollisten palvelujen tarjoamista.

▼M2

3. Loppukäyttäjille tarkoitettujen sähköisissä viestintäverkoissa tarjottavien palvelujen ja sovellusten saatavuutta tai käyttöä koskevissa kansallisissa toimenpiteissä on kunnioitettava luonnollisten henkilöiden

⁽¹⁾ EYVL L 184, 17.7.1999, s. 23.

▼ M2

perusoikeuksia ja -vapauksia, myös suhteessa yksityisyyteen ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin, sellaisena kuin se määritellään ihmis-oikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi tehdyn eurooppalaisen yleissopimuksen 6 artiklassa.

▼ M1

4. Tämän direktiivin loppukäyttäjien oikeuksia koskevia säännöksiä sovelletaan rajoittamatta kuluttajansuojaa koskevien yhteisön sääntöjen, erityisesti direktiivien 93/13/EY ja 97/7/EY, ja yhteisön lainsäädännön mukaisten kansallisten sääntöjen soveltamista.

▼ B*2 artikla***Määritelmät**

Tässä direktiivissä sovelletaan direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 2 artiklassa säädettyjä määritelmiä.

Lisäksi sovelletaan seuraavia määritelmiä:

a) ”maksullisella yleisöpuhelimella” tarkoitetaan yleisesti käytettävissä olevaa puhelinta, jonka käytön maksuvälineitä voivat olla esimerkiksi kolikot ja/tai luotto- tai maksukortit ja/tai puhelukortit, myös valintatunnuksella käytettävät kortit;

▼ M1

c) ”yleisesti saatavilla olevalla puhelinpalvelulla” tarkoitetaan yleisesti saatavilla olevaa palvelua, jonka avulla voidaan ottaa ja vastaanottaa suoraan tai välillisesti kotimaanpuheluja tai kotimaan- ja ulkomaanpuheluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron tai numeroiden avulla;

d) ”maantieteellisellä numerolla” tarkoitetaan kansallisen numerointisuunnitelman numeroa, jonka numerorakenteen osalla on maantieteellistä merkitystä reititettäessä puhelua verkon liityntäpisteen konkreettiseen sijaintipaikkaan;

f) ”muulla kuin maantieteellisellä numerolla” tarkoitetaan kansallisen numerointisuunnitelman numeroa, joka ei ole maantieteellinen numero. Näihin kuuluvat muun muassa matkapuhelinnumerot, ilmaisnumerot ja erityismaksulliset palvelunumerot.

▼ B**II LUKU****YLEISPALVELUVOLLLISUDET SOSIAALISET VELVOLLISUUDET MUKAAN LUKIEN***3 artikla***Yleispalvelun saatavuus**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tässä luvussa mainitut palvelut ovat jäsenvaltioiden alueella kaikkien loppukäyttäjien saatavilla tietyn laatuina maantieteellisestä sijainnista riippumatta ja kansalliset erityisolosuhteet huomioon ottaen kohtuuhintaan.

▼B

2. Jäsenvaltioiden on määritettävä tehokkain ja asianmukaisin tapa varmistaa yleispalvelun toteuttaminen puolueettomuuden, avoimuuden, syrjimättömyyden ja oikeasuhteisuuden periaatteita noudattaen. Niiden on pyrittävä pitämään markkinoiden vääristyminen ja erityisesti palvelujen tarjonta sellaiseen hintaan tai sellaisiin ehdoin, jotka poikkeavat tavanomaisista kaupallisista ehdoista, niin vähäisenä kuin mahdollista, ja samalla niiden on turvattava yleinen etu.

▼M1*4 artikla***Liittymän tarjoaminen tietyssä sijaintipaikassa ja puhelinpalvelujen tarjoaminen**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vähintään yksi yritys pystyy täyttämään kaikki kohtuulliset pyynnot, jotka koskevat liittymän saamista yleiseen viestintäverkkoon tietyssä sijaintipaikassa.

2. Tarjotun liittymän on oltava sellainen, että se tukee puheen, telekopioiden ja tiedon siirtoa sellaisin siirtonopeuksin, jotka riittävät mahdollistamaan tarkoituksenmukaisen internetyhteyden, ottaen huomioon vallitseva tilaajien enemmistön käytössä oleva tekniikka ja tekninen toteutettavuus.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vähintään yksi yritys pystyy täyttämään kaikki kohtuulliset pyynnot, jotka koskevat sellaisen yleisesti saatavilla olevan puhelinpalvelun tarjoamista 1 kohdassa tarkoitetun verkkoliittymän kautta, joka mahdollistaa kotimaan- ja ulkomaanpuhelinsoittamisen ja vastaanottamisen.

▼B*5 artikla***Numerotiedotuspalvelut ja luettelot**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että

a) loppukäyttäjien saatavilla on vähintään yksi kattava asianomaisen viranomaisen hyväksymässä muodossa oleva painettu tai sähköinen luettelo tai molemmat ja että se saatetaan ajan tasalle säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa;

b) kaikkien loppukäyttäjien, myös maksullisten yleisöpuhelimien käyttäjien, saatavilla on vähintään yksi kattava numerotiedotuspalvelu.

▼M1

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettujen luetteloiden on sisällettävä kaikki yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen tilaajat, jollei henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla 12 päivänä heinäkuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/58/EY ⁽¹⁾ (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi) 12 artiklan säännöksistä muuta johdu.

⁽¹⁾ EYVL L 201, 31.7.2002, s. 37.

▼B

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että 1 kohdassa tarkoitettuja palveluja tarjoava yksi tai useampi yritys soveltaa syrjimättömyyden periaatetta muiden yritysten sille toimittamien tietojen käsittelyssä.

*6 artikla***▼M1****Maksulliset yleisöpuhelimet ja muut yleisen puhelintoiminnan liityntäpisteet**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat asettaa yrityksille velvollisuuksia sen varmistamiseksi, että maksullisia yleisöpuhelimia tai muita yleisen puhelintoiminnan liityntäpisteitä on tarjolla siten, että täytetään loppukäyttäjien kohtuulliset tarpeet maantieteellisen kattavuuden, puhelinten ja muiden liityntäpisteiden lukumäärän ja niiden vammaisten käyttäjien saatavilla olon sekä palvelujen laadun osalta.

▼B

2. Jäsenvaltion on varmistettava, että sen kansallisella sääntelyviranomaisella on mahdollisuus päättää olla asettamatta 1 kohdan mukaisia velvollisuuksia koko alueellaan tai joissakin alueensa osissa, jos se asianomaisia osapuolia 33 artiklassa tarkoitettulla tavalla kuultuaan katsoo, että kyseisiä laitteita tai vastaavia palveluja on laajasti saatavilla.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että maksullisista yleisöpuhelimista voi soittaa eurooppalaiseen hätänumeroon 112 ja muihin kansallisiin hätänumeroihin hätäpuheluja maksutta ja tarvitsematta käyttää minkäänlaista maksuvälinettä.

▼M1*7 artikla***Toimenpiteet vammaisia loppukäyttäjiä varten**

1. Jäsenvaltioiden on toteutettava erityistoimenpiteitä sen varmistamiseksi, että 4 artiklan 3 kohdassa ja 5 artiklassa määritetyt palvelut ovat vammaisten loppukäyttäjien saatavilla kohtuuhintaan ja ne ovat muiden loppukäyttäjien käyttömahdollisuuksia vastaavalla tasolla, jollei ole vahvistettu IV luvun mukaisia vaatimuksia, joilla saavutetaan vastaava vaikutus. Jäsenvaltiot voivat velvoittaa kansalliset sääntelyviranomaiset arvioimaan yleisen tarpeen ja erityisvaatimukset, mukaan lukien tällaisten vammaisia käyttäjiä koskevien erityistoimenpiteiden laajuus ja konkreettinen muoto.

2. Jäsenvaltiot voivat toteuttaa erityistoimenpiteitä kansallisten erityisolosuhteiden perusteella sen varmistamiseksi, että vammaisilla loppukäyttäjillä on sama mahdollisuus kuin loppukäyttäjien enemmistöllä valita eri yritysten ja palveluntarjoajien välillä.

3. Jäsenvaltioiden on 1 ja 2 kohdassa tarkoitettuja toimenpiteitä toteuttaessaan kannustettava noudattamaan direktiivin 2002/21/EY (puitte-direktiivi) 17 ja 18 artiklan mukaisesti julkaistuja standardeja tai eritelmiä.

▼B*8 artikla***Yritysten nimeäminen**

1. Jäsenvaltiot voivat nimetä yhden tai useamman yrityksen takamaan yleispalvelun tarjonnan sellaisena kuin se määritelty 4, 5, 6 ja 7 artiklassa ja soveltuvin osin 9 artiklan 2 kohdassa siten, että koko jäsenvaltion alue voidaan kattaa. Jäsenvaltiot voivat nimetä eri yrityksiä tai yritysryhmiä tarjoamaan yleispalvelun eri osatekijöitä ja/tai takamaan jäsenvaltion alueen eri osat.

2. Kun jäsenvaltio nimeää yrityksiä yleispalveluvollisuuksien alaisiksi yrityksiksi koko alueellaan tai jossakin osassa sitä, sen on käytettävä tehokkaita, puolueettomia, avoimia ja syrjimättömiä nimeämismekanismeja siten, ettei minkään yrityksen mahdollisuutta tulla nimetyksi ole lähtökohtaisesti suljettu pois. Tällaisilla nimeämismenetelmillä on varmistettava yleispalvelun kustannustehokas tarjonta, ja niiden avulla voidaan määrittää yleispalveluvollisuuden nettokustannukset 12 artiklan mukaisesti.

▼M1

3. Kun 1 kohdan mukaisesti nimetty yritys aikoo luovuttaa koko paikallisliityntäverkko-omaisuutensa tai huomattavan osan siitä erilliselle oikeushenkilölle, jolla on eri omistaja, sen on ilmoitettava asiasta kansalliselle sääntelyviranomaiselle hyvissä ajoin etukäteen, jotta tämä viranomainen voi arvioida suunnitellun liiketoimen vaikutukset 4 artiklassa tarkoitettuihin liittymän tarjoamiseen tietyssä sijaintipaikassa ja puhelinpalvelujen tarjoamiseen. Kansallinen sääntelyviranomainen voi asettaa erityisvelvoitteita, muuttaa niitä tai peruuttaa ne direktiivin 2002/20/EY (valtuutusdirektiivin) 6 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

▼B*9 artikla***Kohtuuhintaisuus****▼M1**

1. Kansallisten sääntelyviranomaisten on seurattava sellaisten palvelujen vähittäishintojen kehitystä ja tasoa, joiden on 4–7 artiklassa määritelty kuuluvan yleispalveluvollisuuksien piiriin ja joita joko tarjoavat nimetyt yritykset tai, jos näitä palveluja varten ei ole nimetty yhtäkään yritystä, ovat saatavilla markkinoilla, erityisesti suhteessa jäsenvaltion kuluttajahintoihin ja tulotasoon.

2. Jäsenvaltiot voivat kansallisten olosuhteiden perusteella vaatia nimettyjä yrityksiä tarjoamaan kuluttajille tavanomaisten kaupallisten ehtojen mukaan asetetuista hinnoista poikkeavia hintavaihtoehtoja tai -paketteja erityisesti sen varmistamiseksi, että pienituloisilla käyttäjillä tai käyttäjillä, joilla on sosiaalisia erityistarpeita, on mahdollisuus käyttää 4 artiklan 1 kohdassa tarkoitettua verkkoa tai käyttää palveluja, joiden on 4 artiklan 3 kohdassa sekä 5, 6 ja 7 artiklassa määritelty kuuluvan yleispalveluvollisuuksien piiriin ja joita tarjoavat nimetyt yritykset.

▼B

3. Sen lisäksi, että jäsenvaltiot antavat nimettyjä yrityksiä koskevia säännöksiä, joissa säädetään erityisistä hintavaihtoehtoista tai hintakattojen noudattamisesta tai maantieteellisin perustein määrätyistä keskihinnoista tai muista vastaavista järjestelmistä, ne voivat varmistaa, että tukea annetaan kuluttajille, jotka on määritelty pienituloisiksi tai joilla on todettu olevan sosiaalisia erityistarpeita.

▼B

4. Jäsenvaltiot voivat kansallisten erityisolosuhteiden perusteella tai hintakattojen noudattamiseksi vaatia 4, 5, 6 ja 7 artiklaan perustuvien velvollisuuksien alaisia yrityksiä soveltamaan jäsenvaltion koko alueella yhtenäisiä hintoja, maantieteellisin perustein määritetyt keskihinnat mukaan lukien.

5. Jos sellainen nimetty yritys, jolla on velvollisuus tarjota erityisiä hintavaihtoehtoja, soveltaa yhtenäisiä hintoja maantieteellisin perustein määritetyt keskihinnat mukaan lukien tai noudattaa hintakattoja, kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että hinnoittelua koskevat ehdot ovat kaikilta osin selkeät, ne julkistetaan ja niitä sovelletaan syrjimättömyyden periaatetta noudattaen. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia erityisjärjestelyjen muuttamista tai lopettamista.

*10 artikla***Kulujen valvonta**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että nimettyjen yritysten tarjotessa 4, 5, 6 ja 7 artiklassa sekä 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen lisäksi muita toimintoja ja palveluja, yritykset määrittelevät ehtonsa siten, ettei tilaajan tarvitse maksaa tarpeettomista tai pyydetyn palvelun kannalta aiheuttomista toiminnoista tai palveluista.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että 4, 5, 6 ja 7 artiklaan sekä 9 artiklan 2 kohtaan perustuvien velvollisuuksien alaiset nimetyt yritykset tarjoavat liitteessä I olevassa A osassa lueteltuja erikoistoimintoja ja -palveluja, jotta tilaajat voivat seurata ja tarkkailla kulujaan ja välttää palvelun tarpeettoman keskeyttämisen.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että asianomainen viranomainen voi jättää soveltamatta 2 kohdan vaatimuksia valtion koko alueella tai joissakin sen osassa, jos se katsoo, että toiminto on laajalti saatavilla.

*11 artikla***Nimettyjen yritysten palvelujen laatu**

1. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että kaikki nimetyt 4, 5, 6 ja 7 artiklaan ja 9 artiklan 2 kohtaan perustuvien velvollisuuksien alaiset yritykset julkaisevat liitteessä III esitettyjen palvelun laadun muuttujiin, määritelmiin ja mittausmenetelmiin perustuen riittävät ja ajantasaiset tiedot suorituksistaan yleispalvelun tarjonnassa. Julkaistut tiedot on toimitettava myös kansalliselle sääntelyviranomaiselle.

2. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat siinä tapauksessa, että on kehitetty vastaavia muuttujia, määritellä muun muassa palvelun laadun lisästandardeja, joilla arvioidaan yritysten suorituskkyä palvelujen tarjonnassa vammaisille loppukäyttäjille ja kuluttajille. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että tiedot, jotka koskevat yritysten suorituskkyä näiden muuttujien suhteen, julkaistaan ja että ne ovat kansallisen sääntelyviranomaisen saatavilla.

3. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat lisäksi määritellä julkaistavien tietojen sisällön, muodon ja julkaisutavan, jotta voidaan varmistaa, että loppukäyttäjien ja kuluttajien ulottuvilla on kokonaisvaltaista, vertailukelpoista ja käyttäjäystävällistä tietoa.

▼M1

4. Kansallisten sääntelyviranomaisten on voitava asettaa suoritustavoitteita niille yrityksille, joilla on yleispalveluvollisuuksia. Kansallisten sääntelyviranomaisten on tällöin otettava huomioon asianomaisten, erityisesti 33 artiklassa tarkoitettujen osapuolten näkemykset.

▼B

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat seurata, missä määrin nimetyt yritykset täyttävät suoritustavoitteet.

6. Jos toistuvasti käy niin, ettei yritys pysty saavuttamaan asetettuja suoritustavoitteita, voidaan toteuttaa sähköisiä viestintäverkkoja ja -palveluja koskevista valtuutuksista 7 päivänä maaliskuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/20/EY (valtuutusdirektiivi) ⁽¹⁾ mukaisia erityistoimenpiteitä. Kansallisten sääntelyviranomaisten on voitava määrätä yrityksen suoritustasoa koskevien tietojen riippumattomia tarkastuksia tai vastaavia arviointoja kyseisen yrityksen kustannuksella varmistaa yleispalveluvollisuuksien alaisten yritysten antamien tietojen oikeellisuuden ja vertailukelpoisuuden.

*12 artikla***Yleispalveluvollisuuksista aiheutuvat kustannukset**

1. Jos kansalliset sääntelyviranomaiset katsovat, että 3-10 artiklan mukainen yleispalvelun tarjoaminen voi muodostaa kohtuuttoman rasitteen yleispalvelun tarjoajiksi nimetyille yrityksille, niiden on laskettava sen tarjoamisen nettokustannukset.

Tätä tarkoitusta varten kansallisten sääntelyviranomaisten on:

- a) laskettava yleispalveluvollisuudesta aiheutuvat nettokustannukset ottamalla huomioon yleispalvelun tarjoajaksi nimetyn yrityksen mahdollisesti saamat markkinaedut liitteessä IV olevan A osan mukaisesti; tai
- b) käytettävä nimeämismenettelyn avulla 8 artiklan 3 kohdan mukaisesti määritettyjä yleispalvelun tarjoamisen nettokustannuksia.

2. Edellä 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen yleispalveluvollisuuksien nettokustannusten laskennan pohjana käytettävien tilien ja/tai muiden tietojen on oltava kansallisen sääntelyviranomaisen tai asianomaisista osapuolista riippumattoman elimen tarkastamat tai varmistamat ja kansallisen sääntelyviranomaisen hyväksymät. Kustannusten laskennan tulosten ja tarkastuksen päätelmien on oltava yleisesti saatavilla.

*13 artikla***Yleispalveluvollisuuksien rahoittaminen**

1. Jos kansalliset sääntelyviranomaiset toteavat 12 artiklassa tarkoitettujen nettokustannusten laskennan perusteella, että yritykselle aiheutuu kohtuuton rasite, jäsenvaltion on nimetyn yrityksen pyynnöstä päätettävä:

- a) ottaa käyttöön järjestelmä, joka korvaa määritetyt nettokustannukset kyseiselle yritykselle julkisista varoista siten, että korvauksen saamisen edellytykset ovat julkisia; ja/tai

⁽¹⁾ Ks. tämän virallisen lehden s. 21.

▼B

b) jakaa yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannukset sähköisen viestinnän verkkojen ja palvelujen tarjoajien kesken.

2. Jos nettokustannukset jaetaan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti, jäsenvaltioiden on perustettava kustannusten jakojärjestelmä, jota hallinnoi kansallinen sääntelyviranomainen tai edunsaajista riippumaton elin kansallisen sääntelyviranomaisen valvonnassa. Järjestelmästä voidaan rahoittaa ainoastaan 3-10 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien nettokustannukset, jotka on määritelty 12 artiklan mukaisesti.

3. Kustannusten jakojärjestelmässä on noudatettava liitteessä IV olevan B osan mukaisesti avoimuuden, markkinoiden mahdollisimman vähäisen vääristymisen, syrjimättömyyden ja oikeasuhteisuuden periaatteita. Jäsenvaltiot voivat päättää, etteivät ne vaadi maksuja yrityksiltä, joiden liikevaihto alittaa tietyn rajan.

4. Yleispalveluvelvollisuuksien kustannusten jakamiseen mahdollisesti liittyvät maksut on eriytettävä ja yksilöitävä erikseen kunkin yrityksen osalta. Maksuvelvollisuutta ei saa asettaa eikä maksuja periä yrityksiltä, jotka eivät tarjoa palveluja kustannustenjakojärjestelmän perustaneen jäsenvaltion alueella.

*14 artikla***Avoimuus**

1. Jos 13 artiklassa tarkoitettu yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannusten jakojärjestelmä perustetaan, kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että kustannusten jakoperiaatteet ja yksityiskohtaiset tiedot käytetystä järjestelmästä ovat yleisesti saatavilla.

2. Kun rahasto on käytännössä perustettu ja toiminnassa, kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että sen toiminnasta julkaistaan vuosikertomus, jossa ilmoitetaan yleispalveluvelvollisuuksien lasketut kustannukset, yksilöidään kaikkien rahastoon osallistuvien yritysten suorittamat maksut ja mahdolliset markkinaedut, joita yleispalvelun tarjoajaksi nimetty yritys on voinut saada, jollei liikesalaisuutta koskevista kansallisista ja yhteisön säännöistä muuta johdu.

*15 artikla***Yleispalvelun laajuuden uudelleentarkastelu**

1. Komissio tarkastelee säännöllisesti uudelleen yleispalvelun laajuutta tarkoituksenaan erityisesti ehdotusten tekeminen Euroopan parlamentille ja neuvostolle yleispalvelun laajuuden muuttamisesta tai uudelleenmäärittelystä. Ensimmäinen tarkastelu suoritetaan kahden vuoden kuluessa 34 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitetusta soveltamispäivästä ja sen jälkeen kolmen vuoden välein.

2. Uudelleentarkastelu perustuu yhteiskunnalliseen, taloudelliseen ja tekniseen kehitykseen, ja siinä otetaan muun muassa huomioon liikkuvuus ja siirtonopeudet, jotka perustuvat niihin vallitseviin tekniikoihin, jotka ovat tilaajien enemmistön käytössä. Tarkastelu toteutetaan liitteen V mukaisesti. Komissio antaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomuksen uudelleentarkastelun tuloksista.

▼B

III LUKU

▼M1**TIETYILLÄ VÄHITTÄISMARKKINOILLA HUOMATTAVAN
MARKKINAVOIMAN OMAAVIEN YRITYSTEN SÄÄNTELY****▼B***17 artikla***Vähittäispalvelujen sääntely****▼M1**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset asettavat asianmukaisia sääntelyvelvollisuuksia yrityksille, joilla on todettu olevan tietyillä vähittäismarkkinoilla huomattava markkina-voima direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 14 artiklan mukaisesti, jos:

- a) kansallinen sääntelyviranomainen toteaa direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 16 artiklan mukaisesti toteutetun markkina-analyysin tuloksena, että mainitun direktiivin 15 artiklan mukaisesti määritellyillä tietyillä vähittäismarkkinoilla ei ole todellista kilpailua; ja
- b) kansallinen sääntelyviranomainen päätty siihen, että direktiivin 2002/19/EY (käyttöoikeusdirektiivi) 9–13 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien avulla ei saavuteta direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 8 artiklassa määriteltäjä tavoitteita.

▼B

2. Edellä 1 kohdassa säädetyn mukaisesti asetettavien velvollisuuksien on perustuttava havaitun ongelman luonteeseen ja niiden on oltava oikeasuhteisia ja perusteltuja direktiivin 2001/21/EY (puitedirektiivi) 8 artiklan tavoitteisiin nähden. Asetettaviin velvollisuuksiin voi sisältyä vaatimuksia siitä, että huomattavan markkinavoiman omaaviksi todetut yritykset eivät peri kohtuuttomia hintoja, eivät estä markkinoille pääsyä tai rajoita kilpailua asettamalla hinnat liian alhaisiksi, eivät suosi epäasianmukaisesti tiettyjä loppukäyttäjiä tai niputa palveluja kohtuuttomasti yhteen. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat loppukäyttäjien etujen suojelemiseksi ja todellisen kilpailun edistämiseksi soveltaa tällaisiin yrityksiin asianmukaisia vähittäishintakattoja koskevia toimenpiteitä, toimenpiteitä yksittäisten hinnoittelujen valvomiseksi tai toimenpiteitä hintojen määrittämiseksi kustannuslähtöisesti tai vastaavilla markkinoilla käytettävän hinnoittelun mukaisesti.

▼M1**▼B**

4. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava sellaisen yrityksen osalta, jonka vähittäishintoja säännellään tai jonka vähittäiskauppaa valvotaan muutoin, että sovelletaan tarpeellisia ja asianmukaisia kustannuslaskentajärjestelmiä. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat määrittellä noudatettavan muodon ja kirjanpito menetelmän. Pätevän riippumattoman elimen on tarkastettava, noudatetaanko kustannuslaskentajärjestelmää. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että vuosittain julkaistaan lausunto, jossa todetaan, onko sitä noudatettu.

▼B

5. Kansalliset sääntelyviranomaiset eivät saa soveltaa tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettuja vähittäishintojen sääntelymenetelmiä maantieteellisiin markkinoihin eikä käyttäjämarkkinoihin, jos ne ovat vakuutuneet, että kyseisillä markkinoilla vallitsee todellinen kilpailu, sanotun kuitenkaan rajoittamatta 9 artiklan 2 kohdan ja 10 artiklan soveltamista.

▼M1**▼B**

IV LUKU

LOPPUKÄYTTÄJIEN EDUT JA OIKEUDET

▼M1*20 artikla***Sopimukset**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tilatessaan palveluja, joissa tarjotaan liittymä yleiseen viestintäverkkoon, ja/tai yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja, kuluttajilla, ja muilla sitä pyytävillä loppukäyttäjillä, on mahdollisuus tehdä sopimus tällaista liittymää ja/tai tällaisia palveluja tarjoavan yrityksen tai yritysten kanssa. Sopimuksessa on yksilöitävä selvässä, kattavassa ja helposti saatavassa muodossa ainakin

a) yrityksen nimi ja osoite;

b) tarjotut palvelut, mukaan lukien erityisesti

- se, tarjotaanko hätäpalveluja ja soittajan sijainnin paikantamista, ja mahdolliset 26 artiklan mukaisten hätäpalvelujen tarjoamista koskevat rajoitukset,
- tiedot kaikista muista palvelujen ja sovellusten saatavuutta ja/tai käyttöä rajoittavista ehdoista, kun kyseiset ehdot ovat sallittuja yhteisön lainsäädännön mukaisen kansallisen lainsäädännön nojalla,
- tarjottavien palvelujen laadun vähimmäistaso, mukaan lukien perusliittymän toimitusaika ja tarvittaessa muut kansallisten sääntelyviranomaisten määrittelemät palvelun laatua koskevat muutujat,
- tiedot kaikista menettelyistä, joita yritys on ottanut käyttöön mitataksaan ja muokatakseen tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden kuormittumisen tai ylikuormittumisen, sekä tiedot siitä, miten nämä menettelyt saattavat vaikuttaa palvelun laatuun,
- tarjottavat ylläpitopalvelutyypit ja asiakastukipalvelut sekä menettelyt yhteyden saamiseksi näihin palveluihin,
- kaikki toimitettavan päätelaitteen käyttöä koskevat rajoitukset, jotka palveluntarjoaja on määrännyt;

c) jos on olemassa 25 artiklan mukainen velvollisuus, tilaajan valinnat siitä, sisällytetäänkö hänen henkilötietojaan luetteloon, ja mitä tietoja siinä mainitaan;

▼ M1

- d) yksityiskohtaiset tiedot hinnoista ja maksuista, mukaan lukien menetelmät, joiden avulla voidaan saada ajantasaiset tiedot kaikista sovellettavista hinnoista ja ylläpitomaksuista, tarjotut maksumenetelmät ja maksumenetelmästä johtuvat kustannusten erot;
- e) sopimuksen kesto sekä palvelujen ja sopimuksen uusimiseen ja irtisanomiseen sovellettavat ehdot, mukaan lukien
 - kaikki edullisempien ehtojen saamiseksi tarvittavat vähimmäiskäyttöä tai vähimmäiskestoja koskevat vaatimukset,
 - numeroiden ja muiden tunnisteiden siirrettävyyteen liittyvät maksut,
 - maksut, jotka peritään sopimuksen päättyessä, mukaan lukien päätelaitteista perittävät maksut;
- f) mahdolliset korvausmenettelyt ja ne hyvitysmenettelyt, joita sovelletaan, jos palvelun laatu ei ole sovitun tasoinen;
- g) keinot riitojen ratkaisumenettelyn aloittamiseksi 34 artiklan mukaisesti;
- h) minkä tyyppisiä toimia yritys voi toteuttaa tietoturvan tai tietojen eheyden vaarantuessa taikka uhkien tai haavoittuvuuksien johdosta.

Jäsenvaltiot voivat myös vaatia, että sopimus sisältää sellaiset 21 artiklan 4 kohdassa tarkoitetut tarjotun palvelun kannalta merkitykselliset tiedot, jotka toimivaltaiset viranomaiset ovat tätä tarkoitusta varten toimittaneet ja jotka koskevat sähköisten viestintäverkkojen ja palveluiden käyttämistä laittomiin tarkoituksiin tai haitallisen sisällön levittämiseen sekä sitä, miten henkilön turvallisuutta, yksityisyyden suojaa ja henkilötietoja uhkaavilta riskeiltä suojaudutaan.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tilaajilla on oikeus sanoa irti sopimuksensa seuraamuksista heti kun heille on ilmoitettu sopimusehtoihin aiotuista muutoksista, joita sähköisiä viestintäpalveluja ja/tai -verkkoja tarjoavat yritykset ehdottavat. Tilaajille on annettava riittävästi tietoa näistä muutoksista vähintään yhtä kuukautta ennen niiden toteuttamista ja heille on ilmoitettava samanaikaisesti, että heillä on oikeus sanoa irti sopimuksensa seuraamuksista, jos he eivät hyväksy uusia ehtoja. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat määrittää tällaisten ilmoitusten muodon.

*21 artikla***Avoimuus ja tietojen julkaiseminen**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat velvoittaa yleisiä sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavat yritykset julkaisemaan avoimia, vertailukelpoisia, riittäviä ja ajantasaisia tietoja hinnoista ja kaikista sopimuksen päättymiseen liittyvistä maksuista sekä loppukäyttäjille ja kuluttajille tarjoamiensa palvelujen käyttöoikeuteen ja käyttöön sovellettavista vakioehdoista liitteen II mukaisesti. Tällaiset tiedot on julkaistava selvässä, kattavassa ja helposti saatavassa muodossa. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat asettaa lisävaatimuksia, jotka koskevat julkaistavien tietojen muotoa.

▼ **M1**

2. Kansallisten sääntelyviranomaisten on edistettävä vertailukelpoisten tietojen tarjoamista esimerkiksi interaktiivisten oppaiden tai vastaavien tekniikoiden avulla, jotta loppukäyttäjät ja kuluttajat voivat arvioida itsenäisesti vaihtoehtoisten käyttötapojen kustannuksia. Jos tällaisia järjestelyjä ei ole saatavilla markkinoilla veloituksetta tai kohtuulliseen hintaan, jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat asettaa tällaiset oppaat tai tekniikat saataville itse tai kolmannen osapuolen hankintana. Kolmansilla osapuolilla on oikeus käyttää korvauksetta sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavien yritysten julkaisemia tietoja tällaisten interaktiivisten oppaiden tai samankaltaisten tekniikoiden myyntiä tai saataville asettamista varten.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset kykenevät velvoittamaan yleisiä sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavat yritykset muun muassa:

- a) antamaan tilaajille hintatietoja kaikista tiettyjen hinnoitteluehtojen alaisista palveluista; yksittäisten palveluluokkien osalta kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia, että tällaiset tiedot annetaan välittömästi ennen puhelun yhdistämistä;
- b) ilmoittamaan tilaajille hätäpalvelujen tai soittajan sijaintitietojen saatavuuteen liittyvistä muutoksista heidän tilaamassaan palvelussa;
- c) ilmoittamaan tilaajille kaikista muista palvelujen ja sovellusten saatavuutta ja/tai käyttöä rajoittavien ehtojen muutoksista, kun kyseiset ehdot ovat sallittuja yhteisön lainsäädännön mukaisen kansallisen lainsäädännön nojalla;
- d) ilmoittamaan tiedot kaikista menettelyistä, joita palveluntarjoaja on ottanut käyttöön mitatakseen ja muokatakseen tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden kuormittumisen tai ylikuormittumisen, sekä siitä, miten nämä menettelyt saattavat vaikuttaa palvelun laatuun;
- e) ilmoittamaan tilaajille heidän oikeudestaan päättää, mainitaanko heidän henkilötietonsa luettelossa ja minkätyyppisiä tietoja luettelossa mainitaan, direktiivin 2002/58/EY (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi) 12 artiklan mukaisesti; sekä
- f) säännöllisesti ilmoittamaan vammaisille tilaajille heille tarkoitettuja tuotteita ja palveluja koskevista yksityiskohdista.

Kansainväliset sääntelyviranomaiset voivat edistää itsesääntely- tai yhteissääntelytoimia ennen velvoitteiden asettamista, jos tämä katsotaan tarkoituksenmukaiseksi.

4. Jäsenvaltiot voivat edellyttää, että 3 kohdassa tarkoitettut yritykset jakavat tarvittaessa veloituksetta yleiseen etuun liittyvää tietoa olemassa oleville ja uusille tilaajille käyttäen niitä samoja keinoja, joita ne käyttävät tavanomaisesti tilaajien kanssa viestiessään. Tällaisessa tapauksessa toimivaltaisten viranomaisten on tuotettava tieto vakiomuodossa, ja sen on sisällettävä muun muassa seuraavat asiat:

▼ **M1**

- a) tavallisimmat sähköisten viestintäpalveluiden käyttötavat liittyen laitomaan toimintaan tai haitallisen sisällön levittämiseen etenkin, kun tämä voi haitata muille kuuluvien oikeuksien ja vapauksien noudattamista, mukaan lukien tekijänoikeuteen ja siihen liittyvään oikeuteen kohdistuvat rikkomukset ja niiden oikeudelliset seuraukset; sekä
- b) keinot henkilön turvallisuuden, yksityisyyden ja henkilötietojen suojaamiseksi sähköisiä viestintäpalveluja käytettäessä.

*22 artikla***Palvelujen laatu**

1. Otettuaan kaikkien asianomaisten osapuolten näkemykset huomioon jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai -palveluja tarjoavia yrityksiä julkaisemaan loppukäyttäjien käyttöön vertailukelpoisia, riittäviä ja ajantasaista tietoa palvelujensa laadusta sekä toimenpiteistä, joilla on pyritty varmistamaan vammaisten loppukäyttäjien vastaavat mahdollisuudet käyttää näitä verkkoja ja/tai palveluja. Nämä tiedot on pyynnöstä toimitettava kansalliselle sääntelyviranomaiselle ennen niiden julkaisemista.

2. Kansalliset sääntelyviranomaiset voivat yksilöidä muun muassa palvelun laatua koskevat mitattavat muuttujat sekä julkaistavien tietojen sisällön, muodon ja julkaisutavan, mukaan lukien mahdolliset laadunvarmistusmekanismit, sen varmistamiseksi, että loppukäyttäjien, myös vammaisten loppukäyttäjien, ulottuvilla on kokonaisvaltaista, vertailukelpoista, luotettavaa ja käyttäjäystävällistä tietoa. Tarvittaessa voidaan käyttää liitteessä III mainittuja muuttujia, määritelmiä ja mittausmenetelmiä.

3. Estääkseen palvelun heikkenemisen ja liikenteen rajoittumisen tai hidastumisen verkoissa jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat asettaa palvelun laatuun liittyviä vähimmäisvaatimuksia yleisiä viestintäverkkoja tarjoavalle yritykselle tai tarjoaville yrityksille.

Kansallisten sääntelyviranomaisten on toimitettava komissiolle hyvissä ajoin ennen tällaisten vaatimusten asettamista yhteenvedo toimien perusteista, suunnitellut vaatimukset sekä ehdotettu toimintatapa. Kyseisten tietojen on myös oltava Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisen yhteistyöelimen (BEREC) käytettävissä. Komissio voi tarkasteltuaan kyseisiä tietoja antaa niistä huomautuksia tai suosituksia etenkin varmistaakseen, etteivät suunnitellut vaatimukset vaikuta haitallisesti sisämarkkinoiden toimintaan. Kansallisten sääntelyviranomaisten on otettava komission huomautukset tai suositukset mahdollisimman tarkasti huomioon päättäessään vaatimuksista.

*23 artikla***Palvelujen saatavuus**

Jäsenvaltioiden on toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että yleisesti saatavilla olevat puhelinpalvelut, joita tarjotaan yleisiä viestintäverkkoja käyttäen, ovat mahdollisimman kattavasti käytettävissä laajamittaisissa verkon toiminnan keskeytyksissä tai ylivoimaisen esteen sattuessa. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluja tarjoavat yritykset toteuttavat kaikki tarvittavat toimenpiteet taatakseen keskeytymättömän pääsyn hätäpalveluihin.

▼ **M1***23 a artikla***Käyttö- ja valintamahdollisuuksien vastaavuuden takaaminen vammaisille loppukäyttäjille**

1. Jäsenvaltioiden on mahdollistettava, että toimivaltaiset kansalliset viranomaiset määrittävät tarvittaessa vaatimukset, jotka yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavien yritysten on täytettävä, sen varmistamiseksi, että vammaiset loppukäyttäjät:

- a) voivat käyttää sähköisiä viestintäpalveluja vastaavalla tavalla kuin suurin osa loppukäyttäjistä; ja
- b) hyötyvät mahdollisuudesta valita yritykset ja palvelut samalla tavalla kuin suurin osa loppukäyttäjistä.

2. Vammaisia loppukäyttäjiä koskevien erityissäännösten hyväksymiseksi ja panemiseksi täytäntöön jäsenvaltioiden on kannustettava sellaisten päätelaitteiden saatavuutta, jotka tarjoavat välttämättömät palvelut ja toiminnot.

▼ **B***24 artikla***Kuluttajille tarkoitettujen digitaalitelevisiolaitteiden yhteentoimivuus**

Jäsenvaltioiden on liitteen VI säännösten mukaisesti varmistettava mainitun liitteen mukainen kuluttajille tarkoitettujen digitaalitelevisiolaitteiden yhteentoimivuus.

*25 artikla***► M1 Numerotiedustelupalvelut ◀**▼ **M1**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen tilaajilla on oikeus saada tietonsa 5 artiklan 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettuun yleisesti saatavilla olevaan luetteloon ja numerotiedotuspalvelujen ja/tai luetteloiden tarjoajien käyttöön 2 kohdan mukaisesti.

▼ **B**

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki tilaajille numeroita osoittavat yritykset täyttävät kaikki kohtuulliset pyynnöt, jotka koskevat asianmukaisten tietojen asettamista saataville yleisesti saatavilla olevien numerotiedotuspalvelujen ja luetteloiden tarjontaa varten sovitussa muodossa oikeudenmukaisin, puolueettomin, kustannuslähtöisin ja syrjimättömin ehdoin.

▼ **M1**

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki loppukäyttäjät, joille tarjotaan yleisesti saatavilla olevaa puhelinpalvelua, voivat käyttää numerotiedotuspalveluja. Kansallisten sääntelyviranomaisten on voitava asettaa numerotiedotuspalvelujen tarjoamiseen liittyviä velvollisuuksia ja ehtoja yrityksille, joiden määräämisvallassa ovat yhteydet loppukäyttäjiiin, direktiivin 2002/19/EY (käyttöoikeusdirektiivi) 5 artiklan säännösten mukaisesti. Tällaisten velvollisuuksien ja ehtojen on oltava puolueettomia, tasapuolisia, syrjimättömiä ja avoimia.

▼ **M1**

4. Jäsenvaltiot eivät saa pitää sääntelyn avulla voimassa rajoituksia, jotka estävät jonkin jäsenvaltion loppukäyttäjää käyttämästä suoraan toisen jäsenvaltion numerotiedotuspalvelua soittamalla puhelun tai lähettämällä tekstiviestin, ja niiden on 28 artiklan mukaisesti ryhdyttävä toimenpiteisiin tällaisen käyttömahdollisuuden varmistamiseksi.

5. Edellä olevaa 1–4 kohtaa sovelletaan, jollei henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa koskevan yhteisön lainsäädännön vaatimuksista ja erityisesti direktiivin 2002/58/EY (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi) 12 artiklan säännöksistä muuta johdu.

*26 artikla***Hätäpalvelut ja eurooppalainen hätänumero**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki 2 kohdassa tarkoitettujen palvelujen loppukäyttäjät, maksullisten yleisöpuhelinien käyttäjät mukaan luettuina, voivat soittaa hätäpuheluja veloituksetta ja ilman, että heidän tarvitsee käyttää minkäänlaista maksuvälinettä, käyttämällä eurooppalaista hätänumeroa 112 ja jäsenvaltioiden määrittelemiä kansallisia hätänumeroita.

2. Jäsenvaltioiden on yhteistyössä kansallisten sääntelyviranomaisten, hätäpalveluiden ja palveluntarjoajien kanssa varmistettava, että yritykset, jotka tarjoavat loppukäyttäjille sähköistä viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan ottaa kotimaan puheluja yhden tai useamman kansallisessa numerointisuunnitelmassa olevan numeron avulla, tarjoavat mahdollisuuden käyttää hätäpalveluja.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että eurooppalaiseen hätänumeroon 112 soitettuihin puheluihin vastataan asianmukaisesti ja että puhelut välitetään kansallisen hätäpalvelun organisaatioon parhaiten sopivalla tavalla. Näihin puheluihin on vastattava ja ne on välitettävä vähintään yhtä nopeasti ja tehokkaasti kuin puhelut kansallisiin hätänumeroihin, jos kansalliset hätänumerot ovat edelleen käytössä.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että hätäpalvelut ovat vammaisten loppukäyttäjien saatavilla muiden loppukäyttäjien käyttömahdollisuuksia vastaavalla tavalla. Toimenpiteiden sen varmistamiseksi, että vammaiset loppukäyttäjät voivat käyttää hätäpalveluja matkustaessaan muissa jäsenvaltioissa, on perustuttava mahdollisimman suuressa määrin direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 17 artiklan mukaisesti julkaisuun eurooppalaisiin standardeihin tai eritelmiin, eivätkä ne saa estää jäsenvaltiota hyväksymästä lisävaatimuksia tässä artiklassa esitettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kyseessä olevat yritykset antavat soittajan sijaintia koskevat tiedot veloituksetta hätäpuheluja käsittelevälle viranomaiselle heti, kun kyseessä oleva viranomainen saa tällaisen puhelun. Tämä koskee kaikkia eurooppalaiseen hätänumeroon 112 soitettuja puheluja. Jäsenvaltiot voivat laajentaa tämän velvoitteen koskemaan myös puheluja kansallisiin hätänumeroihin. Toimivaltaisten sääntelyviranomaisten on vahvistettava annettujen sijaintitietojen täsmällisyyttä ja luotettavuutta koskevat perusteet.

▼ **M1**

6. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalaisille tiedotetaan riittävästi eurooppalaisen hätänumeron 112 olemassaolosta ja käytöstä, etenkin toimenpiteillä, jotka on erityisesti suunnattu jäsenvaltioiden välillä matkustaville henkilöille.

7. Komissio voi hyväksyä Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisten yhteistyöelintä (BEREC) kuultuaan teknisiä täytäntöönpanotoimenpiteitä sen varmistamiseksi, että 112-palveluja voidaan tosiasiallisesti käyttää jäsenvaltioissa. Näiden teknisten täytäntöönpanotoimenpiteiden hyväksyminen ei saa kuitenkaan vaikuttaa hätäpalvelujen organisointiin, joka kuuluu edelleen jäsenvaltioiden yksinomaiseen toimivaltaan.

Nämä toimenpiteet, joiden tarkoituksena on muuttaa tämän direktiivin muita kuin keskeisiä osia täydentämällä sitä, hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua valvonnan käsittävää sääntelymenettelyä noudattaen.

*27 artikla***Eurooppalaiset tunnusnumerot**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tunnus 00 on vakio-ulkomaanpuhelutunnus. Erityisjärjestelyjä puhelujen soittamiseksi eri jäsenvaltioissa sijaitsevien vierekkäisten alueiden välillä voidaan toteuttaa tai jatkaa. Tällaisista järjestelyistä on ilmoitettava loppukäyttäjille näillä alueilla.

2. Yhteisössä perustetulle ja komission nimeämälle oikeushenkilölle on myönnettävä yksinomainen vastuu eurooppalaisen numeroavaruuden (ETNS) hallinnoinnista ja edistämisestä, numeroiden myöntäminen mukaan lukien. Komissio hyväksyy tarvittavat täytäntöönpanosäännöt.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki yleisesti saatavilla olevia, ulkomaanpuhelut mahdollistavia puhelinpalveluja tarjoavat yritykset välittävät kaikki ETNS-alueelle menevät ja sieltä tulevat puhelut samanlaisin hinnoin kuin muihin jäsenvaltioihin menevät ja niistä tulevat puhelut.

27 a artikla

**Yhdenmukaisten yhteiskunnallisten palvelujen yhdenmukaiset
puhelinnumerot, myös kadonneita lapsia koskeva
vihjepuhelinnumero**

1. Jäsenvaltioiden on edistettävä 116-alkuiseen kansalliseen numerointialueeseen kuuluvia erityispuhelinnumeroita, jotka on määritelty 116-alkuisen kansallisen numerointialueen varaamisesta yhdenmukaisten yhteiskunnallisten palvelujen yhdenmukaisille puhelinnumeroille 15 päivänä helmikuuta 2007 tehdyssä komission päätöksessä 2007/116/EY ⁽¹⁾. Jäsenvaltioiden on kannustettava alueellaan niiden palvelujen tarjontaa, joita varten numerot on varattu.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vammaiset loppukäyttäjät voivat käyttää 116-numerointialueella tarjottuja palveluja mahdollisimman suuressa määrin. Sen edistämiseksi, että vammaiset loppukäyttäjät

⁽¹⁾ EUVL L 49, 17.2.2007, s. 30.

▼ **M1**

voivat käyttää mainittuja palveluja matkustaessaan muissa jäsenvaltioissa, toteutettavien toimenpiteiden on perustuttava direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 17 artiklan mukaisesti julkaistujen standardien tai eritelmien noudattamiseen.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalaiset saavat riittävästi tietoa 116-numerointialueella tarjottujen palvelujen olemassaolosta ja käytöstä, etenkin toimenpiteillä, jotka on erityisesti suunnattu eri jäsenvaltioiden välillä matkustaville henkilöille.

4. Jäsenvaltioiden on kaikkiin 116-numerointialueen numeroihin yleisesti 1, 2 ja 3 kohdan mukaisesti sovellettavien toimenpiteiden lisäksi pyrittävä kaikin keinoin varmistamaan, että kansalaiset voivat käyttää vihjepuhelinta, johon voi tehdä ilmoituksen kadonneista lapsista. Vihjepuhelimen on oltava käytettävissä numerossa 116000.

5. Komissio voi Euroopan sähköisen viestinnän sääntelyviranomaisen yhteistyöelintä (BEREC) kuultuaan hyväksyä teknisiä täytäntöönpanotoimenpiteitä varmistaakseen, että 116-numerointialue ja erityisesti kadonneita lapsia koskeva vihjepuhelinnumero 116000 otetaan tosiasiallisesti käyttöön jäsenvaltioissa, sekä taatakseen vammaisten loppukäyttäjien mahdollisuuden käyttää palvelua matkustaessaan muissa jäsenvaltioissa. Näiden teknisten täytäntöönpanotoimenpiteiden hyväksyminen ei saa kuitenkaan vaikuttaa näiden palvelujen organisointiin, joka kuuluu edelleen jäsenvaltioiden yksinomaiseen toimivaltaan.

Nämä toimenpiteet, joiden tarkoituksena on muuttaa tämän direktiivin muita kuin keskeisiä osia täydentämällä sitä, hyväksytään 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua valvonnan käsittävää sääntelymenettelyä noudattaen.

*28 artikla***Mahdollisuus käyttää numeroita ja palveluja**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että toimivaltaiset kansalliset viranomaiset toteuttavat kaikki tarpeelliset toimenpiteet – jos ne ovat teknisesti ja taloudellisesti toteutettavissa ja lukuun ottamatta tilannetta, jossa vastaanottava tilaaja on kaupallisista syistä rajoittanut tietyiltä maantieteellisiltä alueilta tulevia puheluja – sen varmistamiseksi, että loppukäyttäjät voivat

- a) saada ja käyttää palveluja käyttäen yhteisön alueella muita kuin maantieteellisiä numeroita; sekä
- b) operaattorin käyttämästä tekniikasta ja laitteista riippumatta käyttää kaikkia yhteisössä tarjottuja numeroita, kuten jäsenvaltioiden kansallisiin numerointisuunnitelmiin sisältyviä numeroita, ETNS:n numeroita ja kansainvälisiä ilmaisnumeroita (UIFN).

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että toimivaltaiset viranomaiset voivat vaatia yleisesti saatavilla olevia viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia sähköisiä viestintäpalveluja tarjoavia yrityksiä estämään tapauskohtaisesti numeroiden tai palvelujen käytön, jos tämä on perusteltua petosten tai väärinkäytösten vuoksi, ja vaatia, että tällaisissa tapauksissa sähköisten viestintäpalvelujen tarjoajat pidättävät kyseisestä yhteenliittämisestä tai muista palveluista saadut tulot.

▼B*29 artikla***Lisätoimintojen tarjoaminen****▼M1**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia kaikkia yleisesti saatavilla olevia puhelupalveluja ja/tai yleisiä viestintäverkkoja tarjoavia yrityksiä asettamaan osittain tai kokonaan saataville liitteessä I olevassa B osassa luetellut lisätoiminnot, jos ne ovat teknisesti ja taloudellisesti toteutettavissa, sekä liitteessä I olevassa A osassa luetellut lisätoiminnot, sanotun kuitenkin rajoittamatta 10 artiklan 2 kohdan soveltamista.

▼B

2. Jäsenvaltio voi päättää olla soveltamatta 1 kohtaa koko alueellaan tai sen osissa jos se, otettuaan huomioon asianomaisten osapuolten näkemykset, katsoo, että tällaisia toimintoja on riittävästi saatavilla.

▼M1*30 artikla***Palveluntarjoajan vaihtamisen helpottaminen**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kaikki tilaajat, joilla on kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero, voivat halutessaan säilyttää numeronsa liitteessä I olevan C osan säännösten mukaisesti riippumatta siitä, mikä yritys palveluja tarjoaa.

2. Kansallisten sääntelyviranomaisten on varmistettava, että numeron siirrettävyyteen liittyvä hinnoittelu operaattorien ja/tai palveluntarjoajien välillä on kustannuslähtöistä ja että tilaajille mahdollisesti aiheutuvat välittömät kustannukset eivät estä tilaajaa vaihtamasta palveluntarjoajaa.

3. Kansalliset sääntelyviranomaiset eivät saa määrätä numeron siirrettävyyttä koskevia kuluttajahintoja kilpailua vääristävällä tavalla, esimerkiksi määräämällä tietyt tai yhteiset kuluttajahinnat.

4. Numeroiden siirtäminen ja niiden aktivointi siirron jälkeen on toteutettava mahdollisimman nopeasti tilaajan esittämästä pyynnöstä. Tilaaajien, jotka ovat tehneet sopimuksen numeron siirtämisestä toiselle yritykselle, joka tapauksessa saatava numeronsa aktivoiduksi yhden työpäivän kuluessa.

Toimivaltaiset kansalliset viranomaiset voivat määrätä numeroiden yleisestä siirtämisprosessista, ottaen huomioon sopimuksia koskevat kansalliset säännökset, teknisen toteutettavuuden ja tarpeen varmistaa palvelujen jatkuvuus, sanotun kuitenkin rajoittamatta ensimmäisen alakohdan soveltamista. Palvelu ei saa siirtämisen aikana missään tapauksessa olla poissa käytöstä kauempaa kuin yhden työpäivän. Toimivaltaisten kansallisten sääntelyviranomaisten on myös otettava tarvittaessa huomioon toimenpiteet tilaajien suojan varmistamiseksi koko vaihtoprosessin ajan ja sen varmistamiseksi, että tilaajien palveluntarjoaja ei vaihdu heidän tahtomattaan.

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että yrityksille määrätään asianmukaisia seuraamuksia, mukaan luettuna velvoite maksaa tilaajille korvauksia, jos numeroiden siirtäminen viivästyy tai jos siirtämisen yhteydessä tapahtuu väärinkäytöksiä yritysten toimesta tai nimissä.

▼ M1

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajien ja sähköisen viestinnän palveluja tarjoavien yritysten välisissä sopimuksissa ei sopimuksen alkaessa määrätä sitoumusajasta, joka ylittää 24 kuukautta. Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että yritykset tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden tehdä enintään 12 kuukauden pituinen sopimus.

6. Jäsenvaltioiden on varmistettava, etteivät sopimuksen irtisanomista koskevat ehdot ja menettelyt estä palveluntarjoajien vaihtamista, sanotun kuitenkin rajoittamatta sopimuksen vähimmäiskeston soveltamista.

▼ B*31 artikla***Siirtovelvollisuudet****▼ M1**

1. Jäsenvaltiot voivat asettaa tiettyjen radio- ja televisiolähetyskanavien ja täydentävien palvelujen, erityisesti vammaisten loppukäyttäjien asianmukaiselta palvelujen saatavuudelta esteitä poistavien palvelujen, välittämistä koskevia kohtuullisia siirtovelvoitteita lainkäyttövaltaansa kuuluville sellaisia sähköisiä viestintäverkkoja tarjoaville yrityksille, joita käytetään radio- ja televisiolähetyskanavien välittämiseen yleisölle, jos merkittävä määrä kyseisten verkkojen loppukäyttäjää käyttää niitä pääasiallisena keinonaan vastaanottaa radio- ja televisiolähetyskanavia. Tällaisia velvoitteita voidaan asettaa ainoastaan, jos se on välttämätöntä kunkin jäsenvaltion selkeästi määrittelemien yleisen edun mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi, ja niiden on oltava oikeasuhteisia ja avoimia.

Jäsenvaltioiden on arvioitava uudelleen ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettuja velvollisuuksia viimeistään vuoden kuluessa 25 päivästä toukokuuta 2011, paitsi jos jäsenvaltiot ovat tehneet tällaisen uudelleenarvioinnin kahden edeltävän vuoden aikana.

Jäsenvaltioiden on arvioitava siirtovelvollisuuksia uudelleen säännöllisin väliajoin.

▼ B

2. Tämän artiklan 1 kohta tai direktiivin 2002/19/EY (käyttöoikeusdirektiivi) 3 artiklan 2 kohta eivät rajoita jäsenvaltioiden mahdollisuutta määrittää asianmukainen korvaus tämän artiklan mukaisesti toteutettujen toimenpiteiden osalta, jos ne varmistavat, että sähköisiä viestintäverkkoja tarjoavia yrityksiä ei kohdella syrjivästi samankaltaisissa olosuhteissa. Jos korvaus suoritetaan, jäsenvaltioiden on varmistettava, että sitä sovelletaan oikeasuhteisella ja avoimella tavalla.

V LUKU

YLEISET SÄÄNNÖKSET JA LOPPUSÄÄNNÖKSET*32 artikla***Pakolliset lisäpalvelut**

Jäsenvaltiot voivat päättää, onko II luvussa määriteltyihin yleispalveluvelvollisuuksiin kuuluvien palvelujen lisäksi joitakin lisäpalveluja saatettava niiden omalla alueella yleisesti saataville, mutta ne eivät saa tällaisessa tapauksessa säätää tiettyjä yrityksiä koskevasta korvausjärjestelmästä.

▼B*33 artikla***Asianomaisten osapuolten kuuleminen****▼M1**

1. Jäsenvaltioiden on siinä määrin kuin se on asianmukaista varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset ottavat huomioon loppukäyttäjien, kuluttajien, mukaan lukien erityisesti vammaiset kuluttajat, sekä valmistajien ja sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai -palveluja tarjoavien yritysten näkemykset kysymyksissä, jotka koskevat kaikkia loppukäyttäjien ja kuluttajien oikeuksia yleisesti saatavilla olevien sähköisten viestintäpalvelujen alalla, erityisesti silloin kun näillä kysymyksillä on huomattava vaikutus markkinoihin.

Jäsenvaltioiden on erityisesti varmistettava, että kansalliset sääntelyviranomaiset perustavat kuulemismekanismin, jolla varmistetaan, että niiden päätöksissä, jotka koskevat kysymyksiä, jotka liittyvät loppukäyttäjien ja kuluttajien oikeuksiin yleisesti saatavilla olevien sähköisten viestintäpalvelujen alalla, otetaan asianmukaisesti huomioon kuluttajien edut sähköisen viestinnän alalla.

▼B

2. Asianomaiset osapuolet voivat tarvittaessa kehittää kansallisten sääntelyviranomaisten johdolla järjestelmiä, joihin osallistuu kuluttajia, käyttäjäryhmiä ja palveluntarjoajia ja joiden tavoitteena on parantaa palvelujen yleistä laatua muun muassa kehittämällä käytäntesääntöjä ja toimintastandardeja ja valvomalla niiden soveltamista.

▼M1

3. Kansalliset sääntelyviranomaiset ja muut toimivaltaiset viranomaiset voivat edistää sellaisten yritysten välistä yhteistyötä, jotka tarjoavat sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai -palveluja, sekä yhteistyötä sellaisten alojen välillä, jotka pyrkivät tukemaan laillista sisältöä sähköisissä viestintäverkoissa ja -palveluissa, sanotun kuitenkaan rajoittamatta sellaisten kansallisten sääntöjen soveltamista, jotka ovat yhdenmukaisia kulttuuri- ja mediapolitiikan tavoitteita, kuten kulttuurinen monimuotoisuus ja monikielisyys sekä tiedotusvälineiden moniarvoisuus, edistävän yhteisön oikeuden kanssa. Tällainen yhteistyö voi kattaa myös 21 artiklan 4 kohdan ja 20 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisten yleiseen etuun liittyvien tietojen koordinoimista.

▼B*34 artikla***Tuomioistuimen ulkopuoliset riitojenratkaisumenettelyt****▼M1**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että käytettävissä on avoimet, syrjimättömät, yksinkertaiset ja halvat tuomioistuimen ulkopuoliset menettelyt kuluttajien ja sähköisiä viestintäverkkoja ja/tai -palveluja tarjoavien yritysten välisten sellaisten tästä direktiivistä aiheutuvien ratkaisemattomien riitojen käsittelemiseksi, jotka liittyvät näiden verkkojen tai palvelujen tarjoamista koskevien sopimusten sopimusehtoihin tai täytäntöönpanoon. Jäsenvaltioiden on toteutettava toimenpiteitä sen varmistamiseksi, että tällaisten menettelyjen avulla on mahdollista ratkaista riidat oikeudenmukaisesti ja nopeasti, ja ne voivat ottaa tarvittaessa käyttöön korvaus- ja/tai hyvitysjärjestelmän. Tällaisten menettelyjen on mahdollistettava kiistojen puolueeton ratkaisu, eivätkä ne saa viedä kuluttajalta kansallisen lainsäädännön tarjoamaa oikeudellista suojaa. Jäsenvaltiot voivat ulottaa nämä velvoitteet koskemaan myös riitoja, joiden osapuolina on muita loppukäyttäjiä.

▼B

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden lainsäädäntö ei vaikeuta asianmukaisella alueellisella tasolla sellaisten valituselinten ja online-palvelujen käyttöönottoa, joilla helpotetaan kuluttajien ja loppukäyttäjien pääsyä riitojenratkaisumenettelyjen piiriin.
3. Jos tällaisten riitojen osapuolet ovat eri jäsenvaltioista, jäsenvaltioiden on sovittava toimintaansa yhteen riidan ratkaisemiseksi.
4. Tämä artikla ei rajoita kansallisten tuomioistuinmenettelyjen noudattamista.

▼M1*35 artikla***Liitteiden mukauttaminen**

Komissio hyväksyy toimenpiteet, joiden tarkoituksena on muuttaa tämän direktiivin muita kuin keskeisiä osia ja jotka ovat tarpeen liitteiden I, II, III ja VI mukauttamiseksi tekniikan kehitykseen tai markkinakysynnän muutoksiin, 37 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua valvonnan käsittävää sääntelymenettelyä noudattaen.

▼B*36 artikla***Ilmoittamis-, seuranta- ja uudelleentarkastelumenettelyt**

1. Kansallisten sääntelyviranomaisten on ilmoitettava komissiolle viimeistään 38 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitettuna soveltamispäivänä ja tämän jälkeen välittömästi kaikkien muutosten jälkeen niiden yritysten nimet, jotka on nimetty 8 artiklan 1 kohdan mukaisesti yleispalveluvelvollisuuksien alaisiksi yrityksiksi.

Komissio asettaa mainitut tiedot saataville helposti käytettävässä muodossa ja toimittaa ne 37 artiklassa tarkoitetulle viestintäkomitealle.

▼M1

2. Kansallisten sääntelyviranomaisten on ilmoitettava komissiolle yleispalveluvelvollisuuksien alaisiksi nimetyille yrityksille asetetuista yleispalveluvelvollisuuksista. Muutoksista, joilla on vaikutusta velvollisuuksiin tai yrityksiin, joita tämän direktiivin säännökset koskevat, on ilmoitettava komissiolle viipymättä.

▼B

3. Komissio tarkastelee säännöllisesti uudelleen tämän direktiivin toimivuutta ja antaa asiaa koskevan kertomuksen Euroopan parlamentille ja neuvostolle ensimmäisen kerran viimeistään kolmen vuoden kuluttua 38 artiklan 1 kohdan toisessa alakohdassa tarkoitetusta soveltamispäivästä. Jäsenvaltioiden ja kansallisten sääntelyviranomaisten on toimitettava komissiolle tätä tarkoitusta varten tarvittavat tiedot.

▼M1*37 artikla***Komiteamenettely**

1. Komissiota avustaa direktiivin 2002/21/EY (puitedirektiivi) 22 artiklan nojalla perustettu viestintäkomitea, jäljempänä ”komitea”.

▼ **M1**

2. Jos tähän kohtaan viitataan, sovelletaan päätöksen 1999/468/EY 5 a artiklan 1–4 kohtaa sekä 7 artiklaa ottaen huomioon mainitun päätöksen 8 artiklan säännökset.

▼ **B***38 artikla***Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä**

1. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset viimeistään 24 päivänä heinäkuuta 2003 direktiivin voimaantulosta. Niiden on ilmoitettava tästä komissiolle viipymättä.

Niiden on sovellettava näitä säännöksiä 25 päivänä heinäkuuta 2003.

2. Näissä jäsenvaltioiden antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne virallisesti julkaistaan. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.

3. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä tarkoitetuista kysymyksistä antamansa kansalliset säännökset sekä niihin myöhemmin tehtävät muutokset kirjallisina komissiolle.

*39 artikla***Voimaantulo**

Tämä direktiivi tulee voimaan päivänä, jona se julkaistaan *Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä*.

*40 artikla***Osoitus**

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

▼ **M1***LIITE I*

10 ARTIKLASSA (KULUJEN VALVONTA), 29 ARTIKLASSA (LISÄTOIMINNOT) JA 30 ARTIKLASSA (PALVELUNTARJOAJAN VAIHTAMISEN HELPOTTAMINEN) TARKOITETTujen TOIMINTOJEN JA PALVELUJEN KUVAUS

A osa: Direktiivin 10 artiklassa tarkoitetut toiminnot ja palvelut

a) Eritelty laskutus

Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön vaatimusten mukaisesti säätää eritellyn laskun perustasosta, jota yritysten on tarjottava tilaajille veloitukselta, jotta tilaajat voivat

i) tarkistaa yleisen viestintäverkon käytöstä tietyssä sijaintipaikassa ja/tai tähän liittyvän yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käytöstä aiheutuneet kulut sekä valvoa niitä; ja

ii) seurata puhelimen käyttöä ja puhelinkulujaan riittävästi ja näin valvoa kohtuullisessa määrin laskujaan.

Tarvittaessa tilaajille voidaan tarjota tarkempia erittelyjä kohtuullisin hinnoin tai veloitukselta.

Soittavalle tilaajalle maksuttomia puheluja, kuten puheluja auttavaan puhelimeen, ei yksilöidä soittavan tilaajan eriteltyssä laskussa.

b) Valikoiva lähtevien puhelujen tai erityismaksullisten teksti- tai multimediaviestien esto veloitukselta tai muiden samankaltaisten sovellusten esto veloitukselta, jos se on teknisesti mahdollista

Tehtyään puhelinpalveluja tarjoavalle nimetylle yritykselle asiaa koskevan pyynnön tilaaja voi tämän toiminnon avulla veloitukselta estää tietyn tyyppisten numeroista tai tietyn tyyppisiin numeroihin lähtevät puhelut taikka erityismaksulliset teksti- tai multimediaviestit tai muut samankaltaiset sovellukset.

c) Ennakkomaksujärjestelmät

Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia nimettyjä yrityksiä tarjoamaan kuluttajille mahdollisuuden maksaa yleisen viestintäverkon liittymästä ja yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen käytöstä ennakoon.

d) Liittymämaksujen suorittaminen maksuerinä

Jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että kansalliset sääntelyviranomaiset voivat vaatia nimettyjä yrityksiä tarjoamaan kuluttajille mahdollisuuden maksaa yleisen viestintäverkon liittymämaksut maksuerinä.

e) Laskujen laiminlyönti

Jäsenvaltioiden on annettava lupa toteuttaa yritysten esittämien laskujen maksamatta jättämisen johdosta erityisiä toimenpiteitä, joiden on oltava oikeasuhteisia ja syrjimättömiä ja jotka on julkaistava. Näiden toimenpiteiden avulla varmistetaan, että tilaajaa varoitetaan asianmukaisesti ennalta palvelun mahdollisesta keskeyttämisestä tai verkkoyhteyden katkaisemisesta. Lukuun ottamatta petoksia ja tapauksia, joissa laskun maksu myöhästyy toistuvasti tai se jätetään toistuvasti maksamatta, edellä mainittujen toimenpiteiden avulla on varmistettava, sikäli kuin se on teknisesti toteutettavissa, että palvelun keskeyttäminen koskee ainoastaan kyseistä palvelua. Verkkoyhteys olisi voitava katkaista maksamattomien laskujen vuoksi vasta sen jälkeen, kun tilaajalle on annettu asianmukainen varoitus. Jäsenvaltiot voivat sallia, että ennen verkkoyhteyden täydellistä katkaisua tarjotaan jonkin aikaa rajoitettua palvelua, jolloin on mahdollista soittaa ainoastaan sellaisia puheluja, joista ei aiheudu maksuja tilaajalle (esim. hätäpuhelut numeroon 112).

▼ **M1**f) *Hintaneuvonta*

Tilaajat voivat tämän toiminnon avulla pyytää yritystä ilmoittamaan mahdollisesti tarjolla olevista vaihtoehtoisista edullisemmista hinnoista.

g) *Kustannusseuranta*

Yritykset tarjoavat tämän toiminnon avulla muita, kansallisten sääntelyviranomaisten aiheelliseksi katsomia keinoja yleisesti saatavilla olevien puhelinpalvelujen kustannusseurantaan, mukaan luettuina maksuttomat ilmoitukset kulluttajille, jos kulutus on tavanomaisesta poikkeavaa tai liiallista.

B osa: Direktiivin 29 artiklassa tarkoitetut toiminnota) *Äänitaajuusvalinta*

Äänitaajuusvalinta on toiminto, jossa yleinen viestintäverkko ja/tai yleisesti saatavilla olevat puhelinpalvelut tukevat ETSIn ETR 207 -standardissa määriteltyjen äänitaajuusvalinnan äänien käyttöä päästä päähän -merkinannossa koko verkossa sekä yhdessä jäsenvaltiossa että eri jäsenvaltioiden välillä.

b) *Kutsuvan tilaajan tunnistus*

Tämän toiminnon avulla puhelun vastaanottaja näkee soittajan numeron ennen vastaamista.

Tätä toimintoa olisi tarjottava sovellettavan henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön, erityisesti direktiivin 2002/58/EY (sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi) mukaisesti.

Operaattoreiden olisi annettava tietoja ja signaaleja helpottamaan kutsuvan tilaajan tunnistuksen ja äänitaajuusvalinnan tarjoamista jäsenvaltioiden rajojen yli siinä määrin kuin se on teknisesti mahdollista.

C osa: 30 artiklassa tarkoitettujen numeron siirrettävyyttä koskevien säännösten täytäntöönpano

Vaatimusta, jonka mukaan kaikki tilaajat, joilla on kansalliseen numerointisuunnitelmaan sisältyvä numero, voivat halutessaan säilyttää numeronsa riippumatta siitä, mikä yritys palveluja tarjoaa, sovelletaan

a) maantieteellisten numeroiden osalta määritellyssä sijaintipaikassa; ja

b) muiden kuin maantieteellisten numeroiden osalta missä tahansa sijaintipaikassa.

Tätä osaa ei sovelleta numeroiden siirtämiseen kiinteitä palveluja tarjoavien verkkojen ja matkapuhelinverkkojen välillä.



LIITE II

21 ARTIKLAN (AVOIMUUS JA TIETOJEN JULKAISEMINEN)

MUKAISESTI JULKAISTAVAT TIEDOT

Kansallisen sääntelyviranomaisen on varmistettava, että tämän liitteen mukaiset tiedot julkaistaan 21 artiklan mukaisesti. Kansallisten sääntelyviranomaisten on päätettävä, mitkä tiedot yleisiä viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluja tarjoavien yritysten on julkaistava ja mitkä tiedot sääntelyviranomaisen julkaisee itse, jotta varmistetaan, että kuluttajat voivat tehdä tietoisia valintoja.

1. Yrityksen nimi ja osoite (yritysten nimet ja osoitteet).

Yleisiä viestintäverkkoja ja/tai yleisesti saatavilla olevia puhelinpalveluja tarjoavien yritysten nimet ja pääkonttoreiden osoitteet.
2. Tarjottujen palvelujen kuvaus
 - 2.1 Tarjottujen palvelujen laajuus
 - 2.2 Vakiohinnasto, josta käyvät ilmi tarjotut palvelut sekä kunkin hintaelementin sisältö (esim. liittymien maksut ja kaikenlaiset käyttömaksut ja ylläpito-maksut) ja johon sisältyvät yksityiskohtaiset tiedot sovelletuista vakioalennuksista sekä kohdennetuista ja erityishintajärjestelmistä, ja lisämaksuista sekä päätelaitteesta aiheutuvista kustannuksista.
 - 2.3 Korvaus- ja hyvityskäytäntö, mukaan lukien yksityiskohtaiset tiedot tarjottavista korvaus- ja hyvitysjärjestelmistä.
 - 2.4 Tarjottavat ylläpitopalvelutyypit.
 - 2.5 Sopimusten vakioehdot, mukaan lukien tarvittaessa sopimuksen vähimmäiskesto, sopimuksen irtisanominen sekä numeroiden ja muiden tunnisteiden siirrettävyyteen liittyvät menettelyt ja välittömät kustannukset.
3. Riitojenratkaisumenettelyt, mukaan lukien ne, jotka yritys on itse luonut.
4. Tieto yleispalveluja koskevista oikeuksista, mukaan lukien tarvittaessa liitteessä I tarkoitettut palvelut ja toiminnot.



M1

LIITE III

PALVELUN LAATUA KOSKEVAT MUUTTUJAT

11 ja 22 artiklassa tarkoitetut palvelun laatua koskevat muuttujat, määritelmät ja mittausmenetelmät

Yrityksille, jotka tarjoavat liittymän yleiseen viestintäverkkoon

MUUTTUJA (huomautus 1)	MÄÄRITELMÄ	MITTAUSMENETELMÄ
Perusliittymän toimitus-aika	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Vikojen määrä liittymä-linjaa kohden	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Vian korjausaika	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Yrityksille, jotka tarjoavat yleisesti saatavilla olevaa puhelinpalvelua

Puhelunmuodostusaika (huomautus 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Vastausaika numerotiedo-tuspalveluissa	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Toimintakuntoisten kolik-ko- ja korttipuhelimien osuus	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Laskutuksen oikeelli-suutta koskevat valitukset	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Epäonnistuneiden puhe-lujen määrä (huomautus 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

ETSI:n asiakirjan EG 202 057-1:n versionumero v. 1.3.1 (heinäkuu 2008).

Huomautus 1

Muuttujien avulla olisi voitava analysoida suorituskyky alueellisesti (vähintään Eurostatin laatiman maantieteellisiä yksiköjä koskevan NUTS-nimikkeistön (Nomenclature of Territorial Units for Statistics) mukaisella tasolla 2).

Huomautus 2

Jäsenvaltiot voivat päättää, ettei näitä kahta muuttujaa koskevia ajantasaisia tietoja tarvitse koota, jos saatavilla on selvitys siitä, että palvelun laatu näiden muuttujien osalta on tyydyttävä.



LIITE IV

YLEISPALVELUVELVOLLISUUKSIEN MAHDOLLISTEN NETTOKUSTANNUSTEN LASKEMINEN JA NIIDEN KATTAMIS- TAI JAKOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖÖN OTTAMINEN 12 JA 13 ARTIKLAN MUKAISESTI

A osa: Nettokustannusten laskeminen

Yleispalveluvelvollisuuksilla tarkoitetaan jäsenvaltion yritykselle asettamia velvollisuuksia, jotka koskevat verkon ja palvelun tarjontaa tietyllä maantieteellisellä alueella. Tarvittaessa velvollisuuksiin kuuluvat kyseisen palvelun tarjoamisesta kyseisellä maantieteellisellä alueella perittävien hintojen keskiarvojen määrittäminen maantieteellisiin perustein ja erityisten hintavaihtoehtojen tarjoaminen pienituloisille kuluttajille tai sellaisille kuluttajille, joilla on sosiaalisia erityistarpeita.

Kansallisten sääntelyviranomaisten on harkittava kaikkia kannustimia, joilla yritykset (yleispalvelun tarjoajiksi nimetyt tai muut) saadaan tarjoamaan yleispalveluvelvollisuuksiin kuuluvia palveluja kustannustehokkaasti. Yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannuksia laskettaessa nämä kustannukset muodostuvat erotuksesta, joka syntyy, kun lasketaan nimetyn yrityksen toiminnan nettokustannukset yleispalveluvelvollisuuksien alaisena ja ilman yleispalveluvelvollisuuksia. Tämä laskentaperiaate soveltuu, olipa verkko tietyssä jäsenvaltiossa hyvin edistynyt tai vielä kehittämis- ja laajentamisaikavälillä. On kiinnitettävä asianmukaista huomiota niiden kustannusten todennukaiseen arviointiin, jotka nimetty yritys olisi päättänyt välttää, jos sillä ei olisi yleispalveluvelvollisuuksia. Nettokustannusten laskennassa olisi otettava huomioon yleispalvelua tarjoavan operaattorin saamat, myös aineettomat hyödyt.

Laskennan on perustuttava kustannuksiin, jotka aiheutuvat:

- i) yksilöityjen palvelujen osatekijöistä, jos näitä palveluja voidaan tarjota ainoastaan tappiolla tai tavanomaisista kaupallisista ehdoista poikkeavin kustannuksin.

Tämän kustannusluokan osapalveluihin voi kuulua hätäpuhelinpalvelujen käyttöoikeus, tiettyjen maksullisten yleisöpuhelimien tarjonta, tiettyjen palvelujen tai laitteiden tarjonta vammaisille käyttäjille jne.

- ii) tiettyjen loppukäyttäjien tai -käyttäjryhmien palvelemisesta, jos heille voidaan tarjota palveluja ainoastaan tappiolla tai tavanomaisista kaupallisista ehdoista poikkeavin kustannuksin, kun otetaan huomioon tietyn verkon ja palvelun tarjoamisesta aiheutuvat kustannukset, siitä syntyneet tulot ja jäsenvaltion mahdollisesti asettama velvollisuus laskea hintojen keskiarvo maantieteellisiin perustein.

Tähän kustannusluokkaan kuuluvat ne loppukäyttäjät tai -käyttäjryhmät, joille yleispalveluvelvollisuuksista vapaa kaupallinen operaattori ei tarjoaisi palvelua.

Yleispalveluvelvollisuuksien tiettyjen osien nettokustannukset lasketaan erikseen, jottei mahdollisia suoria tai epäsuoria etuja ja kustannuksia lasketa kahteen kertaan. Yleispalveluvelvollisuuden yritykselle aiheuttamat kokonaisnettokustannukset on laskettava siten, että yleispalveluvelvollisuuksien erityisistä osatekijöistä aiheutuvat nettokustannukset lasketaan yhteen ja kaikki aineettomat hyödyt otetaan huomioon. Vastuu nettokustannusten tarkistamisesta on kansallisella sääntelyviranomaisella.

B osa: Yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannusten kattaminen

Yleispalveluvelvollisuuksista mahdollisesti aiheutuvien nettokustannusten kattaminen tai rahoittaminen edellyttää, että tällaisten velvollisuuksien alaiset nimetyt yritykset saavat korvauksen palvelujen tarjoamisesta muin kuin kaupallisin ehdoin. Koska tällainen korvaus merkitsee varojen siirtoja, jäsenvaltioiden on varmistettava, että ne toteutetaan puolueettomasti, avoimesti, syrjimättömästi ja oikeasuhteisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että varojen siirrosta saa aiheutua mahdollisimman vähän kilpailun tai käyttäjien kysynnän vääristymistä.

▼B

Rahastoon perustuvan jakojärjestelmän toiminnassa olisi 13 artiklan 3 kohdan mukaisesti käytettävä avointa ja puolueetonta maksujenkeräämistapaa, jolla vältetään vaara, että yrityksiltä peritään maksuja sekä panoksista että tuotoksista.

Rahastoa hallinnoivan riippumattoman elimen tehtävänä on periä maksut yrityksiltä, joiden on arvioitu kyseisessä jäsenvaltiossa olevan velvollisia osallistumaan yleispalveluvelvollisuuksien nettokustannuksiin. Lisäksi elimen tehtävänä on valvoa varojen siirtoa ja/tai maksusuorituksia rahastosta niille yrityksille, joilla on oikeus saada niitä.

*LIITE V***YLEISPALVELUN LAAJUUDEN 15 ARTIKLAN MUKAINEN
UUELLEENTARKASTELUMENETTELY**

Komissio harkitsee seuraavien seikkojen perusteella, onko yleispalveluvollisuuksien laajuutta tarkasteltava uudelleen:

- yhteiskunnallinen ja markkinoiden kehitys kuluttajien käyttämien palvelujen näkökulmasta,
- yhteiskunnallinen ja markkinoiden kehitys kuluttajien saatavilla olevien palvelujen ja valinnanvapauden näkökulmasta,
- tekniikan kehitys eli se, millä tavoilla kuluttajille tarjotaan palveluja.

Komissio harkitsee seuraavien seikkojen perusteella, onko tarpeen muuttaa yleispalveluvollisuuksien laajuutta tai määritellä se uudelleen:

- ovatko tietyt palvelut kuluttajien enemmistön saatavilla ja käyttääkö kuluttajien enemmistö niitä; aiheuttaako palvelujen puutteellinen saatavuus tai se, että kuluttajien vähemmistö ei käytä niitä, sosiaalista syrjäytymistä, ja
- koituuko tiettyjen palvelujen saatavuudesta ja käytöstä sellaista yleistä nettohyötyä kaikille kuluttajille, että julkisen vallan on aihetta puuttua asiaan, jos yleisölle ei tarjota tiettyjä palveluja tavanomaisissa kaupallisissa olosuhteissa.



LIITE VI

KULUTTAJILLE TARKOITETTujen DIGITAALITELEVISIOLAITTEIDEN 24 ARTIKLASSA TARKOITETTU YHTEENTOIMIVUUS

1. *Yhteinen salausalgoritmi ja ilmaislähetysten vastaanottaminen*

Tavanomaisten digitaalitelevisionaalien (eli maa-, kaapeli- tai satelliittilähetykset, jotka on ensisijaisesti tarkoitettu kiinteään vastaanottoon, kuten DVB-T, DVB-C tai DVB-S) vastaanottamiseen tarkoitettujen kuluttajille myytävien, vuokrattavien tai muulla tavoin yhteisössä saatavilla olevien laitteiden, jotka pystyvät purkamaan salattua digitaalitelevisionaalia, on pysyttävä

- purkamaan kyseiset signaalit sellaisen yhteisen eurooppalaisen salausalgoritmin mukaisesti, jota hallinnoi tunnustettu eurooppalainen standardointiorganisaatio, nykyisin ETSI,
- vastaanottamaan salaamattomina lähetetyt signaalit sillä edellytyksellä, että vuokralaitetta käytettäessä laitteen vuokraaja noudattaa kyseistä vuokrasopimusta.

2. *Analogisten ja digitaalisten televisiovastaanottimien yhteentoimivuus*

Kaikkiin analogisiin televisiovastaanottimiin, joiden kuvaruudun näkyvissä olevan osan läpimitta on suurempi kuin 42 cm ja jotka saatetaan yhteisössä markkinoille myytäväksi tai vuokrattaviksi, on asennettava vähintään yksi avoin pistokeliitäntä, joka on tunnustetun eurooppalaisen standardointiorganisaation standardoima, esimerkiksi Cenelec EN 50 049-1:1997 -standardin mukainen, ja johon voidaan helposti liittää oheislaitteita, erityisesti lisädekoodereita ja digitaalisia vastaanottimia.

Kaikkiin digitaalisiin televisiovastaanottimiin, joiden kuvaruudun näkyvissä olevan osan läpimitta on suurempi kuin 30 cm ja jotka saatetaan yhteisössä markkinoille myytäväksi tai vuokrattaviksi, on asennettava vähintään yksi avoin pistokeliitäntä (joko tunnustetun eurooppalaisen standardointiorganisaation standardoima tai sellaisen organisaation vahvistaman standardin mukainen tai alalla yleisesti tunnustetun eritelmän mukainen), esimerkiksi digitaalitelevisionälähetysten (DVB) yleinen rajapintaliitin, johon voidaan helposti liittää oheislaitteita ja joka pystyy välittämään kaikki digitaalitelevisionaalien osat, mukaan lukien interaktiivisiin ja ehdollisen käyttöoikeuden palveluihin liittyvät tiedot.