

Ta dokument je mišljen zgolj kot dokumentacijsko orodje in institucije za njegovo vsebino ne prevzemajo nobene odgovornosti

► **B**

DIREKTIVA 2002/22/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 7. marca 2002

o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah)

(UL L 108, 24.4.2002, str. 51)

spremenjena z:

Uradni list

		št.	stran	datum
► <u>M1</u>	Direktiva 2009/136/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009	L 337	11	18.12.2009
► <u>M2</u>	Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015	L 310	1	26.11.2015



DIREKTIVA 2002/22/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 7. marca 2002

o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti člena 95 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije ⁽¹⁾,

ob upoštevanju mnenja Ekonomsko-socialnega odbora ⁽²⁾,

ob upoštevanju mnenja Odbora regij ⁽³⁾

v skladu s postopkom, določenim v členu 251 Pogodbe ⁽⁴⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Liberalizacija telekomunikacijskega sektorja ter naraščajoča konkurenca in izbira pri komunikacijskih storitvah gredo v korak z vzporednimi ukrepi za oblikovanje usklajenega regulativnega okvira, ki zagotavlja izvajanje univerzalne storitve. Koncept univerzalne storitve naj se naprej razvija tako, da bo odražal napredek v tehnologiji in tržni razvoj ter spremembe povpraševanja uporabnikov. V regulativnem okviru, ki je bil določen za popolno liberalizacijo telekomunikacijskega trga leta 1998 v Skupnosti, je opredeljen minimalni obseg obveznosti zagotavljanja univerzalnih storitev, določena pa so tudi pravila za obračun stroškov in financiranje univerzalne storitve.
- (2) Po členu 153 Pogodbe mora Skupnost prispevati k varstvu potrošnikov.
- (3) Skupnost in njene države članice so prevzele obveznosti glede regulativnega okvira telekomunikacijskih omrežij in storitev v zvezi s sporazumom Svetovne trgovinske organizacije (WTO) o osnovnih telekomunikacijah. Vsak član Svetovne trgovinske organizacije ima pravico opredeliti vrsto obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, ki jo želi ohraniti. Take obveznosti se same po sebi ne bodo štele za protikonkurenčne, če se bodo obravnavale na transparenten, nediskriminacijski in konkurenčno nevtralen način ter ne bodo povzročale večjega bremena, kot je potrebno za vrsto univerzalne storitve, ki jo opredeli članica.
- (4) Zagotavljanje univerzalne storitve (to pomeni zagotavljanje opredeljenega minimalnega nabora storitev za vse končne uporabnike

⁽¹⁾ UL C 365 E, 19.12.2000, str. 238 in UL C 332 E, 27.11.2001, str. 292.

⁽²⁾ UL C 139, 11.5.2001, str. 15.

⁽³⁾ UL C 144, 16.5.2001, str. 60.

⁽⁴⁾ Mnenje Evropskega parlamenta z dne 13. junija 2001 (še ni objavljeno v Uradnem listu), Skupno stališče Sveta z dne 17. septembra 2001 (UL C 337, 30.11.2001, str. 55) in Sklep Evropskega parlamenta z dne 12. decembra 2001 (še ni objavljen v Uradnem listu). Sklep Sveta z dne 14. februarja 2002.

▼B

po dostopni ceni) lahko vključuje zagotavljanje nekaterih storitev za nekatere končne uporabnike po cenah, ki odstopajo od tistih, ki izhajajo iz normalnih tržnih pogojev. Vendar ni nujno, da plačilo nadomestil podjetjem, ki so določena za zagotavljanje takih storitev v takih okoliščinah, povzroča izkrivljanje konkurence, če ta podjetja prejmejo nadomestilo za nastale specifične neto stroške in če se breme neto stroškov povrne na konkurenčno nevtralen način.

- (5) Na konkurenčnem trgu naj veljajo nekatere obveznosti za vsa podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve na fiksnih lokacijah, druge obveznosti pa naj veljajo samo za podjetja, ki uživajo znatno tržno moč ali so bila določena za operaterja univerzalne storitve.
- (6) Za regulativne namene pomeni omrežna priključna točka mejo med regulativnim okvirom za elektronska komunikacijska omrežja in storitve ter pravno ureditvijo telekomunikacijske terminalske opreme. Za opredelitev lokacije omrežne priključne točke je odgovoren nacionalni regulativni organ, po potrebi na podlagi predloga zadevnih podjetij.
- (7) Države članice naj še naprej zagotavljajo, da so storitve iz Poglavlja II z opredeljeno kakovostjo na voljo vsem končnim uporabnikom na njihovem ozemlju, ne glede na njihovo zemljepisno lokacijo in ob upoštevanju posebnih nacionalnih pogojev po dostopni ceni. Države članice lahko v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalnih storitev in ob upoštevanju nacionalnih pogojev sprejmejo posebne ukrepe za potrošnike na podeželju ali geografsko odročnih območjih, da jim zagotovijo dostop do storitev iz Poglavlja II in da si lahko privoščijo te storitve ter da pod enakimi pogoji zagotovijo ta dostop zlasti za starejše, invalide in ljudi s posebnimi socialnimi potrebami. Taki ukrepi lahko vključujejo tudi ukrepe, ki so neposredno namenjeni potrošnikom s posebnimi socialnimi potrebami in zagotavljajo podporo določenim potrošnikom, na primer s posebnimi ukrepi, sprejetimi po preučitvi posameznih zahtev, kot je odplačilo dolgov.
- (8) Temeljna zahteva univerzalne storitve je zagotoviti uporabnikom na njihovo zahtevo priključek na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji po dostopni ceni. Ta zahteva je omejena na en sam ozkopasovni omrežni priključek, ki ga lahko države članice omejijo na primarno lokacijo/primarno prebivališče končnega uporabnika in ne vključuje digitalnega omrežja z integriranimi storitvami (ISDN), ki zagotavlja dva ali več priključkov z možnostjo sočasne uporabe. Ne sme biti omejitev za tehnična sredstva, s katerimi se izvede priključitev, kar dopušča žične ali brezžične tehnologije, niti omejitev za sredstva, s katerimi obratovalci zagotavljajo del obveznosti ali vse obveznosti univerzalnih storitev. Priključki na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji naj bi omogočili podporo govorni in podatkovni komunikaciji s hitrostjo, ki bi zadostovala za dostop do takih sprotnih storitev, kot so tiste, ki se zagotavljajo po javnem

▼B

internetu. Hitrost dostopa do interneta, ki jo ugotavlja posamezni uporabnik, je lahko odvisna od številnih dejavnikov, vključno z internetno povezljivostjo ponudnika(-ov) in tudi s posamezno aplikacijo, kateri je priključek namenjen. Podatkovna hitrost, ki jo lahko podpira en sam ozkopasovni priključek na javno telefonsko omrežje, je odvisna od zmogljivosti naročnikove terminalske opreme in tudi od priključka. Zato na ravni Skupnosti ni primerno določiti posebne podatkovne ali bitne hitrosti. Modemi za govorni pas, ki so trenutno na voljo, navadno zagotavljajo podatkovno hitrost 56 kbit/s in podatkovno hitrost avtomatično prilagodijo spremenljivi kakovosti vodov, kar pomeni, da je podatkovna hitrost lahko nižja od 56 kbit/s. Na eni strani se zahteva prožnost, ki omogoča državam članicam sprejemati ukrepe, kadar so ti potrebni, da z njimi zagotovijo priključke, ki lahko podpirajo tako podatkovno hitrost, na drugi strani pa prožnost, ki omogoči državam članicam zmanjšati podatkovno hitrost pod to zgornjo mejo 56 kbit/s zato, da na primer izrabijo zmogljivosti brezžičnih tehnologij (vključno s celičnimi brezžičnimi omrežji), s čimer bi večjemu delu prebivalstva zagotovile univerzalno storitev. To je lahko pomembno predvsem v nekaterih državah v pristopu, kjer ostaja gostota običajnih telefonskih priključkov v gospodinjstvih sorazmerno nizka. V posebnih primerih, kjer priključek na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji očitno ne zadostuje za zadovoljivo podporo dostopa do interneta, naj imajo države članice možnost zahtevati, da se priključek nadgradi do ravni, ki je na voljo večini naročnikov, s čimer se omogoči podpora podatkovnim hitrostim, ki zadostujejo za dostop do interneta. Če taki posebni ukrepi zadevnim potrošnikom povzročijo breme neto stroškov, se lahko neto učinek vključi v vsak izračun neto stroškov za obveznost zagotavljanja univerzalnih storitev.

- (9) Določbe te direktive ne preprečujejo državam članicam, da določijo različna podjetja za zagotavljanje omrežnih in storitvenih elementov univerzalne storitve. Od podjetij, določenih za zagotavljanje omrežnih elementov, se lahko zahteva, da zagotovijo konstrukcijo in vzdrževanje v potrebnem in sorazmernem obsegu, s čimer se izpolnijo vse utemeljene zahteve za priključitev na javno telefonsko omrežje na fiksni lokaciji ter za dostop do javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji.
- (10) Dostopna cena pomeni ceno, ki jo določijo države članice na nacionalni ravni ob upoštevanju posebnih nacionalnih pogojev in lahko vključuje določitev enotnih tarif ne glede na lokacijo ali pa posebne tarifne opcije, s katerimi se zadosti potrebam uporabnikov z nizkimi dohodki. Dostopnost za posamezne potrošnike je povezana z njihovo sposobnostjo spremljanja in nadzorovanja svojih izdatkov.
- (11) Imeniške informacije in imeniška storitev so temeljno orodje za dostop do javno dostopnih telefonskih storitev in tvorijo del obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Uporabniki in potrošniki želijo izčrpne imenike in imeniško storitev, ki zajema vse registrirane telefonske naročnike in njihove številke (vključno s številkami fiksnih in mobilnih telefonov), in želijo, da so te informacije prikazane brez prednostne obravnave. Direktiva 97/66/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. decembra 1997 o obdelavi

▼B

osebnih podatkov in varstvu zasebnosti v telekomunikacijskem sektorju ⁽¹⁾ zagotavlja pravico naročnikov do zasebnosti v zvezi z vključitvijo njihovih osebnih podatkov v javni imenik.

- (12) Za državljane je pomembno, da je na voljo zadostno število javnih telefonov, za uporabnike pa, da lahko kličejo telefonske številke za klic v sili, zlasti enotno evropsko številko za klic v sili („112“), brezplačno z vsakega telefona, vključno z javnimi telefoni, brez uporabe vsakršnega plačilnega sredstva. Zaradi nezadostne obveščenosti o obstoju številke „112“ so državljani prikrajšani za dodatno varnost, ki je zagotovljena z obstojem te številke na evropski ravni, zlasti kadar potujejo v drugih državah članicah.
- (13) Države članice naj sprejmejo primerne ukrepe, da bi zagotovile dostop do vseh javno dostopnih telefonskih storitev in njihovo razpoložljivost na fiksni lokaciji za uporabnike invalide in uporabnike s posebnimi socialnimi potrebami. Posebni ukrepi za uporabnike invalide bi lahko, kjer je to primerno, vključevali zagotovitev dostopnih javnih telefonov, javnih besedilnih telefonov ali enakovredne ukrepe za gluhe ali govorno prizadete osebe, zagotavljanje brezplačnih storitev za slepe ali slabovidne, kot so imeniške storitve ali enakovredni ukrepi, in tudi zagotavljanje razčlenjenih računov v alternativnem formatu za slepe ali slabovidne, če se to zahteva. Posebni ukrepi utegnejo biti tudi potrebni, da se uporabnikom invalidom in uporabnikom s posebnimi socialnimi potrebami omogoči dostop do storitev v nuji na številki „112“ ter da se jim ponudi podobna priložnost za izbiro med različnimi operaterji ali ponudniki storitev kot drugim potrošnikom. Za številne parametre so bili razviti standardi kakovosti storitev za ocenjevanje kakovosti storitev, izvajanih za naročnike, in za ocenjevanje, kako učinkovito podjetja, določena za izpolnjevanje obveznosti zagotavljanja univerzalnih storitev, te standarde izpolnjujejo. Za uporabnike invalide standardi kakovosti storitev še ne obstajajo. Razviti je treba standarde zmogljivosti in ustrezne parametre za uporabnike invalide, predvideni pa so v členu 11 te direktive. Poleg tega bi morali imeti nacionalni regulativni organi možnost zahtevati objavo podatkov o kakovosti opravljanja storitev, če in ko bodo taki standardi in parametri razviti. Izvajalec univerzalne storitve ne sme sprejemati ukrepov, s katerimi bi preprečil uporabnikom, da bi v celoti izkoristili storitve, ki jih ponujajo različni operaterji ali izvajalci storitev, v kombinaciji s svojimi lastnimi storitvami, ki jih ponuja kot del univerzalne storitve.
- (14) Dostop do in uporaba javnega telefonskega omrežja na fiksni lokaciji sta tako pomembna, da bi morala biti na voljo vsakomur, ki to upravičeno zahteva. Države članice morajo v skladu z načelom subsidiarnosti na podlagi objektivnih meril odločiti, katera podjetja imajo obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve za namene te direktive, pri čemer ustrezno upoštevajo možnost in pripravljenost podjetij, da sprejmejo vse ali del obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Pomembno je, da so

⁽¹⁾ UL L 24, 30.1.1998, str. 1.

▼B

obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve izpolnjene na najučinkovitejši način, tako da uporabniki na splošno plačajo cene, ki ustrezajo stroškom učinkovitega zagotavljanja storitve. Prav tako je pomembno, da operaterji univerzalne storitve ohranijo celovitost omrežja ter stalnost in kakovost storitev. Razvoj večje konkurence in možnost izbire zagotavljata večje možnosti, da vse ali del obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve izvajajo podjetja, ki niso podjetja z znatno tržno močjo. Zato bi lahko obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve v nekaterih primerih razporedili na operaterje, ki dokazujejo, da zagotavljajo dostop in storitve na stroškovno najugodnejši način, vključno s konkurenčnimi ali primerjalnimi izbiralnimi postopki. Ustrezne obveznosti bi lahko bile vključene kot pogoji v dovoljenjih za izvajanje javnosti dostopnih storitev.

- (15) Države članice naj nadzorujejo položaj potrošnikov glede na njihovo uporabo javno dostopnih telefonskih storitev in zlasti glede (*cenovne*) dostopnosti. Dostopnost telefonske storitve je povezana z informacijami, ki jih uporabniki dobijo o stroških uporabe telefona in tudi o relativnih stroških uporabe telefona v primerjavi z drugimi storitvami, povezana pa je tudi z njihovo sposobnostjo nadzora stroškov. Dostopnost zato pomeni, da potrošniki dobijo pravice s tem, ko se podjetjem, ki so določena za izvajalce obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, naložijo obveznosti. Te obveznosti vključujejo določeno stopnjo razčlenjenega obračunavanja, možnost za potrošnike, da selektivno blokirajo nekatere klice (drage klice premijskih storitev), možnost za potrošnike, da nadzorujejo stroške s predplačili, in možnost za potrošnike, da vnaprej poravnajo priključnino. Po potrebi je treba take ukrepe ponovno pregledati in spremeniti z vidika tržnega razvoja. Pod sedanjimi pogoji se od operaterjev z obveznostmi zagotavljanja univerzalne storitve ne zahteva, da opozorijo naročnike, kdaj presežejo predhodno določeno višino izdatkov ali kdaj se pojavi nenormalen klicni vzorec. V prihodnje naj se pri ponovnem pregledu ustreznih zakonskih določb presodi, ali bi bilo treba iz teh razlogov naročnike morda opozoriti.
- (16) Razen v primerih nenehnih zamud pri plačilu ali neplačevanju računov je treba potrošnike zaščititi pred takojšnjim odklopom z omrežja zaradi neplačanega računa, zlasti pa naj imajo v primeru sporov zaradi visokih računov za premijske storitve še naprej dostop do osnovnih telefonskih storitev, dokler se spor ne reši. Države članice lahko odločijo, da se tak dostop še naprej zagotavlja samo, če naročnik še naprej plačuje najemnino za vod.
- (17) Kakovost in cena sta ključna dejavnika na konkurenčnem trgu in nacionalni regulativni organi naj imajo možnost nadzora dosežene kakovosti storitve v podjetjih, ki so bila določena za podjetja z obveznostmi zagotavljanja univerzalne storitve. V zvezi s kakovostjo storitve, ki so jo dosegla ta podjetja, naj imajo nacionalni regulativni organi možnost sprejeti ustrezne ukrepe, kadar menijo, da je to potrebno. Nacionalni regulativni organi naj imajo tudi možnost nadzorovanja dosežene kakovosti storitev drugih podjetij,

▼B

ki zagotavljajo javna telefonska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve za uporabnike na fiksnih lokacijah.

- (18) Države članice naj po potrebi vzpostavijo mehanizme za financiranje neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, če se pokaže, da se lahko obveznosti zagotovijo samo z izgubo ali z neto stroški, ki presegajo normalne komercialne standarde. Pomembno je zagotoviti, da se neto stroški obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve izračunajo pravilno in da vsako financiranje povzroča minimalno izkrivljanje na trgu in za podjetja ter da je združljivo z določbami členov 87 in 88 Pogodbe.
- (19) Pri vsakem izračunu neto stroškov univerzalne storitve naj se ustrezno upoštevajo stroški in prihodki, prav tako pa tudi nematerialne koristi, ki izhajajo iz zagotavljanja univerzalne storitve, vendar naj to ne ovira splošnega cilja, po katerem naj bi cenovne strukture odražale stroške. Vsi neto stroški obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve naj bodo izračunani na podlagi transparentnih postopkov.
- (20) Upoštevanje nematerialnih koristi pomeni, da se v monetarnem smislu ocenijo posredne koristi, ki jih podjetje pridobi zaradi svojega položaja izvajalca univerzalne storitve, in pri določitvi celotnega stroškovnega bremena odštejejo od neposrednih neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve.
- (21) Kadar obveznost zagotavljanja univerzalne storitve pomeni neupravičeno breme za podjetje, bi bilo treba državam članicam omogočiti, da vzpostavijo mehanizme za učinkovito povračilo neto stroškov. Povračilo z javnimi sredstvi je ena od metod povračila neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Prav tako je sprejemljivo, da določene neto stroške povrnejo vsi uporabniki na transparenten način z dajatvami na podjetja. Države članice naj imajo možnost financiranja neto stroškov različnih elementov univerzalne storitve z različnimi mehanizmi in/ali možnost financiranja neto stroškov nekaterih ali vseh elementov s katerim koli mehanizmom ali s kombinacijo obeh. Pri povračilu stroškov z dajatvami na podjetja naj države članice zagotovijo, da metoda razporeditve med njimi temelji na objektivnih in nediskriminacijskih merilih ter je v skladu z načelom sorazmernosti. To načelo ne preprečuje državam članicam, da bi izvzele nove ponudnike, ki še niso dosegli večje prisotnosti na trgu. Vsak mehanizem financiranja mora zagotavljati, da udeleženci na trgu prispevajo samo k financiranju obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in ne k drugim dejavnostim, ki niso neposredno povezane z zagotavljanjem obveznosti univerzalne storitve. Pri povračilnih mehanizmi naj se v vseh primerih upoštevajo načela prava Skupnosti, v primeru mehanizmov delitve pa zlasti načela nediskriminacije in sorazmernosti. Vsak

▼ B

mehanizem financiranja mora zagotavljati, da uporabniki v eni državi članici ne prispevajo za stroške univerzalne storitve v drugi državi članici, na primer kadar kličejo iz ene države članice v drugo.

- (22) Kadar se države članice odločijo financirati neto stroške obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve iz javnih sredstev, naj se razume, da to zajema financiranje iz javnofinančnih proračunov, vključno z drugimi finančnimi viri, kot so na primer državne loterije.

- (23) Neto stroški obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve se lahko razdelijo med vse ali nekatere posebne skupine podjetij. Države članice naj zagotovijo, da se pri mehanizmu delitve upoštevajo načela transparentnosti, najmanjšega izkrivljanja na trgu, nediskriminacije in sorazmernosti. Najmanjše izkrivljanje razmer na trgu pomeni, naj se prispevki povrnejo na način, ki čim bolj zmanjša vpliv finančnega bremena, ki ga nosijo končni uporabniki, na primer s čim širšo razporeditvijo prispevkov.

- (24) Nacionalni regulativni organi naj se sami prepričajo, da podjetja, ki imajo korist od financiranja univerzalne storitve, dovolj natančno opredelijo specifične elemente, za katere se zahteva tako financiranje, da bi utemeljili svojo zahtevo. Projekti držav članic za obračunavanje stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in njihovo financiranje naj se sporočijo Komisiji, ki preveri združljivost s Pogodbo. Za določene operaterje obstajajo pobude za povečanje ocenjenih neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Zato naj države članice zagotovijo učinkovito transparentnost in nadzor zneskov, ki se zaračunavajo za financiranje obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve.

- (25) Trgi komunikacij se še naprej razvijajo v smislu uporabljenih storitev in tehničnih sredstev, ki se uporabljajo za zagotavljanje storitev uporabnikom. Obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, ki so opredeljene na ravni Skupnosti, naj se občasno pregledajo, da bi se lahko predlagale spremembe ali nove opredelitve obsega. Pri takem pregledu naj se upošteva razvoj socialnih, komercialnih in tehnoloških pogojev ter dejstvo, naj bo vsaka sprememba obsega predmet dvojnega preizkusa storitev, ki so na voljo večini prebivalstva, s posledičnim tveganjem socialne izključenosti za tiste, ki si teh storitev ne morejo privoščiti. Pri vsaki spremembi obsega obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve naj se zagotovi, da se določene tehnološke izbire ne spodbujajo umetno bolj kot druge, da se podjetjem v tem sektorju ne naložijo nesorazmerna finančna bremena (s čimer bi bili ogroženi tržni razvoj in inovacije) ter da se finančno breme neupravičeno ne naloži potrošnikom z nižjimi dohodki. Vsaka sprememba obsega avtomatično pomeni, da se lahko vsak neto

▼B

strošek financira z metodami, ki jih dovoljuje ta direktiva. Državam članicam ni dovoljeno akterjem na trgu naložiti finančnih prispevkov za ukrepe, ki niso del obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Posamezne države članice se lahko prosto odločijo, ali bodo uvedle posebne ukrepe (zunaj okvira obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve) in jih financirale v skladu s pravom Skupnosti, vendar ne s prispevki akterjev na trgu.

- (26) Učinkovitejša konkurenca na vseh dostopnih in storitvenih trgih bo uporabnikom zagotovila večjo izbiro. Obseg učinkovite konkurence in izbire niha znotraj Skupnosti in niha tudi v državah članicah med geografskimi območji ter med dostopnimi in storitvenimi trgi. Nekateri uporabniki utegnejo biti popolnoma odvisni od zagotavljanja dostopa in storitev podjetja z znatno tržno močjo. Na splošno je zaradi učinkovitosti in za spodbujanje učinkovite konkurence pomembno, da storitve, ki jih zagotavlja podjetje z znatno tržno močjo, odražajo stroške. Zaradi učinkovitosti in socialnih razlogov naj tarife končnih uporabnikov odražajo pogoje povpraševanja in tudi stroškovne pogoje, če to ne povzroča izkrivljanja konkurence. Obstaja tveganje, da podjetje z znatno tržno močjo utegne ravnati na različne načine, da bi oviralo dostop na trg ali izkrivljalo konkurenco, na primer z zaračunavanjem previsokih cen, določanjem oderuških cen, obveznim združevanjem maloprodajnih storitev ali neupravičeno prednostno obravnavo nekaterih potrošnikov. Zato naj imajo nacionalni regulativni organi pooblastila, da kot zadnjo možnost in po ustrezni presoji naložijo podjetju z znatno tržno močjo regulativne ukrepe v maloprodaji. Zamejevanje cen, geografsko porazdeljevanje ali podobni instrumenti kot tudi neregulativni ukrepi, kot so javno dostopne primerjave maloprodajnih tarif, se lahko uporabljajo za doseganje dveh ciljev hkrati: pospeševanje učinkovite konkurence ob hkratnem izpolnjevanju javnega interesa, kot je ohranitev cenovne dostopnosti javno dostopnih telefonskih storitev za nekatere potrošnike. Dostop do ustreznih podatkov o stroškovnem računovodstvu je potreben, da lahko nacionalni regulativni organi izpolnijo svoje regulativne dolžnosti na tem področju, vključno z naložitvijo kakršnega koli tarifnega nadzora. Vendar naj se regulativni nadzor maloprodajnih storitev naloži samo, kadar nacionalni regulativni organi menijo, da z ustreznimi ukrepi v veleprodaji ali ukrepi glede izbire ali predizbire obratovalca ne bi dosegli cilja zagotovitve učinkovite konkurence in javnega interesa.
- (27) Kadar nacionalni regulativni organ naloži obveznosti za izvedbo sistema stroškovnega računovodstva, da bi podprl cenovni nadzor, lahko, če ima potrebno usposobljeno osebje, sam prevzame letno revizijo, s katero zagotovi skladnost s sistemom stroškovnega računovodstva, lahko pa zahteva, da revizijo opravi drugi usposobljeni organ, ki je neodvisen od zadevnega operaterja.
- (28) Za potrebno se šteje zagotovitev nadaljnje uporabe veljavnih predpisov v zvezi z minimalnim naborom storitev zakupljenih

▼B

vodov v zakonodaji Skupnosti o telekomunikacijah, zlasti v Direktivi Sveta 92/44/EGS z dne 5. junija 1992 o uporabi sistema zagotavljanja odprtosti omrežja pri zakupljenih vodih ⁽¹⁾, dokler nacionalni regulativni organi ne presodijo, da v skladu s postopki tržne analize, določenimi v Direktivi 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (Okvirna direktiva) ⁽²⁾, taki predpisi niso več potrebni, ker se je na njihovem ozemlju razvilo dovolj konkurenčno tržišče. Stopnja konkurence se glede minimalnega nabora verjetno razlikuje med različnimi trgi zakupljenih vodov in tudi med različnimi deli ozemlja. Pri izvajanju tržne analize naj nacionalni regulativni organi za vsak trg zakupljenih vodov posebej ocenijo minimalni nabor, pri čemer naj upoštevajo svojo geografsko dimenzijo. Storitve zakupljenih vodov so obvezne storitve, ki jih je treba zagotoviti brez uporabe kakršnih koli mehanizmov nadomestil. Zagotavljanje zakupljenih vodov zunaj minimalnega nabora zakupljenih vodov naj se ureja s splošnimi predpisi o maloprodaji in ne s posebnimi zahtevami glede zagotavljanja minimalnega nabora.

- (29) Nacionalni regulativni organi lahko na podlagi analize ustreznega trga zahtevajo od mobilnih operaterjev z znatno tržno močjo tudi, da omogočijo svojim naročnikom dostop do storitev katerega koli medomrežnega ponudnika javno dostopnih telefonskih storitev na podlagi „klica za klicem“ ali s predizbiro.

- (30) Pogodbe so pomembno orodje za uporabnike in potrošnike, da se zagotovi minimalna raven transparentnosti informacij in pravne varnosti. Večina izvajalcev storitev bo v konkurenčnem okolju sklepala pogodbe s svojimi strankami, ker je to iz gospodarskih razlogov zaželeno. Poleg določb te direktive se za transakcije potrošnikov v zvezi z elektronskimi omrežji in storitvami uporabljajo zahteve veljavne zakonodaje Skupnosti o varstvu potrošnikov v zvezi s pogodbami, zlasti Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v pogodbah s potrošniki ⁽³⁾ in Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov pri sklepanju pogodb pri prodaji na daljavo ⁽⁴⁾. Potrošniki naj predvsem uživajo minimalno raven pravne varnosti v pogodbenih razmerjih s svojim neposrednim ponudnikom telefonske storitve, tako da so pogodbeni določila, pogodbeni pogoji, kakovost storitve, pogoj za prekinitev pogodbe in prenehanje opravljanja storitve, ukrepi glede nadomestil ter reševanje sporov določeni v njihovih pogodbah. Kadar izvajalci storitev, razen neposredni ponudniki telefonske storitve, sklepajo pogodbe s potrošniki, je treba v te pogodbe prav tako vključiti iste informacije. Ukrepi za zagotovitev transparentnosti cen, tarif in pogojev bodo povečali možnost potrošnikov, da optimizirajo svojo izbiro in tako v polni meri izkoristijo konkurenco.

⁽¹⁾ UL L 165, 19.6.1992, str. 27. Direktiva, nazadnje spremenjena z Odločbo Komisije št. 98/80/ES (UL L 14, 20.1.1998, str. 27).

⁽²⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 33.

⁽³⁾ UL L 95, 21.4.1993, str. 29.

⁽⁴⁾ UL L 144, 4.6.1997, str. 19.

▼B

- (31) Končni uporabniki naj imajo dostop do javno dostopnih informacij o komunikacijskih storitvah. Države članice naj imajo možnost nadzorovanja kakovosti storitev, ki se ponujajo na njihovih ozemljih. Nacionalni regulativni organi naj imajo možnost sistematičnega zbiranja informacij o kakovosti storitev, ki so v ponudbi na njihovih ozemljih, na podlagi meril, ki omogočajo primerljivost med izvajalci storitev in državami članicami. Podjetja, ki zagotavljajo komunikacijske storitve in obratujejo v konkurenčnem okolju, verjetno sporočajo javnosti ustrezne in najnovejše informacije o svojih storitvah zaradi gospodarskih prednosti. Nacionalni regulativni organi pa naj imajo vseeno možnost zahtevati objavo takih informacij, kadar se pokaže, da te informacije javnosti niso dostopne v zadostnem obsegu.
- (32) Končnim uporabnikom naj se za sprejem digitalne televizije zjamči medobratovalnost za vso opremo, ki se prodaja v Skupnosti. Države članice naj imajo možnost zahtevati minimalne usklajene standarde za tako opremo. Taki standardi bi se lahko občasno prilagajali glede na tehnološki in tržni razvoj.
- (33) Zaželeno je omogočiti potrošnikom, da dosežejo čim boljše možno povezljivost digitalnih televizijskih sprejemnikov. Medobratovalnost je razvijajoči se koncept na dinamičnih trgih. Organi za standarde naj storijo vse potrebno za zagotovitev nadaljnjega razvoja ustreznih standardov skupaj z zadevnimi tehnologijami. Prav tako je pomembno, da so na televizijskih sprejemnikih na voljo konektorji, ki lahko prenašajo vse potrebne elemente digitalnega signala, vključno z audio in video podatki, informacije o pogojnem dostopu, informacije o storitvah, informacije o vmesniku aplikacijskega programa (API) in informacije o zaščiti pred kopiranjem. Ta direktiva zato zagotavlja, da operaterji omrežja, ponudniki storitev ali proizvajalci opreme ne omejujejo funkcionalnosti odprtega vmesnika za digitalne televizijske sprejemnike in se ta še naprej razvija v skladu s tehnološkim razvojem. Za prikaz in predstavitev digitalnih interaktivnih televizijskih storitev pomeni oblikovanje skupnega standarda s tržno usmerjenim mehanizmom korist za potrošnika. Države članice in Komisija lahko sprejmejo politične pobude, skladne s Pogodbo, da spodbudijo ta razvoj.
- (34) Vsi končni uporabniki naj imajo še naprej dostop do operaterjeve službe za pomoč uporabnikom, ne glede na to, kakšna organizacija zagotavlja dostop do javnega telefonskega omrežja.
- (35) Zagotavljanje imeniških storitev in imenikov je že odprto za konkurenco. Določbe te direktive dopolnjujejo določbe Direktive 97/66/ES z dajanjem pravice naročnikom do vključitve svojih osebnih podatkov v tiskani ali elektronski imenik. Vsi izvajalci storitev, ki dodeljujejo telefonske številke svojim naročnikom, morajo zagotavljati razpoložljivost ustreznih informacij na pravičen, stroškovno naravnan in nediskriminacijski način.

▼B

- (36) Pomembno je, da lahko uporabniki pokličejo enotno evropsko številko za klic v sili „112“ in vse druge nacionalne telefonske številke za klic v sili brezplačno po vsakem telefonu, vključno z javnimi plačilnimi telefoni, brez uporabe kakršnega koli plačilnega sredstva. Države članice bi že morale sprejeti vse potrebne organizacijske ukrepe, ki so najprimernejši za nacionalno delovanje sistemov klica v sili, da bi zagotovile ustrezno odgovarjanje na klice na to številko in ustrezno obravnavo teh klicev. Informacija o lokaciji kličočega, ki mora biti na voljo dežurnim službam, bo izboljšala raven zaščite in varnost uporabnikov storitev „112“ in pomagala dežurnim službam, kolikor je to tehnično izvedljivo, pri izpolnjevanju njihovih dolžnosti, če je zagotovljeno, da se klici in pripadajoči podatki pošljejo zadevnim dežurnim službam. Sprejemanje in uporaba takih podatkov naj bo v skladu z ustrezno zakonodajo Skupnosti o obdelavi osebnih podatkov. Stalne izboljšave informacijske tehnologije bodo postopno omogočile sočasno uporabo več jezikov v omrežjih po sprejemljivih cenah. To pa bo evropskim državljanom, ki uporabljajo številko za klic v sili „112“, zagotovilo dodatno varnost.
- (37) Preprost dostop do mednarodnih telefonskih storitev je bistvenega pomena za evropske državljane in evropska podjetja. „00“ je bila že določena kot standardna mednarodna telefonska dostopovna koda za Skupnost. Za klicanje med sosednimi kraji v čezmejnem prometu med državami članicami se lahko vzpostavi ali ohrani posebna ureditev. Mednarodna telekomunikacijska zveza (ITU) je v skladu s priporočilom ITU E.164 dodelila evropskemu telefonskemu številskemu prostoru (ETNS) kodo „3883“. Za zagotovitev povezave klicev z ETNS naj podjetja, ki upravljajo obratovanje javnih telefonskih omrežij, zagotovijo, da se klici s kodo „3883“ neposredno ali posredno povežejo z oskrbovalnimi omrežji ETNS-a, ki so opredeljena v ustreznih standardih Evropskega instituta za telekomunikacijske standarde (ETSI). Take dogovore o medomrežnem povezovanju naj urejajo določbe Direktive 2002/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju (Direktiva o dostopu) ⁽¹⁾.
- (38) Dostop končnih uporabnikov do vseh številskih virov v Skupnosti je temeljni predpogoj za enotni trg. Vključuje naj številke brezplačnih telefonskih klicev, številke premijskih storitev in druge negeografske številke, razen kadar se klicani naročnik odloči, da bo iz komercialnih razlogov omejil dostop iz nekaterih geografskih območij. Tarife, zaračunavane strankam, ki od zunaj kličejo v zadevno državo članico, niso nujno enake tarifam za stranke, ki kličejo znotraj te države članice.
- (39) Naprave za tonsko izbiranje in identifikacijo kličočega so navadno na voljo v sodobnih telefonskih centralah in se tako lahko vse pogostejše zagotavljajo po nizki ceni ali brezplačno. Tonsko izbiranje se vse bolj uporablja za interakcijo uporabnikov s posebnimi storitvami in napravami, vključno s storitvami z

⁽¹⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 7.

▼B

dodano vrednostjo, če pa te možnosti ni, uporabnik takih storitev ne more uporabljati. Od držav članic se ne zahteva, da naložijo obveznosti za zagotovitev teh naprav, če so naprave že na voljo. Z Direktivo 97/66/ES se varuje zasebnost uporabnikov pri razčlenjenem obračunavanju z zagotovitvijo možnosti za zaščito njihove pravice do zasebnosti, kadar se uporablja prikaz identitete kličočega. Razvoj teh storitev na vseevropski ravni bi koristil potrošnikom in ga ta direktiva spodbuja.

- (40) Prenosljivost številkl potrošnikom ključno olajšuje izbiranje in učinkovito konkurenco v konkurenčnem telekomunikacijskem okolju, tako da imajo končni uporabniki, ki to zahtevajo, možnost, da zadržijo svojo(-e) številko(-e) v javnem telefonskem omrežju neodvisno od organizacije, ki storitev izvaja. Ta direktiva pa ne zajema zagotavljanja prenosljivosti številkl med priključki na javno telefonsko omrežje na fiksnih in nefiksnih lokacijah. Vendar lahko države članice uporabijo določbe o prenašanju številkl med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji.

- (41) Učinek prenosljivosti številkl se bistveno poveča, če obstajajo transparentne informacije o tarifah za končne uporabnike, ki prenesejo svoje številke, in tudi za končne uporabnike, ki kličejo tiste, ki so svoje številke prenesli. Nacionalni regulativni organi naj, kadar je izvedljivo, omogočijo ustrezno transparentnost tarif kot del izvedbe prenosljivosti številkl.

- (42) Kadar nacionalni regulativni organi zagotovijo, da so cene za medomrežno povezovanje v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti številkl stroškovno naravnane, lahko upoštevajo tudi cene, ki so veljavne na primerljivih trgih.

- (43) Zdaj države članice nalagajo nekatere obveznosti prenosa v omrežjih za distribucijo radijskih ali televizijskih oddaj za javnost. Države članice naj imajo možnost, da za podjetja, ki so v njihovi pristojnosti, določijo sorazmerne obveznosti v interesu zakonitih javnih političnih stališč, vendar naj se take obveznosti naložijo samo, kadar je to potrebno za izpolnitev ciljev splošnega interesa, ki jih države članice jasno opredelijo v skladu s pravom Skupnosti, cilji pa naj bodo sorazmerni, transparentni in naj se redno pregledujejo. Obveznosti prenosa, naložene državam članicam, naj bodo sprejemljive, to pomeni, naj bodo sorazmerne in transparentne z vidika jasno opredeljenih ciljev splošnega interesa, in zanje bi lahko bilo, kadar je to primerno, zagotovljeno sorazmerno poplačilo. Take obveznosti prenosa lahko vključujejo prenos storitev, ki so namenjene zlasti ustreznemu dostopu uporabnikov invalidov.

- (44) Omrežja, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih oddaj v javnosti, vključujejo kabelska, satelitska in prizemna radio-difuzijska omrežja. Vključujejo lahko tudi druga omrežja, če znatno

▼B

število končnih uporabnikov uporablja taka omrežja kot svoje glavno sredstvo za sprejemanje radijskih in televizijskih oddaj.

- (45) Storitve, ki zagotavljajo vsebino, kot je ponudba za prodajo paketa z zvočno ali televizijsko radiodifuzijsko vsebino, niso zajete v skupni regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve. Za izvajalce takih storitev naj ne veljajo obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve v zvezi s temi dejavnostmi. Ta direktiva ne posega v ukrepe, sprejete na nacionalni ravni v skladu s pravom Skupnosti v zvezi s takimi storitvami.
- (46) Kadar država članica želi zagotoviti opravljanje drugih posebnih storitev na svojem celotnem nacionalnem ozemlju, naj se take obveznosti izvajajo na stroškovno učinkoviti podlagi in zunaj okvira obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Temu primerno lahko države članice sprejmejo dodatne ukrepe (kot je omogočanje razvoja infrastrukture ali storitev v primerih, ko se na trgu zahteve končnih uporabnikov ali potrošnikov ne rešujejo v zadovoljivem obsegu) v skladu s pravom Skupnosti. Kot odziv na pobudo Komisije „e-Europe“ je Evropski svet v Lizboni dne 23. in 24. marca 2000 pozval države članice, da zagotovijo vsem šolam dostop do interneta in do večpredstavnostnih virov.
- (47) V smislu konkurenčnega okolja naj nacionalni regulativni organi pri obravnavi vprašanj v zvezi s pravicami končnih uporabnikov upoštevajo vidike zainteresiranih strank, vključno z vidiki uporabnikov in potrošnikov. Na voljo naj bodo učinkoviti postopki za reševanje sporov med potrošniki na eni strani in podjetji, ki zagotavljajo javno dostopne komunikacijske storitve, na drugi strani. Države članice naj v celoti upoštevajo Priporočilo Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki veljajo za organe, odgovorne za izvensodne poravnave sporov potrošnikov⁽¹⁾.
- (48) Koregulacija bi lahko bila primeren način spodbujanja boljših standardov kakovosti in izboljšane izvajanja storitev. Koregulacija naj poteka po enakih načelih kot formalna regulacija, to pomeni, naj bo objektivna, utemeljena, sorazmerna, nediskriminacijska in transparentna.
- (49) V tej direktivi naj bodo predvideni elementi varstva potrošnikov, vključno z jasnimi pogodbenimi pogoji in rešitvijo sporov ter transparentnostjo tarif za potrošnike. Spodbuja naj tudi razširitev takih ugodnosti na druge kategorije končnih uporabnikov, zlasti malih in srednje velikih podjetij.
- (50) Določbe te direktive ne preprečujejo državi članici, da sprejme ukrepe, ki so utemeljeni na podlagi členov 30 in 46 Pogodbe in zlasti na podlagi javne varnosti, javnega reda in javne morale.

⁽¹⁾ UL L 115, 17.4.1998, str. 31.

▼B

- (51) Ker države članice ne morejo v celoti doseči ciljev predlaganih ukrepov in sicer ne morejo določiti skupne ravni univerzalne storitve v telekomunikacijah za vse evropske uporabnike in uskladiti pogojev za dostop do javnih telefonskih omrežij na fiksni lokaciji in njihove uporabe ter pripadajočih javno dostopnih telefonskih storitev, niti doseči usklajenega regulativnega okvira za elektronske komunikacijske storitve, elektronska komunikacijska omrežja in pripadajoče naprave, in ker se lahko ti cilji zaradi obsega učinkov bolje dosežejo na ravni Skupnosti, lahko Skupnost sprejme ukrepe v skladu z načeli subsidiarnosti, kot je določeno v členu 5 Pogodbe. V skladu z načelom sorazmernosti iz tega člena ta direktiva ne presega okvira, ki je potreben za dosego teh ciljev.
- (52) Ukrepe, potrebne za izvajanje te direktive, je treba sprejeti skladno s Sklepom Sveta 1999/468/ES z dne 28. junija 1999 o določitvi postopkov za uresničevanje Komisiji podeljenih izvedbenih pooblastil ⁽¹⁾ –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

POGLAVJE I

PODROČJE UPORABE, CILJI IN OPREDELITEV POJMOV

▼M1*Člen 1***Vsebina in področje uporabe**

1. V okviru Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) ta direktiva obravnava zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za končne uporabnike. Cilj je v celotni Skupnosti zagotoviti razpoložljivost zelo kakovostnih javno dostopnih storitev z učinkovito konkurenco in izbiro ter obravnavati okoliščine, v katerih potrebe končnih uporabnikov niso izpolnjene v zadovoljivem merilu na trgu. Ta direktiva vključuje tudi določbe o nekaterih vidikih terminalske opreme, vključno z določbami za olajšanje dostopa končnim uporabnikom invalidom.

2. V tej direktivi so določene pravice končnih uporabnikov in ustrezne obveznosti podjetij pri zagotavljanju javno dostopnih elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. V zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve v okolju odprtih in konkurenčnih trgov ta direktiva opredeljuje minimalni nabor storitev določene kakovosti, do katerih imajo z vidika specifičnih nacionalnih pogojev vsi končni uporabniki dostop po dostopni ceni, ne da bi se s tem izkrivljala konkurenca. V tej direktivi so določene tudi obveznosti glede zagotavljanja nekaterih obveznih storitev.

▼M2

3. Nacionalni ukrepi glede dostopa končnih uporabnikov do storitev in aplikacij prek elektronskih komunikacijskih omrežij ali njihove uporabe morajo spoštovati temeljne pravice in svoboščine fizičnih oseb, tudi glede zasebnosti in predpisanega postopka, kot je določeno

⁽¹⁾ UL L 184, 17.7.1999, str. 23.

▼M2

v členu 6 Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin.

▼M1

4. Določbe te direktive, ki urejajo pravice končnih uporabnikov, se uporabljajo brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v direktivah 93/13/EGS in 97/7/ES, ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti.

▼B*Člen 2***Opredelitev pojmov**

Za namene te direktive se uporablja opredelitev pojmov iz člena 2 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

Uporabljajo se tudi naslednje opredelitve pojmov:

(a) „javni plačilni telefon“ pomeni telefon, ki je na voljo najširši javnosti in za katerega uporabo so lahko plačilno sredstvo kovanci in/ali kreditne/bančne plačilne kartice in/ali predplačilne kartice, vključno s karticami za uporabo z izbiralnimi kodami;

▼M1

(c) „javno dostopna telefonska storitev“ pomeni storitev, ki je na voljo javnosti za neposredno ali posredno odpravljanje in sprejemanje nacionalnih ali nacionalnih in mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz nacionalnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja;

(d) „geografska številka“ pomeni številko iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, pri kateri ima en del njene številčne strukture geografski pomen, ki se uporablja za usmerjanje klicev na fizično lokacijo omrežne priključne točke (NTP);

(f) „negeografska številka“ pomeni številko iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, ki ni geografska številka. Med drugim vključuje številke mobilnih telefonov, številke brezplačnih telefonskih klicev in številke premijskih storitev.

▼B

POGLAVJE II

**OBVEZNOSTI ZAGOTAVLJANJA UNIVERZALNE STORITVE
VKLJUČNO S SOCIALNIMI OBVEZNOSTMI***Člen 3***Razpoložljivost univerzalne storitve**

1. Države članice zagotovijo, da so storitve iz tega poglavja na voljo z določeno kakovostjo vsem končnim uporabnikom na njihovem ozemlju, ne glede na zemljepisno lokacijo in ob upoštevanju posebnih nacionalnih pogojev po dostopni ceni.

▼B

2. Države članice določijo najučinkovitejši in najprimernejši pristop za zagotovitev izvedbe univerzalne storitve, pri čemer upoštevajo načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije in sorazmernosti. Poskušati morajo minimizirati izkrivljanje trga, še zlasti zagotavljanje storitev po cenah ali pod drugimi določili in pogoji, ki odstopajo od normalnih komercialnih pogojev, pri čemer pa varujejo javne interese.

▼M1*Člen 4***Zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in zagotavljanje telefonskih storitev**

1. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje vse razumne zahteve za priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji.

2. Zagotovljena priključitev mora podpirati govorne, faksimilne in podatkovne komunikacije z dovolj velikimi podatkovnimi hitrostmi, da omogočajo funkcionalen dostop do interneta, pri čemer se upoštevajo prevladujoče tehnologije, ki jih uporablja večina naročnikov, in tehnična izvedljivost.

3. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje vse smiselne zahteve za zagotavljanje telefonske storitve, javnosti dostopne prek omrežne priključitve iz odstavka 1, ki omogoča odpravljanje in sprejemanje nacionalnih in mednarodnih klicev.

▼B*Člen 5***Imeniške storitve in imeniki**

1. Države članice zagotovijo, da:

- (a) je končnim uporabnikom na voljo vsaj en izčrpen imenik v obliki, ki jo je odobril ustrezni organ, bodisi v tiskani bodisi v elektronski obliki ali v obeh, in se redno dopolnjuje, vendar vsaj enkrat na leto;
- (b) je vsem končnim uporabnikom, vključno z uporabniki javnih plačilnih telefonov, na voljo vsaj ena izčrpna imeniška služba.

▼M1

2. Imeniki iz odstavka 1 vključujejo vse naročnike javno dostopnih telefonskih storitev ob upoštevanju določb člena 12 Direktive 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

▼B

3. Države članice zagotovijo, da podjetje(-ja), ki zagotavlja(-jo) storitve iz odstavka 1, pri obravnavi informacij, ki jih je (so jih) prejel(-a) od drugih podjetij, uporablja(-jo) načelo nediskriminacije.

*Člen 6***▼M1****Javni plačilni telefoni in druge dostopovne točke za govorno telefonijo**

1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem obveznosti za zagotovitev, da so javni plačilni telefoni ali druge dostopovne točke za govorno telefonijo na voljo za izpolnitev razumnih potreb končnih uporabnikov v zvezi z geografsko pokritostjo, številom telefonov ali dostopnih točk do drugih vrst telekomunikacij, dostopnostjo uporabnikom invalidom in kakovostjo storitev.

▼B

2. Država članica zagotovi, da lahko njen nacionalni regulativni organ na podlagi posvetovanja z zainteresiranimi strankami iz člena 33 odloči, da ne bo naložil obveznosti iz odstavka 1 na celotnem ozemlju ali njenem delu, če je prepričan, da so te zmogljivosti ali primerljive storitve v glavnem že na voljo.

3. Države članice zagotovijo, da so klici v sili mogoči iz javnih plačilnih telefonov, da so brezplačni in brez uporabe kakršnega koli plačilnega sredstva, z uporabo enotne evropske številke klica v sili „112“ in drugih nacionalnih številk klica v sili.

▼M1*Člen 7***Ukrepi za končne uporabnike invalide**

1. Razen če se v skladu s poglavjem IV določijo obveznosti, s katerimi se doseže enakovreden učinek, sprejmejo države članice posebne ukrepe, s katerimi končnim uporabnikom invalidom zagotovijo enakovredno raven dostopa do storitev, opredeljenih v členu 4(3) in členu 5, in njihove cenovne dostopnosti, kot se zagotavlja drugim končnim uporabnikom. Države članice lahko nacionalnim regulativnim organom naložijo, da ocenijo splošne potrebe in posebne zahteve, vključno z obsegom in konkretno obliko tovrstnih posebnih ukrepov za končne uporabnike invalide.

2. Države članice ob upoštevanju nacionalnih pogojev sprejmejo posebne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da imajo tudi končni uporabniki invalidi možnost izbiranja med podjetji in izvajalci storitev, kot jo ima večina končnih uporabnikov.

3. Države članice pri izvajanju ukrepov iz odstavkov 1 in 2 spodbujajo skladnost z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu s členoma 17 in 18 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

▼B*Člen 8***Določitev podjetij**

1. Države članice lahko določijo eno ali več podjetij za zagotavljanje izvajanja univerzalne storitve, kot je določeno v členih 4, 5, 6 in 7 in, kadar je to primerno, tudi v členu 9(2), da se lahko pokrije celotno nacionalno ozemlje. Države članice lahko določijo različna podjetja ali skupine podjetij za zagotavljanje različnih elementov univerzalne storitve in/ali pokrivanje različnih delov nacionalnega ozemlja.

2. Kadar države članice določijo podjetja za opravljanje obveznosti zagotavljanja univerzalnih storitev na delu nacionalnega ozemlja ali na celotnem nacionalnem ozemlju, to storijo z učinkovitim, objektivnim, transparentnim in nediskriminacijskim mehanizmom določitve, pri čemer nobeno podjetje vnaprej ni izključeno iz določitve. Take metode določitve zagotavljajo, da se univerzalna storitev opravi na stroškovno učinkovit način in se lahko uporabijo kot sredstvo za določitev neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve v skladu s členom 12.

▼M1

3. Če namerava podjetje, določeno v skladu z odstavkom 1, prenesti znaten del ali celotna sredstva svojega krajevnega dostopovnega omrežja na ločeno pravno osebo pod drugim lastništvom, vnaprej pravočasno obvesti nacionalni regulativni organ, da lahko ta oceni učinke nameravane transakcije na zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in telefonskih storitev na podlagi člena 4. Nacionalni regulativni organ lahko naloži, spremeni ali umakne posebne obveznosti v skladu s členom 6(2) Direktive 2002/20/ES (Direktiva o odobritvi).

▼B*Člen 9***Dostopnost tarif****▼M1**

1. Nacionalni regulativni organi spremljajo razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki so v členih 4 do 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih bodisi zagotavljajo določena podjetja ali pa so na voljo na trgu, če v zvezi s temi storitvami ni določenih podjetij, zlasti v zvezi s porabniškimi cenami in prihodki v državi.

2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev zahtevajo, da določena podjetja zagotovijo potrošnikom tarifne opcije ali pakete, ki se razlikujejo od tistih, ki so zagotovljeni pod normalnimi tržnimi pogoji, zlasti, da se tudi osebam z nižjimi prihodki ali posebnimi socialnimi potrebami zagotovita dostop do omrežja iz člena 4(1) ali uporaba storitev, ki so v členu 4(3) ter členih 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja.

▼B

3. Države članice lahko zunaj okvira predpisov za določena podjetja o zagotavljanju posebnih tarifnih opcij ali o upoštevanju zamejitve cen ali geografske porazdelitve ali drugih podobnih shem zagotovijo podporo potrošnikom z nizkimi prihodki ali posebnimi socialnimi potrebami.

▼B

4. Države članice lahko zahtevajo od podjetij z obveznostmi po členih 4, 5, 6 in 7, da glede na nacionalne pogoje na celotnem ozemlju uporabijo enotne tarife, vključno z geografsko porazdelitvijo, ali da ravnajo v skladu z zamejitvijo cen.

5. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da so pogoji popolnoma transparentni ter da se objavijo in uporabljajo v skladu z načelom nediskriminacije, kadar mora določeno podjetje zagotoviti posebne tarifne opcije, enotne tarife, vključno z geografsko porazdelitvijo, ali upoštevati zamejitve cen. Nacionalni regulativni organi lahko zahtevajo, da se posebni sistemi spremenijo ali ukinejo.

*Člen 10***Nadzor izdatkov**

1. Države članice zagotovijo, da določena podjetja pri zagotavljanju zmogljivosti in storitev poleg tistih iz členov 4, 5, 6, 7 in 9(2) določijo pogoje tako, da naročniku ni treba plačati zmogljivosti ali storitev, ki niso potrebne ali se ne zahtevajo za zahtevano storitev.

2. Države članice zagotovijo, da določena podjetja z obveznostmi iz členov 4, 5, 6, 7 in 9(2) zagotovijo posebne zmogljivosti in storitve, določene v Delu A Priloge I, da lahko naročniki spremljajo in nadzorujejo izdatke ter preprečijo neupravičeno prekinitve storitve.

3. Države članice zagotovijo, da lahko ustrezni organ opusti zahteve iz odstavka 2 na celotnem nacionalnem ozemlju ali delu tega ozemlja, če je prepričan, da je zmogljivost v veliki meri na voljo.

*Člen 11***Kakovost storitve določenih podjetij**

1. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da vsa določena podjetja z obveznostmi po členih 4, 5, 6, 7 in 9(2), objavijo ustrezne in najnovejše informacije glede svojih zmogljivosti pri zagotavljanju univerzalne storitve po parametrih, definicijah in merilnih metodah za kakovost storitev iz Priloge III. Objavljene informacije je treba predložiti tudi nacionalnemu regulativnemu organu.

2. Nacionalni regulativni organi lahko med drugim opredelijo dodatne standarde kakovosti storitve, če so bili razviti ustrezni parametri, da se oceni zmogljivost podjetij pri izvajanju storitev za končne uporabnike invalide in potrošnike invalide. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da se objavijo in nacionalnemu regulativnemu organu dajo na voljo tudi informacije glede zmogljivosti podjetij v zvezi s temi parametri.

3. Nacionalni regulativni organi lahko poleg tega opredelijo vsebino, obliko in način objave informacij, da bi zagotovili končnim uporabnikom in potrošnikom dostop do izčrpnih, primerljivih in uporabnikom prijaznih informacij.

▼M1

4. Nacionalni regulativni organi so sposobni določiti cilje uspešnosti za podjetja z obveznostjo zagotavljanja univerzalnih storitev. Pri tem nacionalni regulativni organi upoštevajo mnenja zainteresiranih strank, zlasti tistih iz člena 33.

▼B

5. Države članice zagotovijo, da imajo nacionalni regulativni organi možnost spremljati, kako določena podjetja te ciljne zmogljivosti upoštevajo.

6. Če podjetje daljše obdobje ne izpolnjuje ciljnih zmogljivosti, to utegne povzročiti sprejetje posebnih ukrepov v skladu z Direktivo 2002/20/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o avtorizaciji elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev (Direktiva o avtorizaciji) ⁽¹⁾. Nacionalni regulativni organi lahko odredijo neodvisne revizije ali podobne preglede podatkov o zmogljivosti, ki jih plača zadevno podjetje, s čimer zagotovijo točnost in primerljivost podatkov, ki jih dajo na voljo podjetja z obveznostmi zagotavljanja univerzalnih storitev.

*Člen 12***Obračun stroškov za obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve**

1. Kadar nacionalni regulativni organi menijo, da lahko zagotavljanje univerzalne storitve, kot je določeno v členih 3 do 10, pomeni neupravičeno breme za podjetja, določena za zagotavljanje univerzalne storitve, izračunajo neto stroške za zagotavljanje te storitve.

Za ta namen nacionalni regulativni organi:

- (a) izračunajo neto stroške obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve v skladu z Delom A Priloge IV, pri čemer upoštevajo vsako tržno korist, ki jo pridobi podjetje, določeno za zagotavljanje univerzalne storitve; ali
- (b) uporabijo neto stroške zagotavljanja univerzalne storitve, določene z mehanizmom določanja v skladu s členom 8(2).

2. Računovodski izkazi in/ali druge informacije, ki pomenijo podlago za izračun neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve po odstavku 1(a), revidira ali preveri nacionalni regulativni organ ali organ, ki je neodvisen od zadevnih strank in ga odobri nacionalni regulativni organ. Rezultati obračuna stroškov in ugotovitve revizije so dostopni javnosti.

*Člen 13***Financiranje obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve**

1. Kadar nacionalni regulativni organi na podlagi izračuna neto stroškov iz člena 12 ugotovijo, da je podjetje neupravičeno obremenjeno, države članice na zahtevo določenega podjetja odločijo:

- (a) da bodo uvedle mehanizem za povračilo izračunanih neto stroškov podjetju iz javnih sredstev pod transparentnimi pogoji; in/ali

⁽¹⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 21.

▼B

(b) da bodo razdelile neto stroške obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve med ponudnike elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

2. Kadar se neto stroški razdelijo po odstavku 1(b), države članice vzpostavijo mehanizem delitve, ki ga upravlja nacionalni regulativni organ ali organ, ki je neodvisen od upravičencev in je pod nadzorom nacionalnega regulativnega organa. Lahko se financirajo le v skladu s členom 12 izračunani neto stroški obveznosti, ki so določene v členih 3 do 10.

3. V skladu z načeli Dela B Priloge IV se pri mehanizmu delitve upoštevajo načela transparentnosti, čim manjšega izkrivljanja trga, nediskriminacije in sorazmernosti. Države članice se lahko odločijo, da ne bodo zahtevale prispevkov od podjetij, katerih domači promet je pod določeno mejo.

4. Vse pristojbine, povezane z delitvijo stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, se razčlenijo in opredelijo za vsako podjetje posebej. Take pristojbine se ne naložijo ali zaračunavajo podjetjem, ki ne opravljajo storitev na ozemlju države članice, v kateri je bil uveljavljen mehanizem delitve.

*Člen 14***Transparentnost**

1. Če je vzpostavljen mehanizem delitve neto stroškov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve iz odstavka 13, nacionalni regulativni organi zagotovijo, da so načela za delitev stroškov in podrobnosti uporabljenega mehanizma dostopni javnosti.

2. Nacionalni regulativni organi ob upoštevanju predpisov Skupnosti in nacionalnih predpisov o poslovni tajnosti zagotovijo, da se objavi letno poročilo, v katerem so navedeni obračunani stroški obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, določeni prispevki vseh udeleženih podjetij in določene vse morebitne tržne koristi podjetja(-ij), ki je (so) določeno(-a) za opravljanje univerzalne storitve, če je bil sklad dejansko ustanovljen in če ta sklad deluje.

*Člen 15***Pregled obsega univerzalne storitve**

1. Komisija redno pregleduje obseg univerzalne storitve, zlasti zato, da bi predlagala Evropskemu parlamentu in Svetu, naj se obseg spremeni ali na novo opredeli. Prvič se pregled opravi v dveh letih po datumu začetka uporabe iz drugega pododstavka člena 38(1), potem pa na tri leta.

2. Ta pregled se opravi z vidika socialnega, ekonomskega in tehnološkega razvoja, pri čemer se med drugim upoštevajo mobilnost in podatkovne hitrosti z vidika prevladujočih tehnologij, ki jih uporablja večina naročnikov. Pregledovalni postopek se opravi v skladu s Prilogo V. Komisija predloži Evropskemu parlamentu in Svetu poročilo o rezultatu pregleda.

▼B

POGLAVJE III

▼M1**REGULATIVNI NADZORI PODJETIJ S POMEMBNO TRŽNO MOČJO
NA POSAMEZNIH MALOPRODAJNIH TRGIH****▼B***Člen 17***Regulativni nadzori maloprodajnih storitev****▼M1**

1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki so v skladu s členom 14 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) opredeljena kot podjetja s pomembno tržno močjo na zadevnem maloprodajnem trgu, ustrezne regulativne obveznosti:

- (a) če nacionalni regulativni organ na podlagi analize trga, opravljene v skladu s členom 16 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), ugotovi, da zadevni maloprodajni trg, opredeljen v skladu s členom 15 navedene direktive, ni učinkovito konkurenčen, in
- (b) če nacionalni regulativni organ ugotovi, da z obveznostmi, naloženimi v členih 9 do 13 Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu), ne bi bilo mogoče doseči ciljev iz člena 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

▼B

2. Obveznosti, naložene po odstavku 1, morajo temeljiti na naravi ugotovljenega problema, biti sorazmerne in utemeljene glede na cilje, ki so določeni v členu 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva). Naložene obveznosti lahko vključujejo zahteve, naj opredeljena podjetja ne zaračunavajo previsokih cen, ne ovirajo dostopa na trg ali ne omejujejo konkurence z določitvijo oderuških cen, prednostno ne obravnavajo določenih končnih uporabnikov ali neutemeljeno ne združujejo storitev. Nacionalni regulativni organi lahko pri teh podjetjih uporabijo ustrezne ukrepe zamejevanja maloprodajnih cen, ukrepe za nadzor individualnih tarif ali ukrepe za približevanje tarif stroškom ali cenam na primerljivih trgih, da bi zavarovali interese končnih uporabnikov in hkrati pospeševali učinkovito konkurenco.

▼M1**▼B**

4. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da se uporabljajo potrebni in ustrezni sistemi stroškovnega računovodstva, kadar je podjetje podvrženo uravnavanju maloprodajnih tarif ali drugim ustreznim maloprodajnim nadzorom. Nacionalni regulativni organi lahko opredelijo format in računovodsko metodologijo, ki ju je treba uporabiti. Skladnost s sistemom stroškovnega računovodstva preverja usposobljeni neodvisni organ. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da se vsako leto objavi izjava o skladnosti.

▼ B

5. Brez poseganja v člen 9(2) in člen 10 nacionalni regulativni organi ne uporabijo mehanizmov nadzora maloprodaje po odstavku 1 tega člena na geografskih trgih ali trgih uporabnikov, če so prepričani, da tam obstaja učinkovita konkurenca.

▼ M1▼ B

POGLAVJE IV

INTERESI IN PRAVICE KONČNIH UPORABNIKOV

▼ M1*Člen 20***Pogodbe**

1. Države članice zagotovijo, da imajo potrošniki in drugi končni uporabniki, ki to zahtevajo, pri naročanju na storitve, s katerimi se zagotovi priključitev na javno elektronsko komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, pravico do sklenitve pogodbe s podjetjem ali podjetji, ki takšno priključitev in/ali storitve zagotavljajo. V pogodbi se v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki navedejo najmanj naslednji podatki:

(a) ime in naslov podjetja;

(b) ponujene storitve, predvsem:

- ali se zagotavlja dostop do storitev v sili in informacije o lokaciji kličočega in vse omejitve v zvezi z zagotavljanjem storitev v sili iz člena 26,
- informacije o vseh drugih pogojih, ki omejujejo dostop do storitev in aplikacij in/ali njihovo uporabo, če so takšni pogoji dovoljeni v okviru nacionalne zakonodaje in v skladu z zakonodajo Skupnosti,
- minimalne ravni kakovosti ponujene storitve, vključno z rokom za začetno priključitev ter po potrebi drugimi kazalci kakovosti storitev, kot jih določijo nacionalni regulativni organi,
- informacije o vseh postopkih, ki jih vzpostavi podjetje za merjenje in oblikovanje prometa, da se tako izogne obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in informacije o morebitnih vplivih teh postopkov na kakovost storitve,
- vrste ponujenih vzdrževalnih del in zagotovljene storitve pomoči uporabnikom ter načini za vzpostavitev stika s to službo,
- vse omejitve ponudnika glede uporabe zagotovljene terminalske opreme;

(c) če obstaja obveznost na podlagi člena 25, možnosti naročnika, ali bo vključil svoje osebne podatke v imenik, in zadevni podatki;

▼ M1

- (d) podrobni podatki o cenah in tarifah, vključno z načini, na katere se lahko pridobijo ažurirane informacije o vseh veljavnih tarifah in dajatvah za vzdrževanje, možnimi načini plačila in vsemi razlikami v stroških glede na način plačila;
- (e) trajanje pogodbe ter pogoji za podaljšanje in prekinitev izvajanja storitev in pogodbe, vključno:
 - z vsako najkrajšo uporabo ali trajanjem, ki se zahteva za uporabo pogojev iz posebne ponudbe,
 - z vsemi stroški glede prenosljivosti števil in drugih identifikatorjev,
 - z vsemi stroški, nastalimi zaradi prekinitve pogodbe, vključno z vsemi povračili stroškov glede terminalske opreme;
- (f) vsak dogovor o nadomestilu in povračilu, ki velja, če niso izpolnjene ravni kakovosti storitev iz pogodbe;
- (g) način uvedbe postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 34;
- (h) vrsta ukrepov, ki so na voljo podjetju v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in izpostavljenosti.

Države članice lahko zahtevajo tudi, da mora pogodba vključevati vse informacije, ki jih v ta namen lahko dajejo zadevni javni organi o uporabi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za razširjanje škodljive vsebine ter o načinih zaščite osebne varnosti, zasebnosti in osebnih podatkov iz člena 21(4) in ki se navezujejo na ponujeno storitev.

2. Države članice zagotovijo, da imajo naročniki pravico, da ob objavi sprememb pogodbenih pogojev, ki so jih predlagala podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, odstopijo od pogodbe brez pogodbene kazni. Naročnike je treba o vsaki takšni spremembi obvestiti v primernem roku, najmanj pa en mesec vnaprej, hkrati pa jih je treba obvestiti tudi o njihovi pravici do odstopa od takšnih pogodb brez pogodbene kazni, če novih pogojev ne sprejmejo. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi lahko določijo obliko takšnega obvestila.

*Člen 21***Preglednost in objava informacij**

1. Države članice zagotovijo, da lahko njihovi nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki zagotavljajo javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, obveznost objave preglednih, primerljivih, ustreznih in ažuriranih informacij o veljavnih cenah in tarifah, o vseh stroških, povezanih s prekinitvijo pogodbe, ter o standardnih pogojih za dostop do in uporabo storitev, ki jih zagotavlja končnim uporabnikom in potrošnikom v skladu s Prilogo II. Take informacije se objavijo v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki. Nacionalni regulativni organi lahko določijo dodatne obveznosti glede načina objave teh informacij.

▼ **M1**

2. Nacionalni regulativni organi spodbujajo zagotavljanje primerljivih informacij, ki omogočijo končnim uporabnikom in potrošnikom, da neodvisno ocenijo stroške alternativnih vzorcev uporabe, na primer z interaktivnimi vodili ali podobnimi tehnikami. V primeru, da te možnosti na trgu niso dostopne brezplačno ali po razumni ceni, države članice zagotovijo, da jih nacionalni regulativni organi lahko dajo na voljo sami ali prek javnega naročila tretjim osebam. Tretje osebe imajo pravico do brezplačne uporabe informacij, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, za prodajo ali dajanje na voljo takšnih interaktivnih vodil ali podobnih tehnik.

3. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi podjetjem, ki zagotavljajo javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, naložijo obveznost, da med drugim:

- (a) zagotovijo naročnikom informacije o veljavnih tarifah glede katere koli številke ali storitve, ki je predmet posebnih pogojev oblikovanja cen; nacionalni regulativni organi lahko glede na posamezne kategorije storitev zahtevajo, da se takšne informacije posredujejo neposredno pred priključitvijo klica;
- (b) obvestijo naročnike o vseh spremembah glede dostopa do storitev v sili ali do informacij o lokaciji kličočega v okviru storitve, na katero so naročeni;
- (c) obvestijo naročnike o vseh spremembah glede pogojev, ki omejujejo dostop do storitev in aplikacij in/ali njihovo uporabo, če so takšni pogoji dovoljeni v okviru nacionalne zakonodaje in v skladu z zakonodajo Skupnosti;
- (d) zagotovijo informacije o vseh postopkih, ki jih vzpostavi ponudnik za merjenje in oblikovanje prometa, da se tako izogne obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in o morebitnih vplivih teh postopkov na kakovost storitve;
- (e) obvestijo naročnike o njihovi pravici, da se odločijo, ali bodo svoje osebne podatke vključili v imenik, in o vrstah zadevnih podatkov v skladu s členom 12 Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), in
- (f) redno obveščajo naročnike invalide o podrobnostih njim namenjenih izdelkov in storitev.

Če se zdi potrebno, lahko nacionalni regulativni organi spodbujajo samoregulativne ali koregulativne ukrepe, preden naložijo kakršno koli obveznost.

4. Države članice lahko zahtevajo, da podjetja iz odstavka 3 brezplačno širijo informacije javnega interesa obstoječim in novim naročnikom, če je to primerno, prek enakih sredstev, kot jih ponavadi sama uporabljajo za komuniciranje z naročniki. V tem primeru takšne informacije zagotovijo zadevni javni organi v standardizirani obliki, med drugim pa zajemajo naslednje teme:

▼ M1

- (a) najobičajnejše oblike uporabe elektronskih komunikacijskih storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za širjenje škodljive vsebine, zlasti kjer bi to lahko škodovalo spoštovanju pravic in svoboščin drugih, vključno s kršenjem avtorskih pravic in sorodnih pravic, ter njihove pravne posledice, in
- (b) načine zaščite pred tveganji za osebno varnost, zasebnost in osebne podatke pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev.

*Člen 22***Kakovost storitev**

1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi ob upoštevanju stališč zainteresiranih strani lahko od podjetij, ki zagotavljajo javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, zahtevajo, da za končne uporabnike objavijo primerljive, ustrezne in ažurirane informacije o kakovosti svojih storitev in o ukrepih za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide. Na zahtevo se informacije pred objavo predložijo tudi nacionalnemu regulativnemu organu.

2. Nacionalni regulativni organi lahko med drugim opredelijo kazalce kakovosti storitev, ki jih je treba meriti, ter vsebino, obliko in način objave informacij, vključno z morebitnimi mehanizmi za potrjevanje kakovosti, da zagotovijo končnim uporabnikom, vključno s končnim uporabniki invalidi, dostop do izčrpnih, primerljivih, zanesljivih in uporabnikom prijaznih informacij. Če je to primerno, bi se lahko uporabljali kazalci, opredelitve in merilne metode iz Priloge III.

3. Da bi preprečili poslabšanje storitev ter oviranje ali upočasnitev prometa v omrežjih, države članice omogočijo nacionalnim regulativnim organom, da lahko za podjetje ali podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja, določijo minimalne zahteve glede kakovosti.

Nacionalni regulativni organi pred določitvijo takšnih zahtev Komisiji pravočasno posredujejo povzetek razlogov za ukrepanje, predvidene zahteve in predlagan potek ukrepanja. Te informacije so na voljo tudi Organu evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC). Po pregledu informacij Komisija lahko pripravi opombe ali priporočila, zlasti da bi zagotovila, da predvidene zahteve ne bodo negativno vplivale na delovanje notranjega trga. Nacionalni regulativni organi pri odločanju glede zahtev v največji možni meri upoštevajo opombe in priporočila Komisije.

*Člen 23***Razpoložljivost storitev**

Države članice sprejmejo vse potrebne ukrepe, s katerimi zagotovijo kar največjo možno razpoložljivost javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo prek javnih komunikacijskih omrežij, v primerih izredno hude okvare na omrežju ali višje sile. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev neprekinjenega dostopa do storitev v sili.

▼ M1*Člen 23a***Zagotavljanje enakovrednosti pri dostopu in izbiri za končne uporabnike invalide**

1. Države članice omogočijo nacionalnim organom, da po potrebi določijo zahteve, ki jih morajo izpolnjevati podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, da bi končnim uporabnikom invalidom zagotovila:

- (a) dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, ki je enakovreden dostopu, ki ga ima večina končnih uporabnikov, in
- (b) možnost, da izbirajo med podjetji in storitvami, ki so na voljo večini končnih uporabnikov.

2. Države članice spodbujajo k razpoložljivosti terminalske opreme, ki omogoča potrebne storitve in funkcije, da bi se lahko sprejele in izvajale posebne ureditve za uporabnike invalide.

▼ B*Člen 24***Medobratovalnost potrošniške digitalne televizijske opreme**

V skladu z določbami Priloge VI države članice zagotovijo medobratovalnost potrošniške digitalne televizijske opreme, navedene v tej prilogi.

*Člen 25***► M1 Telefonske imeniške storitve ◀****▼ M1**

1. Države članice zagotovijo, da imajo naročniki javno dostopnih telefonskih storitev pravico do vpisa v javno dostopni imenik iz člena 5(1)(a) in da so njihove informacije na voljo ponudnikom imeniških storitev in/ali imenikov v skladu z odstavkom 2 tega člena.

▼ B

2. Države članice zagotovijo, da vsa podjetja, ki dodeljujejo telefonske številke naročnikom, izpolnijo vse primerne zahteve, da za zagotavljanje javno dostopnih imeniških storitev in imenikov dajo na voljo ustrezne informacije v dogovorjeni obliki in pod pravičnimi, objektivnimi, stroškovno naravnanimi in nediskriminacijskimi pogoji.

▼ M1

3. Države članice zagotovijo, da imajo vsi končni uporabniki, ki uporabljajo javno dostopno telefonsko storitev, dostop do imeniških storitev. Nacionalni regulativni organi lahko podjetjem, ki nadzorujejo dostop do končnih uporabnikov, naložijo obveznosti in pogoje za zagotavljanje imeniških storitev v skladu z določbami člena 5 Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu). Te obveznosti in pogoji morajo biti objektivni, pravični, nediskriminatorni in pregledni.

▼ **M1**

4. Države članice ne ohranijo nobenih regulativnih omejitev, ki preprečujejo končnim uporabnikom v eni državi članici neposreden dostop preko klica ali kratkega sporočila do imeniške storitve v drugi državi članici, in sprejmejo ukrepe za zagotovitev tega dostopa v skladu s členom 28.

5. Odstavki 1 do 4 se uporabljajo ob upoštevanju zahtev zakonodaje Skupnosti o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti ter zlasti člena 12 Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).

*Člen 26***Storitve v sili in enotna evropska številka za klic v sili**

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi končni uporabniki storitev iz odstavka 2, vključno z uporabniki javnih plačilnih telefonov, brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev pokličejo službe za storitve v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ in na katero koli drugo nacionalno številko za klic v sili, ki so jo določile države članice.

2. Države članice v posvetovanju z nacionalnimi regulativnimi organi, organi, odgovornimi za storitve v sili, in ponudniki zagotovijo, da podjetja, ki končnim uporabnikom zagotavljajo elektronsko komunikacijsko storitev odpravljanja nacionalnih klicev na številko ali številke iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, zagotovijo dostop do storitev v sili.

3. Države članice zagotovijo, da so klici na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ ustrezno odgovorjeni in obravnavani na način, ki je najprimernejši za delovanje njihovih sistemov klicev v sili. Na take klice se odgovarja in se jih obravnava vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na drugo nacionalno številko oziroma številke za klic v sili, če se take številke še naprej uporabljajo.

4. Države članice zagotovijo, da imajo končni uporabniki invalidi dostop do storitev v sili, ki je ekvivalenten dostopu drugih končnih uporabnikov. Pri ukrepih, sprejetih z namenom, bi končnim uporabnikom invalidom zagotovili možnost dostopa do storitev v sili med potovanjem po drugih državah članicah, se v kar največji meri upoštevajo evropski standardi in specifikacije, objavljeni v skladu z določbami člena 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva); ti ukrepi morajo državam članicam tudi omogočati, da lahko naložijo dodatne obveznosti, da bi uresničile cilje iz tega člena.

5. Države članice zagotovijo, da zadevna podjetja organu, ki je odgovoren za klice v sili, brezplačno dajo na voljo informacije o lokaciji kličevega, takoj ko organ sprejme klic. To velja za vse klice na enotno številko za klic v sili „112“. Države članice lahko določijo, da ta obveznost velja tudi za klice na nacionalne številke za klic v sili. Pristojni regulativni organi določijo merila za natančnost in zanesljivost zagotovljenih informacij o lokaciji kličevega.

▼ **M1**

6. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili „112“, zlasti prek pobud, ki so posebej namenjene osebam, ki potujejo iz ene države članice v drugo.

7. Komisija lahko po posvetovanju z BEREC sprejme tehnične izvedbene ukrepe, da zagotovi učinkovit dostop do storitev „112“ v državah članicah. Ti tehnični izvedbeni ukrepi se sprejmejo brez poseganja v organizacijo storitev v sili ali vplivanja nanjo, saj ta ostaja v izključni pristojnosti držav članic.

Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).

*Člen 27***Evropske telefonske dostopovne kode**

1. Države članice zagotovijo, da je koda „00“ standardna mednarodna dostopovna koda. Za klicanje med sosednjimi kraji prek meje med državama članicama se lahko vzpostavi ali ohrani posebna ureditev. Končne uporabnike na zadevnih lokacijah je treba o taki ureditvi natančno obvestiti.

2. Pravna oseba, ki je ustanovljena v Skupnosti in jo imenuje Komisija, ima izključno pristojnost za upravljanje, vključno z dodeljevanjem števil in promocijo evropskega telefonskega številskega prostora (ENTS). Komisija sprejme potrebna izvedbena pravila.

3. Države članice zagotovijo, da vsa podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, ki omogočajo mednarodne klice, obravnavajo vse klice v ENTS in iz njega po cenah, podobnim cenam za klice v drugo državo članico ali iz nje.

*Člen 27a***Usklajene številke za usklajene storitve družbenega pomena, vključno z dežurno telefonsko številko za pogrešane otroke**

1. Države članice spodbujajo uvedbo posebnih števil v območju oštevilčenja, ki se začneja s „116“, kot je opredeljeno v Odločbi Komisije 2007/116/ES z dne 15. februarja 2007 o rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začneja s „116“, za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo ⁽¹⁾. Na svojem ozemlju spodbujajo zagotavljanje storitev, za katere so te številke rezervirane.

2. Države članice zagotovijo, da končni uporabniki invalidi lahko v največji možni meri uporabljajo storitve s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja „116“. Ukrepi, sprejeti z namenom, da se končnim uporabnikom invalidom olajša dostop do teh storitev med

⁽¹⁾ UL L 49, 17.2.2007, str. 30.

▼ M1

potovanjem po drugih državah članicah, temeljijo na skladnosti z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu s členom 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

3. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi storitev s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja „116“, zlasti prek posebnih pobud za osebe, ki potujejo med državami članicami.

4. Države članice si poleg splošnih ukrepov v zvezi s številkami v območju oštevilčenja „116“, sprejetimi v skladu z odstavki 1, 2 in 3, kar se da prizadevajo, da imajo državljani dostop do dežurne telefonske številke za prijavo pogrešanih otrok. Ta storitev je na voljo na številki 116000.

5. Komisija lahko po posvetovanju z BEREC sprejme tehnične izvedbene ukrepe, da bi zagotovila učinkovito uvedbo območja oštevilčenja „116“ v državah članicah, predvsem dežurno številko „116000“ za prijavo pogrešanih otrok, vključno z dostopom za končne uporabnike invalide, ko potujejo po drugih državah članicah. Vendar je treba te tehnične izvedbene ukrepe sprejeti brez poseganja v organizacijo navedenih storitev in ne smejo vplivati nanje, saj ostajajo v izključni odgovornosti držav članic.

Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebistvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).

Člen 28

Dostop do števil in storitev

1. Kjer je to tehnično in gospodarsko izvedljivo in razen v primerih, ko se je klicani naročnik zaradi poslovnih razlogov odločil omejiti dostop kličočih, ki se nahajajo na določenem geografskem območju, države članice zagotovijo, da ustrezni nacionalni organi sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da imajo končni uporabniki možnost dostopa:

- (a) do storitev in njihove uporabe z uporabo negeografskih števil na ozemlju Skupnosti, in
- (b) do vseh števil, ki se zagotavljajo v Skupnosti, ne glede na to, katero tehnologijo ali napravo uporablja obratovalec, vključno s številkami v nacionalnih načrtih oštevilčenja držav članic, številkami iz ENTS in enotnimi mednarodnimi številkami brezplačnih telefonskih klicev (UIFN).

2. Države članice zagotovijo, da lahko ustrezni organi od podjetij, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, zahtevajo, da za vsak primer posebej blokirajo dostop do števil ali storitev, če je to utemeljeno zaradi goljufije ali zlorabe, in da zahtevajo, da v teh primerih ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev zadržijo ustrezne prihodke iz medsebojnih povezav ali drugih storitev.

▼B*Člen 29***Zagotavljanje dodatnih zmogljivosti****▼M1**

1. Države članice brez poseganja v člen 10(2) zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od vseh podjetij, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve in/ali dostop do javnih komunikacijskih omrežij, da dajejo na voljo vse ali del dodatnih zmogljivosti, naštetih v delu B Priloge I, če je to tehnično in ekonomsko izvedljivo, ter vse ali del dodatnih zmogljivosti, naštetih v delu A Priloge I.

▼B

2. Država članica se lahko odloči, da na delu svojega ozemlja ali na celotnem ozemlju ne bo upoštevala odstavka 1, če po upoštevanju mnenj zainteresiranih strank meni, da je dostop do teh zmogljivosti zadovoljiv.

▼M1

*Člen 30***Omogočanje zamenjave ponudnika**

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi naročniki s števkami iz nacionalnih načrtov telefonskega oštevilčenja, ki to zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja, v skladu z določbami iz dela C Priloge I.

2. Nacionalni organi zagotovijo, da je oblikovanje cen med operaterji in/ali ponudniki storitev v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti številk stroškovno naravnano in da morebitne neposredne dajatve naročnikov ne odvrčajo od spremembe ponudnika storitev.

3. Nacionalni regulativni organi ne naložijo maloprodajnih tarif za prenos števil na način, ki bi izkrivljaj konkurenco, na primer z določitvijo posebnih ali skupnih maloprodajnih tarif.

4. Prenos števil in njihovo poznejše aktiviranje se izvede v najkrajšem možnem času. Za naročnike, ki so podpisali pogodbo za prenos številke na novo podjetje, se številka v vsakem primeru aktivira v enem delovnem dnevu.

Pristojni nacionalni organi lahko brez poseganja v prvi pododstavek določijo celovit postopek prenosa števil, ob tem pa upoštevajo nacionalne določbe o pogodbah in tehnični izvedljivosti ter dejstvo, da morajo naročnikom zagotavljati neprekinjenost storitev. Prekinitev storitve med postopkom prenosa številke v vsakem primeru ne sme biti daljša od enega delovnega dneva. Pristojni nacionalni organi po potrebi zagotovijo zaščito naročnikov v celotnem postopku zamenjave ponudnika in poskrbijo, da se ponudnik ne zamenja proti volji naročnika.

Države članice zagotovijo, da se podjetjem naložijo primerne sankcije, vključno z dolžnostjo, da v primeru, če podjetja ali kdo drug v njihovem imenu prepozno prenese številko ali zlorabi prenos, naročnikom izplačajo nadomestilo.

▼M1

5. Države članice zagotovijo, da se v pogodbah, sklenjenih med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, ne zahteva začetnega zavezujočega obdobja, ki presega 24 mesecev. Države članice zagotovijo tudi, da podjetja ponudijo uporabnikom možnost, da podpišejo pogodbo za največ 12 mesecev.

6. Brez poseganja v najkrajše pogodbeno obdobje države članice zagotovijo, da pogoji in postopki za prekinitev pogodbe ne odvrčajo od zamenjave ponudnikov storitev.

▼B*Člen 31***Obveznosti prenosa****▼M1**

1. Države članice lahko naložijo podjetjem, ki so v njihovi pristojnosti in zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih radiodifuzijskih kanalov v javnosti, razumne obveznosti prenosa posebnih radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov in dopolnilnih storitev, zlasti za zagotovitev ustreznega dostopa končnim uporabnikom invalidom, kadar pomembno število končnih uporabnikov takih omrežij le te uporablja kot svoje glavno sredstvo za sprejem radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov. Takšne obveznosti se naložijo samo, če so potrebne za izpolnitev ciljev v splošnem interesu, kot jih jasno opredeli vsaka država članica, morajo pa biti sorazmerne in pregledne.

Države članice pregledajo obveznosti iz prvega pododstavka najpozneje v enem letu od 25. maja 2011, če države članice takšnega pregleda niso opravile že v predhodnih dveh letih.

Države članice redno pregledujejo obveznosti prenosa.

▼B

2. Niti odstavek 1 tega člena niti odstavek 3(2) Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu) ne posegata v možnost držav članic, da določijo morebitno ustrezno plačilo za ukrepe, sprejete v skladu s tem členom, pri čemer se zagotovi, da v podobnih okoliščinah ni diskriminacije pri obravnavi podjetij, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja. Kadar je plačilo predvideno, države članice zagotovijo, da se uporabi na sorazmeren in transparenten način.

POGLAVJE V

SPLOŠNE IN KONČNE DOLOČBE*Člen 32***Dodatne obvezne storitve**

Države članice se lahko odločijo, da poleg storitev v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, opredeljenih v Poglavju II, dajo na svojem ozemlju javnosti na voljo še dodatne storitve, vendar se v takih primerih ne odredi nikakršen kompenzacijski mehanizem, ki bi vključeval določena podjetja.

▼ B*Člen 33***Posvetovanje z zainteresiranimi strankami**▼ M1

1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi, kolikor je to primerno, upoštevajo stališča končnih uporabnikov, potrošnikov (predvsem potrošnikov invalidov), proizvajalcev in podjetij, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, o vprašanjih v zvezi z vsemi pravicami končnih uporabnikov in potrošnikov glede javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev, zlasti, kadar imajo pomemben vpliv na trg.

Države članice zlasti zagotovijo, da nacionalni regulativni organi vzpostavijo mehanizem posvetovanja, ki zagotavlja, da so v njihovih odločitvah o vprašanjih v zvezi s pravicami končnih uporabnikov in potrošnikov glede javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ustrezno upoštevani interesi potrošnikov na področju elektronskih komunikacij.

▼ B

2. Zainteresirane stranke lahko, kadar je to primerno, pod vodstvom nacionalnih regulativnih organov razvijejo mehanizme, ki vključujejo potrošnike, skupine uporabnikov in izvajalce storitev, da bi izboljšale splošno kakovost zagotavljanja storitev, med drugim z razvijanjem in nadzorovanjem pravil o ravnanju in obratovalnih standardov.

▼ M1

3. Brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti in ki spodbujajo cilje kulturne in medijske politike, kot so kulturna in jezikovna raznolikost ter pluralnost medijev, lahko nacionalni regulativni organi in drugi zadevni organi spodbujajo sodelovanje med podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, in med sektorji, ki so zainteresirani za spodbujanje zakonitih vsebin v okviru elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. To sodelovanje lahko vključuje tudi usklajevanje informacij javnega interesa, ki se predložijo v skladu s členom 21(4) in drugim pododstavkom člena 20(1).

▼ B*Člen 34***Izvensodno reševanje sporov**▼ M1

1. Države članice zagotovijo, da so na voljo pregledni, nediskriminatorni, preprosti in cenovno dostopni izvensodni postopki za obravnavo nerešenih sporov v zvezi s to direktivo med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, v zvezi s pogodbenimi pogoji in/ali izvajanjem pogodb o zagotavljanju takih omrežij in/ali storitev. Države članice sprejmejo ukrepe, s katerimi zagotovijo, da taki postopki omogočajo pravično in hitro reševanje sporov, in lahko, če je upravičeno, sprejmejo sistem povračila ali nadomestila. Taki postopki omogočajo nepristransko reševanje sporov in potrošnikom ne jemljejo pravice pravnega varstva na podlagi nacionalne zakonodaje. Države članice lahko te obveznosti razširijo na spore, ki vključujejo druge končne uporabnike.

▼B

2. Države članice zagotovijo, da njihova zakonodaja ne ovira ustanovitve uradov za pritožbe in izvajanja sprotnih storitev na ustreznih ozemeljski ravni, da bi omogočile potrošnikom in končnim uporabnikom dostop do reševanja sporov.

3. Kadar taki spori vključujejo stranke v različnih državah članicah, države članice uskladijo svoja prizadevanja za rešitev spora.

4. Ta člen ne posega v postopke nacionalnih sodišč.

▼M1*Člen 35***Prilagoditev prilog**

Ukrepe, namenjene spreminjanju nebitvenih določb te direktive in potrebne za prilagoditev prilog I, II, III in VI tehnološkemu razvoju ali spremembam tržnega povpraševanja, sprejme Komisija v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).

▼B*Člen 36***Postopki obveščanja, nadzorovanja in pregledovanja**

1. Nacionalni regulativni organi obvestijo Komisijo najpozneje do datuma začetka uporabe iz drugega pododstavka člena 38(1) in nemudoma v primeru kasnejših sprememb o imenih podjetij, ki so določena za zagotavljanje obveznosti univerzalne storitve po členu 8(1).

Komisija da te informacije na voljo v preprosto dostopni obliki in jih posreduje Odboru za komunikacije iz člena 37.

▼M1

2. Nacionalni regulativni organi obvestijo Komisijo o obveznostih zagotavljanja univerzalne storitve, naloženih podjetjem, ki so določena za izvajalce obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Komisijo je treba takoj obvestiti o vseh spremembah, ki vplivajo na te obveznosti, ali o spremembah pri podjetjih, ki jih zadevajo določbe te direktive.

▼B

3. Komisija redno pregleduje izvajanje te direktive ter o tem prvič poroča Evropskemu parlamentu in Svetu najpozneje tri leta po datumu začetka uporabe iz drugega pododstavka člena 38(1). Države članice in nacionalni regulativni organi posredujejo Komisiji informacije, ki so v ta namen potrebne.

▼M1*Člen 37***Postopek z odborom**

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

▼M1

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 Sklepa.

▼B*Člen 38***Prenos**

1. Države članice sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najpozneje do 24. julija 2003. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Te predpise uporabljajo od 25. julija 2003 dalje.

2. Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Načine sklicevanja določijo države članice.

3. Države članice sporočijo Komisiji besedilo predpisov nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva, ter vse nadaljnje spremembe teh predpisov.

*Člen 39***Začetek veljavnosti**

Ta direktiva začne veljati na dan objave v *Uradnem listu Evropskih skupnosti*.

*Člen 40***Naslovniki**

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

▼ **M1***PRILOGA I***OPIS ZMOGLJIVOSTI IN STORITEV IZ ČLENA 10 (NADZOR IZDATKOV), ČLENA 29 (DODATNE ZMOGLJIVOSTI) IN ČLENA 30 (OMOGOČANJE ZAMENJAVE PONUDNIKA)****Del A: Zmogljivosti in storitve iz člena 10****(a) Razčlenjeno obračunavanje**

Države članice morajo zagotoviti, da smejo nacionalni regulativni organi, ob upoštevanju zahtev ustrezne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, določiti osnovno raven razčlenjenih računov, ki jih morajo podjetja zagotoviti naročnikom brezplačno zato, da:

- (i) omogočijo preverjanje in nadzorovanje stroškov, ki nastanejo pri uporabi javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji in/ali pripadajočih javno dostopnih telefonskih storitev, in
- (ii) ustrezno spremljajo svojo porabo in izdatke ter imajo tako svoje račune pod primernim nadzorom.

Naročnikom se lahko za razumno ceno ali brezplačno ponudijo dodatne podrobnosti, če je to primerno.

Klici, ki so brezplačni za kličočega naročnika, vključno s klici na številko telefona za pomoč uporabnikom, se ne navajajo v razčlenjenem obračunu kličočega naročnika.

(b) Brezplačna selektivna zapora za izhodne klice, kratka sporočila premium SMS, druge podobne aplikacije, kjer je to tehnično izvedljivo, ali večpredstavnostna sporočila MMS

torej zmogljivost, pri kateri lahko naročnik od določenega podjetja, ki zagotavlja telefonske storitve, zahteva brezplačno zaporo določene vrste odhodnih klicev, kratkih sporočil premium SMS, večpredstavnostnih sporočil MMS ali drugih podobnih aplikacij ali določenih vrst števil.

(c) Sistemi predplačila

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da ponudijo potrošnikom načine za plačevanje dostopa do javnega komunikacijskega omrežja in uporabe javno dostopnih telefonskih storitev pod pogoji predplačila.

(d) Obročno odplačevanje priključnine

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da omogočijo potrošnikom odplačevanje priključitve na javno komunikacijsko omrežje na obroke, razporejene na daljše časovno obdobje.

(e) Neplačevanje računov

Države članice odobrijo in objavijo posebne, sorazmerne ukrepe, ki niso diskriminatorni, za kritje neplačil izdanih računov podjetij. S temi ukrepi je treba zagotoviti, da je naročnik ustrezno in vnaprej obveščen o vsaki posledični prekinitvi storitve ali odklopu. Razen v primeru goljufije, stalnih zamud pri plačilu ali stalnega neplačevanja je treba s temi ukrepi zagotoviti, kolikor je to tehnično izvedljivo, da je vsaka prekinitve storitve omejena na zadevno storitev. Odklop z omrežja zaradi neplačevanja računov naj se opravi šele po ustreznem opozorilu naročnika. Države članice lahko pred popolnim odklopom odobrijo obdobje z omejenimi storitvami, v katerem so dovoljeni samo klici, ki naročniku ne povzročajo stroškov (na primer klici na „112“).

▼ **M1**(f) *Nasvet glede tarif*

Zmogljivost, prek katere lahko naročniki od podjetja zahtevajo, da jim posredujejo informacije o morebitnih alternativnih nizko cenovnih tarifah, če so na voljo.

(g) *Nadzor stroškov*

Zmogljivost, prek katere podjetja nudijo druge načine, če nacionalni regulativni organi menijo, da so ustrezni, za nadzor stroškov za javno dostopne telefonske storitve, vključno z brezplačnimi opozorili potrošnikom v primeru nenavadnih in prekomernih vzorcev porabe.

Del B: Zmogljivosti iz člena 29(a) *Tonsko izbiranje ali DTMF (dvotonsko večfrekvenčno izbiranje)*

Javno komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne telefonske storitve podpirajo uporabo tonov DTMF, kot je opredeljeno v ETSI ETR 207 (tehničnem poročilu Evropskega instituta za telekomunikacijske standarde) za signaliziranje med koncema v celotnem omrežju znotraj države članice in med državami članicami.

(b) *Prikaz identitete kličočega*

Klicanemu se prikaže številka kličočega še pred prevzemom klica.

Ta zmogljivost naj se zagotovi v skladu z ustrezno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, zlasti v skladu z Direktivo 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).

Operaterji naj, če je to tehnično izvedljivo, zagotovijo podatke in signale, s čimer bi omogočili identificiranje kličočega in tonsko izbiranje čez meje držav članic.

Del C: Izvajanje določb o prenosljivosti števil iz člena 30

Zahteva, da lahko vsi naročniki s številkami iz nacionalnih načrtov oštevilčenja, ki tako zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja, se uporablja:

(a) pri geografskih številkah na določeni lokaciji, in

(b) pri negeografskih številkah na vsaki lokaciji.

Ta del se ne uporablja za prenos števil med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji.

▼ **M1***PRILOGA II***INFORMACIJE, KI JIH JE TREBA OBJAVITI V SKLADU
S ČLENOM 21****(PREGLEDNOST IN OBJAVA INFORMACIJ)**

Nacionalni regulativni organ morajo zagotoviti objavo informacij iz te priloge v skladu s členom 21. Nacionalni regulativni organ mora odločiti, katere informacije morajo objaviti podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve, in katere informacije mora objaviti sam, da lahko potrošniki izbirajo na podlagi prejetih informacij.

1. Ime(-na) in naslov(-i) podjetja(-ij)

To so imena in naslovi sedežev podjetij, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve.

2. Opis ponujenih storitev

2.1 Obseg ponujenih storitev

2.2 Standardne tarife z navedbo ponujenih storitev in vsebino posameznega tarifnega elementa (npr. dajatve za dostop, vse vrste dajatev za uporabo, dajatve za vzdrževanje), vključno s podrobnostmi o uporabljenih standardnih popustih ter posebnih in ciljnih tarifnih shemah, pa tudi z vsemi dodatnimi dajatvami ter stroški, povezanimi s terminalsko opremo

2.3 Politika odškodnin/povračil, vključno s posebnimi podrobnostmi vseh ponujenih odškodninskih/povračilnih shem

2.4 Vrste ponujenega vzdrževanja

2.5 Standardni pogodbeni pogoji, vključno z minimalnim pogodbenim rokom, prekinitvijo pogodbe in postopkov ter neposrednimi dajatvami v zvezi s prenosljivostjo števil in drugih identifikatorjev, če je to primerno

3. Mehanizmi reševanja sporov, vključno s tistimi, ki jih je razvilo podjetje

4. Informacije o pravicah glede univerzalne storitve, po potrebi vključno z zmogljivostmi in storitvami iz Priloge I

▼ **M1***PRILOGA III***KAZALCI KAKOVOSTI STORITEV**

Kazalci, opredelitve in merilne metode za dobavni čas in kakovost storitev iz členov 11 in 22

Za podjetja, ki zagotavljajo dostop do javnih komunikacijskih omrežij

KAZALEC (Opomba 1)	OPREDELITEV	MERILNA METODA
Dobavni čas za osnovni priključek	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Razmerje okvar na dostopni vod	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Čas popravila okvare	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Za podjetje, ki zagotavlja javno dostopne telefonske storitve

Čas vzpostavitve klica (Opomba 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Odzivni čas za imeniške storitve	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Delež delujočih javnih novičnih in kartičnih telefonov	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reklamacije računov	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Delež neuspešnih klicev (Opomba 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Številka različice ETSI EG 202 057-1 je 1.3.1 (julij 2008)

Opomba 1

Kazalci bi morali omogočiti analizo rezultatov na regionalni ravni (to pomeni ne manj kot raven 2 v Nomenklaturi statističnih teritorialnih enot (NUTS), ki jo je določil Eurostat).

Opomba 2

Države članice se lahko odločijo, da ne bodo zahtevale sprotnega dopolnjevanja informacij glede rezultatov za ta dva kazalca, če so na voljo dokazi o tem, da so rezultati na teh dveh področjih zadovoljivi.



PRILOGA IV

**IZRAČUN MOREBITNIH NETO STROŠKOV ZA OBVEZNOSTI
ZAGOTAVLJANJA UNIVERZALNE STORITVE IN VZPOSTAVITEV
MEHANIZMA ZA POVRAČILO ALI DELITEV STROŠKOV V
SKLADU S ČLENOMA 12 IN 13**

Del A: Izračun neto stroškov

Obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve so tiste obveznosti, ki jih država članica naloži podjetju in zadevajo zagotavljanje omrežja in storitve na celotnem določenem zemljepisnem območju, vključno, kadar se tako zahteva, s povprečnimi cenami na tem geografskem območju za zagotavljanje te storitve ali zagotavljanje posebnih tarifnih opcij za potrošnike z nižjimi dohodki ali posebnimi socialnimi potrebami.

Nacionalni regulativni organi morajo preučiti vsa sredstva za zagotovitev ustreznih spodbud za podjetja (določenih ali nedoločenih), da bi zagotovili stroškovno učinkovitost obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Pri izračunavanju je treba neto stroške obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve izračunati kot razliko med neto stroški določenega podjetja za obratovanje z obveznostmi zagotavljanja univerzalne storitve in neto stroški za obratovanje brez obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. To velja ne glede na to, ali je omrežje v določeni državi članici razvito v celoti ali pa se še razvija in širi. Ustrezno je treba upoštevati pravilno ocenitev stroškov, ki bi se jim vsako določeno podjetje izognilo, če ne bi bilo obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Pri izračunu neto stroškov naj se ocenijo koristi za operaterja univerzalne storitve, vključno z nematerialnimi koristmi.

Izračun mora temeljiti na stroških, ki se lahko pripišejo:

- (i) elementom določenih storitev, ki se lahko zagotavljajo le z izgubo ali pod takšnimi stroškovnimi pogoji, ki ne ustrezajo običajnim komercialnim standardom.

V to kategorijo so lahko vključeni elementi storitev, kot so dostop do telefonskih storitev v nujni, zagotavljanje določenih javnih plačilnih telefonov in nekaterih storitev ali opreme za invalidne osebe, itd.;

- (ii) posebnim končnim uporabnikom ali skupinam končnih uporabnikov, za katere se lahko ob upoštevanju stroškov zagotavljanja posebnega omrežja in posebne storitve, ustvarjenega prihodka in geografske porazdelitve cen, ki jo določi država članica, storitve zagotavljajo le z izgubo ali pod takšnimi stroškovnimi pogoji, ki ne štejejo med običajne komercialne standarde.

V to kategorijo so vključeni tisti končni uporabniki ali skupine končnih uporabnikov, ki jih komercialni operater brez obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve ne bi oskrboval.

Neto stroške posebnih vidikov obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve je treba izračunati ločeno, da se prepreči dvojno štetje vseh neposrednih ali posrednih koristi in stroškov. Celotne neto stroške obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve je treba za vsako podjetje izračunati kot vsoto neto stroškov, ki izhajajo iz posebnih komponent obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, pri čemer se upoštevajo vse nematerialne koristi. Nacionalni regulativni organ je odgovoren za preverjanje neto stroškov.

Del B: Povračilo vseh neto stroškov iz obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve

Za povračilo ali financiranje vseh neto stroškov iz obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve se zahteva, da določena podjetja z obveznostmi zagotavljanja univerzalne storitve prejmejo nadomestilo za storitve, ki jih opravljajo pod nekomercialnimi pogoji. Ker tako nadomestilo vključuje finančne prenose, morajo države članice zagotoviti, da se ti prenosi izvajajo objektivno, transparentno, nediskriminacijsko in sorazmerno. To pomeni, da naj prenosi povzročajo minimalno izkrivljanje konkurence in tržnega povpraševanja.

▼B

V skladu s členom 13(3) je treba pri mehanizmu delitve, ki temelji na skladu, uporabiti transparentno in nevtrarno sredstvo za zbiranje prispevkov, ki preprečuje nevarnost dvojnega obračunavanja prispevkov, tako za vložke in tudi izloške podjetij.

Neodvisni organ, ki upravlja sklad, mora biti odgovoren za zbiranje prispevkov podjetij, ki v državi članici štejejo med podjetja, ki so dolžna prispevati svoj delež k neto stroškom obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, in mora nadzorovati prenos zapadlih vsot in/ali administrativnih plačil podjetjem, ki so upravičena do prejema plačil iz sklada.

*PRILOGA V***POSTOPEK ZA PREGLED OBSEGA UNIVERZALNE STORITVE V SKLADU S ČLENOM 15**

Kadar Komisija obravnava vprašanje, ali naj pregleda obseg obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, mora upoštevati naslednje elemente:

- socialni in tržni razvoj glede na storitve, ki jih uporabljajo potrošniki,
- socialni in tržni razvoj glede na razpoložljivost in izbiro storitev za potrošnike,
- tehnološki razvoj glede na način izvajanja storitev za potrošnike.

Kadar Komisija obravnava vprašanje, ali naj spremeni ali ponovno opredeli obseg obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve, mora upoštevati naslednje elemente:

- ali so posebne storitve na voljo večini potrošnikov, jih večina potrošnikov uporablja in ali nezadostna razpoložljivost ali neuporaba s strani manjšine potrošnikov povzroča socialno izključenost, in
- ali prinašata razpoložljivost in uporaba posebnih storitev splošno skupno korist vsem potrošnikom, s čimer se zagotovi javno posredovanje, kadar se posebne storitve za javnost ne opravljajo pod normalnimi komercialnimi pogoji.



PRILOGA VI

MEDOBRATOVALNOST POTROŠNIŠKE DIGITALNE OPREME IZ ČLENA 24

1. *Enotni premešalni algoritem in nekodirani sprejem*

Vsa potrošniška oprema, ki je namenjena sprejemanju konvencionalnih digitalnih televizijskih signalov (npr. radiodifuzijske storitve prek kopenskega, kabelskega ali satelitskega prenosa, ki so prvenstveno namenjene fiksnemu sprejemu, na primer za DVB-T, DVB-C ali DVB-S), za prodajo ali najem ali je kako drugače na voljo v Skupnosti in s katero se lahko razmešajo digitalni televizijski signali, mora imeti naslednje značilnosti:

- omogočiti mora razmešanje takih signalov v skladu z enotnim evropskim premešalnim algoritmom, kot ga upravlja priznana evropska organizacija za standardizacijo, zdaj je to ETSI (Evropski institut za telekomunikacijske standarde),
- prikazati mora signale, ki so se prenašali kot čisti signali, pod pogojem, da najemnik pri najemu take opreme ravna v skladu z ustrezno najemno pogodbo.

2. *Medobratovalnost analognih in digitalnih televizijskih sprejemnikov*

Vsak analogni televizijski sprejemnik z vgrajenim zaslonom, katerega vidnostna diagonala slike meri več kot 42 cm in je na trgu Skupnosti za prodajo ali najem, mora imeti v skladu s standardom priznane evropske organizacije za standardizacijo vsaj en priključek za odprte vmesnike, kar pomeni, da omogoča preprosto priključitev perifernih naprav, zlasti dodatnih dekodirnikov in digitalnih sprejemnikov, kot je določeno v standardu CENELEC EN 50 049-1:1997.

Vsak televizijski sprejemnik z vgrajenim zaslonom, katerega vidnostna diagonala slike meri več kot 30 cm, ki je na trgu Skupnosti za prodajo ali najem, mora imeti vsaj en priključek za odprte vmesnike (bodisi ga je standardizirala priznana evropska organizacija za standardizacijo ali izpolnjuje standard, ki ga je ta organizacija sprejela, ali je v skladu z branžno specifikacijo), na primer enotni konektor vmesnika DVB, ki omogoča preprosto priključitev perifernih naprav in lahko prevaja vse elemente digitalnega televizijskega signala, vključno z informacijami o interaktivnih in pogojno dostopnih storitvah.