

Този документ е средство за документиране и не обвързва институциите

- **V** **ДИРЕКТИВА 2002/22/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА**
от 7 март 2002 година
относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните
съобщителни мрежи и услуги (Директива за универсалната услуга)
(ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 51)

Изменена със:

		Официален вестник		
		№	страница	дата
► <u>M1</u>	Директива 2009/136/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 година	L 337	11	18.12.2009 г.
► <u>M2</u>	Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година	L 310	1	26.11.2015 г.



**ДИРЕКТИВА 2002/22/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ
И НА СЪВЕТА**

от 7 март 2002 година

**относно универсалната услуга и правата на потребителите във
връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги
(Директива за универсалната услуга)**

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ
СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската
общност, и по-специално член 95 от него,

като взеха предвид предложението на Комисията ⁽¹⁾,

като взеха предвид становището на Икономическия и социален
комитет ⁽²⁾,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите ⁽³⁾,

в съответствие с процедурата, установена в член 251 от Догово-
ра ⁽⁴⁾,

като имат предвид, че:

- (1) Либерализацията на далекосъобщителния отрасъл и все по-голямата конкуренция и избор на съобщителни услуги вървят успоредно с действията за създаване на хармонизирана регулаторна рамка, която осигурява предоставянето на универсална услуга. Концепцията за универсалната услуга следва да се развива, за да отразява напредъка в технологиите, развитието на пазара и промените в потребителското търсене. Регулаторната рамка, установена за пълна либерализация на далекосъобщителния пазар през 1998 година в Общността, определи минималния обхват на задълженията за универсална услуга и установи правилата за нейното остойностяване и финансиране.
- (2) Съгласно член 153 от Договора, Общността трябва да допринесе за закрилата на потребителите.
- (3) Общността и нейните държавите-членки са поели ангажименти за регулаторната рамка на далекосъобщителните мрежи и услуги в рамките на споразумението на Световната търговска организация (СТО) за основните далекосъобщения. Всяка държава-членка на СТО има право да определи вида задължението за универсална услуга, която желае да поддържа. Такива задължения няма да се смятат за насочени против конкуренцията сами по себе си при условие че административно се управляват прозрачно, без допускане на дискриминация и неутрално по отношение на конкуренцията, както и че не са по-голямо затруднение, отколкото е необходимо за определения от държавата-членка вид на универсалната услуга.
- (4) Гарантирането на универсална услуга (т.е. предоставянето на определен минимум от услуги на всички крайни потребители на поносима цена) може да предполага предоставяне на

⁽¹⁾ ОВ С 365 Е, 19.12.2000 г., стр. 238 и ОВ С 332 Е, 27.11.2001 г., стр. 292.

⁽²⁾ ОВ С 139, 11.5.2001 г., стр. 15.

⁽³⁾ ОВ С 144, 16.5.2001 г., стр. 60.

⁽⁴⁾ Становище на Европейския парламент от 13 юни 2001 г. (все още не публикувано в *Официален вестник*), Обща позиция на Съвета от 17 септември 2001 г. (ОВ С 337, 30.11.2001 г., стр. 55) и Решение на Европейския парламент от 12 декември 2001 г. (все още не публикувано в *Официален вестник*). Решение на Съвета от 14 феврури 2002 г.

▼B

някои услуги на някои потребители на цени, които се отклоняват от получените се в резултат на нормалните пазарни условия. Въпреки това компенсациите за предприятия, определени да предоставят такива услуги при подобни обстоятелства, не бива да водят до нарушаване на конкуренцията, при условие че определените предприятия се компенсират за специфичните нетни разходи и при условие че затруднението на нетните разходи се възстановява по неутрален за конкуренцията начин.

- (5) На конкурентния пазар определени задължения следва да се прилагат за всички предприятия, които предоставят обществени телефонни услуги на определени обекти, а други следва да се прилагат само за предприятията със значителна пазарна сила или предприятията, определени като оператори на универсална услуга.
- (6) Крайната точка на мрежата представлява границата за целите на регулирането между регулаторната рамка за електронните съобщителни мрежи и слуги и регулирането на крайните далекосъобщителни съоръжения. За определянето на местоположението на мрежовата крайна точка отговарят националните регулаторни органи по предложение на съответните предприятия, когато това е необходимо.
- (7) Държавите-членки следва да продължат да гарантират предоставянето на услугите, установени в глава II, със специфичното качество на всички крайни потребители на тяхната територия, независимо от географското им местоположение, и на поносима цена в светлината на специфичните национални условия. В рамките на задълженията за универсалната услуга и в светлината на националните особености, държавите-членки могат да предприемат специфични мерки за потребителите в селските или географски отдалечените райони, за да гарантират техния достъп до услугите, установени в глава II, и поносимите им цени, както и да гарантират достъпа при условията на равнопоставеност, и по-специално за възрастните, инвалидите и хората със специфични социални потребности. Такива мерки могат да включват също така мерки, директно насочени към потребителите със специфични социални потребности и подпомагане на определени потребители, например чрез конкретни мерки, предприемани след проверка на индивидуални молби, като тези за погасяване на задължения.
- (8) Основно изискване на универсалната услуга е да предоставя, по молба на потребителите, връзка с обществената телефонна мрежа на определен обект и на поносима цена. Изискването се ограничава до единствена теснолентова мрежова връзка, чието предоставяне може да бъде ограничено от държавите-членки до основното местоположение/местожителство на крайния потребител без да се разширява до Цифровата мрежа с интеграция на услугите (ISDN), която предоставя две или повече връзки с възможност да бъдат едновременно използвани. Не следва да съществуват никакви ограничения за техническите средства, използвани за осигуряване на връзката, като се допускат жични и безжични технологии, нито ограничения, при които операторите да предоставят задължения за универсалната услуга изцяло или частично. Връзките с обществената телефонна мрежа на определен обект следва да бъдат в състояние да поддържат пренос на глас и данни при достатъчна скорост за достъп до услуги в реално време като например услугите чрез обществения Интернет. Скоростта на достъпа до Интернет за даден потребител може да зависи от редица фактори, включително от връзката на доставчика/доставчиците на Интернет, както и

▼B

приложението, за което е използвана връзката. Скоростта на преноса на данни, която може да се поддържа от една теснолентова връзка с обществената телефонна мрежа, зависи от възможностите на крайните съоръжения на абоната, както и от връзката. Ето защо не е уместно да се установи конкретна скорост за пренос на данни или битове на ниво Общност като цяло. Предлаганите в момента модеми, работещи в разговорна честотна лента, обикновено предлагат скорост на пренос на данни 56 kbits/s и използват автоматична корекция на скоростта с оглед на променливото качество на линиите, като в резултат на това постигнатата скорост за пренос на данни може да бъде и по-ниска от 56 kbits /s. От една страна се изисква гъвкавост, за да се даде възможност на държавите-членки да предприемат при необходимост мерки, за да гарантират способността на връзките да поддържат такава скорост, и от друга страна да се даде възможност на държавите-членки да допускат по-ниски скорости под тази горна граница от 56 kbits /s, с цел да могат примерно да се възползват от възможностите на безжичните технологии (включително клетъчни безжични технологии) за предоставяне на универсалната услуга на по-голяма част от населението. Това може да има особено значение в някои от новоприсъединяващите се страни, където разпространението на традиционните телефонни връзки между домакинствата остава относително ограничено. В определени случаи, при които връзката към обществената телефонна мрежа на определен обект е очевидно недостатъчна, за да поддържа задоволителен достъп до Интернет, държавите-членки следва да бъдат в състояние да изискват услугата да бъде подобрена до равнището, предлагано на мнозинството от абонатите, и да осигури достатъчна скорост за пренос на данни с оглед на достъпа до Интернет. Когато тези специфични мерки водят до нетни загуби за съответните потребители, нетният ефект може да бъде включен във всяко изчисление на нетните разходи при задължението за предоставяне на универсална услуга.

- (9) Разпоредбите на настоящата директива не са пречка за държавите-членки при определянето на различни предприятия за доставчици на мрежови и сервизни елементи от универсалната услуга. От определените предприятия, предоставящи мрежови елементи може да се изискват строителни работи и поддръжка, каквито са необходими и пропорционални за удовлетворяването на всички разумни молби за свързването на определен обект към обществената телефонна мрежа и за достъп до обществените телефонни услуги на определен обект.
- (10) Поносима цена означава цена, определена от държавите-членки на национално равнище с оглед на специфичните национални условия, която може да включва определяне на единни тарифи, независимо от местоположението, или специални тарифни с оглед на нуждите на потребителите с ниски доходи. Поносимостта на цената за отделните потребители е свързана с тяхната способност да следят и контролират своите разходи.
- (11) Информацията в указателите и справочната услуга представляват важно средство за достъп до обществените телефонни услуги и част от задължението за предоставяне на универсална услуга. Потребителите и ползвателите изискват комплексни указатели и справочна услуга за всички регистрирани телефонни абонати и техните номера (включително определени и мобилни номера), като информацията да бъде

▼B

предоставена без определени предпочитания. Директива 97/66/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 15 декември 1997 г. относно обработката на личните данни и защитата на неприкосновеността на личния живот в телекомуникационния сектор ⁽¹⁾ гарантира правото на абонатите за защита на личната им сфера по отношение на включването на лични данни в обществените телефонни указатели.

- (12) За гражданите е важно да бъдат предоставяни обществени платени телефони, а за потребителите да могат да избират аварийни телефонни номера, и по-специално единния европейски номер за спешни повиквания („112“) бесплатно от всеки телефон, включително от обществени платени телефони, без да се ползват никакви начини за плащане. Недостатъчната информация за съществуването на номер „112“ лишава гражданите от допълнителната сигурност, която той гарантира на европейско ниво, особено по време на тяхното пътуване в други държави-членки.
- (13) Държавите-членки следва да предприемат необходими мерки с цел да се гарантира достъпност и поносима цена на всички обществени телефонни услуги на определен обект за инвалиди и потребители със специфични социални потребности. Специфичните мерки за инвалидите могат да включват, ако е необходимо, достъпни за тях обществени телефони, обществени текстови телефони или равностойни мерки за глухи и хора с увреден говор, предоставяне на услуги като безплатна справочна услуга или равностойни мерки за незрящи или лица с увредено зрение, както и предоставяне на подробни сметки в алтернативен формат по молба на незрящи и лица с увредено зрение. Специфични мерки могат да се налагат и за осигуряване на достъп на инвалиди и потребители със специфични социални потребности до аварийния номер „112“ и възможности за избор между различни оператори или доставчици на услуги, както на останалите потребители. Разработени са стандарти за качеството на услугата по редица параметри за оценка на получените от абонатите услуги и степента, до която определените за предоставяне на универсална услуга оператори постигат набеязаните стандарти. Все още не съществуват стандарти за качеството на услугата, предоставяна на инвалиди. Трябва да бъдат разработени стандарти за изпълнението и релевантните параметри за инвалиди, както е предвидено в член 11 от настоящата директива. Освен това националните регулаторни органи следва да имат право да изискват публикуване на данни за качеството на изпълнените услуги, ако и когато се разработят такива стандарти и параметри. Доставчикът на универсална услуга следва да не предприема мерки, които да попречат на потребителите пълноценно да се възползват от услугите, предлагани от различни оператори или различни доставчици, в съчетание със собствените му услуги, предлагани като част от универсалната услуга.
- (14) Значението на достъпа и използването на обществената телефонна мрежа на определен обект е толкова голямо, че следва да бъде на разположение на всеки, който изразява разумно желание за това. В съответствие с принципа на правомощията за определяне на допълнителни данъци, държавите-членки вземат решение на основата на обективни критерии кои предприятия имат задължения за предоставяне на универсална услуга за целите на настоящата директива, като при необходимост вземат предвид способността и желанието на предприятията да поемат задължения за предоставяне на универсална услуга изцяло или частично.

⁽¹⁾ ОВ L 24, 30.1.1998 г., стр. 1.

▼B

Важно е тези задължения да бъдат изпълнявани по най-ефективен начин, така че потребителите по принцип да плащат цени, съответстващи на ефективната себестойност. Важно е също така операторите на универсалната услуга да поддържат целостта на мрежата, както и непрекъснатостта и качеството на услугата. Развитието на по-голяма конкуренция и по-широк избор създават по-големи възможности задълженията за предоставяне на универсална услуга да бъдат изпълнявани изцяло или частично от предприятия извън кръга на тези, които притежават значителна пазарна сила. Затова задълженията за предоставяне на универсална услуга могат в някои случаи да бъдат възлагани на оператори, които показват най-икономични средства за осигуряване на достъп и услуги, включително чрез конкурсни или сравнителни процедури за подбор. Съответните задължения могат да бъдат включени като условия в разрешенията за предоставяне на обществени услуги.

- (15) Държавите-членки следва да следят положението на потребителите във връзка с използването на обществените телефонни услуги и по-специално във връзка с поносимостта на цената. Поносимостта на цената на телефонната услуга е свързана с информацията, която потребителите получават по отношение на разходите за използване на телефон, както и относителната цена за използването на телефон в сравнение с останалите услуги, както и с възможността им да контролират своите разходи. Следователно поносимостта на цената означава да се дадат права на потребителите чрез задължения, наложени върху предприятията, на които са възложени задължения за предоставяне на универсална услуга. Тези задължения включват определено равнище на подробности в сметките, възможност потребителите изборително да блокират определени повиквания (например скъпи повиквания на специални услуги), възможността за потребителите да контролират разходите си чрез предплащане и възможност потребителите да приспадат предварително първоначалните такси за свързване. Може да се наложи подобни мерки да бъдат преразглеждани и променени с оглед на развитието на пазара. Сегашните условия не налагат изискванията за операторите със задължения за предоставяне на универсална услуга да предупреждават абонатите, когато е надвишен предварително определен лимит за разходите или се наблюдава необичайна схема на повикванията. Преглед на съответните законодателни разпоредби следва да провери евентуалната необходимост абонатите да бъдат предупреждавани при възникване на подобни причини.
- (16) Освен в случаите на системни закъснения при плащането или неплащане, потребителите следва да бъдат защитени срещу незабавно изключване от мрежата, основаващо се на неплатени сметки, като особено в случаите на спорове относно високи сметки за специални услуги те следва да продължат да имат достъп до основните телефонни услуги до решаването на спорните въпроси. Държавите-членки могат да вземат решение достъпът да бъде продължен, само ако абонатът продължава да плаща абонаментната такса.
- (17) Качеството и цената представляват ключови фактори на конкурентния пазар и националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние да следят постигнатото качество на услугата от предприятията, определени да имат задължения за предоставяне на универсална услуга. Във връзка с качеството на услугата, постигнато от тези предприятия, националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние да предприемат подходящи мерки, когато

▼B

сметнат това за необходимо. Освен това националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние да следят постигнатото качество на услугата от другите предприятия, които предоставят обществени телефонни мрежи и/или обществени телефонни услуги на абонати на определени обекти.

- (18) Държавите-членки следва, ако е необходимо, да създават механизми за финансиране на нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга, когато се докаже, че задълженията могат да се изпълняват единствено на загуба или по нетна себестойност, която излиза извън обичайните търговски стандарти. Важно е да се гарантира, че нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга са правилно изчислени и че всяко финансиране се извършва с минимално изкривяване за пазара и предприятията, както и че то е съвместимо с разпоредбите на членове 87 и 88 от Договора.
- (19) Всяко изчисляване на нетните разходи за универсалната услуга следва да вземе предвид разходите и приходите, както и нематериалните ползи в резултат на предоставянето на универсална услуга, но не бива да попречи на общата цел да се гарантира, че ценовите структури отразяват разходите. Всички нетни разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга следва да се изчисляват на основата на прозрачни процедури.
- (20) Отчитането на нематериалните ползи означава, че разчетите в стойностно изражение на непреките ползи за предприятието благодарение на положението му като доставчик на универсална услуга следва да бъдат приспаднати от преките нетни разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга с цел да се определи нетната тежест на разходите.
- (21) Когато задължението за предоставяне на универсална услуга представлява прекомерна тежест за дадено предприятие, уместно е да се позволи на държавите-членки да създадат механизми за ефективно възстановяване на нетните разходи. Възстановяването чрез обществени фондове представлява един от методите за възстановяване на нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга. Разумно е също така установените нетни разходи да бъдат възстановени от всички потребители по прозрачен начин чрез такси за предприятията. Държавите-членки следва да финансират нетните разходи за различните елементи на универсалната услуга чрез различни механизми и/или да финансират нетните разходи за всички елементи или част от тях чрез един от посочените механизми или съчетание от двата механизма. В случай на възстановяване на разходите те се възстановяват чрез такси за предприятията, държавите-членки следва да гарантират, че методът за разпределение на разходите между тях се основава на обективни критерии без допускане на дискриминация и съответства на принципа на пропорционалност. Този принцип не възпрепятства държавите-членки да изключват нови участници на пазара, които все още не са постигнали съществено пазарно присъствие. Всеки механизъм на финансиране следва да гарантира, че участниците на пазара допринасят само за финансирането на задълженията за предоставяне на универсална услуга, а не и за други дейности, които не са пряко свързани с тях. Механизмите за възстановяване на разходите следва във всички случаи да зачитат принципите на правото на Общността и по-специално в

▼B

случаите на механизми за споделяне на разходите да зачитат принципите на недопускане на дискриминация и пропорционалност. Всеки механизъм на финансиране следва да гарантира, че потребителите в една държава-членка не покриват разходи за универсалната услуга в друга държава-членка примерно при извършени от тях повиквания от една държава-членка в друга.

- (22) Когато държавите-членки вземат решение за финансиране на нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга от обществени фондове, това означава финансиране от общия държавен бюджет, включително други източници за обществено финансиране като например държавната лотария.
- (23) Нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга могат да се поделят между всички предприятия или определени групи предприятия. Държавите-членки следва да гарантират, че механизмите на споделяне на разходите зачитат принципите на прозрачност, минимално изкривяване на пазара, недопускане на дискриминация и пропорционалност. „Минимално накърняване на пазара“ означава, че внесените средства следва да се възстановяват по начин, който свежда до възможния минимум въздействието на финансовата тежест върху крайните потребители, например чрез колкото е възможно по-широко разпределяне на участието във възстановяването.
- (24) Националните регулаторни органи следва да се уверят, че предприятията, които се възползват от финансирането на универсалната услуга, предоставят достатъчно подробности за отделните елементи, изискващи такова финансиране, за да обосноват молбите си за възстановяване. Схемите на държавите-членки за остойностяване и финансиране на задълженията за предоставяне на универсална услуга следва да се предоставят на Европейската комисия за проверка на съвместимостта им с Договора. Съществуват стимули за определените оператори да завишават оценките за нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга. Следователно държавите-членки следва да гарантират ефективна прозрачност и контрол на сумите, отнесени към задълженията за предоставяне на универсална услуга.
- (25) Комуникационните пазари продължават да се развиват от гледна точка на използваните услуги и технически средства за тяхното предоставяне на потребителите. Задълженията за предоставяне на универсална услуга, които се определят на общностно ниво, следва да бъдат периодично преразглеждани с оглед на евентуалната им промяна или ново определяне. Прегледът следва да взема под внимание измененията се социални, търговски и технологични условия и обстоятелството, че всяка промяна в обхвата следва да бъде подложена на двоен тест от гледна точка на услугите, които започват да се предоставят на голямото мнозинство от населението, и последващия риск от социална изолация на гражданите, които не могат да си ги позволят. При промяна в обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга следва да се положат грижи, за да се избегне изкуствено толериране на един технологичен избор за сметка на останалите и да не се допуска непропорционална финансова тежест за предприятията в отрасъла (което може да застраши развитието на пазара и иновациите), както и да не се допуска финансовото затруднение да падне несправедливо върху потребителите с по-ниски доходи. Всяка промяна в обхвата автоматично означава, че всеки нетен

▼B

разход може да се финансира чрез методите, допускани в настоящата директива. Не се допуска държавите-членки да налагат върху участниците на пазара финансови вноски, свързани с мерки извън кръга на задълженията за предоставяне на универсална услуга. Отделните държави-членки запазват свободата си да налагат специални мерки (извън обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга) и да ги финансират в съответствие с правото на Общността, но не чрез вноски от участниците на пазара.

- (26) По-ефективната конкуренция на целия пазар за достъп и услуги осигурява по-широк избор на потребителите. Степента на ефективната конкуренция и избора е различна в различните части на Общността и в рамките на отделните държави-членки, в различните им географски райони или между пазарите за достъп и услуги. Някои потребители могат да бъдат изцяло зависими от предоставянето на достъп и услуги от дадено предприятие със значително влияние на пазара. По принцип поради съображения за ефективност и насърчаване на ефективната конкуренция е важно услугите, предоставени от предприятия със значително влияние на пазара, да отразяват разходите. Поради съображения за ефективност и социални съображения тарифите за крайните потребители следва да отразяват условията на търсенето, както и условията за разходите, ако това не води до нарушение на конкуренцията. Съществува риск дадено предприятие със значително влияние на пазара да действа по различни начини, за да възпрепятства навлизането на нови участници на пазара или да наруши конкуренцията например чрез завишени цени, установяване на прекомерно високи цени, задължителна защита в пакет на услуги на дребно или неправомерно предпочитание спрямо определени клиенти. Следователно националните регулаторни органи следва да имат правомощия, като средство от последна инстанция и след внимателна преценка, да налагат регулиране на дейностите на дребно на предприятия със значителна пазарна сила. Регулирането на пределни цени, географското изравняване или подобни средства, както и не регулаторни мерки, като например публикуване на тарифи на дребно с цел сравнение между тях, могат да се използват за постигане на двойната цел да се насърчава ефективната конкуренция, като същевременно се отстояват обществените интереси, като например поддържането на поносими цени на обществените телефонни услуги за някои потребители. Необходим е достъп до подходяща счетоводна информация, така че националните регулаторни органи да изпълнят регулаторните си задължения в тази област, включително чрез налагане на контрол върху тарифите. Въпреки това регулаторен контрол върху услугите на дребно обаче следва да се налага само когато националните регулаторни органи смятат, че съответните мерки за услугите на едро или за предварителен или окончателен избор на носител няма да постигнат целта да се гарантира ефективна конкуренция и да се отстояват обществените интереси.
- (27) Когато националните регулаторни органи налагат задължения за прилагане на система за отчитане на себестойността с оглед на ценовия контрол, те могат самостоятелно да извършват годишни проверки за прилагането на системата, ако разполагат с необходимия квалифициран персонал или да възлагат проверките на други квалифицирани органи, които са независими от съответния оператор.
- (28) Счита се за необходимо да се гарантира непрекъснатото прилагане на съществуващите разпоредби в законодателството на Общността в областта на далекосъобщенията във



връзка с минималния набор услуги чрез наети линии и по-специално Директива 92/44/ЕИО на Съвета от 5 юни 1992 г. относно приложимостта на предоставянето на отворени мрежи за наети линии ⁽¹⁾, докато националните регулаторни органи определят, в съответствие с процедурите за анализ на пазара, установени в Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги („Рамкова директива“) ⁽²⁾, че такива разпоредби вече не са необходими поради развитието на достатъчно конкурентен пазар на тяхната територия. Степента на конкуренция вероятно ще е различна на различните пазари за наети линии по отношение на минималния набор или в различните части на територията. При извършването на анализ на пазара националните регулаторни органи следва отделно да преценят всеки пазар за наети линии по отношение на минималния набор, като вземат предвид географското измерение. Услугите с наети линии представляват задължителни услуги, които следва да бъдат предоставени без да се прилагат компенсаторни механизми. Предоставянето на наети линии извън минималния набор следва да се подчинява на общите правила за предоставянето на услуги на дребно вместо на специфичните правила за предоставянето на минималния набор.

- (29) Също така, с оглед на анализа на съответния пазар, националните регулаторни органи могат да изискват от националните оператори със значително влияние на пазара да дадат възможност на абонатите си за достъп до услугите на свързан с тях доставчик на обществени телефонни услуги при всяко отделно повикване или чрез предварителен подбор.
- (30) Договорите представляват важно средство за потребителите и ползвателите, което гарантира минимално равнище на прозрачност на информацията и правна сигурност. Повечето доставчици в конкурентна среда сключват договори с клиентите си по търговски съображения. Разпоредбите на настоящата директива, както и изискванията на съществуващото законодателство в Общността във връзка със защитата на потребителите, и по-специално Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно нелоялните условия в потребителските договори ⁽³⁾ и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителите при дистанционни договори ⁽⁴⁾, се прилагат за потребителските сделки във връзка с електронните мрежи и услуги. По-специално потребителите следва да имат минимална правна сигурност по отношение на договорните си правоотношения с прекия си доставчик на телефонни услуги, като в договорите бъдат конкретизирани условията на договора, качеството на услугата, основанията за прекратяване на договора и услугата, компенсационните мерки и решаването на спорни въпроси. Когато с потребителите сключват договори доставчици на услуги извън кръга на прекратяване на договори, в тях следва да се включат същите данни. Мерките за гарантиране на прозрачност по отношение на цените, тарифите и условията ще засилят възможността на потребителите да оптимизират избора си и по такъв начин пълноценно да се възползват от конкуренцията.

⁽¹⁾ ОВ L 165, 19.6.1992 г., стр. 27. Директива, последно изменена с Решение 98/80/ЕО на Комисията (ОВ L 14, 20.1.1998 г., стр. 27).

⁽²⁾ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 33.

⁽³⁾ ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.

⁽⁴⁾ ОВ L 144, 4.6.1997 г., стр. 19.

▼B

- (31) Крайните потребители следва да имат достъп до обществена информация за съобщителните услуги. Държавите-членки следва да бъдат в състояние да следят за качеството на услугите, предлагани на тяхната територия. Националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние системно да събират информация за качеството на услугите, предлагани на тяхната територия, на основата на критерии, които допускат сравнение между доставчиците на услуги и между държавите-членки. Предприятията, които предоставят съобщителни услуги и работят в конкурентна среда, вероятно имат готовност да предоставят адекватна и актуална информация за своите услуги поради търговски съображения. Въпреки това националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние да изискват публикуване на такава информация, която практически не е обществено достъпна.
- (32) Крайните потребители следва да получат гаранции за интероперативност на цялата техника, която се продава в Общността за приемане на цифров телевизионен сигнал. Държавите-членки следва да изискват минимални хармонизирани стандарти за тази техника. Стандартите могат периодично да бъдат коригирани в светлината на развитието на технологиите и на пазара.
- (33) Желателно е потребителите да имат възможност за постигане на възможно най-пълно свързване към цифрови телевизионни апарати. Интероперативността и развиващо се понятие на динамичните пазари. Стандартизационните органи следва да положат всички възможни усилия, за да гарантират развитието на стандартите успоредно с развитието на съответните технологии. Също така е важно да се гарантира, че съединители са на разположение за телевизионни апарати, които могат да предават всички необходими елементи на цифровия сигнал, включително аудио и видео потоци, информация с условен достъп, служебна информация, интерфейси за приложни програми (API) и информация за защита на авторските права. Следователно настоящата директива гарантира, че функционалността на отворения интерфейс за цифровите телевизионни апарати не се ограничава от мрежовите оператори, доставчиците на услуги или производителите на техника и продължава да се развива успоредно с развитието на технологиите. По отношение на изображението и представянето на цифрови интерактивни телевизионни услуги, постигането на общ стандарт чрез пазарни механизми се приема като предимство за потребителите. Държавите-членки и Комисията могат да предприемат мерки в областта на политиката за насърчаване на това развитие в съответствие с разпоредбите на Договора.
- (34) Всички крайни потребители следва да продължат да имат достъп до помощ от оператор, независимо от организацията, която предоставя достъп до обществената телефонна мрежа.
- (35) Предоставянето на справочни услуги и указатели е вече отворено за конкуренция. Разпоредбите на настоящата директива допълват разпоредбите на Директива 97/66/ЕО, като дават право на абонатите да включат личните си данни в указател на хартиен носител или в електронна форма. Всички доставчици на услуги, които предоставят номера на своите абонати, са длъжни да предоставят съответната информация обективно, икономически целесъобразно и без допускане на дискриминация.

▼B

- (36) Важно е, че потребителите следва да имат възможност да се обаждат на единния европейски номер за спешни повиквания „112“ и всеки друг национален номер за спешни повиквания безплатно от всеки телефонен апарат, включително от платени телефонни автомати, без да използват никакво платежно средство. Държавите-членки следва вече да се предприели необходимите организационни договорености, които най-добре съответстват на националната организация на аварийните системи, за да гарантират адекватно поемане и реагиране на повикванията на аварийния номер. Информацията за местоположението на обаждането, която се получава от аварийните служби, ще подобри равнището на защита и сигурност на потребителите на услуги от номер „112“ и ще подпомогне аварийните служби до технически възможното равнище за изпълнението на техните задължения, при условие че се гарантира прехвърляне на повикванията и свързаните с тях данни на аварийните служби. Приемането и използването на такава информация следва да съответства със съответното законодателство на Общността във връзка с обработката на лични данни. Непрекъснатото подобряване на информационните технологии все повече ще осигурява едновременното поемане на няколко езика по мрежата на разумна цена. Това на свой ред ще гарантира допълнителна безопасност за европейските граждани, които използват номера за спешни повиквания „112“.
- (37) Лесният достъп до международни телефонни услуги е жизнено важен за европейските граждани и европейските предприятия. „00“ вече се е наложил в Общността като стандартен телефонен код за международен достъп за Общността. Между държавите-членки могат да се постигнат или продължат специални договорености за междуселищно избиране от двете страни на границата. В съответствие с Препоръка E.164 на Международна телекомуникационна общност (МТО) на европейското телефонно номерационно пространство (ЕТНП) е присвоен код „3883“. С цел да гарантират свързване на повикванията с ЕТНП, операторите на обществени телефонни мрежи следва да гарантират пряка или косвена връзка при повиквания с код „3883“ до обслужващите мрежи на ЕТНП, посочени в съответните стандарти на Европейския институт по далекосъобщителни стандарти (ЕИДС). Такива договорености за взаимосвързаност следва да се организира в съответствие с разпоредбите на Директива 2002/19/ЕО на Европейския парламент и на Съвет от 7 март 2002 г. относно достъпа до електронни съобщителни мрежи и тяхната инфраструктура и взаимосвързаността между тях („Директива за достъпа“) ⁽¹⁾.
- (38) Достъпът на крайните потребители до всички номерационни ресурси в Общността е жизнено важна предпоставка за единния пазар. Той следва да включва безплатни номера, специалните номера и други негеографски номера, освен когато набраният абонат предпочита по търговски съображения да ограничи достъпа до определени географски райони. Не е необходимо тарифите за повиквания извън държавите-членки да бъдат същите като за онези страни, които осъществяват повикване вътре в самата държава-членка.
- (39) Обикновено съвременните телефонни централи предлагат тонално избиране и възможности за идентифициране на повикващата страна и следователно тези възможности могат все повече да се предлагат с незначителни разходи или без

⁽¹⁾ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 7.

▼B

никакви разходи. Тоналното избиране все повече се използва за взаимодействие на потребителите със специални услуги и инфраструктура, включително услуги с добавена стойност, като липсата на такава възможност може да откаже потребителя да се възползва от съответната услуга. Не се изисква държавите-членки да налагат задължения за предоставяне на такива възможности, когато те вече са налице. Директива 97/66/ЕС гарантира защитата на личните данни на потребителите по отношение на подробното фактуриране, като им предоставя средства за защита на правото им на лични данни при прилагането на идентификация на повикващата страна. Развитието на тези услуги в паневропейски мащаб ще бъде от полза за потребителите и се насърчава от настоящата директива.

- (40) Преносимостта на номерата е ключов фактор за избора на потребителите и за ефективната конкуренция в конкурентната далекосъобщителна среда, така че крайните потребители да могат по желание да запазват своя номер или своите номера в обществената телефонна мрежа независимо от организацията, която предоставя услугата. Предоставянето на такава възможност между връзките в обществената телефонна мрежа при определени и неопределени обекти излиза извън приложното поле на настоящата директива. Въпреки това държавите-членки могат да прилагат разпоредби за пренасяне на номера между мрежите, които предоставят услуги при определени обекти и мобилните мрежи.
- (41) Въздействието от преносимостта на номерата се засилва, когато съществува прозрачна информация за тарифите, както за крайните потребители, които пренасят номерата си, така и за крайните потребители, които търсят абонати, пренесли своите номера. Националните регулаторни органи следва по възможност да улесняват постигането на подходяща прозрачност на тарифите като част от преносимостта на номерата.
- (42) Когато гарантират икономическата целесъобразност на цените за взаимосвързаността с оглед на преносимостта на номерата, националните регулаторни органи могат също така да вземат предвид съществуващите цени на пазари, които могат да се сравнят.
- (43) В момента държавите-членки налагат известни задължения за пренос върху мрежите за излъчване на радио или телевизионен сигнал за обществото. Държавите-членки следва да бъдат в състояние да установят пропорционални задължения за предприятията под тяхна юрисдикция в интерес на законните интереси на обществената политика, но такива задължения следва да се налагат, само когато са необходими за постигането на цели от общ интерес, които се определят от държавите-членки в съответствие със законодателството на Общността, и когато са пропорционални, прозрачни и подлежащи на периодично преразглеждане. Налаганите от държавите-членки задължения за пренос следва да бъдат разумни, т.е. пропорционални и прозрачни с оглед на ясно определените цели от общ интерес и при необходимост могат да предполагат пропорционално възнаграждение. Задълженията за пренос могат да включват преноса на услуги, насочени конкретно към осигуряването на подходящ достъп за потребители-инвалиди.
- (44) Мрежите, използвани за разпространение на радио или телевизионен сигнал за гражданите включват кабелни, сателитни и наземни предавателни мрежи. Те могат също така да включват

▼B

и други мрежи, доколкото значителен брой крайни потребители използват такива мрежи като основно средство за получаване на радио и телевизионен сигнал.

- (45) Услугите, които предоставят съдържание, като например предложения за продажба на пакети звуково или телевизионно предавано съдържание, не са обхванати от общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги. На доставчиците на такива услуги не следва да се налагат задължения за предоставяне на универсална услуга по отношение на тези дейности. Настоящата директива не накарнява мерките, взети на национално ниво в съответствие със законодателството на Общността, по отношение на тези услуги.
- (46) Когато дадена държава-членка се стреми да гарантира предоставянето на други специфични услуги на цялата си територия, тези задължения следва да се изпълняват икономически целесъобразно и извън обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга. Следователно държавите-членки могат да предприемат допълнителни мерки (като например да улеснят развитието на инфраструктурата или услугите при обстоятелства, при които пазарът не отговаря задоволително на изискванията на крайните потребители или ползватели), в съответствие със законодателството на Общността. В отговор на инициативата на Комисията „e-Европа“ Европейският съвет, проведен в Лисабон на 23 и 24 март 2000 г., призова държавите-членки да гарантират, че всички училища имат достъп до Интернет и мултимедийни средства.
- (47) В контекста на конкурентната среда националните регулаторни органи следва да вземат предвид становищата на заинтересованите страни, включително потребителите и ползвателите, когато разглеждат въпроси във връзка с правата на крайните потребители. Следва да се разработят ефективни процедури за разрешаване на спорни въпроси между потребителите от една страна и предприятията, които предоставят обществени съобщителни услуги от друга. Държавите-членки следва изцяло да се съобразяват с Препоръка 98/257/ЕО на Комисията от 30 март 1998 г. относно принципите, които се прилагат за органите, които отговарят за извън съдебното решаване на спорове с потребители ⁽¹⁾.
- (48) Съвместното регулиране би могло да бъде подходящ начин за стимулиране на по-строги стандарти за качество и по-високо качество на предоставяните услуги. Съвместното регулиране следва да се подчинява на същите принципи, както формалното регулиране, т.е. то следва да бъде обективно, обосновано, пропорционално, прозрачно и да не допуска дискриминация.
- (49) Настоящата директива следва да осигури елементи от защитата на потребителите, включително ясни договорни условия и решаване на спорните въпроси, както и прозрачност на тарифите за потребителите. Тя също така следва да насърчи разширяването на ползата и за други категории крайни потребители, особено малки и средни предприятия.
- (50) Разпоредбите на настоящата директива не представляват пречка за държавите-членки, които желаят да предприемат мерки на основание на членове 30 и 46 от Договора, и по-специално на основание на обществената сигурност, обществената политика и обществения морал.

⁽¹⁾ ОВ L 115, 17.4.1998 г., стр. 31.

▼B

- (51) Тъй като целите на предложените действия, а именно да се определи общо ниво на всеобщата услуга в далекосъобщенията за всички европейски потребители и да се хармонизират условията за достъп и използване на обществените телефонни мрежи при определени обекти и свързаните с тях обществени телефонни услуги, както и да се постигне хармонизирана рамка за регулирането на електронните съобщителни услуги, електронните съобщителни мрежи и свързаната с тях инфраструктура, не могат да бъдат изцяло постигнати поотделно от държавите-членки и следователно, поради мащаба или последиците им, ще се постигнат по-успешно на ниво Общност, Общността може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност както е определено в член 5 от Договора. В съответствие с принципа на пропорционалност, както е установено в този член, настоящата директива не надхвърля рамките на необходимото за постигането на посочените цели.
- (52) Мерките, необходими за изпълнението на настоящата директива, следва да се приемат в съответствие с Решение 1999/468/ЕО на Съвета от 28 юни 1999 г. относно установяването на процедурите за упражняване на изпълнителните правомощия, предоставени на Комисията ⁽¹⁾,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

ГЛАВА I

ПРИЛОЖНО ПОЛЕ, ЦЕЛИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

▼M1*Член 1***Предмет и приложно поле**

1. В рамките, установени от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), настоящата директива се отнася за предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги на крайните ползватели. Целта е на територията на цялата Европейска общност да се осигурят качествени обществено достъпни услуги чрез ефективна конкуренция и избор и да се преодолеят обстоятелствата, при които пазарът не удовлетворява потребностите на крайните ползватели. Директивата също така включва разпоредби относно някои аспекти на крайното оборудване, включително разпоредби, предназначени да улеснят достъпа на крайни ползватели с увреждания.

2. Настоящата директива определя правата на крайните ползватели и съответните задължения на предприятията, които предоставят обществено достъпни електронни съобщителни мрежи и услуги. С цел да се гарантира универсална услуга в среда на отворени и конкурентни пазари, настоящата директива определя минималния набор от услуги с определено качество, до които достъп имат всички крайни ползватели, на достъпни цени с оглед на специфичните национални условия, без да се накърнява конкуренцията. Настоящата директива също така установява задължения по отношение на предоставянето на някои задължителни услуги.

▼M2

3. Националните мерки относно достъпа на крайните потребители до услуги и приложения чрез електронни съобщителни мрежи или ползването им зачитат основните права и свободи на

⁽¹⁾ ОВ L 184, 17.7.1999 г., стр. 23.

▼ M2

физическите лица, включително във връзка с правото на неприкосновеност на личния живот и на справедлив процес в съответствие с член 6 от Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи.

▼ M1

4. Разпоредбите на настоящата директива по отношение на правата на крайните ползватели се прилагат, без да се засягат правилата на Общността за защита на потребителите, и по-специално директиви 93/13/ЕИО и 97/7/ЕО, както и националните правила в съответствие с правото на Общността.

▼ B

Член 2

Определения

За целите на настоящата директива се прилагат определенията, посочени в член 2 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“).

Прилагат се също и следните определения:

а) „обществен телефон“ означава телефонен апарат, който е достъпен за обществото и за използването на който се използват такива платежни средства като монети и/или кредитни/дебитни карти и/или предварително платени карти, включително карти за употреба с кодове за избиране;

▼ M1

в) „обществено достъпна телефонна услуга“ означава достъпна за обществото услуга за генериране и приемане, пряко или косвено, на национални или национални и международни повиквания през номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план;

г) „географски номер“ означава номер от националния телефонен номерационен план, част от цифровата структура на който съдържа географско значение, използвано за маршрутизация на повикванията към физическото местоположение на крайна точка на мрежата (КТМ);

е) „негеографски номер“ означава номер от националния телефонен номерационен план, който не е географски номер. Това включва, *inter alia*, мобилни номера, номера за достъп до услуги с безплатен достъп и номера за достъп до услуги с добавена стойност.

▼ B

ГЛАВА II

**ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА,
ВКЛЮЧИТЕЛНО СОЦИАЛНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

Член 3

Предоставяне на универсална услуга

1. Държавите-членки гарантират, че посочените в настоящата глава услуги се предоставят при определено качество на всички крайни потребители на тяхната територия, независимо от географското местоположение и на поносима цена с оглед на специфичните национални условия.

▼B

2. Държавите-членки определят най-ефективния и подходящ подход за осигуряване на универсална услуга, като същевременно спазват принципите на обективност, прозрачност, недопускане на дискриминация и пропорционалност. Те се стремят да сведат до минимум изкривяването на пазара, особено предоставянето на услуги при ценови или други условия, които се отклоняват от обичайната търговска практика, като същевременно отстояват обществения интерес.

▼M1*Член 4***Предоставяне на достъп във фиксирано местоположение и предоставяне на телефонни услуги**

1. Държавите-членки гарантират, че всички обосновани искания за свързване във фиксирано местоположение към обществена съобщителна мрежа се изпълняват от поне едно предприятие.

2. Предоставеното свързване е в състояние да поддържа гласови и факсимилни съобщения и пренос на данни при скорост, която позволява функционален достъп до Интернет, като се отчитат преобладаващите технологии, използвани от мнозинството абонати, както и технологичната постижимост.

3. Държавите-членки гарантират, че всички обосновани искания за предоставяне на обществено достъпна телефонна услуга през мрежовата връзка, посочена в параграф 1, която позволява генериране и приемане на национални и международни повиквания се изпълняват от поне едно предприятие.

▼B*Член 5***Справочни услуги и указатели**

1. Държавите-членки гарантират:

а) наличието на поне едно подробно указание за крайните потребители в одобрена от съответните органи форма, която може да бъде на хартиен носител или електронна, както и съчетание от двете форми, и която се актуализира редовно най-малко веднъж годишно;

б) наличието на поне една комплексна телефонна справочна услуга за всички крайни потребители, включително ползватели на обществени телефони.

▼M1

2. Указателите, посочени в параграф 1, включват, в съответствие с разпоредбите на член 12 от Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации)⁽¹⁾, всички абонати на обществено достъпни телефонни услуги.

⁽¹⁾ ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.

▼ B

3. Държавите-членки гарантират, че предприятието (предприятията), което (които) предоставя(т) услугите, посочени в параграф 1, прилага/т/ принципа за недопускане на дискриминация при обработката на информацията, която получава(т) от други предприятия.

*Член 6***▼ M1****Платени обществени телефони и други точки за обществен достъп до гласова телефония**

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи може да налагат задължения върху предприятията, за да гарантират, че платени обществени телефони или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги са предоставени, за да удовлетворят разумните потребности на крайните ползватели по отношение на географския обхват, броя телефонни постове или други точки за достъп, достъпността им за крайни ползватели с увреждания и качеството на услугата.

▼ B

2. Държава-членка гарантира, че националните им регулаторни органи могат да вземат решение да не налагат задължения съгласно параграф 1 на цялата си територия или част от нея, ако се убедят в широкото предлагане на тези или други подобни услуги на основата на съгласуване със заинтересованите страни, както е посочено в член 33.

3. Държавите-членки гарантират възможността за спешни повиквания от телефонните автомати с единния европейски номер за спешни повиквания „112“ и други национални номера за спешни повиквания безплатно и без използването на платежни средства.

▼ M1*Член 7***Мерки за крайни ползватели с увреждания**

1. Освен ако съгласно глава IV не са били определени изисквания, с които се постига равностоен резултат, държавите-членки предприемат специални мерки, за да гарантират на крайните ползватели с увреждания достъп до и поносими цени на услугите, посочени в член 4, параграф 3 и член 5, равностойни на равнището, предоставяно на другите крайни ползватели. Държавите-членки може да задължават националните регулаторни органи да правят оценка на цялостните нужди и на специфичните изисквания, включително обхвата и конкретната форма на подобни специфични мерки за крайни ползватели с увреждания.

2. Държавите-членки може да предприемат специфични мерки, в контекста на националните условия, за да гарантират, че крайните ползватели с увреждания могат също да се възползват от избора на предприятия и доставчици на услуги, които са на разположение на мнозинството крайни ползватели.

3. При предприемането на мерките, посочени в параграфи 1 и 2, държавите-членки насърчават спазването на приложимите стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с членове 17 и 18 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

▼ **B***Член 8***Определяне на предприятия**

1. Държавите-членки могат да определят едно или повече предприятия, за да гарантират предоставяне на универсалната услуга в съответствие с членове 4, 5, 6 и 7 и, когато е необходимо, с член 9, параграф 2, така че да се осигури обхват на цялата национална територия. Държавите-членки могат да определят различни предприятия или групи предприятия за предоставяне на различните елементи от универсалната услуга и/или за обхващане на различни части от националната територия.

2. Когато определят предприятия за цялата национална територия или част от нея във връзка със задълженията за предоставяне на универсална услуга, държавите-членки прилагат ефективни, обективни и прозрачни механизми без допускане на дискриминация, които не изключват предварително нито едно предприятие от възможността да бъде определено за целта. Методите за определяне на предприятия гарантират предоставяне на универсална услуга по икономически целесъобразен начин и могат да се използват като средство за установяване на нетната себестойност на задължението за предоставяне на универсална услуга в съответствие с член 12.

▼ **M1**

3. Когато предприятие, определено в съответствие с параграф 1, възнамерява да прехвърли значителна част или всички свои активи, свързани с локалната мрежа за достъп към отделно юридическо лице с друг собственик, то информира предварително и едновременно националния регулаторен орган, за да му позволи да оцени ефекта от планираната сделка върху предоставянето на достъп във фиксирано местоположение и на телефонни услуги съгласно член 4. Националният регулаторен орган може да налага, изменя или отменя специфични задължения в съответствие с член 6, параграф 2 от Директива 2002/20/ЕО (Директива за разрешение).

▼ **B***Член 9***Поносимост на тарифите**▼ **M1**

1. Националните регулаторни органи следят развитието и равнището на тарифите на дребно на услугите, определени в членове 4—7 като попадащи в задълженията за предоставяне на универсална услуга, предоставяни от определените предприятия или достъпни на пазара, ако не са определени предприятия във връзка с тези услуги, по-специално по отношение на потребителските цени и доходи в страната.

2. С оглед на националните условия държавите-членки може да изискват от определените предприятия да предоставят на потребителите тарифни варианти или пакети, които се отклоняват от тези, предоставени според обичайните търговски условия, и по-специално, за да гарантират, че гражданите с ниски доходи или специфични социални потребности не са изключени от достъпа до мрежата, посочен в член 4, параграф 1, или използването на услугите, определени в член 4, параграф 3, членове 5, 6 и 7 като попадащи в задълженията за предоставяне на универсална услуга от определените предприятия.

▼ **B**

3. Освен изискването за определените предприятия да предлагат тарифни схеми или да се съобразяват с пределни цени, географско усредняване или други подобни схеми, държавите-членки могат да гарантират подкрепа за потребителите с ниски доходи или специфични социални потребности.

▼B

4. Държавите-членки могат да изискват от предприятията със задължения по членове 4, 5, 6 и 7 да прилагат общи тарифи, включително географско усредняване, за цялата територия в светлината на националните условия или да се съобразяват с пределни цени.

5. Националните регулаторни органи гарантират, че когато определено предприятие има задължение да предоставя специални тарифни схеми или общи тарифи, включително географско усредняване, или да се съобразява с пределни цени, условията са напълно прозрачни, обнародвани и прилагани в съответствие с принципа за забрана на дискриминация. Националните регулаторни органи могат да изискват изменение или прекратяване на отделни схеми.

*Член 10***Контрол върху разходите**

1. Държавите-членки гарантират, че при предоставянето на възможности и услуги в допълнение към онези, посочени в членове 4, 5, 6 и 7 и член 9, параграф 2, определените предприятия предлагат условия, които не задължават абонатите да плащат за възможностите или услугите, които не са необходими или задължителни за предоставянето на изискваната услуга.

2. Държавите-членки гарантират, че определените предприятия със задължения съгласно членове 4, 5, 6 и 7 и член 9, параграф 2 да предоставят съответните възможности и услуги, установени в приложение I, част А, по начин, който дава възможност на абонатите да следят и контролират разходите и да избягват нежелани прекъсвания на услугата.

3. Държавите-членки гарантират, че съответните компетентни органи са в състояние да отменят изискванията на параграф 2 за цялата национална територия или част от нея, ако са убедени в широкото предлагане на услугата.

*Член 11***Качество на услугата от определените предприятия**

1. Националните регулаторни органи гарантират, че всички определени предприятия със задължения съгласно членове 4, 5, 6 и 7 и член 9, параграф 2 публикуват адекватна и актуална информация във връзка с дейността им по предоставяне на универсална услуга на основата на качеството на нейните параметри, определения и измервателни методи определени в приложение III. Публикуваната информация се предоставя и на националните регулаторни органи.

2. Националните регулаторни органи могат да включат, *inter alia*, изискване за допълнително качество на стандартите за обслужване, където са били разработени съответни параметри за оценка на дейността на предприятията при предоставянето на услуги на крайни потребители с увреждания и ползватели с увреждания. Националните регулаторни органи гарантират, че информацията за дейността на предприятията по отношение на тези параметри също се публикуват и предоставят на националните регулаторни органи.

3. Освен това националните регулаторни органи могат да уточнят съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията, за да гарантират, че крайните потребители и ползватели имат достъп до изчерпателна, сравнима и лесно достъпна информация.

▼ M1

4. Националните регулаторни органи могат да установяват цели за изпълнение за предприятията със задължения за предоставяне на универсална услуга. Извършвайки това националните регулаторни органи отчитат мненията на заинтересованите страни, както е посочено по-специално в член 33.

▼ B

5. Държавите-членки гарантират възможността националните регулаторни органи да следят за изпълнението на задачите от определените предприятия.

6. Системното неизпълнение на поставените цели от дадено предприятие може да доведе до прилагане на специфични мерки в съответствие с Директива 2002/20/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги („Директива за разрешението“) ⁽¹⁾. Националните регулаторни органи са в състояние да възлагат независими ревизии или други проверки на данните за дейността, които се заплащат от съответното предприятие, за да гарантира точност и сравнимост на данните, предоставени от предприятията със задължения във връзка с универсалната услуга.

*Член 12***Остойностяване на задълженията за предоставяне на универсална услуга**

1. Когато националните регулаторни органи считат, че предоставянето на универсална услуга както е определена в членове от 3 до 10, може да представлява несправедливо затруднение за предприятията, определени да предоставят универсална услуга, националните регулаторни органи изчисляват нетната себестойност на услугата.

За целта националните регулаторни органи:

- а) изчисляват нетната себестойност на задължителната универсална услуга, като вземат предвид всички пазарни изгоди за предприятията, определени да предоставят универсална услуга, в съответствие с приложение IV, част А; или
- б) използват нетната себестойност на задължителната универсална услуга чрез механизма за определяне в съответствие с член 8, параграф 2.

2. Разчетите и/или останалата информация, която служи за основа за изчисляване на нетната себестойност на задължителната универсална услуга съгласно параграф 1, буква а), се проверяват или заверяват от националните регулаторни органи или от независим от заинтересованите страни орган и се утвърждават от националните регулаторни органи. Резултатите от изчисляването на себестойността и изводите от проверката са достъпни за обществеността.

*Член 13***Финансиране на задълженията за предоставяне на универсална услуга**

1. Когато на базата на изчисленията на нетната себестойност, посочена в член 12, националните регулаторни органи установят, че дадено предприятие е предмет на несправедливо затруднение, държавите-членки, по молба на определеното предприятие, вземат решение:

- а) да въведат механизъм за компенсации на изчислената нетна себестойност за предприятието от обществени средства при прозрачни условия; и/или

⁽¹⁾ ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 21.

▼B

б) да поделят нетната себестойност на задължителната универсална услуга между доставчиците на електронни съобщителни мрежи и услуги.

2. Когато нетната себестойност се споделя съгласно параграф 1, буква б), държавите-членки установяват механизъм за споделяне, който се управлява от националните регулаторни органи или от орган, който е независим от бенефициенрите под надзора на националните регулаторни органи. Може да се финансира само нетната себестойност на задълженията, установени в членове от 3 до 10, както е определена в съответствие с член 12.

3. Механизмът за споделяне на разходите зачита принципите за прозрачност, минимално нарушаване на пазара, недопускане на дискриминация и пропорционалност в съответствие с принципите, посочени в приложение IV, част Б. Държавите-членки могат да предпочетат да не изискват вноски от предприятия, чийто национален оборот е под определени граници.

4. Всички разноси във връзка със разпределянето на разходите на задължителната универсална услуга се разпределят и конкретизират за всяко предприятие. Разноските не се начисляват или събират от предприятия, които не предоставят услуги на територията на държавата-членка, която прилага механизма за разпределяне на разходите.

*Член 14***Прозрачност**

1. Когато се въвежда механизъм за споделяне на нетната себестойност на задължителната универсална услуга, както е посочено в член 13, националните регулаторни органи гарантират обществен достъп до принципите за разделяне на разходите и подробностите за използвания механизъм.

2. В съответствие с правилата на Общността и националните правила за поверителност в бизнеса, националните регулаторни органи гарантират публикуването на годишен отчет за изчислената себестойност на задължителната универсална услуга, в който се посочват вноските от всички участващи предприятия и всички пазарни ползи за предприятието (предприятията), определено(-и) да предоставя(т) универсална услуга, когато е създаден и функционира фонд за тази цел.

*Член 15***Преглед на обхвата на универсалната услуга**

1. Комисията периодично прави преглед на обхвата на универсалната услуга, особено с оглед на предложенията до Европейския парламент и до Съвета за изменения и повторно определяне на обхвата. Прегледът се извършва първоначално две години след датата на приложение, посочено в член 38, параграф 1, втора алинея, и след това на всеки три години.

2. Прегледът се извършва с оглед на социалното, икономическото и технологичното развитие, като взема предвид, *inter alia*, мобилността и скоростта на пренос на данни с оглед на преобладаващите технологии, използвани от мнозинството абонати. Процесът на преглед се предприема в съответствие с приложение V. Комисията представя доклад до Европейския парламент и Съвета относно резултатите от прегледа.

▼B

ГЛАВА III

▼M1**РЕГУЛАТОРЕН КОНТРОЛ ВЪРХУ ПРЕДПРИЯТИЯТА СЪС
ЗНАЧИТЕЛНА ПАЗАРНА СИЛА НА ОПРЕДЕЛЕНИ ПАЗАРИ НА
ДРЕБНО****▼B***Член 17***Регулаторен контрол върху услугите на дребно****▼M1**

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи налагат подходящи регулаторни задължения върху предприятия, определени като имащи значителна пазарна сила на определен пазар на дребно в съответствие с член 14 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), когато:

- а) в резултат от анализ на пазара, извършен в съответствие с член 16 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), национален регулаторен орган установи, че даден пазар на дребно, определен в съответствие с член 15 от посочената директива, не е ефективно конкурентен, и
- б) националният регулаторен орган стигне до извода, че задълженията, наложени съгласно членове 9—13 от Директива 2002/19/ЕО (Директива за достъпа), няма да доведат до постигане на целите, установени в член 8 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

▼B

2. Задълженията, наложени съгласно параграф 1, се основават на характера на установения проблем и са пропорционални и обосновани с оглед на целите, установени в член 8 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“). Наложеният задължения могат да включват изисквания, че определените предприятия да не могат да налагат прекалено високи цени, да не пречат на навлизането на пазара или да не ограничават конкуренцията, като определят завишени цени, проявяват неправомерни предпочитания към отделни крайни потребители или необосновано защитават услугите. Към тези предприятия, националните регулаторни органи могат да прилагат подходящи пределни цени на дребно, мерки за контрол върху индивидуалните тарифи или мерки за ориентиране на тарифите към себестойността или цените на пазари, които могат да бъдат сравнявани, за да защитят интересите на крайните потребители и същевременно насърчават конкуренцията.

▼M1**▼B**

4. Националните регулаторни органи гарантират, че когато дадено предприятие е обект на регулаторен контрол по отношение на тарифите или други аспекти на пазара на дребно, в тези случаи се прилагат необходимите и подходящи системи за отчитане на разходите. Националните регулаторни органи могат да конкретизират формата и методологията на счетоводната отчетност в тези случаи. Спазването на изискванията на системата за отчитане на разходите се проверява от квалифициран независим орган. Националните регулаторни органи гарантират годишното публикуване на отчетите във връзка с изпълнението на тези изисквания.

▼B

5. Без да се засягат разпоредбите на член 9, параграф 2 и член 10, националните регулаторни органи не прилагат механизмите за контрол върху пазара на дребно съгласно параграф 1 от настоящия член към географски или потребителски пазари, ако са убедени, че на тях съществува ефективна конкуренция.

▼M1**▼B**

ГЛАВА IV

ИНТЕРЕСИ И ПРАВА НА КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**▼M1***Член 20***Договори**

1. Държавите-членки гарантират, че при абонирането за услуги, които предоставят свързване към обществена съобщителна мрежа и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, потребителите и други крайни ползватели, които заявят това, имат право да сключат договор с предприятието или предприятията, които предоставят такива свързвания и/или услуги. Договорът посочва в ясна, изчерпателна и лесно достъпна форма най-малко:

- a) самоличност и адрес на предприятието;
- b) предоставяни услуги, включително по-конкретно:
 - информация за това дали достъпът до услуги за спешна помощ и информацията за местоположението на лицето, което осъществява повикването, се предоставят и за всякакви ограничения за предоставяне на услуги за спешна помощ по реда на член 26,
 - информация за всякакви други условия, които ограничават достъпа до и/или ползването на услуги и приложения, когато такива условия са разрешени съгласно националното законодателство в съответствие с правото на Общността,
 - предлаганото минимално ниво на качество на услугите, а именно срок за първоначално свързване, и когато е целесъобразно, други параметри за качеството на услугата, определени от националните регулаторни органи,
 - информация за всякакви процедури, въведени от предприятията с цел измерване и оформяне на трафика, така че да се избегне натоварване или претоварване на мрежова връзка, както и информация за това как тези процедури биха повлияли върху качеството на услугата,
 - видове предлагани услуги за поддръжка и предоставяни услуги по обслужването на клиенти, както и начини за връзка с тези услуги,
 - ограничения, наложени от доставчика, за използването на предоставеното крайно оборудване;
- в) при наличието на задължение по член 25, възможностите на абоната по отношение на включването на неговите лични данни в указател и съответните данни;

▼ M1

- г) подробности за цените и тарифите, средствата за получаване на актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане;
- д) срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, включително:
 - всякакви изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия,
 - всички такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори,
 - всички такси, породени от прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайно оборудване;
- е) всички договорености за компенсации и възстановяване на суми, приложими при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата;
- ж) средства за започване на процедури за решаване на спорни въпроси в съответствие с член 34;
- з) вида действие, който може да се предприеме от предприятието, в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта, или заплахи и уязвими точки.

Държавите-членки може да изискват също така договорът да включва информация, която може да бъде предоставена от съответните публични органи за тази цел, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или разпространение на вредно съдържание, както и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни, както е посочено в член 21, параграф 4, и която се отнася до предоставяната услуга.

2. Държавите-членки гарантират, че абонатите имат право да прекратят договорите едностранно и без неустойки при получаване на предизвестие за изменения в договорните условия, предложени от предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги. Абонатите получават подходящо предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно са информирани за правото си да прекратят своите договори без неустойки, ако не приемат новите условия. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят формата на тези предизвестия.

*Член 21***Прозрачност и публикуване на информация**

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да публикуват прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация за приложимите цени и тарифи, за всички такси за прекратяване на договора и информация за стандартните условия по отношение на достъпа и използването на услуги, предоставяни от тях на крайни ползватели и потребители в съответствие с приложение II. Такава информация се публикува в ясна, разбираема и лесно достъпна форма. Националните регулаторни органи може да определят допълнителни изисквания по отношение на формата, под която трябва да се публикува тази информация.

▼ M1

2. Националните регулаторни органи насърчават предоставянето на сравнима информация, която да подпомогне крайните ползватели и потребителите да направят самостоятелна оценка на разходите за алтернативни схеми за потребление, например чрез интерактивни ръководства или подобни техники. Когато подобни възможности не се предлагат на пазара безплатно или на разумна цена, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са способни да предоставят, самостоятелно или чрез доставка от трети страни, такива ръководства или техники. Трети страни имат правото да използват безплатно информацията, публикувана от предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, за целите на продаване или предоставяне на такива интерактивни ръководства или подобни техники.

3. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, *inter alia*:

- a) да предоставят на абонати информация за приложимите тарифи относно номер или услуга, които подлежат на определени ценови условия; по отношение на отделните категории услуги националните регулаторни органи могат да изискват такава информация да се предоставя непосредствено преди свързване на повикването;
- б) да информират абонатите за всяка промяна по отношение на достъпа до услуги за спешна помощ или информацията за местоположението на лицето, което осъществява повикването, в услугата, за която те са сключили абонаментен договор;
- в) да информират абонатите за всяка промяна в условията, които ограничават достъпа до и/или ползването на услуги и приложения, когато такива условия са разрешени съгласно националното законодателство в съответствие с правото на Общността;
- г) да информират за всякакви процедури, въведени от доставчика с цел измерване и оформяне на трафика, така че да се избегне натоварване или претоварване на мрежова връзка, както и за това как тези процедури биха могли да повлияят върху качеството на услугата;
- д) да информират абонатите относно техните права да определят дали да включат личните си данни в указател и относно видовете данни в това отношение в съответствие с член 12 от Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации); както и
- е) да информират редовно абонатите с увреждания за подробности относно продукти и услуги, предназначени за тях.

Ако считат това за уместно, националните регулаторни органи може да насърчават мерки за саморегулиране или съвместно регулиране преди налагането на каквито и да е задължения.

4. Държавите-членки може да изискват предприятията, посочени в параграф 3, да разпространяват безплатно информация от обществен интерес на съществуващи и нови абонати, когато е уместно, чрез същите средства като тези, обичайно използвани от тях за комуникация с абонатите. В този случай тази информация се предоставя от съответните публични органи в стандартизиран формат и обхваща, *inter alia*, следните въпроси:

▼ M1

- a) най-разпространените начини на използване на електронни съобщителни услуги за извършване на незаконни дейности или разпространяване на вредно съдържание, по-специално когато то може да засегне правата и свободите на други лица, включително нарушаването на авторското право и сродните му права, и правните последици от тях; както и
- b) средствата за защита срещу рисковете за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни при ползването на електронни съобщителни услуги.

Член 22**Качество на услугата**

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние, след като вземат предвид становищата на заинтересованите страни, да изискват от предприятията, които предоставят обществено достъпни електронни съобщителни мрежи и/или услуги, да публикуват сравнима, адекватна и актуална информация за крайните ползватели относно качеството на техните услуги и относно предприетите мерки за осигуряване на равнопоставеност по отношение на достъпа за крайните ползватели с увреждания. При поискване информацията се предоставя на националните регулаторни органи преди нейното публикуване.

2. Националните регулаторни органи може да конкретизират, *inter alia*, параметрите за качество на услугите, които се измерват, както и съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията, включително възможни механизми за сертифициране на качеството, за да гарантират достъп на крайните ползватели, включително на крайните ползватели с увреждания, до изчерпателна, сравнима, надеждна и лесно достъпна за ползвателя информация. Когато е необходимо, може да се използват параметрите, определенията и методите за измерване, установени в приложение III.

3. С цел да се предотврати влошаване на услуга и затрудняване или забавяне на преноса на трафик по мрежите, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят за предприятието(ята), предоставящо(и) обществени съобщителни мрежи, минимални изисквания за качеството на услугите.

Националните регулаторни органи, достатъчно време преди установяването на подобни изисквания, предоставят на Комисията резюме на мотивите за предприемане на действия, планираните изисквания и предложени начин на действие. Тази информация се предоставя и на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС). Комисията, след като разгледа подобна информация, може да направи забележки или препоръки по нея, по-специално за да гарантира, че планираните изисквания не повлияват отрицателно на функционирането на вътрешния пазар. Националните регулаторни органи отчитат в най-голяма възможна степен забележките или препоръките на Комисията при вземане на решения относно изискванията.

Член 23**Наличие на услугите**

Държавите-членки предприемат всички необходими мерки, за да гарантират във възможно най-голяма степен наличието на обществено достъпни телефонни услуги, предоставяни чрез обществени съобщителни мрежи, в случай на катастрофални повреди на мрежата или при форсмажорни обстоятелства. Държавите-членки гарантират, че предприятията, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги предприемат всички необходими мерки за осигуряване на непрекъснат достъп до услуги за спешна помощ.

▼ M1*Член 23а***Осигуряване на равностойност на достъпа и избора за крайни ползватели с увреждания**

1. Държавите-членки дават право на съответните национални органи, когато е целесъобразно, да определят изисквания, които трябва да бъдат изпълнени от предприятията, предоставящи обществено достъпни електронни съобщителни услуги, за да гарантират, че крайните ползватели с увреждания:

- а) разполагат с достъп до електронни съобщителни услуги, равностоеен на достъпа, предоставян на мнозинството крайни ползватели, и
- б) се възползват от избора на предприятия и услуги, който е на разположение на мнозинството крайни ползватели.

2. За да бъдат в състояние да приемат и прилагат конкретни договорености за крайни ползватели с увреждания, държавите-членки насърчават наличието на крайно оборудване, предлагащо необходимите услуги и функции.

▼ B*Член 24***Интероперативност на битовата цифрова телевизионна техника**

В съответствие с разпоредбите на приложение VI държавите-членки гарантират интероперативността на посочената в тях битова цифрова телевизионна техника.

*Член 25***► M1 Телефонни справочни услуги ◀**▼ M1

1. Държавите-членки гарантират правото на абонатите на обществено достъпни телефонни услуги да бъдат включени в обществено достъпния указател, посочен в член 5, параграф 1, буква а), и информацията за тях да бъде достъпна за доставчиците на телефонни справочни услуги и/или указатели в съответствие с параграф 2.

▼ B

2. Държавите-членки гарантират, че всички предприятия, които предоставят номера на своите абонати, изпълняват всички разумни молби за предоставяне на съответната информация, с оглед осигуряването на справочни услуги и указатели в съгласуван формат и при справедливи, обективни и икономически целесъобразни условия и без дискриминация.

▼ M1

3. Държавите-членки гарантират, че всички крайни ползватели, на които се предоставя обществено достъпна телефонна услуга, имат достъп до справочни услуги. Националните регулаторни органи са в състояние да налагат задължения и условия на предприятията, които контролират достъпа на крайните ползватели с цел предоставяне на справочни услуги, съгласно разпоредбите на член 5 от Директива 2002/19/ЕО (Директива за достъпа). Тези задължения и условия са обективни, справедливи, недискриминационни и прозрачни.

▼ **M1**

4. Държавите-членки не поддържат регулаторни ограничения, които пречат на крайните ползватели в дадена държава-членка да имат пряк достъп до справочни услуги в други държави-членки чрез гласово повикване или кратко текстово съобщение (SMS) и вземат мерки за осигуряване на този достъп съгласно член 28.

5. Параграфи 1—4 се прилагат в съответствие с изискванията на законодателството на Общността относно защитата на личните данни и на неприкосновеността на личния живот, и по-специално член 12 от Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).

*Член 26***Услуги за спешна помощ и единен европейски номер за спешни повиквания**

1. Държавите-членки гарантират, че всички крайни ползватели на услугите, посочени в параграф 2, включително ползватели на обществени телефони, разполагат с безплатен достъп до услугите за спешна помощ чрез използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“ и чрез всеки национален номер за спешни повиквания, определен от държавите-членки.

2. Държавите-членки, като се консултират с националните регулаторни органи, службите за спешна помощ и доставчиците, гарантират, че предприятията, предоставящи на крайни ползватели електронни съобщителни услуги за генериране на национални повиквания към номер или номера в национален телефонен номерационен план, осигуряват достъп до услуги за спешна помощ.

3. Държавите-членки гарантират, че на обажданията към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ се отговаря по подходящ начин и че те се поемат съобразно националната организация на системите за спешна помощ. На такива повиквания се отговаря и те се поемат най-малко с бързината и ефективността на приемане на повиквания към друг национален номер или номера за спешни повиквания, в случай че такива продължават да се използват.

4. Държавите-членки гарантират, че достъпът до услуги за спешна помощ за крайни ползватели с увреждания е равностоен на достъпа, предоставен на останалите крайни ползватели. С цел осигуряване на възможност за достъп на крайни ползватели с увреждания до услуги за спешна помощ при пътувания в други държави-членки, предприятията за тази цел мерки се основават във възможно най-висока степен на европейски стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с разпоредбите на член 17 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), и не отнемат на държавите-членки възможността да приемат допълнителни изисквания с оглед постигането на поставените в настоящия член цели.

5. Държавите-членки гарантират, че съответните предприятия предоставят безплатно на органа, който отговаря за спешните повиквания, информация за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, в момента, в който повикването достига до органа. Това се отнася за всички обаждания към единния европейски номер за спешни повиквания „112“. Държавите-членки може да разширят обхвата на посоченото задължение, за да включат също и обаждания към национални номера за спешни повиквания. Компетентните регулаторни органи установяват критерии за точността и надеждността на предоставената информация за определяне на местоположението на лицето, осъществяващо повикването.

▼ **M1**

6. Държавите-членки гарантират, че гражданите получават адекватна информация за съществуването и използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“, по-специално чрез инициативи, които са специално насочени към лица, пътуващи между държави-членки.

7. За да гарантира ефективния достъп до услугите на номер „112“ в държавите-членки, след като се консултира с ОЕРЕС, Комисията може да приеме технически мерки за изпълнение. Въпреки това тези технически мерки за изпълнение се приемат, без да се засяга организацията на службите за спешна помощ и не оказват въздействие на тази организация, която остава от изключителна компетентност на държавите-членки.

Тези мерки, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива чрез нейното допълване, се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.

*Член 27***Европейски телефонни кодове за достъп**

1. Държавите-членки гарантират, че кодът „00“ е стандартният код за международен достъп. Може да се постигнат или да се продължат специалните договорености за повиквания между съседни населени места в граничните райони между държавите-членки. Крайните ползватели в съответните населени места се информират изцяло за тези договорености.

2. Юридическо лице, установено в Общността и посочено от Комисията, носи изключителната отговорност за управлението, включително предоставянето на номера, и популяризирането на европейското телефонно номерационно пространство (ЕТНП). Комисията приема необходимите правила за изпълнение.

3. Държавите-членки гарантират, че всички предприятия, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги за международни повиквания, поемат всички повиквания към и от ЕТНП на тарифи, подобни на тези, които те прилагат за повиквания към и от други държави-членки.

*Член 27а***Хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост, включително номер на гореща линия за изчезнали деца**

1. Държавите-членки популяризират специалните номера в номерационния обхват, започващ със „116“, определени в Решение 2007/116/ЕО на Комисията от 15 февруари 2007 г. за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със „116“ за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост⁽¹⁾; Те насърчават предоставянето на своя територия на услугите, за които тези номера са резервирани.

2. Държавите-членки гарантират възможността за достъп на крайни ползватели с увреждания до услугите, предоставяни в номерационния обхват, започващ със „116“ в максимална възможна степен. Мерките, предприети за улесняване на достъпа на крайни ползватели с увреждания до тези услуги при пътувания в други

⁽¹⁾ ОВ L 49, 17.2.2007 г., стр. 30.

▼ M1

държави-членки, се основават на спазването на приложими стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с член 17 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

3. Държавите-членки гарантират, че гражданите получават адекватна информация за съществуването и използването на услугите, предоставяни в номерационния обхват, започващ със „116“, в частност чрез инициативи, които са специално насочени към лица, пътуващи между държави-членки.

4. В допълнение към общоприложимите мерки за всички номера в номерационния обхват, започващ със „116“, взети съгласно параграфи 1, 2 и 3, държавите-членки полагат всички възможни усилия, за да гарантират достъпа на гражданите до услугата, поддържаща гореща линия за съобщаване за изчезнали деца. Горещата линия е достъпна на номер „116000“.

5. За да гарантира ефективното въвеждане на номерационния обхват, започващ със „116“, в частност горещата телефонна линия „116000“ за изчезнали деца в държавите-членки, включително достъпа на крайните ползватели с увреждания по време на пътувания в други държави-членки, след като се консултира с ОЕРЕС, Комисията може да приеме технически мерки за изпълнение. Въпреки това тези технически мерки за изпълнение се приемат, без да се засяга организацията на тези служби и не оказват въздействие върху тази организация, която остава от изключителна компетентност на държавите-членки.

Тези мерки, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива чрез нейното допълване, се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.

*Член 28***Достъп до номера и услуги**

1. Когато това е технически и икономически възможно, и освен в случаите, при които повиканият абонат, поради търговски съображения, е предпочел да ограничи достъпа на повикващи страни от определени географски райони, държавите-членки гарантират, че съответните национални органи предприемат всички необходими стъпки, така че крайните ползватели да:

- а) имат достъп и да ползват услуги, при използване на негеографски номера в рамките на Общността; както и
- б) имат достъп до всички номера, предоставяни в Общността, независимо от използваните от оператора технология и устройства, включително тези в националните номерационни планове на държавите-членки, както и тези от ЕТНП и универсалните международни телефонни номера за достъп до услуги с безплатен достъп (UIFN).

2. Държавите-членки гарантират, че съответните органи са в състояние да изискват от предприятията, предоставящи обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да блокират в отделни случаи достъпа до номера или услуги, когато това е оправдано поради измама или злоупотреба, и да изискват в тези случаи доставчиците на електронни съобщителни услуги да си удържат при източника съответните приходи за осигуряване на взаимно свързване или от други услуги.

▼B*Член 29***Допълнителни възможности****▼M1**

1. Без да се засяга член 10, параграф 2, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да изискват от всички предприятия, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги и/или достъп до обществени съобщителни мрежи, да осигуряват на крайните ползватели всички или някои от допълнителните възможности, изброени в приложение I, част Б, според техническите възможности и икономическата целесъобразност, както и всички или някои от допълнителните възможности, изброени в приложение I, част А.

▼B

2. Държава-членка може да вземе решение да не прилага разпоредбите на параграф 1 на цялата си територия или част от нея, след като вземе предвид становището на заинтересованите страни относно достатъчен достъп до такива възможности.

▼M1*Член 30***Улесняване на смяната на доставчик**

1. Държавите-членки гарантират, че всички абонати с номера от националния телефонен номерационен план могат, по желание, да запазят номера(та) си независимо от предприятието, което предоставя услугата, в съответствие с разпоредбите на приложение I, част В.

2. Националните регулаторни органи гарантират, че ценообразуването между операторите и/или доставчиците на услуги във връзка с предоставянето на преносимост на номера е разходоориентирано и че преките такси за абонатите, ако има такива, не действат като пречка за абонатите да сменят доставчика на услуги.

3. Националните регулаторни органи не налагат тарифи на дребно за пренасянето на номера по начин, който нарушава конкуренцията, например чрез установяването на специфични или общи тарифи на дребно.

4. Пренасянето на номера и последващото им активиране се изпълнява във възможно най-кратък срок. Във всеки случай абонатите, сключили договор за пренасяне на номер в ново предприятие, получават активиране на номера в срок от един работен ден.

Без да се засяга първа алинея, компетентните национални органи може да установят общия процес на пренасяне на номера, като вземат предвид националните разпоредби относно договорите и техническата осъществимост, както и необходимостта да се поддържа непрекъснатостта на услугата за абоната. Във всеки случай лишаването от услуга по време на процеса на пренасяне не надвишава един работен ден. Компетентните национални органи също така вземат предвид, при необходимост, мерки гарантиращи, че абонатите са защитени по време на целия процес на прехвърляне и не се прехвърлят към друг доставчик против волята им.

Държавите-членки гарантират, че са предвидени подходящи санкции срещу предприятията, включително задължение за компенсиране на абонатите, в случай на забавяния или на злоупотреби с пренасянето, причинени от предприятията или извършени от тяхно име.

▼ M1

5. Държавите-членки гарантират, че договорите, сключени между потребителите и предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, не съдържат клауза за задължителен начален период на абонамент, по-дълъг от 24 месеца. Държавите-членки гарантират също така, че предприятията предлагат на ползвателите възможността да сключат договор с максимална продължителност от 12 месеца.

6. Без да се засягат минималните срокове на договорите, държавите-членки гарантират, че условията и процедурите за прекратяване на договор не действат като пречка за смяната на доставчика на услуги.

▼ B*Член 31***Задължения за „наложителен пренос“****▼ M1**

1. Държавите-членки може да налагат разумни задължения за пренос на определени радио и телевизионни канали и допълващи ги услуги, особено услуги за достъп, целящи предоставяне на подходящ достъп за крайни ползватели с увреждания, върху попадащи под тяхната юрисдикция предприятия, които предоставят електронни съобщителни мрежи за разпространение на радио или телевизионни канали на обществото, когато значителен брой крайни ползватели на такива мрежи ги използват като основно средство за получаване на радио и телевизионни канали. Такива задължения се налагат само когато са необходими за постигането на цели от общ интерес, както те са ясно определени от всяка държава-членка, и са пропорционални и прозрачни.

Задълженията, посочени в първата алинея, се преразглеждат от държавите-членки най-късно една година след 25 май 2011 г., освен когато държавите-членки са извършили такова преразглеждане през предходните две години.

Държавите-членки редовно преразглеждат задълженията за пренос.

▼ B

2. Нито параграф 1 от настоящия член, нито член 3, параграф 2 от Директива 2002/19/ЕО („Директива за достъпа“) не засягат възможността на държавите-членки да определят подходящо възнаграждение, ако има такова, по отношение на мерките, предприети в съответствие с настоящия член, като същевременно гарантират, че при сходни обстоятелства не се допуска дискриминация в отношението към предприятията, които предоставят електронни съобщителни мрежи. Когато се предоставя възнаграждение, държавите-членки гарантират неговото пропорционално и прозрачно прилагане.

ГЛАВА V

ОБЩИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ*Член 32***Допълнителни задължителни услуги**

Държавите-членки могат да решат да предоставят допълнителни обществени услуги на своята територия освен услугите, свързани с универсалната услуга в съответствие с глава II, но при такива обстоятелства не могат да се предвиждат механизми за компенсации за отделни предприятия.

▼ **B**

Член 33

Консултация със заинтересованите страни▼ **M1**

1. Държавите-членки гарантират, доколкото е уместно, че националните регулаторни органи вземат предвид становищата на крайните ползватели, потребителите (включително по-специално потребители с увреждания), производителите и предприятията, които предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги по въпросите, свързани с правата на всички крайни потребители и ползватели по отношение на обществено достъпните електронни съобщителни услуги, и по-специално когато те оказват значително въздействие върху пазара.

В частност, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи установяват механизъм за консултация, който да гарантира, че при вземането на решения по въпроси, свързани с правата на крайните ползватели и потребителите по отношение на обществено достъпните електронни съобщителни услуги, интересите на потребителите в областта на електронните съобщения са зачетени в необходимата степен.

▼ **B**

2. При необходимост заинтересованите страни могат да разработят, под ръководството на националните регулаторни органи, механизми с участието на потребители, групи ползватели и доставчици на услуги за подобряване на общото качество на предоставените услуги и чрез, *inter alia*, разработване и контрол върху изпълнението на морални кодекси и оперативни стандарти.

▼ **M1**

3. Без да се засягат съответстващите на правото на Общността национални правила за насърчаване на целите на културната и медийната политика, като например културното и езиковото многообразие и медийния плюрализъм, националните регулаторни органи и други имащи отношение органи могат да насърчават сътрудничеството между предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и секторите, насочени към стимулиране на законното съдържание в електронните съобщителни мрежи и услуги. Това сътрудничество може да включва и съгласуване на информацията от обществен интерес, която се предоставя съгласно член 21, параграф 4 и член 20, параграф 1, втора алинея.

▼ **B**

Член 34

Извънсъдебно решаване на спорове▼ **M1**

1. Държавите-членки гарантират наличието на прозрачни, недискриминационни, опростени и несвързани с големи разходи процедури за извънсъдебно решаване на спорове, възникнали във връзка с настоящата директива между потребители и предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, свързани с договорните условия и/или изпълнението на договорите за доставка на такива мрежи и/или услуги. Държавите-членки приемат мерки за справедливото и бързо прилагане на тези процедури за решаване на спорове и може, когато е оправдано, да приемат система за възстановяване на разходите и/или компенсации. Такива процедури дават възможност споровете да бъдат разрешавани безпристрастно и не лишават потребителя от правната защита, предлагана от националното право. Държавите-членки може да разширят обхвата на тези задължения, за да обхванат и спорове с други крайни ползватели.

▼ B

2. Държавите-членки гарантират, че националното им законодателство не представлява пречка за създаването на служби, в които се внасят жалби и предоставянето на онлайн услуги на подходящо териториално равнище, за да улеснят решаването на спора за крайните потребители и ползвателите.
3. Когато спорните въпроси се отнасят за страни в различни държави-членки, държавите-членки координират усилията си с оглед на решаването на спора.
4. Настоящия член не засяга процедурите на националния съд.

▼ M1*Член 35***Адаптиране на приложенията**

Мерките, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива и необходими за адаптиране на приложения I, II, III и VI към технологичните промени или промените в пазарното търсене, се приемат от Комисията в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.

▼ B*Член 36***Процедури за нотифициране, контрол и преглед**

1. Националните регулаторни органи нотифицират Комисията най-късно до датата на прилагане, посочена в член 38, параграф 1, втора алинея и незабавно след настъпването на промени във имената на предприятията, определени да поемат задължения за предоставяне на универсална услуга съгласно член 8, параграф 1.

Комисията предоставя информацията в лесно достъпна форма и я изпраща на Комитета за регулиране на съобщенията, посочен в член 37.

▼ M1

2. Националните регулаторни органи нотифицират Комисията за задълженията за предоставяне на универсална услуга, наложени на предприятията, определени да поемат задължения за предоставяне на универсална услуга. Комисията се нотифицира незабавно за всяка промяна, засягаща тези задължения или за предприятия, попадащи в обхвата на настоящата директива.

▼ B

3. Комисията периодично прави преглед на функционирането на настоящата директива и докладва пред Европейския парламент и пред Съвета, като първият доклад се представя в тригодишен срок след датата на прилагане на настоящата директива, посочена в член 38, параграф 1, втора алинея. За целта държавите-членки и националните регулаторни органи предоставят на Комисията необходимата информация.

▼ M1*Член 37***Процедура на комитет**

1. Дейността на Комисията се подпомага от Комитет за регулиране на съобщенията, създаден съгласно член 22 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

▼ M1

2. При позоваване на настоящия параграф се прилагат член 5а, параграфи 1—4 и член 7 от Решение 1999/468/ЕО, като се взема предвид член 8 от него.

▼ B*Член 38***Транспониране**

1. Държавите-членки приемат и обнародват необходимите закони, подзаконови и административни разпоредби, за да се съобразят с настоящата директива, не по-късно от 24 юли 2003 г. Те незабавно информират Комисията за това.

Държавите-членки прилагат тези мерки от 25 юли 2003 г.

2. Когато държавите-членки приемат тези разпоредби, в тях се съдържа позоваването на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условието и редът на позоваване се определят от държавите-членки.

3. Държавите-членки съобщават на Комисията текста на разпоредбите от националното законодателство, които те приемат в областта, уредена с настоящата директива, както и последващите изменения на тези разпоредби.

*Член 39***Влизане в сила**

Настоящата директива влиза в сила от датата на публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейските общности*.

*Член 40***Адресати**

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.



ПРИЛОЖЕНИЕ I

ОПИСАНИЕ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ И УСЛУГИТЕ, ПОСОЧЕНИ В ЧЛЕН 10 (КОНТРОЛ ВЪРХУ РАЗХОДИТЕ), ЧЛЕН 29 (ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ) И ЧЛЕН 30 (УЛЕСНЯВАНЕ НА СМЯНАТА НА ДОСТАВЧИК)

Част А: Възможности и услуги, посочени в член 10

а) *Подробно фактуриране*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи, при спазване на изискванията на съответното законодателство относно защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот, могат да установят основното равнище на подробните фактури, които се изпращат безплатно от предприятията на абонатите, така че да могат:

- i) да осигуряват възможности за проверка и контрол на начислените такси за използване на обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение и/или съответните обществено достъпни телефонни услуги; както и
- ii) адекватно да следят потреблението и разходите си и по такъв начин да упражняват разумен контрол върху своите сметки.

Когато е необходимо, на абонатите могат да се предложат допълнителни подробности при разумни тарифи или безплатно.

Безплатните повиквания за абоната, който осъществява повикването, включително повикванията към линии за помощ, не могат да се включват в подробната фактура за абоната, извършващ повикванията.

б) *Безплатно избирателно спиране на изходящи повиквания или на специални кратки текстови съобщения (SMS) и мултимедийни съобщения (MMS) с добавена стойност или, където е технически осъществимо, други видове подобни приложения.*

Възможността абонатът, чрез подаване на заявление до определеното предприятие, предоставящо телефонни услуги, безплатно да спре определени видове изходящи повиквания или специални кратки съобщения (SMS) и мултимедийни съобщения (MMS) с добавена стойност или други видове подобни приложения от или до определени видове номера.

в) *Системи за предплащане*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи могат да изискват от определените предприятия да предоставят на потребителите начини за предплатен достъп до обществената съобщителна мрежа и използване на обществено достъпни телефонни услуги.

г) *Разсрочено плащане на таксите за свързване*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи могат да изискват от определените предприятия да допускат разсрочено плащане от потребителите на таксите за свързване към обществената съобщителна мрежа.

д) *Неплащане на сметки*

Държавите-членки разрешават специфични мерки, които са пропорционални, недискриминационни и публично оповестени, които обхващат неплащането на телефонни сметки, издадени от предприятия. Тези мерки гарантират, че съответните абонати получават надлежно предварително предупреждение за евентуално последващо прекъсване на услугата или прекратяване на връзката. С изключение на случаите на измами, системни закъснения в плащането или неплащане, мерките следва да гарантират, доколкото това е технически възможно, че всяко прекъсване се ограничава до съответната услуга. Прекратяването на връзката при неплащане следва да се прилага само след като абонатът бъде надлежно предупреден. Държавите-членки могат да предвидят срок за ограничено обслужване преди пълното прекратяване на връзката, по време на който се допускат само повиквания, които не водят до разходи на абоната (например повиквания на номер „112“).

▼ **M1**е) *Информирание за тарифи*

Възможността абонатите да поискат от предприятието да им предостави информация относно алтернативни тарифи с по-ниски цени за услугата, ако такива съществуват.

ж) *Контрол на разходите*

Възможността предприятията да предлагат, ако това бъде прието за подходящо от националните регулаторни органи, други средства за контрол на разходите за обществено достъпни телефонни услуги, включително и безплатни предупреждения до потребителите в случай на необичайни или прекомерни модели на потребление.

Част Б: Възможности, посочени в член 29а) *Тонално номеронабиране или DTMF (двухтонално многочестотно пред-аване)*

Обществената съобщителна мрежа и/или обществено достъпните телефонни услуги поддържат използването на DTMF тонове съгласно ETSI ETR 207 за сигнализация от край до край по мрежата в рамките на отделните държави-членки или между различни държави-членки.

б) *Идентификация на линията на страната, която осъществява повикването*

Номерът на страната, която осъществява повикването се представя на страната, която получава повикването, преди да бъде осъществено повикването.

Тази възможност се предоставя в съответствие с релевантно законодателство за защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот, и по-специално с Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).

Доколкото това е технически възможно, операторите следва да предоставят данни и сигнали, за да улеснят идентифицирането на страната, която осъществява повикването и тоналното номеронабиране през границите на различните държави-членки.

Част В: Прилагане на разпоредбите за преносимост на номера, посочени в член 30

Изискването, че всички абонати с номера от националния номерационен план могат, по желание, да запазят номера(та) си независимо от предприятието, което предоставя услугата, се прилага:

а) в случаите на географски номера в определена област; както и

б) в случаите на негеографски номера за всяко местоположение.

Разпоредбите на настоящата част не се прилагат за пренасянето на номера между мрежи, които предоставят услуги във фиксирано местоположение и мобилни мрежи.



ПРИЛОЖЕНИЕ II

**ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО ТРЯБВА ДА БЪДЕ ПУБЛИКУВАНА В
СЪОТВЕТСТВИЕ С ЧЛЕН 21****(ПРОЗРАЧНОСТ И ПУБЛИКУВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ)**

Националният регулаторен орган има задължението да гарантира, че информацията, посочена в настоящото приложение, е публикувана в съответствие с член 21. Националният регулаторен орган решава коя информация следва да бъде публикувана от предприятията, предоставящи обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни телефонни услуги и коя информация следва да бъде публикувана от самият национален регулаторен орган, така че потребителите да могат да направят информиран избор.

1. Име(на) и адрес(и) на предприятието(та)

Имената и адресите на управление на предприятията, които предоставят обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни телефонни услуги.
2. Описание на предлаганите услуги
 - 2.1. Обхват на предлаганите услуги
 - 2.2. Включват се също така стандартни тарифи с пояснение относно предоставените услуги и какво е включено във всеки тарифен елемент (напр. такси за достъп, всички видове потребителски такси, такси за поддръжка), включително подробности за прилаганите стандартни отстъпки и специалните и целеви тарифни схеми, както и всички допълнителни такси и разходи във връзка с крайно оборудване.
 - 2.3. Политика на компенсации/възстановяване на разходи, включително подробности за предлаганите схеми за компенсации/възстановяване на разходи.
 - 2.4. Предлагани видове услуги за поддръжка
 - 2.5. Стандартни договорни условия, включително минимален срок на договорите, прекратяване на договорите и процедури и преки такси, свързани с преносимостта на номерата и други идентификатори, ако е приложимо.
3. Механизми за решаване на спорове, включително разработените от предприятията.
4. Информация относно правата във връзка с универсалната услуга, включително при необходимост възможностите и услугите, посочени в приложение I.



ПРИЛОЖЕНИЕ III

ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА

Параметри, определения и методи за измерване на качеството на услугата, посочени в членове 11 и 22

За предприятия, които предоставят достъп до обществена съобщителна мрежа

ПАРАМЕТЪР (Бележка 1)	ОПРЕДЕЛЕНИЕ	МЕТОД ЗА ИЗМЕРВАНЕ
Време за първоначално свързване към мрежата	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Коефициент на повреди за линия за достъп	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Време за отстраняване на повреди	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

За предприятия, които предоставят обществено достъпна телефонна услуга

Време на изграждане на връзка (Бележка 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Време за отговор при справочни услуги	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Съотношение на работещите монетни и картови обществени телефони	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Жалби във връзка с точността на сметките	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Дял на неуспешни повиквания (Бележка 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Номерът на версията на ETSI EG 202 057-1 е 1.3.1 (юли 2008 г.).

Бележка 1

Параметрите следва да позволяват анализиране на качеството на регионално ниво (т.е. не по-малко от ниво 2 от Европейската номенклатура на териториалните единици за статистически цели (NUTS), установена от Евростат).

Бележка 2

Държавите-членки може да решат да не изискват поддържане на актуална информация относно качеството на тези два параметъра, ако има доказателство, което показва, че качеството в тези две области е задоволително.

*ПРИЛОЖЕНИЕ IV***ИЗЧИСЛЯВАНЕ НА ЕВЕНТУАЛНИТЕ НЕТНИ РАЗХОДИ, АКО ИМА ТАКИВА, ПРИ ЗАДЪЛЖЕНИЯТА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНА УСЛУГА И СЪЗДАВАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ ИЛИ СПОДЕЛЯНЕ НА РАЗХОДИТЕ В СЪОТВЕТСТВИЕ С ЧЛЕНОВЕ 12 И 13****Част А: Изчисляване на нетните разходи**

Задълженията за предоставяне на универсална услуга включват задълженията на предприятия в държавите-членки във връзка с предоставянето на мрежа и услуга в определен географски район, включително при необходимост усреднени цени в географския район за предоставянето на съответната услуга или предоставяне на различни тарифни схеми за потребителите с ниски доходи или специфични социални потребности.

Националните регулаторни органи трябва да разгледат всички средства за гарантиране на подходящи стимули за предприятията (определени или не) да предоставят универсалната услуга икономически целесъобразно. При изчисленията нетната себестойност на задълженията за предоставяне на универсална услуга се изчислява като разликата между нетните разходи за определено предприятие със задължения за предоставяне на универсална услуга и за предприятие без такива задължения. Този подход се прилага независимо от обстоятелството дали мрежата в дадената държава-членка е напълно развита или все още се намира в етап на развитие и разширяване. Следва да се обърне внимание на правилната оценка на разходите, които определеното предприятие би предпочело да избегне, ако няма задължения за предоставяне на универсална услуга. Изчислението на нетната себестойност следва да направи оценка на ползите, включително нематериалните ползи за оператора на универсалната услуга.

Изчислението се основава на разходите, които могат да се отнесат към:

- i) елементите на отделните услуги, които могат да бъдат предоставени единствено на загуба или при цена извън нормалните търговски стандарти.

В тази категория могат да се включат такива елементи на услугата като достъп до аварийни телефонни услуги за спешни повиквания, осигуряване на определени видове телефонни автомати, услуги или устройства за инвалиди и т.н.;

- ii) конкретните крайни потребители или групи крайни потребители, които с оглед на себестойността на предоставянето на мрежата или услугата, създадените приходи и евентуалното географско усредняване на цените в съответната държава-членка могат да бъдат обслужени единствено при загуба или при цена извън обичайните търговски стандарти.

В тази категория се включват онези крайни потребители или групи крайни потребители, които търговските оператори не биха обслужвали, ако нямаха задължения да предоставят универсална услуга.

Изчислението на нетната себестойност на специфичните аспекти на задълженията за предоставяне на универсална услуга следва да се извършва поотделно и следва да избягва двойното отчитане на преки или косвени ползи и разходи. Общата нетна себестойност на задълженията за предоставяне на универсална услуга се получава като сбор от нетната себестойност на отделните елементи на задълженията за предоставяне на универсална услуга, като се отчитат и нематериалните ползи. Отговорността за проверката на нетната себестойност се поема от националните регулаторни органи.

Част Б: Възстановяване на нетни разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга

Възстановяването или финансирането на нетни разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга изисква определените предприятия със задължения за предоставяне на универсална услуга да бъдат компенсирани за услугите, които те предлагат при нетърговски условия. Тъй като компенсиранието предполага прехвърляне на финансови средства, държавите-членки следва да гарантират, че то се извършва обективно, прозрачно, пропорционално и без дискриминация. Това означава, че прехвърлянето на финансови средства води до минималното възможно нарушение на конкуренцията и потребителското търсене.

▼B

В съответствие с член 13, параграф 3, механизмът за споделяне на разходите на основата на фонд следва да използва прозрачни и неутрални средства за събиране на вноските, които избягват опасността от дублиране на вноските на входа и изхода на предприятията.

Независимият орган, който управлява фонда, отговаря за събирането на вноските от предприятията, които се смятат за задължени да предоставят средства за покриване на нетните разходи на задълженията за предоставяне на универсална услуга в държавата-членка, и да контролира прехвърлянето на средства и/или административни плащания в полза на предприятията, които имат право да получават финансови средства от фонда.



ПРИЛОЖЕНИЕ V

**ПРОЦЕС НА ПРЕГЛЕД НА ОБХВАТА НА УНИВЕРСАЛНАТА
УСЛУГА В СЪОТВЕТСТВИЕ С ЧЛЕН 15**

Когато решава дали да преразгледа обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга, Комисията следва да вземе предвид следните елементи:

- социално развитие и развитие на пазара от гледна точка на услугите, използвани от потребителите,
- социално развитие и развитие на пазара от гледна точка на предлагането и избора на услуги за потребителите,
- технологично развитие от гледна точка на начина на предоставяне на услугите за потребителите.

Когато решава дали да промени или усъвършенства обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга, Комисията взема предвид следните елементи:

- дали специфичните услуги се предлагат на по-голямата част от потребителите и се използват от тях и дали липсата или не използването на услугите от малка част от потребителите води до социална изолация, и
- дали предлагането и използването на специфичните услуги води до обща нетна полза за всички потребители, така че да се налага намеса на държавата, когато специфичните услуги не се предлагат на гражданите при обичайни търговски обстоятелства?



ПРИЛОЖЕНИЕ VI

ОПЕРАТИВНА СЪВМЕСТИМОСТ НА БИТОВАТА ЦИФРОВА ТЕХНИКА, ПОСОЧЕНА В ЧЛЕН 241. *Общ алгоритъм за кодиране и приемане на свободен сигнал*

Цялата битова техника за приемане на стандартен цифров телевизионен сигнал (напр. разпространение чрез наземно, кабелно или сателитно предаване, което е предназначено най-вече за фиксирано приемане, като DVB-T, DVB-C или DVB-S), която се предлага за продажба, под наем или в друга форма в рамките на Общността и може да декодира цифрови телевизионни сигнали, има способността:

- да позволява декодиране на такива сигнали в съответствие с общ европейски алгоритъм за кодиране, който се управлява от призната европейска организация по стандартизация — в момента ETSI;
- да изобразява на екран свободно излъчен сигнал, при условие че ако техниката е взета под наем, наемателят спазва условията на съответния наемен договор.

2. *Оперативна съвместимост на аналогови и цифрови телевизионни апарати*

Всеки аналогов телевизионен апарат с интегрален екран с видим диагонал над 42 cm, който се предлага на пазара за продажба или под наем в рамките на Общността, следва да е оборудван с поне един изход за отворен интерфейс, стандартизиран от призната европейска организация по стандартизация, напр. както е посочено в стандарта CENELEC EN 50 049-1:1997, и който дава възможност за просто свързване на периферни устройства, по-специално допълнителни декодери и цифрови приемници.

Всеки цифров телевизионен апарат с интегрален екран с видим диагонал над 30 cm, който се предлага на пазара за продажба или под наем в рамките на Общността, следва да е оборудван с поне един изход за отворен интерфейс (стандартизиран или съответстващ на стандарт, приет от призната европейска организация по стандартизация, или съответстващ на отраслова спецификация), напр. DVB съединител за общ интерфейс, който дава възможност за просто свързване на периферни устройства и пренос на всички елементи на цифров телевизионен сигнал, включително информация, свързана с интерактивни услуги и с услуги за условен достъп.