



**DIRECTIVE 2002/22/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU
CONSEIL**

du 7 mars 2002

**concernant le service universel et les droits des utilisateurs au
regard des réseaux et services de communications électroniques
(directive «service universel»)**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EURO-
PÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son
article 95,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽²⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽³⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽⁴⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La libéralisation du secteur des télécommunications, l'intensification de la concurrence et le choix de plus en plus vaste de services de communications s'accompagnent d'une action visant à créer un cadre réglementaire harmonisé qui garantisse la fourniture d'un service universel. Le concept de service universel devrait évoluer au rythme des progrès technologiques, des développements du marché et de l'évolution de la demande des utilisateurs. Le cadre réglementaire établi en 1998 à l'occasion de la libéralisation totale du marché des télécommunications dans la Communauté définissait la portée minimale des obligations de service universel et arrêtaient des règles pour le calcul de leur coût et leur financement.
- (2) Aux termes de l'article 153 du traité, la Communauté doit contribuer à la protection des consommateurs.
- (3) La Communauté et les États membres ont pris, dans le contexte de l'accord de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur les services de télécommunications de base, des engagements concernant le cadre réglementaire des réseaux et services de télécommunications. Tout membre de l'OMC a le droit de définir le type d'obligations de service universel qu'il entend maintenir. Ces obligations ne seront pas considérées en elles-mêmes comme anticoncurrentielles pour autant qu'elles soient gérées de façon transparente, non discriminatoire et neutre au regard de la concurrence et ne sont pas plus astreignantes qu'il n'est nécessaire pour le type de service universel défini par le membre.
- (4) Garantir un service universel (c'est-à-dire fournir un ensemble minimal de services déterminés à tous les utilisateurs finals à un prix abordable) peut entraîner la fourniture de certains services

⁽¹⁾ JO C 365 E du 19.12.2000, p. 238 et JO C 332 E du 27.11.2001, p. 292.

⁽²⁾ JO C 139 du 11.5.2001, p. 15.

⁽³⁾ JO C 144 du 16.5.2001, p. 60.

⁽⁴⁾ Avis du Parlement européen du 13 juin 2001 (non encore paru au Journal officiel), position commune du Conseil du 17 septembre 2001 (JO C 337 du 30.11.2001, p. 55) et décision du Parlement européen du 12 décembre 2001 (non encore parue au Journal officiel). Décision du Conseil du 14 février 2002.

▼B

à certains utilisateurs finals à des prix qui s'écartent de ceux découlant de conditions normales du marché. Toutefois, l'indemnisation des entreprises désignées pour fournir ces services dans ces circonstances ne saurait entraîner une quelconque distorsion de la concurrence, à condition que ces entreprises désignées soient indemnisées pour le coût net spécifique encouru et que ce coût net soit recouvré par un moyen neutre du point de vue de la concurrence.

- (5) Dans un marché concurrentiel, certaines obligations devraient s'imposer à l'ensemble des entreprises fournissant des services téléphoniques accessibles au public en positions déterminées, tandis que d'autres ne devraient s'imposer qu'aux entreprises puissantes sur le marché ou qui ont été désignées comme opérateurs de service universel.
- (6) Le point de terminaison du réseau représente, à des fins réglementaires, la limite entre le cadre réglementaire relatif aux réseaux et services de communications électroniques et la réglementation applicable aux équipements terminaux de télécommunication. La définition du lieu où se trouve le point de terminaison du réseau relève de l'autorité réglementaire nationale, agissant, le cas échéant, sur la base d'une proposition présentée par les entreprises concernées.
- (7) Les États membres devraient continuer de veiller à ce que, sur leur territoire, les services visés au chapitre II soient mis à la disposition de tous les utilisateurs finals, au niveau de qualité spécifié, quelle que soit la localisation géographique de ces derniers et, en fonction des conditions propres à chaque État membre, à un prix abordable. Les États membres peuvent, dans le cadre des obligations de service universel et en fonction des conditions propres à chacun d'eux, arrêter des mesures spécifiques en faveur des consommateurs vivant dans des zones rurales ou géographiquement isolées pour assurer leur accès aux services visés au chapitre II, ainsi que le caractère abordable de ces services, et garantir cet accès dans les mêmes conditions, en particulier aux personnes âgées, aux handicapés et aux personnes ayant des besoins sociaux spécifiques. De telles mesures peuvent également inclure celles qui sont directement ciblées vers les consommateurs ayant des besoins sociaux spécifiques en apportant une aide à des consommateurs identifiés, par exemple par le biais de mesures spécifiques, prises après examen des demandes individuelles, telles que les remises de dettes.
- (8) Une exigence fondamentale du service universel est d'assurer aux utilisateurs qui en font la demande un raccordement au réseau téléphonique public en position déterminée, à un prix abordable. Cette exigence se limite à un seul raccordement à bande étroite au réseau, dont la fourniture peut être limitée par l'État membre à la position principale/à la résidence principale de l'utilisateur final, et ne s'étend pas au réseau numérique à intégration de services (RNIS), qui offre plusieurs raccordements pouvant être utilisés simultanément. Aucune contrainte ne devrait être imposée en ce qui concerne les moyens techniques utilisés pour la réalisation du raccordement, les technologies avec ou sans fil pouvant être utilisées indifféremment, ni en ce qui concerne les opérateurs désignés pour remplir tout ou partie des obligations de service universel. Les raccordements au réseau téléphonique public en position déterminée devraient être en mesure d'assurer la transmission de la parole et la communication de données à des débits suffisants pour accéder à des services en ligne tels que ceux qui sont proposés sur l'Internet public. La rapidité à laquelle un utilisateur donné accède à Internet dépend d'un certain nombre de

▼B

facteurs, par exemple du ou des fournisseurs de la connectivité à Internet ou de l'application pour laquelle une connexion est établie. Le débit de données assuré par un raccordement unique à bande étroite au réseau téléphonique public dépend des capacités de l'équipement terminal de l'abonné ainsi que du raccordement. C'est pourquoi il n'est pas indiqué d'exiger un débit de données ou un débit binaire spécifique au niveau communautaire. Les modems en bande téléphonique actuellement disponibles offrent généralement un débit de données de 56 kbit/s et sont dotés de systèmes d'adaptation automatique du débit de données en fonction de la qualité variable des lignes, ce qui peut se traduire par un débit de données réel inférieur à 56 kbit/s. Une certaine flexibilité est nécessaire, d'une part, pour que les États membres puissent prendre, en cas de besoin, les mesures nécessaires pour que les connexions soient capables de supporter ce débit de données et, d'autre part, pour que les États membres, le cas échéant, puissent autoriser des débits de données inférieurs à ce plafond de 56 kbits/s afin, par exemple, d'exploiter les capacités des technologies sans fil (y compris les réseaux sans fil cellulaires), dans le but de fournir un service universel à une plus grande partie de la population. Cela peut être particulièrement important dans certains pays en voie d'adhésion, où le nombre de foyers raccordés au réseau téléphonique traditionnel demeure relativement faible. Dans des cas spécifiques où le raccordement au réseau téléphonique public en position déterminée est manifestement insuffisant pour assurer un accès satisfaisant à Internet, les États membres devraient être en mesure d'exiger que ce raccordement atteigne le niveau dont jouit la majorité des abonnés et qui permet l'accès à Internet. Si ces mesures spécifiques se traduisent par un coût net à la charge des consommateurs concernés, cette incidence nette peut être prise en compte dans le calcul du coût net des obligations de service universel.

- (9) Les dispositions de la présente directive n'empêchent pas les États membres de désigner plusieurs entreprises pour fournir les éléments de réseau et de service du service universel. Il peut être demandé aux entreprises désignées qui fournissent les éléments de réseau de garantir que la construction et l'entretien sont adéquats et en mesure de répondre à toutes les demandes raisonnables de raccordement en position déterminée au réseau téléphonique public et d'accès aux services téléphoniques accessibles au public en position déterminée.
- (10) Un prix abordable s'entend comme un prix défini au niveau national par les États membres compte tenu de circonstances nationales spécifiques et peut impliquer l'établissement d'une tarification commune indépendante de la position géographique ou de formules tarifaires spéciales pour répondre aux besoins des utilisateurs à faibles revenus. Du point de vue du consommateur individuel, le caractère abordable des prix est lié à sa capacité de surveiller et de maîtriser ses dépenses.
- (11) Les services d'annuaires et de renseignements téléphoniques constituent des outils essentiels pour l'accès aux services téléphoniques accessibles au public et relèvent de l'obligation de service universel. Les utilisateurs et les consommateurs souhaitent des annuaires qui soient exhaustifs et un service de renseignements téléphoniques qui couvre l'ensemble des abonnés au téléphone répertoriés et leurs numéros (ce qui comprend les numéros de téléphone fixe et de téléphone mobile); ils désirent que ces informations soient présentées de façon impartiale. La directive 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et

▼B

la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications ⁽¹⁾ assure le droit des abonnés au respect de leur vie privée quant aux informations personnelles les concernant qui peuvent figurer dans un annuaire public.

- (12) Il est important que les citoyens disposent de postes téléphoniques payants publics de façon adéquate et que les utilisateurs soient en mesure d'appeler les numéros d'urgence et, en particulier, le numéro d'appel d'urgence unique européen («112»), gratuitement à partir de n'importe quel poste téléphonique, y compris d'un téléphone payant public, sans avoir à utiliser de moyens de paiement. Le manque d'information sur l'existence du «112» prive les citoyens de la sûreté additionnelle que représente un tel numéro au niveau européen, en particulier lors de leurs déplacements dans d'autres États membres.
- (13) Les États membres devraient prendre les mesures qui conviennent pour garantir aux utilisateurs handicapés et aux utilisateurs ayant des besoins sociaux spécifiques l'accès à tous les services téléphoniques accessibles au public en position déterminée et le caractère abordable de ces services. Les mesures particulières destinées aux utilisateurs handicapés pourraient consister notamment, le cas échéant, dans la mise à disposition de téléphones publics accessibles, de téléphones publics textuels, ou des mesures équivalentes, pour les sourds et les personnes souffrant de troubles d'élocution, la fourniture gratuite de services tels que les services de renseignements téléphoniques, ou des mesures équivalentes, pour les aveugles et les malvoyants, et la fourniture sur demande de factures détaillées selon des formules de substitution pour les aveugles ou les malvoyants. Des mesures particulières pourraient également s'avérer nécessaires pour permettre aux utilisateurs handicapés et aux utilisateurs ayant des besoins sociaux spécifiques d'accéder aux services d'urgence («112») et de leur donner une possibilité de choix entre différents opérateurs ou fournisseurs de service similaire à celle des autres consommateurs. Des normes de qualité de service ont été définies en relation avec différents indicateurs permettant d'évaluer la qualité des services obtenus par les abonnés et la mesure dans laquelle les entreprises désignées assumant des obligations de service universel parviennent à se conformer à ces normes. Des normes de qualité de service n'existent pas encore en ce qui concerne les utilisateurs handicapés. Des normes de performance et des indicateurs ad hoc devraient, comme le prévoit l'article 11, être définis pour les utilisateurs handicapés. De plus, les autorités réglementaires nationales devraient pouvoir réclamer la publication des données relatives aux performances s'agissant de la qualité du service dès lors que des normes et indicateurs de ce type auront été définis. Le fournisseur de service universel ne devrait pas prendre de mesures empêchant les utilisateurs de tirer pleinement avantage des services offerts par d'autres opérateurs ou fournisseurs de service, en combinaison avec les services qu'il offre lui-même dans le cadre du service universel.
- (14) Étant donné l'importance de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée, et de son utilisation, celui-ci devrait être mis à la disposition de toute personne qui en fait la demande raisonnable. Conformément au principe de subsidiarité, il revient aux États membres de décider, sur la base de critères objectifs,

⁽¹⁾ JO L 24 du 30.1.1998, p. 1.

▼B

quelles entreprises doivent assumer des obligations de service universel aux fins de la présente directive, compte tenu, le cas échéant, de la capacité et de la disposition des entreprises à accepter tout ou partie de ces obligations. Il importe que les obligations de service universel soient remplies de la façon la plus efficace afin que, d'une manière générale, les utilisateurs paient des prix qui correspondent à une couverture des coûts efficace. De même, il est important que les opérateurs de service universel préservent l'intégrité du réseau et maintiennent la continuité et la qualité du service. L'intensification de la concurrence et l'élargissement de choix multiplient les possibilités de faire assumer tout ou partie des obligations de service universel par des entreprises autres que celles qui sont puissantes sur le marché. Dès lors, les obligations de service universel pourraient, dans certains cas, incomber à des opérateurs utilisant les moyens les plus efficaces au regard de leur coût pour fournir des accès et des services, y compris par des procédures de sélection concurrentielles ou comparatives. Ces obligations pourraient figurer parmi les conditions à remplir pour être autorisé à fournir des services accessibles au public.

- (15) Les États membres devraient surveiller la situation des consommateurs en ce qui concerne l'utilisation des services téléphoniques accessibles au public et, en particulier, le caractère abordable de ces services. Le caractère abordable du service téléphonique est lié à l'information que les utilisateurs reçoivent concernant les dépenses d'utilisation du téléphone ainsi que le coût relatif de l'utilisation du téléphone par rapport à d'autres services; il est également lié à la capacité des consommateurs de maîtriser leurs dépenses. Le caractère abordable du service implique donc de conférer un certain pouvoir aux consommateurs par le truchement des obligations de service universel auxquelles sont soumises les entreprises désignées pour les assumer. Ces obligations portent sur la fourniture d'un niveau déterminé de facturation détaillée, la possibilité pour les consommateurs d'interdire de façon sélective certains appels (tels que les appels à tarif élevé pour des services à taux majoré), de maîtriser leurs dépenses grâce à des moyens de prépaiement et de décompter leurs frais de raccordement préalables. Ces mesures devront probablement être revues ou modifiées pour tenir compte de l'évolution du marché. Les conditions en vigueur n'imposent pas aux opérateurs assumant des obligations de service universel d'avertir les abonnés lorsqu'un seuil prédéterminé de dépenses a été franchi ou qu'une anomalie apparaît dans la structure des appels. Un réexamen futur des dispositions législatives applicables devrait considérer l'éventuelle nécessité d'alerter les abonnés dans de telles circonstances.
- (16) Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne.
- (17) La qualité et le prix sont des facteurs déterminants sur un marché concurrentiel et les autorités réglementaires nationales devraient être en mesure de contrôler le niveau de qualité du service atteint

▼B

par les entreprises qui ont été désignées pour assumer des obligations de service universel. En ce qui concerne la qualité du service atteinte par ces entreprises, les autorités réglementaires nationales devraient être à même de prendre les mesures appropriées qu'elles jugent nécessaires. Les autorités réglementaires nationales devraient également être à même de contrôler la qualité des services fournis par d'autres entreprises proposant des réseaux téléphoniques publics et/ou des services téléphoniques accessibles au public à des utilisateurs en positions déterminées.

- (18) Les États membres devraient, lorsqu'il y a lieu, établir des mécanismes de financement du coût net afférent aux obligations de service universel dans les cas où il est démontré que ces obligations ne peuvent être assumées qu'à perte ou à un coût net qui dépasse les conditions normales d'exploitation commerciale. Il importe de veiller à ce que le coût net découlant des obligations de service universel soit correctement calculé et que les financements éventuels entraînent un minimum de distorsions pour le marché et les entreprises, et sont compatibles avec les dispositions des articles 87 et 88 du traité.
- (19) Le calcul du coût net du service universel devrait tenir dûment compte des dépenses et des recettes, ainsi que des avantages immatériels découlant de la fourniture du service universel, mais ne devrait pas compromettre l'objectif général d'une structure des tarifs qui rende compte des coûts. Les coûts nets qui découlent des obligations de service universel devraient être calculés selon des procédures transparentes.
- (20) Tenir compte des avantages immatériels revient à dire qu'une estimation, en termes monétaires, des avantages indirects qu'une entreprise tire du fait de sa position en tant que fournisseur du service universel, devrait être déduite du coût net direct des obligations de service universel afin de déterminer le coût d'ensemble.
- (21) Lorsqu'une obligation de service universel représente une charge excessive pour une entreprise, il y a lieu d'autoriser les États membres à établir des mécanismes efficaces de couverture des coûts nets. L'une des méthodes de couverture des coûts nets afférents aux obligations du service universel est le prélèvement sur des fonds publics. Il est également envisageable de compenser les coûts nets établis en mettant l'ensemble des utilisateurs à contribution de manière transparente par le biais de taxes prélevées sur les entreprises. Les États membres devraient être en mesure de financer les coûts nets des différents éléments du service universel par des mécanismes divers et/ou de financer les coûts nets de certains éléments ou de tous ces éléments soit par l'un de ces mécanismes soit par une combinaison des deux. Dans le cas d'une mise à contribution des entreprises, les États membres devraient veiller à ce que la méthode de répartition du prélèvement s'appuie sur des critères objectifs et non discriminatoires et respecte le principe de proportionnalité. Ce principe n'empêche pas les États membres d'exempter de contribution les nouveaux arrivants dont la part de marché n'est pas encore significative. Les mécanismes de financement devraient avoir pour but d'assurer la participation des acteurs du marché au seul financement des obligations de service universel, et non à des activités qui ne seraient pas directement liées à la fourniture du service

▼B

universel. Les mécanismes de couverture devraient, dans tous les cas, respecter les principes du droit communautaire et, en particulier dans le cas de mécanismes de répartition du financement, ceux de la non-discrimination et de la proportionnalité. Un mécanisme de financement devrait être conçu de telle manière que les utilisateurs d'un État membre ne contribuent pas à la couverture des coûts du service universel dans un autre État membre, par exemple lorsqu'ils effectuent des appels d'un État membre à l'autre.

- (22) Lorsque les États membres décident de financer le coût net des obligations de service universel par des fonds publics, ce financement devrait être entendu comme comprenant un financement au titre des budgets publics généraux, y compris d'autres sources publiques de financement, telles que les loteries de l'État.
- (23) Le coût net des obligations de service universel peut être réparti entre toutes les entreprises ou certains groupes spécifiés d'entreprises. Les États membres devraient veiller à ce que le mécanisme de répartition respecte les principes de transparence, de distorsion minimale du marché, de non-discrimination et de proportionnalité. Par «distorsion minimale du marché», on entend que les contributions devraient être récupérées d'une manière qui, dans la mesure du possible, réduise au minimum l'incidence de la charge financière supportée par les utilisateurs finals, par exemple par une répartition des contributions aussi large que possible.
- (24) Les autorités réglementaires nationales devraient s'assurer que les entreprises bénéficiant d'un financement du service universel fournissent des informations suffisamment détaillées sur les éléments spécifiques à financer afin de justifier leur demande. Les régimes des États membres relatifs au calcul du coût et au financement des obligations de service universel devraient être communiqués à la Commission pour vérification de leur compatibilité avec le traité. Il existe des éléments incitant les opérateurs désignés à relever le coût net évalué des obligations de service public. En conséquence, les États membres devraient garantir une transparence effective et vérifier les montants correspondants au financement des obligations de service universel.
- (25) Les marchés des communications ne cessent d'évoluer en termes de services utilisés et de moyens techniques employés pour fournir ces services aux utilisateurs. Les obligations de service universel, qui sont définies au niveau communautaire, devraient être périodiquement revues afin d'en modifier ou d'en redéfinir la portée. Ce réexamen devrait tenir compte de l'évolution des conditions sociales, commerciales et technologiques et du fait que toute modification de la portée de ces obligations devrait faire l'objet du double test de la disponibilité de ces services pour une grande majorité de la population et du risque d'exclusion sociale qui en découle pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'y accéder. Il conviendrait de veiller à ce qu'une modification de la portée des obligations de service universel ne favorise pas artificiellement certains choix technologiques aux dépens d'autres options, n'impose pas une charge financière disproportionnée aux entreprises du secteur (hypothéquant ainsi les progrès et l'innovation sur le marché) et ne fasse pas injustement retomber le poids du financement sur les consommateurs ayant de faibles revenus. Toute modification de la portée des obligations de service universel implique nécessairement que les éventuels coûts nets puissent être financés grâce aux mécanismes

▼B

autorisés par la présente directive. Les États membres ne sont pas autorisés à imposer aux acteurs du marché des contributions financières au titre de mesures qui ne relèvent pas des obligations de service universel. Chaque État membre reste libre d'imposer des mesures spéciales (ne relevant pas des obligations de service universel) et de les financer conformément au droit communautaire, mais pas par le biais de contributions provenant des acteurs du marché.

- (26) Une concurrence plus effective sur l'ensemble des marchés d'accès et de services élargira le choix proposé aux utilisateurs. Le degré de concurrence et de choix effectifs varie au sein de la Communauté et, dans les États membres, entre les régions géographiques et entre les divers marchés d'accès et de services. Certains utilisateurs peuvent être entièrement tributaires de l'accès ou des services fournis par une entreprise puissante sur le marché. D'une manière générale, par souci d'efficacité et pour favoriser une concurrence réelle, il est important que les services fournis par une entreprise puissante sur le marché reflètent leurs coûts. Par souci d'efficacité et pour des raisons sociales, les tarifs pratiqués vis-à-vis des utilisateurs finals devraient refléter les conditions de la demande ainsi que la situation des coûts pour autant que cela n'entraîne pas de distorsions de la concurrence. Le risque existe qu'une entreprise puissante sur le marché utilise différents moyens pour empêcher l'accès ou pour fausser la concurrence, par exemple en pratiquant des prix excessifs, en imposant un groupage des services fournis aux particuliers ou en privilégiant de manière injustifiée certains clients. Les autorités réglementaires nationales devraient dès lors être habilitées, en dernier ressort et après un examen approprié, à imposer à une entreprise puissante sur le marché une réglementation des prix de détail. Des règles d'encadrement des prix, une péréquation géographique ou d'autres instruments analogues, ainsi que des mesures non réglementaires comme des comparaisons entre prix de détail accessibles à tous, peuvent être utilisés pour atteindre le double objectif de la promotion d'une concurrence effective sur les marchés et de la satisfaction de l'intérêt public, qui passe, par exemple, par le maintien du caractère abordable des services téléphoniques au profit de certains consommateurs. Pour pouvoir exercer leurs fonctions réglementaires dans ce domaine, et notamment imposer des contrôles sur les tarifs, les autorités réglementaires nationales doivent pouvoir accéder aux informations utiles en matière de comptabilité des coûts. Toutefois, des contrôles réglementaires relatifs à la tarification de détail ne devraient être appliqués que lorsque les autorités réglementaires nationales estiment que les mesures applicables aux prix de gros ou les mesures relatives à la sélection ou présélection des opérateurs ne permettraient pas, contrairement au but recherché, de garantir une réelle concurrence et de défendre l'intérêt public.
- (27) Lorsqu'une autorité réglementaire nationale impose l'obligation de mettre en œuvre un système de comptabilité des coûts afin d'aider à contrôler les tarifs, elle peut elle-même entreprendre une vérification annuelle afin de veiller à la conformité avec ce système de comptabilité des coûts, à condition de disposer du personnel qualifié adéquat; ou elle peut demander que la vérification soit effectuée par un autre organisme qualifié, indépendant de l'opérateur concerné.
- (28) Il est jugé nécessaire de maintenir en application les dispositions en vigueur concernant les services de lignes louées énoncées dans la législation communautaire relative aux télécommunications, et

▼B

notamment dans la directive 92/44/CEE du Conseil du 5 juin 1992 relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert aux lignes louées ⁽¹⁾, jusqu'à ce que les autorités réglementaires nationales décident, conformément aux procédures d'analyse de marché décrites dans la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et les services de communications électroniques (directive «cadre») ⁽²⁾, que ces dispositions ne sont plus nécessaires sur le marché national devenu suffisamment concurrentiel. Le degré de concurrence ne sera vraisemblablement pas le même ni sur les différents marchés de lignes louées dans le cadre de l'ensemble minimal, ni sur l'ensemble du territoire. En effectuant l'analyse du marché, les autorités réglementaires nationales devraient procéder à des évaluations distinctes pour chaque marché de lignes louées dans le cadre de l'ensemble minimal, en tenant compte de sa dimension géographique. Les services de lignes louées sont des services obligatoires qui doivent être fournis sans l'intervention d'aucun mécanisme de compensation. La fourniture de lignes louées en dehors du cadre de l'ensemble minimal de lignes louées devrait être couverte par des dispositions réglementaires générales applicables au marché de détail et non par les exigences spécifiques relatives à la fourniture de l'ensemble minimal.

- (29) Les autorités réglementaires nationales peuvent également, à la lumière d'une analyse du marché pertinent, demander aux opérateurs de téléphonie mobile puissants sur le marché de permettre à leurs abonnés d'accéder aux services de tout fournisseur interconnecté de services téléphoniques accessibles au public soit à chaque appel soit au moyen d'une présélection.
- (30) Le contrat est un instrument important aux mains des utilisateurs et des consommateurs pour garantir un niveau minimal de transparence de l'information et de sécurité juridique. La plupart des fournisseurs de services dans un environnement concurrentiel concluent des contrats avec leurs clients pour des raisons d'opportunité commerciale. Outre les dispositions de la présente directive, les exigences de la législation communautaire en vigueur en matière de protection des consommateurs dans le domaine des contrats, en particulier la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ⁽³⁾ et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ⁽⁴⁾, s'appliquent aux transactions effectuées par les consommateurs sur des réseaux et des services électroniques. En particulier, les consommateurs devraient jouir d'un niveau minimal de sécurité juridique dans leurs relations contractuelles avec leur fournisseur direct de services téléphoniques, de manière à ce que les termes du contrat, les conditions, la qualité du service, les modalités de résiliation du contrat et de cessation du service, les mesures de compensation et le mode de règlement des litiges soient spécifiés dans le contrat. Lorsque des fournisseurs de services autres que des fournisseurs directs de services téléphoniques concluent des contrats avec les consommateurs, ceux-ci doivent contenir les mêmes informations. Les mesures assurant la transparence des prix, des tarifs et des conditions aideront les consommateurs à opérer des choix optimaux et à tirer ainsi pleinement parti de la concurrence.

⁽¹⁾ JO L 165 du 19.6.1992, p. 27. Directive modifiée en dernier lieu par la décision 98/80/CE de la Commission (JO L 14 du 20.1.1998, p. 27).

⁽²⁾ Voir page 33 du présent Journal officiel.

⁽³⁾ JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

⁽⁴⁾ JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

▼B

- (31) Les utilisateurs finals devraient avoir accès aux informations mises à la disposition du public concernant les services de communications. Les États membres devraient pouvoir contrôler la qualité des services offerts sur leur territoire. Les autorités réglementaires nationales devraient, dans tous les cas, être en mesure de recueillir des informations sur la qualité des services offerts sur le territoire national, sur la base de critères qui permettent la comparaison entre les fournisseurs de services et entre les États membres. Les entreprises fournissant des services de communications dans un environnement concurrentiel sont susceptibles de mettre des informations adéquates et actualisées concernant ces services à la disposition du public pour des raisons d'opportunité commerciale. Cela étant, les autorités réglementaires nationales devraient pouvoir exiger la publication de ces informations lorsqu'il est démontré qu'elles ne sont pas réellement mises à la disposition du public.
- (32) Les utilisateurs finals devraient pouvoir jouir d'une garantie d'interopérabilité pour l'ensemble des équipements commercialisés dans la Communauté pour la réception de programmes de télévision numérique. Les États membres devraient être à même d'exiger l'adoption de normes harmonisées minimales en ce qui concerne ces équipements. Ces normes pourraient être adaptées de temps à autre pour tenir compte de l'évolution des technologies et des marchés.
- (33) Il est souhaitable que les consommateurs puissent bénéficier de la connectivité la plus complète possible aux récepteurs de télévision numérique. L'interopérabilité est une notion en évolution sur des marchés dynamiques. Les organismes de normalisation devraient faire tout leur possible pour veiller à ce que des normes adéquates évoluent au même rythme que les technologies concernées. Il est tout aussi important de veiller à ce que des connecteurs soient disponibles sur les équipements de télévision qui sont en mesure de transférer tous les éléments nécessaires d'un signal numérique, y compris les flux audio et vidéo, les informations relatives à l'accès conditionnel, les informations sur les services, les informations relatives à l'interface de programme d'application (API) et les informations sur la protection anti-copie. La présente directive garantit donc que la fonctionnalité de l'interface ouverte des ensembles de télévision numérique n'est pas limitée par des exploitants de réseau, des fournisseurs de services ou des équipementiers et continue d'évoluer conformément à l'évolution technologique. Pour l'affichage et la présentation des services de télévision numérique interactive, la réalisation d'une norme commune par le biais d'un mécanisme qui reflète les lois du marché est reconnue comme favorable au consommateur. Les États membres et la Commission peuvent prendre des initiatives de politiques, compatibles avec le traité, pour encourager cette évolution.
- (34) Tous les utilisateurs finals devraient continuer à bénéficier de l'accès aux services d'assistance par opérateur/opératrice quel que soit l'organisme qui fournit l'accès au réseau téléphonique public.
- (35) La prestation de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires est d'ores et déjà ouverte à la concurrence. Les dispositions de la présente directive complètent celles de la directive 97/66/CE en accordant aux abonnés le droit de voir figurer les données personnelles les concernant dans un annuaire imprimé ou électronique. Tous les fournisseurs de service attribuant des numéros de téléphone à leurs abonnés sont tenus de mettre à leur disposition des informations utiles selon des modalités équitables, tenant compte des coûts et non discriminatoires.

▼B

- (36) Il est important que les utilisateurs puissent appeler le numéro d'appel d'urgence unique européen «112», et tout autre numéro national d'urgence, gratuitement à partir de n'importe quel poste téléphonique, y compris d'un poste téléphonique payant public, sans avoir à utiliser de moyens de paiement. Les États membres devraient déjà avoir pris les arrangements nécessaires les mieux adaptés à l'organisation nationale des dispositifs d'urgence pour garantir que les appels lancés vers ce numéro reçoivent une réponse appropriée et soient acheminés de façon adéquate jusqu'à leurs destinataires. Les informations concernant la position de l'appelant qui doivent être mises à la disposition des services d'urgence, dans la mesure où cela est techniquement possible, amélioreront le niveau de protection et la sécurité des utilisateurs du «112» et aideront les services d'urgence dans l'accomplissement de leur mission, à condition que le transfert des appels et des données associées vers les services d'urgence concernés soit garanti. La réception et l'utilisation de ces informations devraient respecter la législation communautaire pertinente dans le domaine du traitement des données personnelles. Les progrès constants des technologies de l'information rendront progressivement possible le traitement simultané de plusieurs langues sur les réseaux à un coût raisonnable. Cette évolution constituera à son tour une sécurité supplémentaire pour les citoyens européens qui utiliseront le numéro d'appel d'urgence «112».
- (37) Il est indispensable que les citoyens européens et les entreprises européennes puissent facilement accéder aux services téléphoniques internationaux. Le «00» a déjà été désigné comme le préfixe commun pour l'accès au réseau téléphonique international dans la Communauté. Des arrangements spécifiques permettant d'effectuer des appels entre des localités adjacentes de part et d'autre de la frontière de deux États membres peuvent être pris ou prorogés. L'UIT a attribué, conformément à sa recommandation E.164, le code «3883» à l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS). Afin de garantir la connexion des appels à l'ETNS, les entreprises exploitant des réseaux téléphoniques publics devraient veiller à ce que les appels utilisant le code «3883» soient directement ou indirectement interconnectés aux réseaux de l'ETNS, spécifiés dans les normes ETSI (Institut européen des normes de télécommunication) pertinentes. Ces arrangements d'interconnexion devraient être régis par les dispositions de la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive «accès») ⁽¹⁾.
- (38) L'accès par les utilisateurs finals à toutes les ressources de numérotation existantes dans la Communauté est une condition essentielle en vue d'un marché unique. Cet accès devrait porter sur l'appel gratuit, le taux majoré et d'autres numéros non géographiques, sauf lorsque l'abonné appelé a choisi, pour des raisons commerciales, de limiter l'accès par des appelants situés dans certaines zones géographiques. Les tarifs appliqués aux parties appelant en dehors de l'État membre concerné ne doivent pas être les mêmes que ceux appliqués aux parties appelant depuis cet État membre.
- (39) La numérotation au clavier et l'identification de la ligne appelante sont normalement disponibles sur les centraux téléphoniques modernes et peuvent donc être progressivement étendues

⁽¹⁾ Voir page 7 du présent Journal officiel.

▼B

moyennant une dépense minime, voire nulle. La numérotation au clavier est de plus en plus utilisée en interaction avec des services et compléments de services spéciaux, y compris des services à valeur ajoutée, et les utilisateurs qui n'en bénéficient pas peuvent être dans l'impossibilité d'accéder à ces services. Les États membres ne sont pas tenus d'imposer la fourniture de ces compléments de services lorsque ceux-ci sont déjà disponibles. La directive 97/66/CE protège la vie privée des utilisateurs dans le cadre de la facturation détaillée en leur donnant les moyens de protéger leur droit au respect de la vie privée en cas d'identification de la ligne appelante. Le développement de ces services sur une base paneuropéenne profiterait aux consommateurs et est encouragé par la présente directive.

- (40) La portabilité du numéro est un élément moteur du choix du consommateur et du jeu effectif de la concurrence dans un environnement concurrentiel des télécommunications; c'est pourquoi les utilisateurs finals qui en font la demande devraient pouvoir conserver leur(s) numéro(s) sur le réseau téléphonique public quel que soit l'organisme qui fournit le service. La fourniture de ce complément de services entre des raccordements au réseau téléphonique public en positions déterminées et indéterminées n'est pas couverte par la présente directive. Cependant, les États membres peuvent prendre des dispositions permettant d'assurer la portabilité des numéros entre des réseaux fournissant des services en position déterminée et des réseaux mobiles.
- (41) L'incidence de la portabilité des numéros est considérablement renforcée par la transparence des informations sur la tarification, que ce soit pour les utilisateurs finals qui conservent leur numéro comme pour les utilisateurs finals qui appellent ceux qui ont conservé leur numéro. Les autorités réglementaires nationales devraient, dans la mesure du possible, favoriser une transparence adéquate de la tarification dans le cadre de la mise en œuvre de la portabilité des numéros.
- (42) Pour faire en sorte que les prix d'interconnexion liés à la fourniture de la portabilité des numéros sont fixés en fonction du coût, les autorités réglementaires nationales peuvent également prendre en compte les prix pratiqués sur des marchés comparables.
- (43) À l'heure actuelle, les États membres imposent certaines obligations de diffusion («must carry») sur les réseaux pour la diffusion au public d'émissions de radio ou de télévision. Les États membres devraient être en mesure d'imposer aux entreprises sous leur juridiction, en considération d'intérêts publics légitimes et uniquement lorsque cela est nécessaire pour atteindre des objectifs d'intérêt général clairement définis par eux conformément au droit communautaire, des obligations qui devraient être proportionnées, transparentes et soumises à un réexamen périodique. Les obligations de diffuser («must carry») imposées par les États membres devraient être raisonnables; en d'autres termes, elles devraient être proportionnées et transparentes compte tenu d'objectifs d'intérêt général clairement définis, et pourraient, le cas échéant, s'accompagner d'une disposition prévoyant une rémunération proportionnée. Ces obligations de diffuser («must carry») peuvent comprendre la transmission de services spécialement destinés à permettre un accès convenable des utilisateurs handicapés.
- (44) Les réseaux utilisés pour la diffusion publique d'émissions de radio ou de télévision comprennent les réseaux de télédistribution

▼B

et les réseaux de diffusion par satellite et terrestre. Ils peuvent également inclure d'autres réseaux dans la mesure où un nombre significatif d'utilisateurs finals utilisent ces réseaux comme leurs moyens principaux de réception d'émissions de radio ou de télévision.

- (45) Les services fournissant un contenu, tels qu'une offre de vente de contenus de radiodiffusion sonore ou de télévision, ne sont pas couverts par le cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques. Les fournisseurs de ces services ne devraient pas être soumis aux obligations de service universel pour ces activités. La présente directive est, par conséquent, sans préjudice des mesures arrêtées au niveau national, conformément à la législation communautaire, à l'égard de ces services.
- (46) Lorsqu'un État membre cherche à assurer la prestation d'autres services spécifiques sur l'ensemble du territoire national, les obligations imposées à cette fin devraient satisfaire le critère de la rentabilité et ne pas relever du service universel. En conséquence, les États membres peuvent prendre des mesures supplémentaires (par exemple, favoriser le développement d'infrastructures ou de services dans des circonstances où le marché ne répond pas de manière satisfaisante aux exigences des utilisateurs finals ou des consommateurs), conformément à la législation communautaire. En réponse à l'initiative «eEurope» lancée par la Commission, le Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000 a appelé les États membres à faire en sorte que l'ensemble des établissements scolaires aient accès à Internet et à des ressources multimédias.
- (47) Dans le contexte d'un environnement concurrentiel, le point de vue des parties intéressées, y compris des utilisateurs et des consommateurs, devrait être pris en compte par les autorités réglementaires nationales lorsqu'elles abordent des questions liées aux droits des utilisateurs finals. Il conviendrait de mettre à disposition des procédures efficaces pour le règlement des différends opposant, d'un côté, les consommateurs et, de l'autre, les entreprises fournissant des services de communications accessibles au public. Les États membres devraient tenir dûment compte de la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ⁽¹⁾.
- (48) La coréglementation pourrait constituer une manière adéquate d'encourager des normes de qualité renforcées et des prestations de services améliorées. Les mécanismes de coréglementation devraient être guidés par les mêmes principes que la réglementation formelle, à savoir qu'ils devraient être objectifs, justifiés, proportionnels, non discriminatoires et transparents.
- (49) La présente directive devrait prévoir certains éléments concernant la protection des consommateurs, notamment la clarté des conditions contractuelles et des moyens de règlement des litiges, et la transparence des tarifs pour les consommateurs. Elle devrait également inciter à en étendre le bénéfice à d'autres catégories d'utilisateurs finals, spécialement les petites et moyennes entreprises.
- (50) Les dispositions de la présente directive ne s'opposent pas à ce qu'un État membre prenne des mesures justifiées par les raisons évoquées aux articles 30 et 46 du traité, et en particulier les raisons touchant à la sécurité publique, l'ordre public et la moralité publique.

⁽¹⁾ JO L 115 du 17.4.1998, p. 31.

▼B

- (51) Étant donné que les objectifs de l'action envisagée, à savoir la fixation d'un niveau de service universel de télécommunications commun à l'ensemble des utilisateurs européens et l'harmonisation des conditions permettant l'accès aux réseaux téléphoniques publics en position déterminée et aux services téléphoniques correspondants accessibles au public et leur utilisation et aussi l'instauration d'un cadre harmonisé pour la réglementation des services de communications électroniques, des réseaux de communications électroniques et des ressources associées, ne peuvent être réalisés de manière satisfaisante par les États membres et peuvent donc, en raison des dimensions et des effets de l'action, être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (52) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre de la présente directive en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission ⁽¹⁾,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

CHAMP D'APPLICATION, OBJECTIFS ET DÉFINITIONS

▼M1*Article premier***Objet et champ d'application**

1. Dans le cadre de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»), la présente directive a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux utilisateurs finals. Elle vise à assurer la disponibilité, dans toute la Communauté, de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et à un choix effectifs et à traiter les cas où les besoins des utilisateurs finals ne sont pas correctement satisfaits par le marché. Elle contient aussi des dispositions relatives à certains aspects des équipements terminaux, y compris des dispositions destinées à faciliter l'accès des utilisateurs finals handicapés.

2. La présente directive établit les droits des utilisateurs finals et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. Pour ce qui est de la fourniture d'un service universel dans un environnement d'ouverture et de concurrence des marchés, la présente directive définit l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence. La présente directive fixe également des obligations en matière de fourniture d'un certain nombre de services obligatoires.

▼M2

3. Les mesures nationales relatives à l'accès des utilisateurs finals aux services et applications, et à leur utilisation, via les réseaux de communications électroniques respectent les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, y compris eu égard à la vie privée et au

⁽¹⁾ JO L 184 du 17.7.1999, p. 23.

▼ M2

droit à un procès équitable, tel qu'il figure à l'article 6 de la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

▼ M1

4. Les dispositions de la présente directive en ce qui concerne les droits des utilisateurs finals s'appliquent sans préjudice de la réglementation communautaire relative à la protection des consommateurs, en particulier les directives 93/13/CEE et 97/7/CE, ni de la réglementation nationale conforme à la législation communautaire.

▼ B*Article 2***Définitions**

Aux fins de la présente directive, les définitions figurant à l'article 2 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre») sont applicables.

Les définitions suivantes sont également applicables:

a) *«poste téléphonique payant public»*: poste téléphonique mis à la disposition du public et pour l'utilisation duquel les moyens de paiement peuvent être les pièces de monnaie et/ou les cartes de crédit/débit et/ou les cartes à prépaiement, y compris les cartes s'utilisant avec des indicatifs de numérotation;

▼ M1

c) *«service téléphonique accessible au public»*: service mis à la disposition du public pour lui permettre de donner et de recevoir, directement ou indirectement, des appels nationaux ou nationaux et internationaux, en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation téléphonique;

d) *«numéro géographique»*: numéro du plan national de numérotation téléphonique dont une partie de la structure numérique a une signification géographique utilisée pour acheminer les appels vers le lieu physique du point de terminaison du réseau (PTR);

f) *«numéro non géographique»*: numéro du plan national de numérotation téléphonique qui n'est pas un numéro géographique. Il s'agit notamment des numéros mobiles, des numéros d'appel gratuits et des numéros à taux majoré.

▼ B

CHAPITRE II

OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL, Y COMPRIS LES OBLIGATIONS DE SERVICE SOCIAL*Article 3***Disponibilité du service universel**

1. Les États membres veillent à ce que les services énumérés dans le présent chapitre soient mis à la disposition de tous les utilisateurs finals sur leur territoire, indépendamment de leur position géographique, au niveau de qualité spécifié et, compte tenu de circonstances nationales particulières, à un prix abordable.

▼B

2. Les États membres déterminent l'approche la plus efficace et la plus adaptée pour assurer la mise œuvre du service universel, dans le respect des principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité. Ils s'efforcent de réduire au minimum les distorsions sur le marché, en particulier lorsqu'elles prennent la forme de fournitures de services à des tarifs ou des conditions qui diffèrent des conditions normales d'exploitation commerciale, tout en sauvegardant l'intérêt public.

▼M1*Article 4***Fourniture d'accès en position déterminée et fourniture de services téléphoniques**

1. Les États membres veillent à ce que toutes les demandes raisonnables de raccordement en position déterminée à un réseau de communications public soient satisfaites par une entreprise au moins.

2. Le raccordement réalisé permet de prendre en charge les communications vocales, les communications par télécopie et les communications de données, à des débits de données suffisants pour permettre un accès fonctionnel à l'internet, compte tenu des technologies les plus couramment utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité du point de vue technique.

3. Les États membres veillent à ce que toutes les demandes raisonnables de fourniture d'un service téléphonique accessible au public, via le raccordement au réseau visé au paragraphe 1, qui permette de donner et de recevoir des appels nationaux et internationaux, soient satisfaites par une entreprise au moins.

▼B*Article 5***Services de renseignements téléphoniques et annuaires**

1. Les États membres veillent à ce que:

- a) au moins un annuaire complet soit mis à la disposition des utilisateurs finals sous une forme approuvée par l'autorité compétente, qu'elle soit imprimée ou électronique ou les deux à la fois, et soit régulièrement mis à jour, c'est-à-dire au moins une fois par an;
- b) au moins un service de renseignements téléphoniques complets soit accessible à tous les utilisateurs finals, y compris aux utilisateurs de postes téléphoniques payants publics.

▼M1

2. Les annuaires visés au paragraphe 1 comprennent, sous réserve des dispositions de l'article 12 de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques»)⁽¹⁾, tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public.

⁽¹⁾ JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

▼B

3. Les États membres veillent à ce que la ou les entreprises proposant les services visés au paragraphe 1 appliquent les principes de non-discrimination au traitement des informations qui leur ont été fournies par d'autres entreprises.

*Article 6***▼M1****Postes téléphoniques payants publics et autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale**

1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent imposer à des entreprises la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics ou d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale pour répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finals en termes de couverture géographique, de nombre de postes téléphoniques ou d'autres points d'accès, d'accessibilité pour les utilisateurs finals handicapés et de qualité des services.

▼B

2. Un État membre veille à ce que son autorité réglementaire nationale puisse décider de ne pas imposer d'obligations au titre du paragraphe 1 sur tout ou partie de son territoire après avoir consulté les parties intéressées visées à l'article 33, s'il a l'assurance que ces services ou des services comparables sont largement accessibles.

3. Les États membres veillent à ce qu'il soit possible d'effectuer des appels d'urgence à partir de postes téléphoniques payants publics en formant le «112», le numéro d'appel d'urgence unique européen, ou d'autres numéros nationaux d'appel d'urgence, gratuitement et sans devoir utiliser de moyens de paiement.

▼M1*Article 7***Mesures en faveur des utilisateurs finals handicapés**

1. Sauf si des exigences ont été prévues au chapitre IV pour parvenir à un effet équivalent, les États membres prennent des mesures particulières afin d'assurer aux utilisateurs finals handicapés, d'une part, un accès aux services visés à l'article 4, paragraphe 3, et à l'article 5 d'un niveau qui soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals et, d'autre part, le caractère abordable de ces services. Les États membres peuvent obliger les autorités réglementaires nationales à évaluer le besoin général et les exigences spécifiques de ce type de mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés, y compris leur portée et leur forme concrète.

2. Les États membres peuvent prendre des mesures particulières, compte tenu des circonstances nationales, pour faire en sorte que les utilisateurs finals handicapés puissent eux aussi profiter du choix d'entreprises et de fournisseurs de services dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals.

3. Lorsqu'ils prennent les mesures visées aux paragraphes 1 et 2, les États membres encouragent le respect des normes ou spécifications pertinentes, publiées conformément aux articles 17 et 18 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).

▼B*Article 8***Désignation d'entreprises**

1. Les États membres peuvent désigner une ou plusieurs entreprises afin de garantir la fourniture du service universel défini aux articles 4, 5, 6 et 7 et, le cas échéant, à l'article 9, paragraphe 2, de façon que l'ensemble du territoire national puisse être couvert. Les États membres peuvent désigner des entreprises ou groupes d'entreprises différents pour fournir différents éléments du service universel et/ou pour couvrir différentes parties du territoire national.

2. Lorsque les États membres désignent des entreprises pour remplir des obligations de service universel sur tout ou partie du territoire national, ils ont recours à un mécanisme de désignation efficace, objectif, transparent et non discriminatoire qui n'exclut a priori aucune entreprise. Les méthodes de désignation garantissent que la fourniture du service universel répond au critère de la rentabilité et peuvent être utilisées de manière à pouvoir déterminer le coût net de l'obligation de service universel, conformément à l'article 12.

▼M1

3. Lorsqu'une entreprise désignée conformément au paragraphe 1 a l'intention de céder une partie substantielle ou la totalité de ses actifs de réseau d'accès local à une entité juridique distincte appartenant à un propriétaire différent, elle en informe à l'avance et en temps utile l'autorité réglementaire nationale, afin de permettre à cette dernière d'évaluer les effets de la transaction projetée sur la fourniture d'accès en position déterminée et de services téléphoniques en application de l'article 4. L'autorité réglementaire nationale peut imposer, modifier ou supprimer des obligations particulières conformément à l'article 6, paragraphe 2, de la directive 2002/20/CE (directive «autorisation»).

▼B*Article 9***Caractère abordable des tarifs****▼M1**

1. Les autorités réglementaires nationales surveillent l'évolution et le niveau des tarifs de détail applicables aux services définis, aux articles 4 à 7, comme relevant de l'obligation de service universel et qui sont soit fournis par des entreprises désignées, soit disponibles sur le marché, si aucune entreprise n'est désignée pour la fourniture desdits services, notamment par rapport au niveau des prix à la consommation et des revenus nationaux.

2. Les États membres peuvent, au vu des circonstances nationales, exiger que les entreprises désignées proposent aux consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir que les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques ne sont pas empêchées d'accéder au réseau visé à l'article 4, paragraphe 1, ou de faire usage des services définis, à l'article 4, paragraphe 3, et aux articles 5, 6 et 7, comme relevant de l'obligation de service universel et fournis par des entreprises désignées.

▼B

3. En plus des dispositions éventuelles prévoyant que les entreprises désignées appliquent des options tarifaires spéciales ou respectent un encadrement des tarifs ou une péréquation géographique, ou encore d'autres mécanismes similaires, les États membres peuvent veiller à ce qu'une aide soit apportée aux consommateurs recensés comme ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques.

▼B

4. Les États membres peuvent exiger des entreprises assumant des obligations en vertu des articles 4, 5, 6 et 7 qu'elles appliquent une tarification commune, y compris une péréquation géographique, sur l'ensemble du territoire national, compte tenu des circonstances nationales, ou de respecter un encadrement des tarifs.

5. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que, lorsqu'une entreprise désignée est tenue de proposer aux consommateurs des options tarifaires spéciales ou une tarification commune, y compris une péréquation géographique, ou de respecter un encadrement des tarifs, les conditions de cette prestation soient entièrement transparentes, rendues publiques et appliquées conformément au principe de non-discrimination. Les autorités réglementaires nationales peuvent exiger la modification ou le retrait de formules particulières.

*Article 10***Maîtrise des dépenses**

1. Les États membres veillent à ce que, pour les compléments de services et les services qui s'ajoutent à ceux visés aux articles 4, 5, 6 et 7 et à l'article 9, paragraphe 2, les entreprises désignées établissent les conditions applicables de façon à ce que l'abonné ne soit pas tenu de payer pour des compléments de services ou des services qui ne sont pas nécessaires ou requis pour le service demandé.

2. Les États membres veillent à ce que les entreprises désignées assumant des obligations au titre des articles 4, 5, 6 et 7 et de l'article 9, paragraphe 2, fournissent les compléments de services et services spécifiques énumérés dans l'annexe I, partie A, de manière à ce que les abonnés puissent surveiller et maîtriser leurs dépenses et éviter une interruption injustifiée du service.

3. Les États membres veillent à ce que l'autorité compétente soit en mesure de ne plus faire appliquer les exigences prévues au paragraphe 2 sur tout ou partie du territoire national si celle-ci a acquis la certitude que ces services sont largement disponibles.

*Article 11***Qualité du service fourni par les entreprises désignées**

1. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que toutes les entreprises désignées assumant des obligations au titre des articles 4, 5, 6 et 7 et de l'article 9, paragraphe 2, publient des informations adéquates et actualisées concernant les résultats obtenus dans la fourniture du service universel au regard des indicateurs, définitions et méthodes de mesure en matière de qualité du service décrits dans l'annexe III. Les informations ainsi publiées sont fournies également à l'autorité réglementaire nationale.

2. Les autorités réglementaires nationales peuvent préciser, entre autres, des normes supplémentaires de qualité du service, lorsque des indicateurs en la matière ont été conçus, pour évaluer la performance des entreprises quant à la fourniture de services aux utilisateurs finals et consommateurs handicapés. Les autorités réglementaires nationales font en sorte que les informations concernant la performance des entreprises au regard de ces indicateurs soient également publiées et mises à leur disposition.

3. Les autorités réglementaires nationales peuvent, en outre, préciser le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, afin de garantir que les utilisateurs finals et les consommateurs auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

▼ M1

4. Les autorités réglementaires nationales doivent être à même d'établir des objectifs de performance pour les entreprises assumant des obligations de service universel. Ce faisant, les autorités réglementaires nationales prennent en considération le point de vue des parties, notamment de celles visées à l'article 33.

▼ B

5. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même de vérifier le respect des objectifs de performance par les entreprises désignées.

6. La carence persistante d'une entreprise à atteindre les objectifs de performance peut avoir pour conséquence que des mesures spécifiques soient prises conformément à la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive «autorisation») ⁽¹⁾. Les autorités réglementaires nationales peuvent exiger une vérification indépendante ou des évaluations similaires des données relatives aux performances, réalisée aux frais de l'entreprise concernée, afin de s'assurer de l'exactitude et de la comparabilité des données mises à disposition par les entreprises assumant des obligations de service universel.

*Article 12***Calcul du coût des obligations de service universel**

1. Lorsque les autorités réglementaires nationales estiment que la fourniture du service universel, telle qu'elle est énoncée dans les articles 3 à 10, peut représenter une charge injustifiée pour les entreprises désignées comme fournisseurs de service universel, elles calculent le coût net de cette fourniture.

À cette fin, les autorités réglementaires nationales:

- a) calculent le coût net de l'obligation de service universel, compte tenu de l'avantage commercial éventuel que retire une entreprise désignée pour fournir un service universel, conformément aux indications données à l'annexe IV, partie A, ou
- b) utilisent le coût net encouru par la fourniture du service universel et déterminé par mécanisme de désignation conformément à l'article 8, paragraphe 2.

2. Les comptes et/ou toute autre information servant de base pour le calcul du coût net des obligations de service universel effectué en application du paragraphe 1, point a), sont soumis à la vérification de l'autorité réglementaire nationale ou d'un organisme indépendant des parties concernées et agréé par l'autorité réglementaire nationale. Le résultat du calcul du coût et les conclusions de la vérification sont mis à la disposition du public.

*Article 13***Financement des obligations de service universel**

1. Lorsque, sur la base du calcul du coût net visé à l'article 12, les autorités réglementaires nationales constatent qu'une entreprise est soumise à une charge injustifiée, les États membres décident, à la demande d'une entreprise désignée:

- a) d'instaurer un mécanisme pour indemniser ladite entreprise pour les coûts nets tels qu'ils ont été calculés, dans des conditions de transparence et à partir de fonds publics, et/ou

⁽¹⁾ Voir page 21 du présent Journal officiel.

▼B

b) de répartir le coût net des obligations de service universel entre les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques.

2. En cas de répartition du coût comme prévu au paragraphe 1, point b), les États membres instaurent un mécanisme de répartition géré par l'autorité réglementaire nationale ou un organisme indépendant de ses bénéficiaires, sous la surveillance de l'autorité réglementaire nationale. Seul le coût net des obligations définies dans les articles 3 à 10, calculé conformément à l'article 12, peut faire l'objet d'un financement.

3. Un mécanisme de répartition respecte les principes de transparence, de distorsion minimale du marché, de non-discrimination et de proportionnalité, conformément aux principes énoncés dans l'annexe IV, partie B. Les États membres peuvent choisir de ne pas demander de contributions aux entreprises dont le chiffre d'affaires national est inférieur à une limite qui aura été fixée.

4. Les éventuelles redevances liées à la répartition du coût des obligations de service universel sont dissociées et définies séparément pour chaque entreprise. De telles redevances ne sont pas imposées ou prélevées auprès des entreprises ne fournissant pas de services sur le territoire de l'État membre qui a instauré le mécanisme de répartition.

*Article 14***Transparence**

1. Lorsqu'un mécanisme de répartition du coût net des obligations de service universel visé à l'article 13 est établi, les autorités réglementaires nationales veillent à ce que les principes de répartition du coût et les précisions concernant ce mécanisme soient mis à la disposition du public.

2. Dans le respect de la réglementation communautaire et nationale en matière de secret des affaires, les autorités réglementaires nationales veillent à ce que soit publié un rapport annuel indiquant le coût des obligations de service universel tel qu'il a été calculé, énumérant les contributions faites par toutes les entreprises concernées et signalant les avantages commerciaux, dont la ou les entreprises désignées pour fournir un service universel ont pu bénéficier, dans le cas où un fonds a été mis en place et fonctionne effectivement.

*Article 15***Réexamen de la portée du service universel**

1. La Commission revoit périodiquement la portée du service universel, en particulier en vue d'en proposer la modification ou la redéfinition au Parlement européen et au Conseil. Un réexamen est effectué, la première fois deux ans au plus tard après la date d'application figurant à l'article 38, paragraphe 1, deuxième alinéa, et ensuite tous les trois ans.

2. Ce réexamen est conduit à la lumière des évolutions sociale, économique et technologique, compte tenu, notamment, de la mobilité et des débits de données à la lumière des technologies les plus couramment utilisées par la majorité des abonnés. La procédure de réexamen est menée en application de l'annexe V. La Commission présente un rapport au Parlement européen et au Conseil concernant le résultat de ce réexamen.

▼B

CHAPITRE III

▼M1**CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES DES ENTREPRISES PUISSANTES
SUR CERTAINS MARCHÉS DE DÉTAIL****▼B***Article 17***Contrôles réglementaires concernant les services de détail****▼M1**

1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales imposent des obligations réglementaires adéquates aux entreprises déterminées comme étant puissantes sur un marché de détail donné, conformément à l'article 14 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre») lorsque:

- a) à la suite d'une analyse du marché effectuée conformément à l'article 16 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»), une autorité réglementaire nationale constate qu'un marché de détail donné, déterminé conformément à l'article 15 de ladite directive, n'est pas en situation de concurrence réelle; et
- b) l'autorité réglementaire nationale conclut que les obligations imposées au titre des articles 9 à 13 de la directive 2002/19/CE (directive «accès») ne permettraient pas de réaliser les objectifs fixés à l'article 8 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).

▼B

2. Les obligations imposées au titre du paragraphe 1 sont fondées sur la nature du problème identifié et sont proportionnelles et justifiées à la lumière des objectifs établis à l'article 8 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»). Les obligations imposées peuvent inclure l'exigence que les entreprises visées ne pratiquent pas de prix excessifs, n'interdisent pas l'accès au marché ou ne restreignent pas la concurrence en fixant des prix d'éviction, ni ne privilégient de manière abusive certains utilisateurs finals ou groupent leurs services de façon déraisonnable. Les autorités réglementaires nationales peuvent appliquer à ces entreprises des mesures d'encadrement des tarifs de détail, des mesures visant à maîtriser certains tarifs ou des mesures visant à moduler les tarifs en fonction des coûts ou des prix sur des marchés comparables, afin de protéger les intérêts des utilisateurs finals tout en favorisant une concurrence réelle.

▼M1**▼B**

4. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que, lorsqu'une entreprise est soumise à une réglementation relative aux tarifs de détail ou à d'autres contrôles concernant le marché de détail, les systèmes nécessaires et appropriés de comptabilité des coûts soient mis en œuvre. Les autorités réglementaires nationales peuvent spécifier le format et les méthodologies comptables à utiliser. La conformité avec le système de comptabilité des coûts est vérifiée par un organisme compétent indépendant. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce qu'une déclaration de conformité soit publiée annuellement.

▼B

5. Sans préjudice de l'article 9, paragraphe 2, et de l'article 10, les autorités réglementaires nationales n'appliquent pas les mécanismes de contrôle relatif au détail visés au paragraphe 1 du présent article, sur un marché géographique ou sur un marché d'utilisateurs lorsqu'il est établi que la concurrence y est effective.

▼M1**▼B**

CHAPITRE IV

INTÉRÊTS ET DROITS DES UTILISATEURS FINALS

▼M1*Article 20***Contrats**

1. Les États membres veillent à ce que, lors de la souscription de services fournissant la connexion à un réseau de communications public et/ou de services de communications électroniques accessibles au public, les consommateurs, ainsi que les autres utilisateurs finals qui le demandent, aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant une telle connexion et/ou de tels services. Le contrat précise, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, au moins les éléments suivants:

- a) l'identité et l'adresse de l'entreprise;
- b) les services fournis, y compris notamment:
 - si l'accès aux services d'urgence et aux informations concernant la localisation de l'appelant est fourni ou non et s'il existe des limitations à la mise à disposition des services d'urgence en vertu de l'article 26,
 - l'information sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées en vertu du droit national conformément au droit communautaire,
 - les niveaux minimaux de qualité des services offerts, à savoir le délai nécessaire au raccordement initial ainsi que, le cas échéant, les autres indicateurs relatifs à la qualité du service, tels qu'ils sont définis par les autorités réglementaires nationales,
 - l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau, et l'information sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service,
 - les types de services de maintenance offerts et les services d'assistance fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services,
 - toute restriction imposée par le fournisseur à l'utilisation des équipements terminaux fournis;
- c) lorsqu'une obligation existe en vertu de l'article 25, les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire et les données concernées;

▼ **M1**

- d) le détail des prix et des tarifs pratiqués, les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues, les modes de paiement proposés et les éventuelles différences de coûts liées au mode de paiement;
- e) la durée du contrat et les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, y compris:
 - toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions,
 - tous frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants,
 - tous frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux;
- f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;
- g) les modalités de lancement des procédures de règlement des litiges conformément à l'article 34;
- h) le type de mesure qu'est susceptible de prendre l'entreprise afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

Les États membres peuvent également exiger que le contrat comporte toutes les informations pouvant être fournies par les autorités publiques compétentes à cette fin sur l'utilisation des réseaux et des services de communications électroniques pour se livrer à des activités illicites ou diffuser des contenus préjudiciables, ainsi que sur les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel, qui sont visées à l'article 21, paragraphe 4, et concernent le service fourni.

2. Les États membres veillent à ce que les abonnés aient le droit de dénoncer leur contrat sans pénalité dès lors qu'ils sont avertis de modifications apportées aux conditions contractuelles proposées par l'entreprise fournissant des réseaux et/ou des services de communications électroniques. Les abonnés sont avertis en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même de préciser le format des notifications en question.

*Article 21***Transparence et publication des informations**

1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant les prix et les tarifs pratiqués, les frais dus au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finals et aux consommateurs et l'utilisation de ces services, conformément à l'annexe II. Ces informations sont publiées sous une forme claire, détaillée et facilement accessible. Les autorités réglementaires nationales peuvent arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être rendues publiques.

▼ M1

2. Les autorités réglementaires nationales encouragent la mise à disposition d'informations comparables pour permettre aux utilisateurs finals et aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans alternatifs d'utilisation, par exemple au moyen de guides interactifs ou de techniques analogues. Lorsque ces ressources ne sont pas disponibles sur le marché gratuitement ou à un prix raisonnable, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent assurer, elles-mêmes ou par l'intermédiaire de tiers, la disponibilité de ces guides ou techniques. Les tiers ont le droit d'utiliser gratuitement les informations publiées par les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications électroniques accessibles au public, aux fins de la vente ou de la mise à disposition de tels guides interactifs ou techniques similaires.

3. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'obliger les entreprises qui fournissent des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public à, notamment:

- a) communiquer aux abonnés les informations sur les tarifs applicables concernant un numéro ou un service soumis à des conditions tarifaires particulières; pour certaines catégories de services, les autorités réglementaires nationales peuvent exiger que ces informations soient fournies immédiatement avant de connecter l'appel;
- b) informer les abonnés de toute modification d'accès aux services d'urgence ou aux informations concernant la localisation de l'appelant dans les services auxquels ils ont souscrit;
- c) informer les abonnés de toute modification des conditions limitant l'accès à des services ou des applications, et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées par le droit national conformément au droit communautaire;
- d) fournir des informations sur toute procédure mise en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter la saturation ou la sursaturation d'une ligne du réseau, et sur les répercussions éventuelles de ces procédures sur la qualité du service;
- e) informer les abonnés de leur droit de décider de faire figurer ou non des données à caractère personnel les concernant dans un annuaire et des types de données concernées, conformément à l'article 12 de la directive 2002/58/CE (directive «vie privée et communications téléphoniques»); et
- f) fournir régulièrement aux abonnés handicapés des informations détaillées sur les produits et services qui leur sont destinés.

Avant d'imposer toute obligation, les autorités réglementaires nationales peuvent, si elles le jugent approprié, promouvoir des mesures d'autorégulation ou de corégulation.

4. Les États membres peuvent exiger que les entreprises visées au paragraphe 3 communiquent gratuitement aux abonnés existants et nouveaux des informations d'intérêt public, si besoin est, en recourant aux mêmes moyens que ceux qu'elles utilisent normalement pour communiquer avec leurs abonnés. Dans ce cas, ces informations sont fournies par les autorités publiques compétentes sous une forme normalisée et couvrent, entre autres, les sujets suivants:

▼ M1

- a) les modes les plus communs d'utilisation des services de communications électroniques pour se livrer à des activités illicites ou diffuser des contenus préjudiciables, en particulier lorsqu'ils peuvent porter atteinte au respect des droits et des libertés d'autrui, y compris les atteintes aux droits d'auteur et aux droits voisins, et les conséquences juridiques de ces utilisations; et
- b) les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel lors de l'utilisation des services de communications électroniques.

*Article 22***Qualité des services**

1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure, après avoir pris en compte l'opinion des parties intéressées, d'exiger des entreprises offrant des réseaux et/ou services de communications électroniques accessibles au public la publication, à l'attention des utilisateurs finals, d'informations comparables, adéquates et actualisées sur la qualité de leurs services et sur les mesures prises pour assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finals handicapés. Ces informations sont fournies, sur demande, à l'autorité réglementaire nationale avant leur publication.

2. Les autorités réglementaires nationales peuvent préciser, entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du service à mesurer, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables, fiables et faciles à exploiter. Le cas échéant, les indicateurs, les définitions et les méthodes de mesure énoncés à l'annexe III peuvent être utilisés.

3. Afin de prévenir la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure de fixer les exigences minimales en matière de qualité de service imposées à une entreprise ou à des entreprises fournissant des réseaux de communications publics.

Les autorités réglementaires nationales fournissent à la Commission, en temps utile avant l'établissement de ces exigences, un résumé des raisons sur lesquelles se fondent leur intervention, les exigences envisagées et la démarche proposée. Ces informations sont également mises à la disposition de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). Après avoir examiné ces informations, la Commission peut émettre des commentaires ou faire des recommandations, en particulier pour garantir que les exigences envisagées ne font pas obstacle au fonctionnement du marché intérieur. Les autorités réglementaires nationales tiennent le plus grand compte des commentaires ou recommandations de la Commission lorsqu'elles arrêtent ces exigences.

*Article 23***Disponibilité des services**

Les États membres prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité la plus complète possible de services téléphoniques accessibles au public fournis via des réseaux de communications publics en cas de défaillance catastrophique des réseaux ou de force majeure. Les États membres veillent à ce que les entreprises fournissant des services téléphoniques accessibles au public prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence.

▼ M1*Article 23 bis***Assurer un accès et un choix d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finals handicapés**

1. Les États membres font en sorte que les autorités nationales compétentes soient en mesure de fixer, le cas échéant, les obligations que doivent remplir les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public afin que les utilisateurs finals handicapés:

- a) aient un accès à des services de communications électroniques équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals; et
- b) profitent du choix d'entreprises et de services dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals.

2. Afin de pouvoir prendre et mettre en œuvre des dispositions spécifiques pour les utilisateurs finals handicapés, les États membres encouragent la mise à disposition d'équipements terminaux offrant les services et les fonctions nécessaires.

▼ B*Article 24***Interopérabilité des équipements de télévision numérique grand public**

Conformément aux dispositions prévues à l'annexe VI, les États membres veillent à l'interopérabilité des équipements de télévision numérique grand public visés à ladite annexe.

*Article 25***► M1 Services de renseignements téléphoniques ◀****▼ M1**

1. Les États membres veillent à ce que les abonnés des services téléphoniques accessibles au public aient le droit de figurer dans l'annuaire accessible au public visé à l'article 5, paragraphe 1, point a), et de voir les informations qui les concernent mises à la disposition des fournisseurs de services de renseignements et/ou d'annuaires, conformément au paragraphe 2 du présent article.

▼ B

2. Les États membres veillent à ce que toutes les entreprises qui attribuent des numéros de téléphone à des abonnés répondent à toutes les demandes raisonnables de mise à disposition, aux fins de la fourniture de services de renseignements téléphoniques accessibles au public et d'annuaire, des informations pertinentes, sous une forme convenue et à des conditions qui soient équitables, objectives, modulées en fonction des coûts et non discriminatoires.

▼ M1

3. Les États membres veillent à ce que tout utilisateur final auquel est fourni un service téléphonique accessible au public puisse avoir accès aux services de renseignements. Les autorités réglementaires nationales sont en mesure d'imposer des obligations et des conditions aux entreprises contrôlant l'accès aux utilisateurs finals pour la fourniture de services de renseignements téléphoniques, conformément aux dispositions de l'article 5 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»). Ces obligations et conditions sont objectives, équitables, non discriminatoires et transparentes.

▼ **M1**

4. Les États membres lèvent toute restriction réglementaire empêchant les utilisateurs finals d'un État membre d'accéder directement au service de renseignements téléphoniques d'un autre État membre par appel vocal ou par SMS, et prennent les mesures nécessaires pour garantir cet accès conformément à l'article 28.

5. Les paragraphes 1 à 4 s'appliquent sous réserve des exigences de la législation communautaire en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée et, en particulier, de l'article 12 de la directive 2002/58/CE (directive «vie privée et communications électroniques»).

*Article 26***Services d'urgence et numéro d'appel d'urgence unique européen**

1. Les États membres veillent à ce que tous les utilisateurs finals des services visés au paragraphe 2, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, puissent appeler gratuitement et sans devoir utiliser de moyen de paiement les services d'urgence en composant le «112», numéro d'appel d'urgence unique européen, et tout numéro national d'appel d'urgence spécifié par les États membres.

2. Les États membres, en consultation avec les autorités réglementaires nationales, les services d'urgence et les fournisseurs, veillent à ce que les entreprises qui fournissent aux utilisateurs finals un service de communications électroniques permettant d'effectuer des appels nationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique offrent un accès aux services d'urgence.

3. Les États membres veillent à ce que les appels dirigés vers le numéro d'appel d'urgence unique européen «112» reçoivent une réponse appropriée et soient traités de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence. Ces appels reçoivent une réponse et sont traités au moins aussi rapidement et efficacement que les appels adressés aux numéros d'appel d'urgence nationaux, dans les cas où ceux-ci continuent à être utilisés.

4. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs finals handicapés aient un accès aux services d'urgence équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals. Les mesures prises pour garantir l'accès des utilisateurs finals handicapés aux services d'urgence lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres sont fondées dans toute la mesure du possible sur les normes ou spécifications européennes publiées conformément aux dispositions de l'article 17 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»), sans que cela empêche les États membres de fixer des obligations supplémentaires aux fins des objectifs visés au présent article.

5. Les États membres veillent à ce que les entreprises concernées mettent gratuitement à la disposition de l'autorité traitant les appels d'urgence les informations relatives à la localisation de l'appelant dès que l'appel parvient à ladite autorité. Cette disposition s'applique à tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen «112». Les États membres peuvent étendre cette obligation aux appels destinés aux numéros d'urgence nationaux. Les autorités réglementaires compétentes définissent les critères relatifs à la précision et à la fiabilité des informations de localisation de l'appelant fournies.

▼ **M1**

6. Les États membres font en sorte que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du «112», numéro d'appel d'urgence unique européen, notamment par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre.

7. Afin d'assurer un accès effectif aux services «112» dans les États membres, la Commission peut, après consultation de l'ORECE, adopter des mesures techniques d'application. Toutefois, ces mesures techniques d'application sont adoptées sans préjudice de l'organisation des services d'urgence, et n'ont pas d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2.

*Article 27***Préfixes européens d'accès au réseau téléphonique**

1. Les États membres veillent à ce que le préfixe «00» constitue le préfixe commun d'accès au réseau téléphonique international. Des arrangements spécifiques permettant d'effectuer des appels entre des localités adjacentes de part et d'autre de la frontière de deux États membres peuvent être établis ou prorogés. Les utilisateurs finals des localités concernées doivent être pleinement informés de ces arrangements.

2. Une entité juridique, établie dans la Communauté et désignée par la Commission, se voit confier la responsabilité exclusive de la gestion, y compris l'attribution d'un numéro, et de la promotion de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS). La Commission adopte les modalités d'application nécessaires.

3. Les États membres veillent à ce que toutes les entreprises qui fournissent des services téléphoniques accessibles au public permettant les appels internationaux traitent l'ensemble des appels à destination et en provenance de l'ETNS à des tarifs similaires à ceux qu'elles appliquent aux appels à destination et en provenance d'autres États membres.

*Article 27 bis***Numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés, y compris le numéro d'appel de la ligne d'urgence «Enfants disparus»**

1. Les États membres promeuvent les numéros spécifiques de la série des numéros commençant par «116», identifiés par la décision 2007/116/CE de la Commission du 15 février 2007 sur la réservation de la série nationale des numéros commençant par 116 à des numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés ⁽¹⁾. Ils encouragent la fourniture, sur leur territoire, des services pour lesquels ces numéros sont réservés.

2. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs finals handicapés puissent avoir accès le plus largement possible aux services fournis par l'intermédiaire de la série des numéros commençant par «116». Les mesures prises pour faciliter l'accès des utilisateurs finals

⁽¹⁾ JO L 49 du 17.2.2007, p. 30.

▼ **MI**

handicapés à ces services lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres se fondent sur le respect des normes ou spécifications pertinentes publiées conformément à l'article 17 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).

3. Les États membres veillent à ce que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation des services fournis par l'intermédiaire de la série des numéros commençant par «116», notamment par des initiatives qui ciblent spécifiquement les personnes voyageant d'un État membre à l'autre.

4. En plus des mesures généralement applicables à tous les numéros de la série commençant par «116» prises conformément aux paragraphes 1, 2 et 3, les États membres mettent tout en œuvre pour garantir que les citoyens aient accès à un service exploitant une ligne d'urgence pour signaler des cas de disparition d'enfants. Cette ligne d'urgence est accessible via le numéro «116000».

5. Afin d'assurer la mise en œuvre effective, dans les États membres, de la série des numéros commençant par «116», et notamment du numéro d'appel «116000» de la ligne d'urgence «Enfants disparus», y compris l'accès des utilisateurs finals handicapés à ce numéro lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres, la Commission peut, après consultation de l'ORECE, adopter des mesures techniques d'application. Toutefois, ces mesures techniques d'application sont adoptées sans préjudice de l'organisation de ces services, et n'ont pas d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2.

Article 28

Accès aux numéros et aux services

1. Les États membres veillent à ce que, lorsque cela est techniquement et économiquement possible et sauf lorsque l'abonné appelé a choisi, pour des raisons commerciales, de limiter l'accès des appelants situés dans certaines zones géographiques, les autorités nationales compétentes prennent toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que les utilisateurs finals puissent:

- a) avoir accès aux services utilisant des numéros non géographiques dans la Communauté, et utiliser ces services; et
- b) avoir accès, quels que soient la technologie et les appareils utilisés par l'opérateur, à tous les numéros fournis dans la Communauté, y compris ceux des plans nationaux de numérotation des États membres, ceux de l'ETNS et les numéros universels de libre appel international (UIFN).

2. Les États membres veillent à ce que les autorités compétentes soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux de communications publics et/ou des services de communications électroniques accessibles au public qu'elles bloquent cas par cas l'accès à des numéros ou services lorsque cela se justifie pour des raisons de fraude ou d'abus et d'exiger que, dans de tels cas, les fournisseurs de services de communications électroniques pratiquent une retenue sur les recettes provenant du raccordement ou d'autres services.

▼B*Article 29***Fourniture de services complémentaires****▼M1**

1. Sans préjudice de l'article 10, paragraphe 2, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même d'exiger de toutes les entreprises qui fournissent des services téléphoniques accessibles au public et/ou un accès à des réseaux de communications publics qu'elles mettent à la disposition des utilisateurs finals la totalité ou une partie des services complémentaires énumérés à l'annexe I, partie B, sous réserve de faisabilité technique et de viabilité économique, ainsi que la totalité ou une partie des services complémentaires énumérés à l'annexe I, partie A.

▼B

2. Un État membre peut décider de ne pas appliquer le paragraphe 1 sur tout ou partie de son territoire s'il estime, après avoir tenu compte des avis des parties intéressées, que l'accès à ces compléments de services est suffisant.

▼M1*Article 30***Facilitation du changement de fournisseur**

1. Les États membres veillent à ce que tous les abonnés dotés de numéros du plan national de numérotation téléphonique puissent, à leur demande, conserver leur(s) numéro(s) indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, conformément aux dispositions de l'annexe I, partie C.

2. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la tarification entre opérateurs et/ou fournisseurs de services liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et que les redevances éventuelles à payer par l'abonné ne le dissuadent pas de changer de fournisseur de services.

3. Les autorités réglementaires nationales n'imposent pas, pour la portabilité des numéros, une tarification de détail qui entraînerait des distorsions de la concurrence, par exemple en fixant une tarification de détail particulière ou commune.

4. Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles. En tout état de cause, les abonnés qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers une nouvelle entreprise doivent obtenir l'activation de ce numéro dans un délai d'un jour ouvrable.

Sans préjudice du premier alinéa, les autorités nationales compétentes peuvent établir la procédure globale de portage des numéros, compte tenu des dispositions nationales en matière de contrats, de la faisabilité technique et de la nécessité de maintenir la continuité du service fourni à l'abonné. En tout état de cause, la perte de service pendant la procédure de portage ne dépasse pas un jour ouvrable. Les autorités nationales compétentes tiennent également compte, si nécessaire, des mesures garantissant que les abonnés sont protégés tout au long de la procédure de changement de fournisseur et du fait que le changement de fournisseur ne s'opère pas contre le gré des abonnés.

Les États membres veillent à ce que des sanctions appropriées soient prévues à l'encontre des entreprises, notamment l'obligation d'indemniser les abonnés en cas de retard à réaliser le portage ou d'abus du portage par ces entreprises ou en leur nom.

▼ M1

5. Les États membres veillent à ce que les contrats conclus entre un consommateur et une entreprise fournissant des services de communications électroniques n'imposent pas une durée d'engagement initiale excédant 24 mois. Les États membres veillent aussi à ce que les entreprises offrent aux utilisateurs la possibilité de souscrire un contrat d'une durée maximale de 12 mois.

6. Sans préjudice d'une éventuelle période contractuelle minimale, les États membres veillent à ce que les conditions et procédures de résiliation de contrat ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard du changement de fournisseur de service.

▼ B*Article 31***Obligations de diffuser («must carry»)****▼ M1**

1. Les États membres peuvent imposer des obligations raisonnables de diffuser («must carry») pour la transmission de chaînes de radio et de télévision spécifiées et de services complémentaires, notamment les services d'accessibilité destinés à assurer un accès approprié pour les utilisateurs finals handicapés, aux entreprises relevant de leur ressort qui fournissent des réseaux de communications électroniques utilisés pour la diffusion publique de chaînes de radio et de télévision, lorsqu'un nombre significatif d'utilisateurs finals utilisent ces réseaux comme leur moyen principal pour recevoir des chaînes de radio et de télévision. Ces obligations ne sont imposées que lorsqu'elles sont nécessaires pour atteindre des objectifs d'intérêt général clairement définis par chaque État membre, et sont proportionnées et transparentes.

Les obligations visées au premier alinéa sont réexaminées par les États membres au plus tard dans l'année qui suit le 25 mai 2011, sauf si les États membres ont procédé à un tel réexamen au cours des deux années qui précèdent.

Les États membres réexaminent les obligations de diffuser à intervalles réguliers.

▼ B

2. Ni le paragraphe 1 du présent article, ni l'article 3, paragraphe 2, de la directive 2002/19/CE (directive «accès») ne portent préjudice à la faculté des États membres de déterminer une rémunération appropriée, le cas échéant, concernant les mesures prises conformément au présent article tout en garantissant que, dans des conditions similaires, il n'existe aucune discrimination dans le traitement des entreprises fournissant des réseaux de communications électroniques. Lorsqu'une rémunération est fournie, les États membres veillent à ce qu'elle le soit de manière proportionnée et transparente.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET FINALES*Article 32***Services obligatoires additionnels**

Les États membres peuvent décider de rendre accessibles au public, sur le territoire national, des services additionnels, à l'exception des services qui relèvent des obligations du service universel définies dans le chapitre II, mais, dans ce cas, aucun mécanisme de compensation impliquant la participation d'entreprises spécifiques ne peut être imposé.

▼B*Article 33***Consultation des parties intéressées****▼M1**

1. Les États membres veillent, selon qu'il convient, à ce que les autorités réglementaires nationales tiennent compte du point de vue des utilisateurs finals, des consommateurs (y compris, notamment, des consommateurs handicapés), des fabricants et des entreprises qui fournissent des réseaux et/ou des services de communications électroniques sur toute question relative à tous les droits des utilisateurs finals et des consommateurs en ce qui concerne les services de communications électroniques accessibles au public, en particulier lorsqu'ils ont une incidence importante sur le marché.

Les États membres veillent notamment à ce que les autorités réglementaires nationales établissent un mécanisme de consultation garantissant que, lorsqu'elles statuent sur des questions relatives aux droits des utilisateurs finals et des consommateurs en ce qui concerne les services de communications électroniques accessibles au public, les intérêts des consommateurs en matière de communications électroniques soient dûment pris en compte.

▼B

2. Le cas échéant, les parties intéressées peuvent mettre en place, en suivant les orientations des autorités réglementaires nationales, des mécanismes associant les consommateurs, les organisations d'utilisateurs et les prestataires de services afin d'améliorer la qualité générale des prestations, notamment en élaborant des codes de conduite ainsi que des normes de fonctionnement et en contrôlant leur application.

▼M1

3. Sans préjudice des règles nationales conformes à la législation communautaire visant à promouvoir des objectifs de la politique culturelle et des médias, tels que la diversité culturelle et linguistique et le pluralisme des médias, les autorités réglementaires nationales et les autres autorités compétentes peuvent favoriser la coopération entre les entreprises fournissant des réseaux et/ou services de communications électroniques et les secteurs qui souhaitent promouvoir les contenus licites dans les réseaux et services de communications électroniques. Cette coopération peut également recouvrir la coordination des informations d'intérêt public à fournir en vertu de l'article 21, paragraphe 4, et de l'article 20, paragraphe 1, deuxième alinéa.

▼B*Article 34***Règlement extrajudiciaire des litiges****▼M1**

1. Les États membres veillent à ce que des procédures extrajudiciaires transparentes, non discriminatoires, simples et peu onéreuses soient disponibles pour traiter les litiges non résolus entre les consommateurs et les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications électroniques, qui résultent de l'application de la présente directive, en ce qui concerne les conditions contractuelles et/ou l'exécution de contrats portant sur la fourniture de ces réseaux et/ou services. Les États membres prennent des mesures pour garantir que ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges et peuvent, lorsque cela se justifie, adopter un système de remboursement et/ou de compensation. Ces procédures permettent un règlement impartial des litiges et ne privent pas le consommateur de la protection juridique conférée par le droit national. Les États membres peuvent étendre ces obligations aux litiges concernant d'autres utilisateurs finals.

▼B

2. Les États membres veillent à ce que leur législation ne fasse pas obstacle à la création, à l'échelon territorial approprié, de guichets et de services en ligne de réception de plaintes chargés de faciliter l'accès des consommateurs et des utilisateurs finals aux structures de règlement de litiges.

3. Lorsque ces litiges concernent des parties dans différents États membres, ceux-ci coordonnent leurs efforts en vue de trouver une solution au litige.

4. Le présent article est sans préjudice des procédures judiciaires nationales.

▼M1*Article 35***Adaptation des annexes**

Les mesures visant à modifier des éléments non essentiels de la présente directive et nécessaires pour adapter les annexes I, II, III et VI aux progrès technologiques ou à l'évolution de la demande du marché sont arrêtées par la Commission en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2.

▼B*Article 36***Notification, surveillance et procédures de réexamen**

1. Les autorités réglementaires nationales notifient à la Commission, au plus tard à la date d'application visée à l'article 38, paragraphe 1, deuxième alinéa, et sans délai en cas de modification ultérieure, le nom des entreprises désignées pour assumer des obligations de service universel en application de l'article 8, paragraphe 1.

La Commission met ces informations à disposition sous une forme facilement accessible et les transmet au comité des communications visé à l'article 37, le cas échéant.

▼M1

2. Les autorités réglementaires nationales notifient à la Commission les obligations de service universel imposées aux entreprises désignées pour assumer des obligations de service universel. Toute modification concernant ces obligations ou les entreprises visées par les dispositions de la présente directive sont notifiées à la Commission sans délai.

▼B

3. La Commission examine périodiquement le fonctionnement de la présente directive et fait rapport au Parlement européen et au Conseil, pour la première fois trois ans au plus tard après la date d'application visée à l'article 38, paragraphe 1, deuxième alinéa. À cette fin, les États membres et les autorités réglementaires nationales communiquent à la Commission les informations nécessaires.

▼M1*Article 37***Procédure de comité**

1. La Commission est assistée par le comité des communications institué par l'article 22 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).

▼ M1

2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 *bis*, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

▼ B*Article 38***Transposition**

1. Les États membres adoptent et publient les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 24 juillet 2003. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 25 juillet 2003.

2. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

3. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive et de toute modification ultérieure de ces dispositions.

*Article 39***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

*Article 40***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.



M1

ANNEXE I

DESCRIPTION DES COMPLÉMENTS DE SERVICES ET SERVICES VISÉS À L'ARTICLE 10 (MAÎTRISE DES DÉPENSES), À L'ARTICLE 29 (SERVICES COMPLÉMENTAIRES) ET À L'ARTICLE 30 (PORTABILITÉ DES NUMÉROS)

Partie A: services et compléments de services visés à l'article 10

a) *Facturation détaillée*

Les États membres veillent à ce que, sous réserve des exigences de la législation applicable concernant la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, les autorités réglementaires nationales puissent fixer le niveau de détail minimal des factures que les entreprises doivent fournir gratuitement aux abonnés pour leur permettre:

- i) de vérifier et de contrôler les frais découlant de l'utilisation du réseau de communications public en position déterminée et/ou des services téléphoniques associés accessibles au public; et
- ii) de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures.

Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux abonnés à un tarif raisonnable ou à titre gratuit.

Les appels qui sont gratuits pour l'abonné appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne sont pas indiqués sur la facture détaillée de l'abonné appelant.

b) *Interdiction sélective des appels sortants ou des SMS ou MMS à taux majoré, ou, lorsque cela est techniquement possible, d'autres applications de nature similaire, à titre gratuit*

C'est-à-dire le complément de services gratuit permettant à l'abonné qui en fait la demande à l'entreprise désignée fournissant des services téléphoniques de filtrer les appels sortants ou les SMS ou MMS à taux majoré ou d'autres applications de nature similaire, d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel.

c) *Systèmes de prépaiement*

Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent exiger des entreprises désignées qu'elles permettent aux consommateurs d'accéder au réseau de communications public et d'utiliser les services téléphoniques accessibles au public en recourant à un système de prépaiement.

d) *Paiement échelonné des frais de raccordement*

Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent exiger des entreprises désignées qu'elles permettent aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications public moyennant des paiements échelonnés.

e) *Factures impayées*

Les États membres permettent que certaines mesures soient prises pour recouvrer les factures de téléphone impayées émises par des entreprises; ces mesures sont proportionnées, non discriminatoires et rendues publiques. Ces mesures garantissent que l'abonné reçoit un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants et pour autant que cela soit techniquement possible, ces mesures doivent limiter l'interruption au service concerné. L'interruption de la connexion pour défaut de paiement des factures ne devrait intervenir qu'après que l'abonné en a été dûment averti. Avant que le service ne soit complètement interrompu, les États membres peuvent autoriser la fourniture pendant une certaine période d'un service réduit dans le cadre duquel seuls les appels qui ne sont pas à la charge de l'abonné sont autorisés (appels au «112», par exemple).

▼ **M1**f) *Conseil en matière de tarification*

C'est-à-dire le mécanisme par lequel les abonnés peuvent demander à l'entreprise des informations sur d'autres offres tarifaires économiques éventuelles.

g) *Contrôle des coûts*

C'est-à-dire le mécanisme par lequel les entreprises offrent d'autres moyens, si les autorités réglementaires nationales le jugent approprié, pour contrôler les coûts des services téléphoniques accessibles au public, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs.

Partie B: compléments de services visés à l'article 29a) *Numérotation au clavier ou DTMF (multifréquence bitonale)*

C'est-à-dire que le réseau de communications public et/ou les services téléphoniques accessibles au public acceptent l'utilisation des tonalités DTMF définies dans la recommandation ETSI ETR 207 pour la signalisation de bout en bout par le réseau, tant à l'intérieur des États membres qu'entre ceux-ci.

b) *Identification de la ligne d'appel*

C'est-à-dire que le numéro de l'appelant est présenté à l'appelé avant l'établissement de la communication.

Ce complément de services devrait être fourni conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, en particulier la directive 2002/58/CE (directive «vie privée et communications électroniques»).

Dans la mesure où cela est techniquement possible, les opérateurs devraient fournir des données et des signaux afin que les services d'identification de la ligne appelante et de numérotation au clavier puissent être plus facilement proposés par-delà les frontières des États membres.

Partie C: mise en œuvre des dispositions relatives à la portabilité du numéro visées à l'article 30

L'exigence selon laquelle tous les abonnés titulaires de numéros du plan national de numérotation doivent pouvoir, à leur demande, conserver leur(s) numéro(s) indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, s'applique:

- a) dans le cas de numéros géographiques, en un lieu spécifique; et
- b) dans le cas de numéros non géographiques, en tout lieu.

La présente partie ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles.

*ANNEXE II***INFORMATIONS À PUBLIER CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 21
(TRANSPARENCE ET PUBLICATION DES INFORMATIONS)**

L'autorité réglementaire nationale est chargée de veiller à ce que les informations figurant dans la présente annexe soient mises à la disposition du public, conformément à l'article 21. Il lui appartient de déterminer quelles informations doivent être publiées par les entreprises fournissant des réseaux de communications publics et/ou des services téléphoniques accessibles au public et lesquelles doivent l'être par ses soins, afin que les consommateurs puissent opérer des choix en connaissance de cause.

1. Nom(s) et adresse(s) de l'entreprise ou des entreprises

C'est-à-dire le nom et l'adresse du siège des entreprises fournissant des réseaux de communications publics et/ou des services téléphoniques accessibles au public.

2. Description des services proposés

2.1. Étendue des services proposés

2.2. Tarification générale précisant les services fournis et le contenu de chaque élément tarifaire (par exemple, redevances d'accès, tous les types de redevances d'utilisation, frais de maintenance), y compris les détails relatifs aux ristournes forfaitaires appliquées, aux formules tarifaires spéciales et ciblées et aux frais additionnels éventuels, ainsi qu'aux coûts relatifs aux équipements terminaux.

2.3. Politique de compensation et de remboursement, y compris une description détaillée des formules de compensation et de remboursement proposées.

2.4. Types de services de maintenance offerts.

2.5. Conditions contractuelles standard, y compris la période contractuelle minimale éventuelle, les conditions de résiliation du contrat et les procédures et les coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identifiants, le cas échéant.

3. Mécanismes de règlement des litiges, y compris ceux qui sont mis en place par l'entreprise.

4. Informations relatives aux droits en ce qui concerne le service universel, y compris, le cas échéant, les compléments de service et les services visés à l'annexe I.

▼ **M1**

ANNEXE III

INDICATEURS RELATIFS À LA QUALITÉ DU SERVICE**Indicateurs, définitions et méthodes de mesure, visés aux articles 11 et 22 en matière de qualité du service**

Pour les entreprises fournissant un accès à un réseau de communications public

INDICATEUR (note 1)	DÉFINITION	MÉTHODE DE MESURE
Délai de fourniture pour le raccordement initial	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taux de défaillance par ligne d'accès	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Délai de réparation d'une défaillance	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pour les entreprises fournissant un service téléphonique accessible au public

Durée d'établissement de la communication (note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Temps de réponse pour les services de renseignements téléphoniques	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proportion des postes téléphoniques payants publics (à pièces de monnaie ou à carte) en état de fonctionnement	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Plaintes concernant la facturation	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taux de défaillance des appels (note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Il s'agit de la version 1.3.1 du document ETSI EG 202 057-1 (juillet 2008).

Note 1

Les indicateurs devraient permettre d'analyser les résultats au niveau régional [c'est-à-dire au moins au niveau 2 de la nomenclature des unités territoriales statistiques (NUTS) établie par Eurostat].

Note 2

Les États membres peuvent décider de ne pas demander la mise à jour des informations relatives aux résultats de ces deux indicateurs s'il peut être prouvé que les résultats dans ces deux domaines sont satisfaisants.



ANNEXE IV

CALCUL, LE CAS ÉCHÉANT, DU COÛT NET DES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL ET MISE EN PLACE D'UN MÉCANISME DE COUVERTURE OU DE RÉPARTITION DES COÛTS CONFORMÉMENT AUX ARTICLES 12 ET 13

Partie A: Calcul du coût net

On entend par «obligations de service universel»: les obligations qu'un État membre a imposées à une entreprise pour qu'elle fournisse un réseau et un service dans une zone géographique donnée en y appliquant, le cas échéant, des tarifs par péréquation en échange de la fourniture de ce service ou en offrant des tarifs spéciaux aux consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques.

Les autorités nationales envisagent tous les moyens possibles pour inciter les opérateurs (désignés ou non) à remplir leurs obligations de service universel de manière rentable. Le coût net correspond à la différence entre le coût net supporté par une entreprise désignée lorsqu'elle fournit un service universel et lorsqu'elle n'en fournit pas. Cette règle s'applique, que le réseau soit complètement achevé dans un État membre ou qu'il soit encore en train de se développer et de s'étendre. Il convient de veiller à évaluer correctement les coûts que l'entreprise désignée aurait évités si elle avait eu le choix de ne pas remplir d'obligations de service universel. Le calcul du coût net doit évaluer les bénéfices, y compris les bénéfices immatériels, pour l'opérateur de service universel.

Le calcul se fonde sur les coûts imputables aux postes suivants:

- i) éléments de services ne pouvant être fournis qu'à perte ou à des coûts s'écartant des conditions normales d'exploitation commerciale.

Cette catégorie peut comprendre des éléments de services tels que l'accès aux services téléphoniques d'urgence, à certains téléphones payants publics, à la fourniture de certains services ou équipements destinés aux handicapés, etc.;

- ii) utilisateurs finals ou groupes d'utilisateurs finals particuliers qui, compte tenu du coût de la fourniture du réseau et du service mentionnés, des recettes obtenues et de la péréquation géographique des prix imposée par l'État membre, ne peuvent être servis qu'à perte ou à des coûts s'écartant des conditions commerciales normales.

Cette catégorie comprend les utilisateurs finals ou les groupes d'utilisateurs finals auxquels un opérateur commercial ne fournirait pas de services s'il n'avait pas une obligation de service universel.

Le calcul du coût net de certains aspects spécifiques des obligations de service universel est effectué séparément, de manière à éviter de compter deux fois les bénéfices directs ou indirects et les coûts. Le coût net global des obligations de service universel pour une entreprise correspond à la somme des coûts nets associés à chaque composante de ces obligations, compte tenu de tout bénéfice immatériel. La vérification du calcul incombe à l'autorité réglementaire nationale.

Partie B: Couverture des coûts nets imputables aux obligations de service universel

Les coûts nets imputables aux obligations de service universel peuvent être couverts ou financés en accordant aux entreprises désignées assumant des obligations de service universel une indemnisation en échange des services fournis à des conditions non commerciales. Cette indemnisation entraînant des transferts financiers, les États membres doivent garantir qu'ils sont effectués de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée. Autrement dit, ces transferts doivent entraîner la distorsion la plus faible possible de la concurrence et de la demande des usagers.

▼B

Conformément à l'article 13, paragraphe 3, un mécanisme de répartition s'appuyant sur un fonds doit utiliser un mécanisme transparent et neutre pour collecter les contributions, qui évite d'imposer doublement les entrées et les sorties des entreprises.

L'organisme indépendant qui administre le fonds est chargé de percevoir les contributions des entreprises jugées aptes à contribuer au coût net des obligations de service universel dans l'État membre concerné. Cet organisme surveille également le transfert des sommes dues et/ou les paiements d'ordre administratif effectués en faveur des entreprises habilitées à recevoir des paiements en provenance du fonds.

*ANNEXE V***PROCÉDURE DE RÉEXAMEN DE LA PORTÉE DU SERVICE
UNIVERSEL CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 15**

Lorsqu'elle étudie l'opportunité d'un réexamen de la portée des obligations de service universel, la Commission prend en compte les éléments suivants:

- évolution de la société et du marché en ce qui concerne les services utilisés par les consommateurs,
- évolution de la société et du marché en ce qui concerne la disponibilité et le choix des services offerts aux consommateurs,
- évolution technologique en ce qui concerne la manière dont les services sont fournis aux consommateurs.

Lorsqu'elle étudie l'opportunité de modifier ou de redéfinir la portée des obligations de service universel, la Commission prend en compte les éléments suivants:

- existe-t-il des services spécifiques accessibles à une majorité de consommateurs et utilisés par une majorité d'entre eux? L'absence de tels services ou leur non-utilisation par une minorité de consommateurs est-elle source d'exclusion?, et
- la mise à disposition et l'utilisation de services spécifiques procurent-elles à l'ensemble des consommateurs un avantage général net justifiant une intervention publique lorsque les services spécifiques ne sont pas fournis au public selon des conditions commerciales normales?



ANNEXE VI

INTEROPÉRABILITÉ DES ÉQUIPEMENTS DE TÉLÉVISION NUMÉRIQUE GRAND PUBLIC VISÉS À L'ARTICLE 241. *Algorithme commun d'embrouillage et réception en clair*

Tous les équipements grand public destinés à la réception de signaux numériques de télévision conventionnels (c'est-à-dire la diffusion terrestre, par le câble ou la transmission par satellite aux fins principalement de la réception fixe, comme DVB-T, DVB-C ou DVB-S), qui sont vendus, loués ou mis à disposition d'une quelconque autre manière dans la Communauté et qui sont capables de désembrouiller des signaux numériques de télévision doivent pouvoir:

- désembrouiller ces signaux selon un algorithme européen commun d'embrouillage administré par un organisme de normalisation européen reconnu, actuellement l'ETSI,
- reproduire des signaux qui ont été transmis en clair, à condition que, dans le cas où l'équipement considéré est loué, le locataire se conforme au contrat de location applicable.

2. *Interopérabilité des récepteurs de télévision analogiques et numériques*

Tout récepteur de télévision analogique équipé d'un écran d'affichage intégral d'une diagonale visible supérieure à 42 centimètres et qui est mis sur le marché à des fins de vente ou de location dans la Communauté doit être doté d'au moins une prise d'interface ouverte, normalisée par un organisme de normalisation européen reconnu, conforme, par exemple, à la norme Cenelec EN 50 049-1:1997, et permettant le raccordement simple d'équipements périphériques, et notamment de décodeurs et de récepteurs numériques supplémentaires.

Tout récepteur de télévision numérique équipé d'un écran d'affichage intégral d'une diagonale visible supérieure à 30 centimètres et qui est mis sur le marché à des fins de vente ou de location dans la Communauté doit être doté d'au moins une prise d'interface ouverte (normalisée par un organisme de normalisation européen reconnu ou conforme à une norme adoptée par un tel organisme, ou conforme à une spécification acceptée par l'ensemble du secteur industriel concerné), par exemple le connecteur d'interface commune DVB, permettant le raccordement simple d'équipements périphériques, et capable de transférer tous les éléments d'un signal de télévision numérique, y compris les informations relatives aux services interactifs et à accès conditionnel.