

32002L0022

L 108/51

ОФИЦИАЛЕН ВЕСТНИК НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

24.4.2002

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 Договора ⁽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 ангажменти 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 определеният 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 някои услуги на някои потребители на цени, които се отклоняват от получените се в резултат на нормалните пазарни условия. Въпреки това компенсациите за предприятията, 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 предложението 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

⁽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 непубликувано 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 непубликувано в Официален вестник). Решение на Съвета от 14 февруари 2002 г.

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 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 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“) безплатно от всеки телефон, включително от обществени платени телефони, без да се ползват никакви начини за плащане.

⁽¹⁾ ОВ L 24, 30.1.1998 г., стр. 1.

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 набелязаните стандарти. Все още не съществуват стандарти за качеството на услугата, предоставена 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. 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 избирателно да блокират определени повиквания (например скъпи повиквания на специални услуги), възможността за потребителите да контролират разходите си чрез предплащане и възможност потребителите да приспаднат 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 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 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 изменящите 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 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 насърчване 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.

⁽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.

- (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⁽¹⁾ и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителите при дистанционни договори⁽²⁾, 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 преките доставчици, 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.
- (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 приложения 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.
- (36) Важно е, че потребителите следва да имат възможност да се обадят 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 платечно 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

⁽¹⁾ ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.

⁽²⁾ ОВ L 144, 4.6.1997 г., стр. 19.

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 Е.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 предпочитат 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 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 сравняват.

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

(1) ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 7.

- (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 накръпва 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.
- (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 ⁽²⁾.

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

ГЛАВА I

ПРИЛОЖНО ПОЛЕ, ЦЕЛИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Член 1

Приложно поле и цели

1. В рамките на Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“) настоящата директива се отнася за предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги на крайните потребители. Целта е на територията на цялата Европейска общност да се осигурят качествени обществени услуги чрез ефективна конкуренция и избор и да се преодолее обстоятелствата, при които пазарът не удовлетворява потребностите на крайните потребители.
2. Настоящата директива определя правата на крайните потребители и съответните задължения на предприятията, които предоставят обществени 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 потребители, на поносими цени с оглед на

⁽¹⁾ ОВ L 115, 17.4.1998 г., стр. 31.

⁽²⁾ ОВ L 184, 17.7.1999 г., стр. 23.

специфичните национални условия, без да се накърнява конкуренцията. Настоящата Директива също така определя задълженията по отношение на предоставянето на някои задължителни услуги като например предоставянето на дребно на наети линии.

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;
- б) „обществена телефонна мрежа“ означава електронна съобщителна мрежа, която се използва за предоставянето на обществени телефонни услуги; тя осигурява преноса между мрежови крайни точки на гласови съобщения, както и други форми на съобщения като например факсимилни съобщения и данни;
- в) „обществена телефонна услуга“ означава обществено достъпна услуга за извършване и получаване на национални и международни повиквания и достъп до аварийни услуги чрез номер или номера в национален или международен номерационен план и, когато е необходимо, може да включва една или повече от следните услуги: предоставяне на помощ от оператор, справочни услуги, указатели, предоставяне на телефонни автомати, предоставяне на услуги при специални условия, предоставяне на специализирани услуги за клиенти с увреждания или специални социални потребности и/или предоставяне на не географски услуги;
- г) „географски номер“ означава номер от националния номерационен план, на който част от цифровата му структура съдържа географско значение, използвано за маршрутизация на повикванията към физическия обект на крайна точка на мрежата (КТМ);
- д) „крайна точка на мрежата“ (КТМ) означава физическия терминал, при който крайният потребител получава достъп до обществена съобщителна мрежа; когато мрежите предполагат комутирание или маршрутизация, КТМ се идентифицира чрез специфичен мрежов адрес, която може да се свърже с номера или името на абоната;

- е) „негеографски номер“ означава номер от националния номерационен план, който не е географски номер. Той включва, *inter alia*, мобилни, безплатни, специални и други номера.

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.
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.

Член 4

Предоставяне на достъп при определен обект

1. Държавите-членки гарантират, че всички обосновани молби за връзка при определен обект до обществената телефонна мрежа и за достъп до обществени телефонни услуги при определен обект се изпълняват от поне едно предприятие.
2. Предоставената връзка е в състояние да осигури на всички крайни потребители възможност да извършват и получават местни, национални и международни телефонни повиквания, факсимилни съобщения и пренос на данни при скорост, която допуска функционален достъп до Интернет, като се отчитат съществуващите технологии, използвани от мнозинството абонати, както и технологичната постижимост.

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.

2. Указанията, посочени в параграф 1, включват в съответствие с разпоредбите на член 11 от Директива 97/66/ЕО всички абонати на обществени телефонни услуги.

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

Обществени телефони

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи могат да налагат задължения върху предприятията, за да гарантират, че обществените телефонни са предоставени, за да удовлетворят разумните потребности на крайните потребители по отношение на географския обхват, броя телефонни постове, достъпността им за инвалиди и качеството на услугата.

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.

Член 7

Специални мерки за потребители с увреждания

1. Държавите-членки, ако е необходимо, предприемат специални мерки за крайни потребители с увреждания, за да им гарантират достъп и поносими за тях цени на обществените телефонни услуги, включително достъп до аварийни услуги, справочни услуги и указатели, равностойни на предоставяните на другите крайни потребители.

2. Държавите-членки могат да предприемат други специфични мерки, в светлината на националните условия, за да гарантират, че крайните потребители с увреждания могат също да се възползват от избора на предприятия доставчици на услуги, който е на разположение на мнозинството крайни потребители.

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.

Член 9

Поносимост на тарифите

1. Националните регулаторни органи следят развитието и равнището на тарифите на дребно на услугите, определени в членове 4, 5, 6 и 7 като част от задълженията за предоставяне на универсална услуга от определените предприятия, и по-специално по отношение на потребителските цени и доходи в страната.

2. С оглед на националните условия държавите-членки могат да изискват от определените предприятия да предоставят тарифни схеми или потребителски 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 и използването на обществени телефонни услуги.

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.

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.

4. Освен това националните регулаторни органи са в състояние да определят задачи за изпълнение от предприятията със задължения за предоставяне на универсална услуга съгласно член 4. В този случай националните регулаторни органи вземат предвид становищата на заинтересованите страни, особено както са посочени в член 33.

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 разрешение“) (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:

- 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
- 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

(1) ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 21.

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:

- a) да въведат механизъм за компенсации на изчислената нетна себестойност за предприятието от обществени средства при прозрачни условия; и/или
- b) 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 предприятията, 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 предприятията, 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.

ГЛАВА III

РЕГУЛАТОРЕН КОНТРОЛ ВЪРХУ ПРЕДПРИЯТИЯТА СЪС ЗНАЧИТЕЛНА ПАЗАРНА СИЛА НА ОПРЕДЕЛЕНИ ПАЗАРИ

Член 16

Преглед на задълженията

1. Държавите-членки поддържат всички задължения във връзка с:

- a) тарифите на дребно за предоставяне на достъп и използване на обществени телефонни мрежи в съответствие с член 17 от Директива 98/10/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 1998 г. относно предоставянето на отворени далекосъобщителни мрежи (ОДМ) за гласова телефония и универсална услуга за далекосъобщенията в конкурентна среда ⁽¹⁾;
- b) избора или предварителния избор на преносители в съответствие с разпоредбите на Директива 97/33/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 30 юни 1997 г. относно взаимосвързаността в далекосъобщенията по отношение на гарантиране на универсална услуга и интероперативността

⁽¹⁾ ОВ L 101, 1.4.1998 г., стр. 24.

съвместимост чрез прилагане на принципите на предоставянето на отворени далекосъобщителни мрежи (ОДМ) ⁽¹⁾;

- в) наетите линии, приложени в съответствие с членове 3, 4, 6, 7, 8 и 10 от Директива 92/44/ЕИО,

докато бъде извършен преглед и се установят резултатите в съответствие с процедурата в параграф 3 от настоящия член;

2. Комисията определя релевантните пазари за задълженията във връзка с пазарите на дребно в първоначалната препоръка за съответните пазари на продукти и услуги и решението за определяне на транснационалните пазари в съответствие с член 15 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“);

3. Държавите-членки гарантират, че в максимално кратки срокове след влизането в сила на настоящата директива и периодично след това националните регулаторни органи извършват анализ на пазара в съответствие с процедурата, установена в член 16 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“), за да установят дали да поддържат, изменят или оттеглят задълженията във връзка с пазарите на дребно. Предприетите мерки са предмет на процедурата, посочена в член 7 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“).

Член 17

Регулаторен контрол върху услугите на дребно

1. Държавите-членки гарантират, че когато:

- а) в резултат от анализ на пазара, проведен в съответствие с член 16, параграф 3, националните регулаторни органи установят, че даден пазар на дребно, определен в съответствие с член 15 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“) не е ефективно конкурентен; и
- б) националните регулаторни органи стигнат до извода, че задълженията, наложени в съответствие с Директива 2002/19/ЕО („Директива за достъпа“) или член 19 от настоящата Директива няма да доведат до постигане на целите, установени в член 8 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“);

националните регулаторни органи налагат подходящи регулаторни задължения върху предприятията, определени като имащи значително влияние на определен пазар на дребно в съответствие с член 14 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“);

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“). Наложените 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.

3. Националните регулаторни органи предоставят, при поискване, информация на Европейската комисия във връзка с прилаганите контролни мерки относно пазара на дребно и, когато е необходимо, системите за счетоводна отчетност на съответните предприятия.

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.

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.

Член 18

Регулаторен контрол върху минималния набор наети линии

1. Когато, в резултат от анализа на пазара, направен в съответствие с член 16, параграф 3, националните регулаторни органи установят, че пазарът за предоставяне на минималния набор наети линии или част от него не е ефективно конкурентен, те определят предприятията със значително влияние на пазара при предоставянето на специфичните елементи на минималния набор услуги с наети линии на цялата територия или част от нея в съответствие с член 14 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“). Националните регулаторни органи налагат задължения по отношение на предоставянето на минимален набор наети линии, както е определено в списъка със стандартите, публикуван в *Официален вестник на Европейските общности* в съответствие с член 17 от

⁽¹⁾ ОВ L 199, 26.7.1997 г., стр. 32. Директива, изменена с Директива 98/61/ЕС (ОВ L 268, 3.10.1998 г., стр. 37).

Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“) и условията за предоставянето му в съответствие с приложение VII към настоящата Директива върху предприятията, свързани с отделните пазари на наети линии.

2. Когато в резултат от анализа на пазара, проведен в съответствие с член 16, параграф 3, националните регулаторни органи установяват, че даден пазар за предоставяне на наети линии е ефективно конкурентен по отношение на минималния набор, те прекратяват задълженията посочени в параграф 1 във връзка със специфичния пазар за наети линии.

3. Минималният набор наети линии с хармонизирани характеристики и свързаните с тях стандарти се публикува в *Официален вестник на Европейските общности* като част от списъка на стандартите, посочени в член 17 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“). Комисията може да приема изменения, необходими за адаптиране на минималния набор наети линии към техническите новости и промените в пазарното търсене, включително евентуално премахване на определени видове наети линии от минималния набор, като действа в съответствие с процедурата, посочена в член 37, параграф 2 от настоящата директива.

Член 19

Избор на носещ сигнал и предварителен избор на носещ сигнал

1. Националните регулаторни органи изискват от предприятията, нотифицирани като притежаващи значително влияние на пазара по отношение на свързването и използването на обществени телефонни мрежи при определени обекти в съответствие с член 16, параграф 3, да предоставят възможност на своите абонати за достъп до услугите на свързан с тях доставчик на обществени телефонни услуги:

- а) при всяко повикване чрез избиране на код за избор на носещ сигнал; и
- б) чрез предварителен избор и на система с възможност за отмяна на предварителния избор чрез набиране на код за избор на носещ сигнал при всяко отделно повикване.

2. Потребителските изисквания за прилагането на тези възможности при други мрежи и по други начини, се оценяват в съответствие с процедурата за извършване на анализ на пазара в съответствие с член 16 от Директива 2002/21/ЕО („Рамкова директива“) и се прилагат в съответствие с член 12 от Директива 2002/19/ЕО („Директива за достъпа“).

3. Националните регулаторни органи гарантират, че цените за достъп и взаимосвързаност във връзка с предоставянето на възможностите съгласно параграф 1 са икономически целесъобразни и преките такси за абонатите, ако има такива, не действат като пречка за тяхното използване.

ГЛАВА IV

ИНТЕРЕСИ И ПРАВА НА КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

Член 20

Договори

1. Параграфи 2, 3 и 4 се прилагат, без да се засягат правилата на Общността за защита на конкуренцията, и по-специално Директива 97/7/ЕО и 93/13/ЕО, както и националните правила в съответствие със законодателството на Общността.

2. Държавите-членки гарантират, че при абонирането за услуги, които предоставят връзка и/или достъп до обществени телефонни мрежи, потребителите имат право на договор с предприятието или предприятията, които предоставят такива услуги. Договорът съдържа като минимум следните данни:

- а) самоличност и адрес на доставчика;
- б) предоставяни услуги, предлагано качество на услугите, както и срок за първоначално свързване;
- в) вид предлагани услуги за поддръжка;
- г) подробности за цените и тарифите, както и за средствата за получаване на актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддръжка;
- д) срок на договора и условия за продължаване и прекратяване на услугите и на договора;
- е) всички договорености за компенсации и възстановяване на суми при неизпълнение на ангажиментите за качество на услугата; и
- ж) метод за започване на процедури за решаване на спорни въпроси в съответствие с член 34.

Държавите-членки имат право да разширят обхвата на посочените задължения, за да включат и други крайни потребители.

3. Когато договорите се сключват между потребители и доставчици на електронни съобщителни услуги извън кръга на доставчиците на връзка и/или достъп до обществени телефонни мрежи, информацията в параграф 2 също се включва в такива договори. Държавите-членки имат право да разширят обхвата на посоченото задължение, за да включат и други крайни потребители.

4. Абонатите имат право да прекратят договорите едностранно, без санкции при получаване на предизвестие за предложени изменения в договорните условия. Абонатите получават подходящо

предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно да бъдат информирани за правото си да прекратят договора без санкции, ако не приемат новите условия.

Член 21

Прозрачност и публикуване на информация

1. Държавите-членки гарантират достъпността на прозрачна и актуална информация за приложимите цени и тарифи и стандартните договорни условия по отношение на достъпа и използването на обществени телефонни мрежи за крайните потребители и ползвателите в съответствие с разпоредбите на приложение II.

2. Националните регулаторни органи насърчават предоставянето на информация, която да подпомогне крайните потребители, доколкото е възможно, и ползвателите да направят самостоятелна оценка на разходите за алтернативни схеми за използване, например чрез интерактивни ръководства.

Член 22

Качество на услугите

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 обществени електронни съобщителни услуги да публикуват сравнима, адекватна и актуална информация за крайните потребители във връзка с качеството на техните услуги. Информацията при поискване се предоставя на националните регулаторни органи преди нейното публикуване.

2. Националните регулаторни органи могат да конкретизират, *inter alia*, качествените параметри на услугите, както и съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията, за да гарантират достъп на крайните потребители до комплексна, сравнима и лесно достъпна за потребителя информация. Когато е необходимо, могат да бъдат използвани параметрите, определените и методите за оценка, посочени в приложение III.

Член 23

Цялост на мрежата

Държавите-членки предприемат всички необходими стъпки, за да гарантират цялостта на обществената телефонна мрежа при определени обекти и, в случай на аварии по мрежата или при форсмажорни обстоятелства, наличието на обществените телефонни мрежи и обществените телефонни услуги при определени обекти. Държавите-членки гарантират, че предприятията, които предоставят обществени телефонни услуги при определени обекти предприемат разумни мерки за гарантиране на непрекъснат достъп до спешните служби.

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

Помощ от оператор и справочни услуги

1. Държавите-членки гарантират правото на абонатите на обществени телефонни услуги да бъдат включени в обществения указател, посочен в член 5, параграф 1, буква а).

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.

3. Държавите-членки гарантират, че всички крайни потребители с връзка към обществена телефонна мрежа имат достъп до помощ от оператор и справочни услуги в съответствие с член 5, параграф 1, буква б).

4. Държавите-членки не поддържат регулаторни ограничения, които пречат на крайните потребители в дадена държава-членка да имат пряк достъп до справочни услуги в други държави-членки.

5. Параграфи 1, 2, 3 и 4 се прилагат в съответствие с изискванията на законодателството на Общността относно защитата на личните данни и личната сфера, и по-специално член 11 от Директива 97/66/ЕО.

Член 26

Единен европейски номер за спешни повиквания

1. Държавите-членки гарантират, че освен до останалите национални номера за спешни повиквания, определени от националните регулаторни органи, всички крайни потребители на обществени телефонни услуги, включително ползватели на обществени телефони, имат безплатен достъп до аварийните служби чрез използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“.

2. Държавите-членки гарантират, че обажданията към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ се отговаря по подходящ начин и те се поемат съобразно националната организация на аварийните системи, както и в рамките на техническите възможности на мрежите.

3. Държавите-членки гарантират, че предприятията, които управляват обществените телефонни мрежи посочват местоположението на този, който осъществява повикването на службите за спешни повиквания, доколкото това е технически възможно, при всички повиквания на единния европейски номер за спешни повиквания „112“.

4. Държавите-членки гарантират, че гражданите са адекватно информирани за съществуването и използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“.

Член 27

Европейски телефонни кодове за достъп

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

2. Държавите-членки гарантират, че всички предприятия, които оперират обществени телефонни мрежи, поемат всички повиквания към европейското телефонно номерационно пространство, без да се засяга необходимостта от възстановяване на разходите на предприятието, което оперира обществена телефонна мрежа за преноса на повиквания по неговата мрежа.

Член 28

Негеографски номера

Държавите-членки гарантират, че крайните потребители от друга държава-членка имат достъп до негеографски номера на тяхната територия, когато това е технически и икономически възможно, освен в случаите, при които повиканият абонат, поради търговски съображения, е предпочел да ограничи достъпа на повикващите страни в определени географски райони.

Член 29

Допълнителни възможности

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да изискват от всички предприятия, оператори на обществени телефонни мрежи да предоставят на крайните потребители възможностите, изброени в приложение I, част B, предмет на техническите възможности и икономическата целесъобразност.

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.

3. Без да се засягат разпоредбите на член 10, параграф 2, държавите-членки могат да налагат задълженията, посочени в приложение I, част A, буква д), във връзка с прекъсването като общо изискване за всички предприятия.

Член 30

Преносимост на номерата

1. Държавите-членки гарантират, че всички абонати на обществени телефонни услуги, включително мобилни услуги, могат, по желание, да запазят номера(та) си независимо от предприятието, което предоставя услугата:

- a) в случаите на географски номера на специфично местоположение; и
- b) в случаите на негеографски номерана всяко местоположение.

Разпоредбите на настоящия параграф не се прилагат към пренасянето на номера между мрежи, които предоставят услугификсирано местоположение, и мобилни мрежи.

2. Националните регулаторни органи гарантират, че ценообразуването за взаимосвързаността във връзка с предоставянето на подвижност на номера е икономически целесъобразно, и че преките такси за абонатите, ако има такива, не действат като пречка за използването на тезивъзможности.

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

Член 31

Задължения за „наложителен пренос“

1. Държавите-членки могат да налагат разумни задължения за „задължителен пренос“ на определени радио и телевизионни канали и услуги върху предприятия на тяхната територия, които предоставят електронни съобщителни мрежи за разпространение на радио и телевизионен сигнал, когато значителен брой крайни потребители на такива мрежи ги използват като основно средство за получаване на радио и телевизионен сигнал. Такива задължения се налагат само когато са необходими за постигането на ясно определени цели от общ интерес и са пропорционални и прозрачни. Задълженията подлежат на периодично преразглеждане.

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.

Член 33

Консултация със заинтересованите страни

1. Държавите-членки гарантират, доколкото е възможно, че националните регулаторни органи вземат предвид становищата на крайните потребители и ползвателите (включително преди всички лица 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 обществените електронни съобщителни услуги, и по-специално когато те оказват значително въздействие върху пазара.

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.

Член 34

Извънсъдебно решаване на спорове

1. Държавите-членки гарантират прозрачни, опростени и несвързани с големи разходи процедури за извънсъдебно решаване на спорни въпроси с участието на потребителите по въпросите в приложното поле на настоящата директива. Държавите-членки приемат мерки за обективното и бързо прилагане на тези процедури за

решаване на спорни въпроси и могат при необходимост да приемат система за възстановяване на разходите и/или компенсации. Държавите-членки могат да разширят обхвата на тези задължения, за да обхванат и спорни въпроси с други крайни потребители.

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.

Член 35

Технически корекции

Комисията приема необходимите промени за адаптиране на приложения I, II, III, VI и VII към технологичните промени или промените в търсенето на пазара, в съответствие с процедурата, посочена в член 37, параграф 2.

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.

2. Националните регулаторни органи нотифицират Комисията за имената на операторите със значително влияние на пазара по смисъла на настоящата директива и произтичащите от нея задължения. Комисията е незабавно нотифицирана за всички промени във връзка с наложените върху предприятията задължения или предприятия, включени в приложното поле на настоящата директива.

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.

Член 37

Комитет

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

2. При позоваване на настоящата алинея се прилагат членове 5 и 7 от Решение 1999/468/ЕС, вземайки предвид разпоредбите на член 8 от него.

Срокът, съгласно член 5, параграф 6 от Решение 1999/468/ЕС, е три месеца.

3. Комитетът приема свой процедурен правилник.

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.

Съставено в Брюксел на 7 март 2002 година.

За Европейския парламент

Председател

P. COX

За Съвета

Председател

J. C. APARICIO

ПРИЛОЖЕНИЕ I

**ОПИСАНИЕ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ И УСЛУГИТЕ, ПОСОЧЕНИ В ЧЛЕН 10 (КОНТРОЛ НА РАЗХОДИТЕ)
И В ЧЛЕН 29****Част А: Възможности и допълнителни услуги, посочени в член 10**а) *Подробно фактуриране*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи, предмет на изискванията на съответното законодателство относно защита на личните данни и личната сфера могат да установят основното равнище на подробните фактури, които се изпращат безплатно от определените предприятия (както е установено в член 8) на потребителите, така че да могат:

- i) да осигуряват възможности за проверка и контрол на таксите за използване на обществената телефонна мрежа при определен обект и/или свързаните с нея обществени телефонни услуги, и
- ii) адекватно да следят използването им и разходите и по такъв начин да упражняват разумен контрол върху своите разходи.

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 на линии за помощ, не могат да се включват в подробните фактури за абонатите.

б) *Безплатно избирателно спиране на изходящи повиквания*

т.е. възможността абонатът, по молба до доставчика на телефонната услуга, безплатно да спре определени видове изходящи повиквания или изходящи повиквания до безплатни определени номера.

в) *Системи за предплащане*

Държавите-членки гарантират възможности за националните регулаторни органи, че могат да изискват от определените предприятия да предоставят средства на потребителите за предплатен достъп до обществени телефонни мрежи и използване на обществени 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 обществените телефонни мрежи.

д) *Неплащане на сметки*

Държавите-членки предвиждат специфични мерки, които са пропорционални, публикувани и недискриминационни, за покриване на неплатени сметки за използвани обществени телефонни мрежи при определени обекти. Тези мерки гарантират, че съответните абонати получават надлежно предварително предупреждение за евентуално последващо прекъсване 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 прекъсването на връзката се ограничава до съответната услуга. Прекратяването на връзката 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 „112“).

Част Б: Списък на възможностите, посочени в член 29а) *Тонално номеронабиране или крайни устройства за свързване към ОКТМ с тонално номеронабиране (двойно тонално мултичестотно действие)*

т.е. обществената телефонна мрежа поддържа използването на тонове с двойно тонално мултичестотно действие съгласно ЕИДС ЕТП 207 за сигнал между крайни точки по мрежата в рамките на отделните държави-членки или между различни държави-членки.

б) *Идентификация на страната, която осъществява повикването*

т.е. номерът на страната, която осъществява повикването се представя на страната, която получава повикването преди да бъде осъществен телефонния разговор

Тази възможност следва да се предоставя в съответствие с релевантно законодателство за защита на личните данни и личната сфера и по-специално с Директива 97/66/ЕО.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ II

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

Националните регулаторни органи носят отговорността да гарантират, че публикуването на информацията, посочена в настоящото приложение, е в съответствие с член 21. Националните регулаторни органи имат право самостоятелно да решават коя информация следва да бъде публикувана от предприятията, предоставящи обществени телефонни мрежи и/или обществени телефонни услуги и коя информация следва да бъде публикувана от самите национални регулаторни органи, така че потребителите да могат да направят информиран избор.

1. Фирма (фирми) и адрес(и) на предприятието (предприятията)
т.е. имената на фирмите и адресите на управление на предприятията, които предоставят обществени телефонни мрежи и/или обществени телефонни услуги.
 2. Предлагани обществени телефонни услуги
 - 2.1. Обхват на обществено достъпната телефонна услуга
Описание на обществено достъпната телефонна услуга с конкретизация на елементите на абонаментната такса и периодичната наемна такса (например услуги чрез оператор, указатели, справочни услуги, изборително спиране на повиквания, подробно фактуриране, поддръжка и т.н.).
 - 2.2. Стандартни тарифи за достъп, всички видове потребителски такси, поддръжка, включително подробности за стандартните отстъпки и специалните и целеви тарифни схеми.
 - 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 при необходимост минимален срок на договорите.
 3. Механизми за решаване на спорни въпроси, включително онези, разработени от предприятията.
 4. Информация относно правата във връзка с универсалната услуга, включително възможностите и услугите, упоменати в приложение I.
-

ПРИЛОЖЕНИЕ III

ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА

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

Параметър ⁽¹⁾	Определение	Метод за измерване
Срок за първоначално свързване	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Коефициент на повреждаемост за линия за достъп	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Срок за отстраняване на повреда	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Коефициент на неуспешни повиквания ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Срок за изграждане на връзка ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Срок за отговор при услуги чрез оператор	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Срок за отговор при справочни услуги	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Съотношение на монетни и картови обществени телефони в работен ред	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Жалби във връзка с точността на сметките	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ Параметрите следва да позволят възможност за анализ на регионално равнище (т.е. не по-малко от второ равнище по Номенклатурата за териториалните единици за статистически цели, установена от „Евростат“.

⁽²⁾ Държавите-членки могат да вземат решение да не изискват актуална информация за тези два параметъра, ако съществуват доказателства, че резултатите в тези две насоки са задоволителни.

Забележка: Версия 1.1.1 номер на ETSI EG 201 769-1 (Април 2000 г.).

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 нямаша 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 компенсирането 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.

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

ИНТЕРОПЕРАТИВНОСТ НА БИТОВАТА ЦИФРОВА ТЕХНИКА, ПОСОЧЕНА В ЧЛЕН 24**1. Общ алгоритъм за кодиране и приемане на свободен сигнал**

Цялата битова техника за приемане на цифров телевизионен сигнал, която се предлага за продажба, под наем или в друга форма в рамките на Общността и може да декодира цифров телевизионен сигнал, има способността:

- да позволява декодиране на такива сигнали в съответствие с общия европейски алгоритъм за кодиране, който се управлява от призната европейска стандартизационна организация, в момента ETSI;
- да изобразява на екран ясно излъчен сигнал, при условие че ако техниката е взета под наем, наемателят спазва условията на съответния наеман 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 за продажба или под наем в рамките на Общността, е оборудван с поне един изход за отворен интерфейс като стандартизиран или съответстващ на стандарт, приет от призната Европейска организация по стандартизация или съответстващ на отраслова спецификация, като CENELEC (Европейски комитет по стандартизация в електротехниката) EN 50 049-1:1997 стандарт, който дава възможност за съединяване с периферни устройства, особено допълнителен декодер и радиоприемник.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ VII

УСЛОВИЯ ЗА МИНИМАЛНИЯ НАБОР НАЕТИ ЛИНИИ В СЪОТВЕТСТВИЕ С ЧЛЕН 18

Забележка: В съответствие с процедурата в член 18 предоставянето на минималния набор наети линии според условията, установени с Директива 92/44/ЕО следва да продължи, докато националните регулаторни органи установят наличието на ефективна конкуренция на съответния пазар за наети линии.

Националните регулаторни органи гарантират, че предоставянето на минималния набор наети линии, посочени в член 18, е съобразено със следните основни принципи за недопускане на дискриминация, икономическа целесъобразност и прозрачност:

1. *Недопускане на дискриминация*

Националните регулаторни органи гарантират, че организациите със значителна пазарна сила съгласно член 18, параграф 1 се придържат към принципа за недопускане на дискриминация, когато предоставят наети линии, както е посочено в член 18. Тези организации прилагат сходни условия при сходни обстоятелства към организациите, които предоставят сходни услуги, както и да предоставят наети линии на други организации при същите условия и със същото качество, както на собствените поделения или служби или съответно на своите филиали или партньори, когато е необходимо.

2. *Разходна част*

Националните регулаторни органи при необходимост гарантират, че тарифите за наетите линии, посочени в член 18 са съобразени с основните принципи за икономическата целесъобразност.

За тази цел, националните регулаторни органи гарантират, че предприятията със значителна пазарна сила съгласно член 18, параграф 1 разработват и прилагат на практика подходяща система за счетоводна отчетност.

Националните регулаторни органи съхраняват достатъчно подробна информация за прилаганите от тези предприятия системи на счетоводна отчетност. Те предоставят информацията на Комисията при поискване.

3. *Прозрачност*

Националните регулаторни органи гарантират, че по отношение на минималния набор наети линии, посочени в член 18 се публикува информация в лесно достъпна форма.

3.1. *Технически характеристики, включително физични и електрически характеристики, както и подробни технически и оперативни спецификации, които се прилагат към мрежовата крайна точка.*

3.2. *Тарифи, включително такси за първоначално свързване, периодични наемни такси и други такси. Когато тарифите са диференцирани, това обстоятелство трябва да бъде посочено.*

Когато в отговор на конкретна молба, дадена организация със значителна пазарна сила, съгласно член 18, параграф 1 сметне за неоснователно да предостави наета линия в минималния набор според публикуваните тарифи и условия за доставка, промяната на условията в такива случаи подлежи на утвърждаване от националните регулаторни органи.

3.3. *Условия за доставка, които съдържат най-малко следните елементи:*

- информация относно процедурата за заявки;
- характерния срок за доставка, който представлява времето от датата на категоричната заявка на потребителя за наета линия, при което 95 % от всички наети линии от същия вид са свързани с потребителите.

Срокът се определя на основата на сроковете за фактическа доставка на наети линии за скоросен период с достатъчна продължителност. Изчисленията не могат да вземат предвид срокове за доставки, които са били удължавани по молба на потребителите,

- срока на договора, който включва общия срок, установен в договора и минималния срок, който потребителят е длъжен да приеме,
- характерния срок за отстраняване на повреди, който се изчислява от момента на получаване на съобщението за повредата в съответната служба на предприятието със значителна пазарна сила съгласно член 18, параграф 1 до възстановяването на 80 % от всички наети линии от същия тип и уведомяването при необходимост на потребителите за възстановяването на дейността. Когато се предлагат различни категории качество при отстраняването на повреди за един и същ вид наети линии, отделните характерни срокове за отстраняване на повреди се публикуват,
- процедури за възстановяване на разходи.

Освен в случаите, когато смятат, че постигнатото равнище на предоставяне на минимален набор наети линии не отговаря на потребностите, държавите-членки могат да определят подходящи задачи по отношение на предоставянето на условия за доставка, изброени по-горе.
