

Dieses Dokument ist lediglich eine Dokumentationsquelle, für deren Richtigkeit die Organe der Gemeinschaften keine Gewähr übernehmen

► **B** **RICHTLINIE 2002/22/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**
vom 7. März 2002

über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten (Universaldienstrichtlinie)

(ABl. L 108 vom 24.4.2002, S. 51)

Geändert durch:

		Amtsblatt		
		Nr.	Seite	Datum
► <u>M1</u>	Richtlinie 2009/136/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2009	L 337	11	18.12.2009



**RICHTLINIE 2002/22/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS
UND DES RATES**

vom 7. März 2002

**über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen
Kommunikationsnetzen und -diensten (Universaldienstrichtlinie)**

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN
UNION —

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft,
insbesondere Artikel 95,

auf Vorschlag der Kommission ⁽¹⁾,

nach Stellungnahme des Wirtschafts- und Sozialausschusses ⁽²⁾,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen ⁽³⁾,

gemäß dem Verfahren des Artikels 251 des Vertrags ⁽⁴⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Liberalisierung des Telekommunikationssektors und ein zunehmender Wettbewerb und größere Wahlmöglichkeiten bei Kommunikationsdiensten gehen Hand in Hand mit gleichzeitig erfolgenden Maßnahmen zur Schaffung eines harmonisierten Rechtsrahmens, der die Erbringung eines Universaldienstes gewährleistet. Das Konzept des Universaldienstes muss weiterentwickelt werden, um Fortschritten bei der Technik und der Marktentwicklung sowie geänderten Nutzerbedürfnissen zu entsprechen. In dem Rechtsrahmen, der für die 1998 erfolgte vollständige Liberalisierung des Telekommunikationsmarkts geschaffen worden ist, wurden der Mindestumfang der Universaldienstverpflichtungen und Regeln für die Kostenrechnung und die Finanzierung des Universaldienstes festgelegt.
- (2) Nach Artikel 153 des Vertrags trägt die Gemeinschaft zum Verbraucherschutz bei.
- (3) Die Gemeinschaft und ihre Mitgliedstaaten sind im Zusammenhang mit dem Übereinkommen der Welthandelsorganisation über die Basistelekommunikation Verpflichtungen bezüglich des Rechtsrahmens für Telekommunikationsnetze und -dienste eingegangen. Jedes Mitglied der Welthandelsorganisation hat dabei das Recht, die Art der Universaldienstverpflichtungen festzulegen, die es aufrechtzuerhalten wünscht. Solche Verpflichtungen gelten nicht von vornherein als wettbewerbswidrig, sofern sie auf transparente, nichtdiskriminierende und wettbewerbsneutrale Weise gehandhabt werden und keine größeren Lasten auferlegen, als für die Art des vom Mitglied festgelegten Universaldienstes erforderlich ist.
- (4) Zu der Gewährleistung des Universaldienstes (d. h. der Bereitstellung eines festgelegten Mindestangebots an Diensten für alle Endnutzer zu einem erschwinglichen Preis) kann auch die Bereitstellung von einigen Diensten für bestimmte Endnutzer zu Preisen gehören, die von denen, die sich aus den üblichen Marktbedingungen ergeben, abweichen. Die Entschädigung der Unternehmen, die für die Bereitstellung solcher Dienste unter diesen Voraussetzungen benannt werden, müssen jedoch nicht zu Wettbe-

⁽¹⁾ ABl. C 365 E vom 19.12.2000, S. 238 und ABl. C 332 E vom 27.11.2001, S. 292.

⁽²⁾ ABl. C 139 vom 11.5.2001, S. 15.

⁽³⁾ ABl. C 144 vom 16.5.2001, S. 60.

⁽⁴⁾ Stellungnahme des Europäischen Parlaments vom 13. Juni 2001 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht), Gemeinsamer Standpunkt des Rates vom 17. September 2001 (AbI. C 337 vom 30.11.2001, S. 55) und Beschluss des Europäischen Parlaments vom 12. Dezember 2001 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht). Beschluss des Rates vom 14. Februar 2002.

▼B

werbsverzerrungen führen, sofern die benannten Unternehmen für die entstandenen spezifischen Nettokosten entschädigt werden und sofern die Nettokostenbelastung wettbewerbsneutral angelastet wird.

- (5) In einem Wettbewerbsmarkt sollten bestimmte Verpflichtungen für alle Unternehmen gelten, die öffentlich zugängliche Telefondienste an festen Standorten erbringen, andere sollten nur für Unternehmen gelten, die über eine beträchtliche Marktmacht verfügen oder als Universaldienstbetreiber benannt wurden.
- (6) Der Netzabschlusspunkt stellt zu Regulierungszwecken die Grenze dar zwischen dem Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste und der Regelung für Kommunikationsendeinrichtungen. Die nationale Regulierungsbehörde ist für die Festlegung des Standortes des Netzabschlusspunkts zuständig, die Festlegung erfolgt gegebenenfalls auf der Grundlage eines Vorschlags der betreffenden Unternehmen.
- (7) Die Mitgliedstaaten sollten weiterhin dafür sorgen, dass die in Kapitel II beschriebenen Dienste mit der angegebenen Qualität allen Endnutzern in ihrem Hoheitsgebiet, unabhängig von ihrem geografischen Standort und, unter Berücksichtigung der landesspezifischen Gegebenheiten, zu einem erschwinglichen Preis zur Verfügung gestellt werden. Die Mitgliedstaaten können im Zusammenhang mit Universaldienstverpflichtungen in Anbetracht der innerstaatlichen Gegebenheiten spezifische Maßnahmen für Verbraucher in ländlichen oder entlegenen Gebieten ergreifen, um sicherzustellen, dass dieser Zugang zu den in Kapitel II beschriebenen Diensten erhalten und dass diese Dienste erschwinglich sind, sowie dafür zu sorgen, dass dieser Zugang insbesondere für ältere Menschen, Behinderte und Personen mit besonderen sozialen Bedürfnissen unter denselben Bedingungen möglich ist. Solche Maßnahmen können auch Maßnahmen einschließen, die direkt auf Verbraucher mit besonderen sozialen Bedürfnissen ausgerichtet sind und mit denen bestimmten Verbrauchern Unterstützung geboten wird, z. B. durch spezifische Maßnahmen wie Schuldenerlass, die nach Einzelprüfung der Anträge ergriffen werden.
- (8) Eine grundlegende Anforderung an den Universaldienst besteht darin, den Nutzern auf Antrag einen Anschluss an das öffentliche Telefonnetz an einem festen Standort zu einem erschwinglichen Preis bereitzustellen. Diese Anforderung ist auf einen einzelnen Schmalbandnetzanschluss begrenzt, dessen Bereitstellung von den Mitgliedstaaten auf den Hauptstandort/Hauptwohnsitz des Endnutzers beschränkt werden kann, und erstreckt sich nicht auf das diensteintegrierende digitale Netz (ISDN), das zwei oder mehr gleichzeitig benutzbare Anschlüsse bereitstellt. Es sollte weder Einschränkungen hinsichtlich der technischen Mittel geben, mit denen dieser Anschluss vorgenommen wird, so dass sowohl leitungsgebundene als auch drahtlose Technologien zulässig sind, noch sollte es Einschränkungen dabei geben, welche Unternehmen alle Universaldienstverpflichtungen oder einen Teil davon erbringen. Anschlüsse an das öffentliche Telefonnetz an einem festen Standort sollten Sprach- und Datenkommunikation mit Übertragungsraten ermöglichen, die für den Zugang zu Online-Diensten, wie sie z. B. über das öffentliche Internet angeboten werden, geeignet sind. Die vom jeweiligen Nutzer festgestellte Geschwindigkeit des Internet-Zugangs kann von zahlreichen Faktoren, unter anderem von der Internet-Verbundfähigkeit des Anbieters bzw. der Anbieter sowie von der jeweiligen Anwendung, für die eine Verbindung genutzt wird, abhängen. Die Übertragungsrate, die von einem einzelnen Schmalbandanschluss an das öffentliche Telefonnetz unterstützt wird, hängt sowohl von den Merkmalen der Teilnehmerendeinrichtung als auch von dem Anschluss ab. Daher ist es nicht angezeigt, eine bestimmte Übertragungsrate auf Gemeinschaftsebene festzulegen. Derzeit verfü-

▼B

bare Modems für das Sprachband weisen in der Regel Übertragungsraten von 56 kbit/s auf und passen die Übertragungsrate automatisch an die veränderliche Leitungsqualität an, so dass die tatsächliche Übertragungsrate unter 56 kbit/s liegen kann. Es muss ein gewisser Spielraum geboten werden, damit die Mitgliedstaaten zum einen gegebenenfalls Maßnahmen ergreifen können, um zu gewährleisten, dass die Anschlüsse eine solche Übertragungsrate unterstützen können, und zum anderen gegebenenfalls Übertragungsraten unterhalb dieser Obergrenze von 56 kbit/s zulassen können, damit z. B. die Möglichkeiten der Drahtlostechnologien (einschließlich zellulärer Mobilfunknetze) genutzt werden, um einem größeren Anteil der Bevölkerung Universaldienste anzubieten. Von besonderer Bedeutung kann dies für einige Beitrittsländer sein, in denen die Erschließungsdichte der Haushalte mit herkömmlichen Telefonanschlüssen noch relativ niedrig ist. In bestimmten Fällen, in denen der Anschluss an das öffentliche Telefonnetz an einem festen Standort für einen zufrieden stellenden Internetzugang eindeutig nicht ausreicht, sollten die Mitgliedstaaten in der Lage sein, eine Aufrüstung des Anschlusses entsprechend dem Niveau vorzuschreiben, das der Mehrzahl der Teilnehmer zur Verfügung steht, so dass Übertragungsraten unterstützt werden, die für den Internetzugang ausreichen. Wenn solche besonderen Maßnahmen eine Nettokostenbelastung für die betreffenden Verbraucher verursachen, kann der Nettoeffekt in eine Nettokostenrechnung der Universaldienstverpflichtungen einbezogen werden.

- (9) Durch die Bestimmungen dieser Richtlinie wird nicht ausgeschlossen, dass die Mitgliedstaaten für die Bereitstellung der Netz- und Dienstbestandteile des Universaldienstes verschiedene Unternehmen benennen. Die benannten Unternehmen, die die Netzbestandteile stellen, können verpflichtet werden, den Bau und die Wartung im erforderlichen und angemessenen Umfang sicherzustellen, um allen zumutbaren Anträgen auf Anschluss an das öffentliche Telefonnetz an einem festen Standort sowie auf Zugang zu öffentlichen Telefondiensten an einem festen Standort zu entsprechen.
- (10) Ein erschwinglicher Preis bedeutet einen Preis, den der Mitgliedstaat unter Berücksichtigung der landesspezifischen Gegebenheiten auf nationaler Ebene festlegt, was auch die Festlegung standortunabhängiger einheitlicher Tarife oder besondere Tarifoptionen zur Abdeckung der Bedürfnisse einkommensschwacher Nutzer umfassen kann. Die Erschwinglichkeit für die einzelnen Verbraucher hängt auch mit ihren Möglichkeiten zusammen, ihre Ausgaben zu überwachen und zu steuern.
- (11) Teilnehmerverzeichnisse und ein Auskunftsdienst stellen ein wesentliches Mittel für den Zugang zu öffentlichen Telefondiensten dar und sind Bestandteil der Universaldienstverpflichtung. Nutzer und Verbraucher wünschen vollständige Teilnehmerverzeichnisse und einen Auskunftsdienst, der alle Telefonteilnehmer, die ihren Eintrag nicht gesperrt haben, und ihre Nummern (einschließlich der Festnetz- und Mobilfunknummern) umfasst; sie wünschen ferner, dass diese Informationen ohne Vorzugsbehandlung bereitgestellt werden. Nach der Richtlinie 97/66/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Dezember 1997 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre im Bereich der Telekommunikation ⁽¹⁾ wird das Recht der Teilnehmer auf Privatsphäre hinsichtlich der Aufnahme ihrer personenbezogenen Daten in ein öffentliches Verzeichnis sichergestellt.
- (12) Für die Bürger ist es wichtig, dass eine ausreichende Zahl öffentlicher Münz- und Kartentelefone bereitgestellt wird und dass Not-

⁽¹⁾ ABl. L 24 vom 30.1.1998, S. 1.

▼B

rufnummern, insbesondere die einheitliche europäische Notrufnummer 112, von jedem Telefon aus, also auch von öffentlichen Münz- und Kartentelefonen aus, ohne jegliches Zahlungsmittel kostenlos angerufen werden können. Die europäische Notrufnummer 112 ist unzureichend bekannt, weshalb den Bürgern die zusätzliche Sicherheit, die diese Notrufmöglichkeit — insbesondere bei Reisen in anderen Mitgliedstaaten — bietet, nicht zugute kommt.

- (13) Die Mitgliedstaaten sollten geeignete Maßnahmen ergreifen, um den Zugang zu allen öffentlichen Telefondiensten an einem festen Standort sowie die Erschwinglichkeit dieser Dienste für behinderte Nutzer und Nutzer mit besonderen sozialen Bedürfnissen zu gewährleisten. Zu den besonderen Maßnahmen für behinderte Nutzer könnten gegebenenfalls die Bereitstellung zugänglicher öffentlicher Telefone, öffentlicher Schreibtelefone oder gleichwertige Maßnahmen für Gehörlose und Sprachgestörte, die kostenlose Bereitstellung von Auskunftsdiensten oder gleichwertige Maßnahmen für Blinde und Sehbehinderte und die auf Antrag erfolgende Bereitstellung von Einzelverbindungsanzeigen in einem alternativen Format für Blinde und Sehbehinderte gehören. Besondere Maßnahmen müssen gegebenenfalls auch getroffen werden, damit behinderte Nutzer und Nutzer mit besonderen sozialen Bedürfnissen die Notrufnummer 112 nutzen können und eine ähnliche Möglichkeit zur Auswahl verschiedener Betreiber oder Diensteanbieter haben wie andere Verbraucher. Im Zusammenhang mit einer Reihe von Parametern sind Dienstqualitätsstandards aufgestellt worden, um die Qualität der für die Teilnehmer erbrachten Dienste zu überprüfen und zu beurteilen, wie effizient die als Universaldienstbetreiber benannten Unternehmen diese Standards erfüllen. Es gibt jedoch noch keine Dienstqualitätsstandards im Hinblick auf behinderte Nutzer. Leistungsstandards und einschlägige Parameter sollten für behinderte Nutzer aufgestellt werden und sind in Artikel 11 dieser Richtlinie vorgesehen. Darüber hinaus sollte es den nationalen Regulierungsbehörden ermöglicht werden, die Veröffentlichung von Leistungsdaten im Zusammenhang mit der Dienstqualität zu verlangen, wenn solche Standards und Parameter aufgestellt werden. Der Universaldienstbetreiber sollte keine Maßnahmen treffen, mit denen die Nutzer daran gehindert werden, auf das Dienstangebot anderer Betreiber oder Dienstleister in Kombination mit seinen eigenen, als Teil des Universaldienstes erbrachten Diensten zurückzugreifen.
- (14) Aufgrund der großen Bedeutung sollte der Zugang zum öffentlichen Telefonnetz und dessen Nutzung an einem festen Standort für jedermann, der dies in zumutbarer Weise beantragt, verfügbar sein. Gemäß dem Subsidiaritätsprinzip ist es Angelegenheit der Mitgliedstaaten, anhand objektiver Kriterien zu entscheiden, welchen Unternehmen Universaldienstverpflichtungen gemäß dieser Richtlinie auferlegt werden, wobei die Fähigkeit und Bereitschaft von Unternehmen, alle oder einen Teil der Universaldienstverpflichtungen zu übernehmen, gegebenenfalls zu berücksichtigen ist. Es ist wichtig, dass die Universaldienstverpflichtungen auf die effizienteste Weise erfüllt werden, damit die Nutzer im allgemeinen Preise zahlen, die den Kosten einer effizienten Erbringung entsprechen. Ebenso wichtig ist, dass Universaldienstanbieter die Integrität des Netzes sowie die Kontinuität und Qualität der Dienste aufrechterhalten. Die Entwicklung eines stärkeren Wettbewerbs und einer größeren Auswahl bietet mehr Möglichkeiten dafür, dass alle oder ein Teil der Universaldienste von anderen Unternehmen als solchen mit beträchtlicher Marktmacht erbracht werden. Universaldienstverpflichtungen könnten daher in bestimmten Fällen Unternehmen auferlegt werden, die den Zugang und die Dienste nachweislich auf die kostengünstigste Weise bereitstellen, und zwar auch im Rahmen von wettbewerbsorientierten oder vergleichenden Auswahlverfahren. Entsprechende Ver-

▼B

pflichtungen könnten als Bedingungen von Genehmigungen zur Erbringung öffentlich zugänglicher Dienste aufgenommen werden.

- (15) Die Mitgliedstaaten sollten die Situation der Verbraucher bei der Nutzung öffentlich zugänglicher Telefondienste, insbesondere hinsichtlich der Erschwinglichkeit, überwachen. Die Erschwinglichkeit des Telefondienstes steht sowohl mit den Informationen in Zusammenhang, die die Nutzer zu den Kosten der Telefonnutzung erhalten, als auch mit den relativen Kosten für die Nutzung des Telefons im Vergleich zu anderen Diensten, und steht auch mit der Fähigkeit der Nutzer zur Kontrolle der Ausgaben in Verbindung. Erschwinglichkeit bedeutet daher, den Verbrauchern Rechte zu verschaffen, indem Unternehmen, die als Erbringer von Universaldiensten benannt werden, Verpflichtungen auferlegt werden. Zu diesen Verpflichtungen gehören ein bestimmter Detaillierungsgrad bei Einzelbindungsnachweisen, die Möglichkeit, bestimmte abgehende Anrufe selektiv zu sperren (z. B. für teure Verbindungen zu Sonderdiensten mit erhöhter Gebühr), die Möglichkeit der Verbraucher, ihre Ausgaben durch Vorauszahlung zu begrenzen und mit vorab entrichteten Anschlussentgelten zu verrechnen. Solche Maßnahmen müssen gegebenenfalls anhand der Marktentwicklungen überprüft und angepasst werden. Nach den derzeitigen Bedingungen ist es nicht erforderlich, Betreibern mit Universaldienstverpflichtungen vorzuschreiben, die Teilnehmer darauf hinzuweisen, wenn eine im Voraus festgelegte Ausgabenhöhe erreicht wurde oder ein ungewöhnliches Nutzungsverhalten festgestellt wird. Bei einer künftigen Überprüfung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen sollte überlegt werden, ob es nötig ist, die Teilnehmer auf diese Fälle hinzuweisen.
- (16) Außer in Fällen wiederholter verspäteter Zahlung oder Nichtzahlung von Rechnungen sollten die Verbraucher von der sofortigen Trennung vom Netz aufgrund von Zahlungsverzug geschützt sein und, insbesondere im Fall strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste, weiterhin Zugang zu wesentlichen Telefondiensten haben, solange die Streitigkeit nicht beigelegt ist. Die Mitgliedstaaten könnten die weitere Gewährung des Zugangs davon abhängig machen, dass der Teilnehmer weiterhin die Mietentgelte für die Leitung zahlt.
- (17) Qualität und Preis sind Schlüsselfaktoren in einem Wettbewerbsmarkt, und die nationalen Regulierungsbehörden sollten in der Lage sein, von Unternehmen, denen Universaldienstverpflichtungen auferlegt wurden, erzielte Dienstqualität zu überwachen. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten bezüglich der Dienstqualität, die von diesen Unternehmen erzielt wird, in der Lage sein, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, wo sie dies für erforderlich halten. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten auch in der Lage sein, die Dienstqualität, die von anderen Unternehmen erzielt wird, die öffentliche Telefonnetze und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste für Benutzer an festen Standorten betreiben, zu überwachen.
- (18) Die Mitgliedstaaten sollten bei Bedarf Verfahren für die Finanzierung der Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen in den Fällen einrichten, in denen nachgewiesen wird, dass die Verpflichtungen nur mit Verlust oder zu Nettokosten, die außerhalb der üblichen geschäftlichen Standards liegen, erfüllt werden können. Es ist wichtig sicherzustellen, dass die Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen ordnungsgemäß berechnet werden und jede Finanzierung möglichst geringe verfälschende Auswirkungen auf den Markt und die Unternehmen hat und mit Artikel 87 und 88 des Vertrags vereinbar ist.
- (19) Bei jeder Berechnung der Nettokosten des Universaldienstes sollte den Kosten und Erträgen ebenso wie den immateriellen

▼B

Vorteilen, die sich aus der Erbringung des Universaldienstes ergeben, angemessen Rechnung getragen werden, doch sollte das allgemeine Ziel kostenorientierter Preisstrukturen nicht beeinträchtigt werden. Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen sollten anhand transparenter Verfahren berechnet werden.

- (20) Die Berücksichtigung des immateriellen Nutzens bedeutet, dass der finanzielle indirekte Nutzen geschätzt wird, den ein Unternehmen aus seiner Position als Erbringer eines Universaldienstes zieht, und bei der Ermittlung der Gesamtkostenbelastung von den direkten Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen abgezogen wird.
- (21) Stellt eine Universaldienstverpflichtung eine unzumutbare Belastung für ein Unternehmen dar, so sollten die Mitgliedstaaten Mechanismen zur effektiven Anlastung der Nettokosten festlegen können. Deckung durch öffentliche Mittel ist ein mögliches Verfahren zur Anlastung der Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen. Vertretbar ist auch, dass festgestellte Nettokosten von allen Nutzern in transparenter Weise durch Abgaben auf die Unternehmen getragen werden. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, die Nettokosten unterschiedlicher Bestandteile des Universaldienstes durch unterschiedliche Mechanismen zu finanzieren und/oder die Nettokosten einiger oder aller Bestandteile über jeden Mechanismus oder eine Kombination der Mechanismen zu finanzieren. Bei Kostenanlastung durch Abgaben auf die Unternehmen sollten die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass das Aufteilungsverfahren auf objektiven und nichtdiskriminierenden Kriterien beruht und dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entspricht. Dieser Grundsatz hindert die Mitgliedstaaten nicht daran, neue Anbieter, die noch keine nennenswerte Marktpräsenz erlangt haben, von dieser Regelung zu befreien. Bei dem Finanzierungsmechanismus sollte gewährleistet sein, dass die Marktteilnehmer nur zur Finanzierung der Universaldienstverpflichtungen beitragen, nicht aber zu anderen Tätigkeiten, die nicht unmittelbar mit der Erfüllung von Universaldienstverpflichtungen zusammenhängen. Bei den Anlastungsmechanismen sollten in allen Fällen die Grundsätze des Gemeinschaftsrechts, bei Aufteilungsmechanismen insbesondere die Grundsätze der Nichtdiskriminierung und der Verhältnismäßigkeit beachtet werden. Bei den Finanzierungsmechanismen sollte sichergestellt sein, dass Nutzer in einem Mitgliedstaat keinen Beitrag zu den Universaldienstkosten in einem anderen Mitgliedstaat leisten, z. B. bei Anrufen von einem Mitgliedstaat in einen anderen.
- (22) Beschließt ein Mitgliedstaat, die Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen aus öffentlichen Mitteln zu finanzieren, ist dies so zu verstehen, dass dies die Finanzierung aus staatlichen Haushalten einschließlich anderer öffentlicher Finanzierungsquellen, wie beispielsweise staatliche Lotterien, umfasst.
- (23) Die Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen können auf alle oder auf bestimmte Unternehmensgruppen aufgeteilt werden. Die Mitgliedstaaten tragen dafür Sorge, dass die Grundsätze der Transparenz, der geringstmöglichen Marktverfälschung, der Nichtdiskriminierung und der Verhältnismäßigkeit durch diesen Aufteilungsmechanismus nicht verletzt werden. Geringstmögliche Marktverfälschung bedeutet, dass die Beiträge so angelastet werden, dass die finanzielle Belastung der Endnutzer möglichst gering gehalten wird, beispielsweise durch eine möglichst breite Streuung der Beiträge.
- (24) Die nationalen Regulierungsbehörden sollten sich davon überzeugen, dass diejenigen Unternehmen, die eine Finanzierung für den Universaldienst erhalten, zur Begründung ihres Antrags mit hinreichender Genauigkeit die spezifischen Faktoren angeben, die die Finanzierung erforderlich machen. Die für die Universal-

▼B

dienstverpflichtungen geltenden Kostenrechnungs- und Finanzierungsregelungen der Mitgliedstaaten sollten der Kommission mitgeteilt werden, damit die Vereinbarkeit mit dem Vertrag überprüft wird. Für die benannten Betreiber besteht der Anreiz, die ermittelten Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen anzuheben. Deshalb sollten die Mitgliedstaaten bei den zur Finanzierung der Universaldienstverpflichtungen erhobenen Beträgen für effektive Transparenz und Kontrolle sorgen.

- (25) Die Kommunikationsmärkte entwickeln sich weiter, und zwar sowohl hinsichtlich der benutzten Dienste als auch hinsichtlich der technischen Mittel, mit denen sie für die Nutzer erbracht werden. Die auf Gemeinschaftsebene festgelegten Universaldienstverpflichtungen sollten daher regelmäßig überprüft werden, damit eine Änderung oder Neufestlegung des Umfangs vorgeschlagen werden kann. Eine solche Überprüfung sollte der gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technischen Entwicklung und auch der Tatsache Rechnung tragen, dass eine Änderung des Umfangs die beiden Kriterien für Dienste erfüllen muss, die der großen Mehrheit der Bevölkerung zur Verfügung stehen, mit dem damit einhergehenden Risiko der sozialen Ausgrenzung derjenigen, die sich diese Dienste nicht leisten können. Bei einer Änderung des Umfangs der Universaldienstverpflichtungen ist darauf zu achten, dass bestimmte technische Varianten anderen gegenüber nicht künstlich bevorzugt werden, dass Unternehmen dieses Sektors keine unverhältnismäßige Finanzlast aufgebürdet wird (wodurch die Marktentwicklung und die Innovation beeinträchtigt würden) und dass etwaige Finanzlasten nicht ungerechterweise einkommensschwachen Verbrauchern aufgebürdet werden. Änderungen des Umfangs bedeuten automatisch, dass etwaige Nettokosten über die in dieser Richtlinie zugelassenen Verfahren finanziert werden können. Den Mitgliedstaaten ist es nicht erlaubt, den Marktbeteiligten Finanzbeiträge für Maßnahmen aufzuerlegen, die nicht Teil der Universaldienstverpflichtungen sind. Einzelnen Mitgliedstaaten bleibt es freigestellt, besondere Maßnahmen (außerhalb der Universaldienstverpflichtungen) aufzuerlegen und sie unter Beachtung des Gemeinschaftsrechts zu finanzieren, nicht jedoch durch Beiträge der Marktbeteiligten.
- (26) Ein effektiverer Wettbewerb auf allen Zugangs- und Dienstleistungsmärkten wird den Nutzern mehr Wahlmöglichkeiten bieten. Das Ausmaß des wirksamen Wettbewerbs und der Wahlmöglichkeiten unterscheidet sich innerhalb der Gemeinschaft und innerhalb der Mitgliedstaaten von Gebiet zu Gebiet und je nach Zugangs- und Dienstleistungsmarkt. Beim Zugang und bei bestimmten Diensten sind einige Nutzer möglicherweise ganz von Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht abhängig. Allgemein ist es aus Gründen der Effizienz und zur Stärkung eines wirksamen Wettbewerbs wichtig, dass die von einem Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht erbrachten Dienste den Kosten entsprechen. Aus Gründen der Effizienz und aus sozialen Gründen sollten die Endnutzertarife die Gegebenheiten sowohl bei der Nachfrage als auch bei den Kosten widerspiegeln, sofern dies nicht zu Wettbewerbsverfälschungen führt. Es besteht das Risiko, dass ein Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht auf eine Weise tätig wird, die den Markteintritt behindert oder den Wettbewerb verfälscht, beispielsweise durch die Berechnung überhöhter Preise, die Festsetzung von Kampfpreisen, die obligatorische Bündelung von Endnutzerdienstleistungen oder die ungerechtfertigte Bevorzugung bestimmter Kunden. Daher sollten die nationalen Regulierungsbehörden die Befugnis haben, einem Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht nach gebührender Prüfung als letztes Mittel Regulierungsmaßnahmen auf Bezug auf Endnutzer aufzuerlegen. Preisobergrenzen, geografische Mittelwerte oder vergleichbare Instrumente, sowie nicht-regulatorische Maßnahmen wie öffentlich verfügbare Vergleiche von Endnutzertarifen könnten eingesetzt werden, um das Ziel der Förderung eines

▼B

wirksamen Wettbewerbs, gleichzeitig aber auch das Ziel der Wahrung öffentlicher Interessen, wie die fortdauernde Erschwinglichkeit der öffentlich zugänglichen Telefondienste für bestimmte Verbraucher, zu erreichen. Damit die nationalen Regulierungsbehörden ihre Regulierungsaufgaben in diesem Bereich, einschließlich der Auferlegung von bestimmten Tarifen, wahrnehmen können, müssen ihnen entsprechende Informationen der Kostenrechnung zugänglich sein. Regulierungsmaßnahmen in Bezug auf Dienste für Endnutzer sollten jedoch nur auferlegt werden, wenn die nationalen Regulierungsbehörden der Auffassung sind, dass entsprechende Maßnahmen auf Großkundenebene oder Maßnahmen hinsichtlich der Betreiberauswahl oder Betreibervorauswahl die Erreichung des Ziels der Sicherstellung eines wirksamen Wettbewerbs und der Wahrung öffentlicher Interessen nicht gewährleisten würden.

- (27) Erlegt eine nationale Regulierungsbehörde Verpflichtungen zur Anwendung eines Kostenrechnungssystems auf, um die Preiskontrolle zu unterstützen, so kann sie selbst eine jährliche Überprüfung durchführen, um die Einhaltung des Kostenrechnungssystems zu gewährleisten, sofern sie über das erforderliche, qualifizierte Personal verfügt, oder sie kann die Überprüfung von einer anderen qualifizierten, vom Betreiber unabhängigen Stelle durchführen lassen.
- (28) Es wird für erforderlich gehalten, dass die geltenden Vorschriften für das Mindestangebot an Mietleitungen nach dem Telekommunikationsrecht der Gemeinschaft, insbesondere der Richtlinie 92/44/EWG des Rates vom 5. Juni 1992 zur Einführung des offenen Netzzugangs bei Mietleitungen ⁽¹⁾ weiterhin so lange angewandt werden, bis die nationalen Regulierungsbehörden nach den Marktanalyseverfahren der Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie) ⁽²⁾ feststellen, dass diese Vorschriften nicht mehr erforderlich sind, weil sich in ihrem Hoheitsgebiet ein hinreichend wettbewerbsorientierter Markt entwickelt hat. Der Grad an Wettbewerb dürfte zwischen den verschiedenen Mietleistungsmärkten im Rahmen des Mindestangebots und in verschiedenen Teilen des Hoheitsgebietes unterschiedlich sein. Bei der Durchführung ihrer Marktanalyse sollten die nationalen Regulierungsbehörden unter Berücksichtigung ihrer geografischen Dimension gesonderte Bewertungen für jeden Mietleistungsmarkt im Rahmen des Mindestangebots durchführen. Mietleistungsdienste sind Pflichtdienste, die ohne Anspruch auf Entschädigungsmechanismen zu erbringen sind. Die Bereitstellung von Mietleitungen außerhalb des Mindestangebots von Mietleitungen sollte durch allgemeine Vorschriften auf Endnutzerebene statt durch spezifische Anforderungen für die Bereitstellung des Mindestangebots abgedeckt werden.
- (29) Die nationalen Regulierungsbehörden können anhand einer Analyse des entsprechenden Marktes von Mobilfunkbetreibern mit beträchtlicher Marktmacht auch verlangen, dass sie ihren Teilnehmern den Zugang zu den Diensten aller zusammengeschalteten Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste im Einzelwahlverfahren durch Wählen einer Kennzahl oder durch Vorauswahl ermöglichen.
- (30) Verträge stellen ein wichtiges Mittel für Nutzer und Verbraucher dar, um ein Mindestmaß an Informationstransparenz und Rechtssicherheit zu gewährleisten. In einem wettbewerblichen Umfeld werden die meisten Diensteanbieter Verträge mit ihren Kunden schließen, weil dies aus wirtschaftlichen Gründen wünschenswert

⁽¹⁾ ABl. L 165 vom 19.6.1992, S. 27. Richtlinie zuletzt geändert durch die Entscheidung 98/80/EG der Kommission (ABl. L 14 vom 20.1.1998, S. 27)

⁽²⁾ Siehe Seite 33 dieses Amtsblatts.

▼B

ist. Verbrauchertransaktionen im Zusammenhang mit elektronischen Netzen und Diensten unterliegen zusätzlich zu den Bestimmungen dieser Richtlinie den Anforderungen geltender gemeinschaftsrechtlicher Verbraucherschutzvorschriften für Verträge, insbesondere der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen ⁽¹⁾ und der Richtlinie 97/7/EG des Rates und des Europäischen Parlaments vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz ⁽²⁾. Insbesondere sollten die Verbraucher bei ihren Vertragsbeziehungen mit ihrem unmittelbaren Telefondienstanbieter ein Mindestmaß an Rechtssicherheit in der Weise haben, dass die Vertragsbedingungen, die Dienstqualität, die Kündigungsbedingungen und die Bedingungen für die Einstellung des Dienstes, Entschädigungsregelungen und die Streitbeilegung vertraglich festgelegt sind. In den Fällen, in denen andere Diensteanbieter, die nicht unmittelbare Telefondienstanbieter sind, Verträge mit Verbrauchern schließen, sollten dieselben Informationen auch Bestandteil dieser Verträge sein. Maßnahmen zur Gewährleistung der Transparenz bei Preisen, Tarifen und Bedingungen werden es den Verbrauchern erleichtern, eine optimale Wahl zu treffen und auf diese Weise umfassend vom Wettbewerb zu profitieren.

- (31) Endnutzer sollten Zugang zu öffentlich verfügbaren Informationen über Kommunikationsdienste haben. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, die Qualität der Dienste, die in ihrem Hoheitsgebiet angeboten werden, zu überwachen. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten in der Lage sein, Informationen zur Qualität der Dienste, die in ihrem Hoheitsgebiet angeboten werden, auf der Grundlage von Kriterien, die eine Vergleichbarkeit zwischen Diensteanbietern und Mitgliedstaaten gewährleisten, systematisch zu sammeln. Unternehmen, die Kommunikationsdienste erbringen und in einem wettbewerblichen Umfeld tätig sind, dürften angemessene und aktuelle Informationen über ihre Dienste der wirtschaftlichen Vorteile wegen öffentlich zugänglich machen. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten dennoch in der Lage sein, die Veröffentlichung solcher Informationen vorzuschreiben, wo solche Informationen der Öffentlichkeit nachweislich nicht zur Verfügung stehen.
- (32) Die Endnutzer sollten über die Garantie der Interoperabilität aller Geräte verfügen, die innerhalb der Gemeinschaft für den Digitalfernsehempfang verkauft werden. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, ein Mindestmaß an harmonisierten Normen für solche Geräte vorzuschreiben. Diese Normen könnten von Zeit zu Zeit entsprechend der Weiterentwicklung der Technik und des Markts angepasst werden.
- (33) Es ist wünschenswert, dass die Verbraucher bei digitalen Fernsehgeräten eine möglichst umfassende Zusammenschaltung vornehmen können. Die Interoperabilität stellt ein Konzept dar, das sich im Kontext dynamischer Märkte weiterentwickelt. Die Normenorganisationen sollten alles daran setzen, eine Weiterentwicklung geeigneter Normen parallel zu den betreffenden Technologien zu gewährleisten. Ferner ist es wichtig sicherzustellen, dass Fernsehgeräte Anschlüsse für die Übertragung aller erforderlichen Komponenten eines digitalen Signals einschließlich der Audio- und Videodaten, der Zugangskontrollinformationen, der dienstrelevanten Daten, des Befehlssatzes für die Anwendungsprogramm-Schnittstelle (API) angeschlossener Geräte und der Kopierschutzinformationen aufweisen. Mit dieser Richtlinie wird daher sichergestellt, dass der Funktionsumfang der offenen Schnittstelle in Bezug auf Digitalfernsehgeräte nicht durch Netzbetreiber, Diensteanbieter oder Gerätehersteller eingeschränkt wird und

⁽¹⁾ ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29.

⁽²⁾ ABl. L 144 vom 4.6.1997, S. 19.

▼B

sich parallel zur technischen Entwicklung weiterentwickelt. Für die Darstellung und Präsentation digitaler interaktiver Fernsehdienste ist die Herausbildung einer gemeinsamen Norm durch die Marktteilnehmer für die Verbraucher von Vorteil. Im Rahmen des Vertrags können die Mitgliedstaaten und die Kommission politische Initiativen zur Förderung dieser Entwicklung ergreifen.

- (34) Die Endnutzer sollten weiterhin Zugang zur Unterstützung durch Vermittlungspersonal haben, ungeachtet des Unternehmens, das den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz bereitstellt.
- (35) Die Bereitstellung von Auskunftsdiensten und Teilnehmerverzeichnissen ist bereits dem Wettbewerb geöffnet. Die Bestimmungen dieser Richtlinie ergänzen die Richtlinie 97/66/EG durch das Recht der Teilnehmer, die Aufnahme ihrer personenbezogenen Daten in ein gedrucktes oder elektronisches Verzeichnis zu verlangen. Alle Diensteanbieter, die ihren Teilnehmern Telefonnummern zuweisen, sind verpflichtet, einschlägige Informationen auf gerechte, kostenorientierte und nichtdiskriminierende Weise zur Verfügung zu stellen.
- (36) Es ist wichtig, dass alle Nutzer die einheitliche europäische Notrufnummer 112 und etwaige andere nationale Notrufnummern von jedem Telefon aus, also auch von öffentlichen Münz- und Kartentelefonen aus, ohne jegliches Zahlungsmittel kostenlos anrufen können. Die Mitgliedstaaten sollten bereits die erforderlichen organisatorischen Maßnahmen getroffen haben, die der nationalen Organisation des Notrufdienstes am besten angepasst sind, um sicherzustellen, dass Notrufe unter dieser Nummer angemessen beantwortet und bearbeitet werden. Die Angabe des Anruferstandorts, die den Notrufstellen — soweit technisch möglich — zu übermitteln ist, wird den Nutzern des Notrufs 112 einen besseren Schutz und mehr Sicherheit geben und den Notrufstellen die Wahrnehmung ihrer Aufgaben erleichtern, sofern die Übermittlung der Anrufe mit den zugehörigen Daten an die jeweiligen Notrufstellen gewährleistet ist. Die Entgegennahme und die Nutzung derartiger Angaben sollte im Einklang mit den einschlägigen Gemeinschaftsvorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgen. Stetige Verbesserungen der Informationstechnik werden es schrittweise ermöglichen, gleichzeitig mehrere Sprachen zu vertretbaren Kosten im Netz zu handhaben. Dies wird den Bürgern Europas, die den Notruf 112 nutzen, weitere Sicherheit bieten.
- (37) Der leichte Zugang zu internationalen Telefondiensten ist für die Bürger Europas und die europäischen Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Die Vorwahl 00 wurde bereits als internationale Standardauslandsvorwahl für die Gemeinschaft festgelegt. Besondere Regelungen für Verbindungen zwischen benachbarten Orten im grenzüberschreitenden Verkehr zwischen Mitgliedstaaten können eingerichtet oder beibehalten werden. Die ITU hat gemäß der ITU-Empfehlung E.164 die Vorwahl 3883 dem europäischen Telefonnummernraum (ETNS) zugewiesen. Damit die entsprechenden Anrufe mit dem ETNS verbunden werden, sollten die Unternehmen, die öffentliche Telefonnetze betreiben, gewährleisten, dass Anrufe mit der Vorwahl 3883 direkt oder indirekt mit den in den einschlägigen ETSI-Normen angegebenen ETNS-Versorgungsnetzen verbunden werden. Maßgebend für die Verbindungsregelungen sollten die Bestimmungen der Richtlinie 2002/19/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Zugang zu elektronischen Kommunikationsnetzen und zugehörigen Einrichtungen sowie deren Zusammenschaltung (Zugangsrichtlinie) ⁽¹⁾ sein.

⁽¹⁾ Siehe Seite 7 dieses Amtsblatts.

▼B

- (38) Der Zugang der Endnutzer zu allen Nummerierungsressourcen in der Gemeinschaft stellt eine entscheidende Vorbedingung des Binnenmarktes dar. Er sollte gebührenfreie Dienste, Sonderdienste mit erhöhter Gebühr und andere geografisch nicht gebundene Nummern umfassen, sofern der angerufene Teilnehmer nicht Anrufe aus bestimmten geografischen Gebieten aus kommerziellen Gründen eingeschränkt hat. Die Gebühren für Anrufe von außerhalb des betreffenden Mitgliedstaats müssen nicht dieselben sein wie die für Anrufe aus dem Mitgliedstaat selbst.
- (39) Einrichtungen für die Mehrfrequenzwahl und die Anruferidentifizierung sind in modernen Telefonvermittlungsstellen in der Regel vorhanden und können daher immer öfter mit geringem Aufwand oder ohne Aufwand bereitgestellt werden. Die Mehrfrequenzwahl wird immer mehr für die Interaktion der Nutzer mit Sonderdiensten und -einrichtungen, unter anderem Mehrwertdiensten, verwendet; das Fehlen dieser Möglichkeit kann den Nutzer von diesen Diensten ausschließen. Die Mitgliedstaaten brauchen die Bereitstellung solcher Einrichtungen nicht vorzuschreiben, wenn diese bereits verfügbar sind. Die Richtlinie 97/66/EG schützt die Privatsphäre der Nutzer im Rahmen des Einzelverbindungs nachweises, indem ihnen die Möglichkeit gegeben wird, ihr Recht auf Schutz der Privatsphäre mit Hilfe der Funktion „Anruferidentifizierung“ wahrzunehmen. Die europaweite Entwicklung dieser Einrichtungen würde den Verbrauchern zugute kommen und wird durch diese Richtlinie gefördert.
- (40) Die Nummernübertragbarkeit ist einer der Hauptfaktoren für die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher und einen wirksamen Wettbewerb in einem wettbewerbsorientierten Telekommunikationsumfeld, so dass Endnutzer, die dies beantragen, ihre Nummer (n) im öffentlichen Telefonnetz unabhängig vom Unternehmen, das den Dienst erbringt, behalten können sollten. Die Bereitstellung der Nummernübertragung zwischen Anschlüssen von festen Standorten und nicht festen Standorten wird von dieser Richtlinie nicht abgedeckt. Die Mitgliedstaaten können jedoch Bestimmungen über die Übertragung von Nummern zwischen Netzen, die Dienste an festen Standorten erbringen, und Mobilfunknetzen anwenden.
- (41) Der Nutzen der Nummernübertragbarkeit lässt sich dadurch erheblich steigern, dass transparente Tarifinformationen vorliegen, und zwar sowohl für Endnutzer, die ihre Nummern mitnehmen, als auch für Endnutzer, die Teilnehmer anrufen, die die Möglichkeit zur Nummernübertragung genutzt haben. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten, soweit dies machbar ist, eine angemessene Tariftransparenz als Teil der Verwirklichung der Nummernübertragbarkeit erleichtern.
- (42) Wenn die nationalen Regulierungsbehörden dafür sorgen, dass die Preise für die Zusammenschaltung im Zusammenhang mit der Nummernübertragbarkeit sich an den Kosten orientieren, können sie auch Preise auf vergleichbaren Märkten berücksichtigen.
- (43) Gegenwärtig legen die Mitgliedstaaten für die zur öffentlichen Ausstrahlung von Hörfunk- und Fernsehsendungen eingerichteten Netze bestimmte Übertragungspflichten fest. Die Mitgliedstaaten sollten in der Lage sein, in Verfolgung legitimer öffentlicher Interessen den unter ihre Gerichtsbarkeit fallenden Unternehmen angemessene Übertragungspflichten aufzuerlegen; diese sollten jedoch nur auferlegt werden, soweit sie zur Erreichung der von den Mitgliedstaaten im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht klar umrissenen Ziele von allgemeinem Interesse erforderlich sind; sie sollten verhältnismäßig und transparent sein und regelmäßig überprüft werden. Die von den Mitgliedstaaten auferlegten Übertragungspflichten sollten zumutbar sein, das heißt sie sollten unter Berücksichtigung klar umrissener Ziele von allgemeinem Interesse dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprechen

▼B

und transparent sein; gegebenenfalls könnte hierfür ein angemessenes Entgelt vorgesehen werden. Eine derartige Übertragungspflicht kann die Übermittlung besonderer Dienste, die einen angemessenen Zugang für behinderte Nutzer ermöglichen, einschließen.

- (44) Zu den Netzen für die öffentliche Verbreitung von Hörfunk- oder Fernsehsendungen gehören Kabelfernsehnetze, Satellitenrundfunknetze und terrestrische Rundfunknetze. Hierzu können auch andere Netze gehören, sofern diese von einer erheblichen Zahl von Endnutzern als Hauptmittel zum Empfang von Hörfunk- und Fernsehsendungen genutzt werden.
- (45) Dienste, die die Bereitstellung von Inhalten wie das Angebot des Verkaufs eines Bündels von Hörfunk- oder Fernsehinhalten umfassen, fallen nicht unter den gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste. Die Anbieter dieser Dienste sollten in Bezug auf diese Tätigkeiten keiner Universaldienstverpflichtung unterliegen. Mit dem Gemeinschaftsrecht zu vereinbarende einzelstaatliche Maßnahmen in Bezug auf diese Dienste bleiben von dieser Richtlinie unberührt.
- (46) In Fällen, in denen ein Mitgliedstaat die Erbringung anderer besonderer Dienstleistungen innerhalb seines Hoheitsgebiets sicherstellen will, sollten solche Verpflichtungen auf kosteneffizienter Basis und außerhalb der Universaldienstverpflichtungen auferlegt werden. Dementsprechend können die Mitgliedstaaten im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht weitere Maßnahmen (wie die Erleichterung der Entwicklung von Infrastrukturen oder Diensten in Fällen, in denen der Markt den Bedarf von Endnutzern oder Verbrauchern nicht zufrieden stellend abdeckt) ergreifen. Der Europäische Rat (Lissabon, 23./24. März 2000) hat als Antwort auf die eEurope-Initiative der Kommission die Mitgliedstaaten aufgerufen, für alle Schulen den Zugang zum Internet und zu Multimedia-Angeboten zu gewährleisten.
- (47) In einem vom Wettbewerb geprägten Umfeld sollten die Ansichten der Betroffenen, einschließlich der Nutzer und Verbraucher, von den nationalen Regulierungsbehörden berücksichtigt werden, wenn sie mit Endnutzerrechten zusammenhängende Angelegenheiten behandeln. Es sollte wirksame Verfahren für die Beilegung von Streitigkeiten sowohl zwischen Verbrauchern einerseits und Unternehmen, die öffentlich zugängliche Kommunikationsdienste erbringen, andererseits geben. Die Mitgliedstaaten sollten der Empfehlung 98/257/EG der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind⁽¹⁾, umfassend Rechnung tragen.
- (48) Die Ko-Regulierung eignet sich zur Förderung höherer Qualitätsstandards und besserer Dienstleistungsqualität. Ko-Regulierung muss von den gleichen Grundsätzen wie formale Regulierungen bestimmt sein, d. h. sie sollte objektiv, gerechtfertigt, verhältnismäßig, nicht diskriminierend und transparent sein.
- (49) Diese Richtlinie sollte Elemente des Verbraucherschutzes wie eindeutige Vertragsbedingungen, Streitbeilegung und Tariftransparenz für die Verbraucher vorsehen. Sie sollte ferner die Ausweitung derartiger Vorteile auf andere Kategorien von Endnutzern, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen, fördern.
- (50) Die Bestimmungen dieser Richtlinie hindern einen Mitgliedstaat nicht daran, Maßnahmen aufgrund der Artikel 30 und 46 des Vertrags zu treffen, insbesondere aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, Ordnung und Sittlichkeit.

⁽¹⁾ ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31.

▼B

- (51) Da die Ziele der vorgeschlagenen Maßnahmen, nämlich die Festlegung eines gemeinsamen Niveaus beim Universaldienst in der Telekommunikation für alle europäischen Nutzer und die Harmonisierung der Zugangs- und Nutzungsbedingungen für öffentliche Telefonnetze an einem festen Standort und damit zusammenhängende öffentlich zugängliche Telefondienste, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend erreicht werden können und ferner das Ziel, einen harmonisierten Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsdienste, elektronische Kommunikationsnetze und zugehörige Einrichtungen zu schaffen, von den Mitgliedstaaten nicht in ausreichendem Maße erreicht werden kann und diese Ziele daher wegen des Umfangs und der Wirkungen der Maßnahmen besser auf Gemeinschaftsebene zu erreichen sind, kann die Gemeinschaft im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Verhältnismäßigkeitsprinzip geht diese Richtlinie nicht über das für die Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.
- (52) Die zur Durchführung dieser Richtlinie erforderlichen Maßnahmen sollten gemäß dem Beschluss 1999/468/EG des Rates vom 28. Juni 1999 zur Festlegung der Modalitäten für die Ausübung der der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse ⁽¹⁾ erlassen werden —

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

KAPITEL I

ANWENDUNGSBEREICH, ZIELE UND BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**▼M1***Artikel 1***Gegenstand und Anwendungsbereich**

- (1) Innerhalb des Rahmens der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) betrifft diese Richtlinie die Bereitstellung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste für Endnutzer. Ziel dieser Richtlinie ist es, die Verfügbarkeit gemeinschaftsweiter hochwertiger, öffentlich zugänglicher Dienste durch wirksamen Wettbewerb und Angebotsvielfalt zu gewährleisten und die Fälle zu regeln, in denen die Bedürfnisse der Endnutzer durch den Markt nicht ausreichend befriedigt werden können. Die Richtlinie enthält auch Bestimmungen für bestimmte Aspekte von Endeinrichtungen, einschließlich Bestimmungen zur Erleichterung des Zugangs für behinderte Endnutzer.
- (2) Diese Richtlinie begründet die Rechte der Endnutzer und die entsprechenden Pflichten von Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze und -dienste bereitstellen. Im Hinblick auf die Gewährleistung eines Universaldienstes in einem Umfeld mit offenen und wettbewerbsbestimmten Märkten legt die Richtlinie das Mindestangebot an Diensten mit definierter Qualität fest, zu denen alle Endnutzer unter Berücksichtigung der spezifischen nationalen Gegebenheiten zu einem erschwinglichen Preis und unter Vermeidung von Wettbewerbsverzerrungen Zugang haben. Ferner sieht diese Richtlinie Verpflichtungen bezüglich der Erbringung bestimmter obligatorischer Dienste vor.
- (3) Weder schreibt diese Richtlinie von Anbietern öffentlich zugänglicher Kommunikationsnetze und -dienste auferlegte Bedingungen vor, die den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer einschränken, soweit diese nach nationalem

⁽¹⁾ ABl. L 184 vom 17.7.1999, S. 23.

▼ M1

Recht zulässig sind und im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht stehen, noch verbietet sie diese, begründet jedoch eine Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen über solche Bedingungen. Im Rahmen nationaler Maßnahmen betreffend den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer im Rahmen von elektronischen Kommunikationsnetzen werden die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen, einschließlich des Rechts auf Privatsphäre und des Rechts auf ein faires Verfahren gemäß Artikel 6 der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten, geachtet.

(4) Die Endnutzerrechte betreffenden Bestimmungen dieser Richtlinie gelten unbeschadet der gemeinschaftlichen Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere der Richtlinien 93/13/EWG und 97/7/EG, und der mit dem Gemeinschaftsrecht im Einklang stehenden nationalen Vorschriften.

▼ B*Artikel 2***Begriffsbestimmungen**

Für die Zwecke dieser Richtlinie gelten die Begriffsbestimmungen in Artikel 2 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie).

Darüber hinaus gelten folgende Begriffsbestimmungen:

a) „öffentliches Münz- oder Kartentelefon“: ein der Allgemeinheit zur Verfügung stehendes Telefon, für dessen Nutzung als Zahlungsmittel unter anderem Münzen, Kredit-/Abbuchungskarten oder Guthabenkarten, auch solche mit Einwahlcode, verwendet werden können;

▼ M1

c) „öffentlich zugänglicher Telefondienst“: einen der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellten Dienst, der das Führen aus- und eingehender Inlands- oder Inlands- und Auslandsgespräche direkt oder indirekt über eine oder mehrere Nummern eines nationalen oder internationalen Telefonnummernplanes ermöglicht;

d) „geografisch gebundene Nummer“: eine Nummer eines nationalen Telefonnummernplans, bei der ein Teil der Ziffernfolge einen geografischen Bezug hat, der für die Leitwegbestimmung von Anrufen zum physischen Standort des Netzabschlusspunktes benutzt wird;

f) „geografisch nicht gebundene Nummer“: eine Nummer eines nationalen Telefonnummernplans, bei der es sich nicht um eine geografisch gebundene Nummer handelt. Dieser Begriff erfasst unter anderem die Nummern für Mobiltelefone, gebührenfreie Dienste und Sonderdienste mit erhöhtem Tarif.

▼ B

KAPITEL II

**UNIVERSALDIENSTVERPFLICHTUNGEN EINSCHLIESSLICH
SOZIALER VERPFLICHTUNGEN***Artikel 3***Verfügbarkeit des Universaldienstes**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die in diesem Kapitel beschriebenen Dienste mit der angegebenen Qualität allen Endnutzern in ihrem Hoheitsgebiet, unabhängig von ihrem geografischen Standort

▼B

und, unter Berücksichtigung der landesspezifischen Gegebenheiten, zu einem erschwinglichen Preis zur Verfügung gestellt werden.

(2) Die Mitgliedstaaten legen den effizientesten und am besten geeigneten Ansatz fest, mit dem der Universaldienst sichergestellt werden kann, wobei die Grundsätze der Objektivität, Transparenz, Nichtdiskriminierung und Verhältnismäßigkeit einzuhalten sind. Sie tragen dafür Sorge, Marktverfälschungen zu minimieren, insbesondere die Erbringung von Diensten zu Preisen oder sonstigen Bedingungen, die von normalen wirtschaftlichen Gegebenheiten abweichen, und berücksichtigen dabei die Wahrung des öffentlichen Interesses.

▼M1*Artikel 4***Bereitstellung des Zugangs an einem festen Standort und Erbringung von Telefondiensten**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass allen zumutbaren Anträgen auf Anschluss an ein öffentliches Kommunikationsnetz an einem festen Standort von mindestens einem Unternehmen entsprochen wird.

(2) Der bereitgestellte Anschluss muss Gespräche, Telefaxübertragungen und die Datenkommunikation mit Übertragungsraten ermöglichen, die für einen funktionalen Internetzugang ausreichen; zu berücksichtigen sind dabei die von der Mehrzahl der Teilnehmer vorherrschend verwendeten Technologien und die technische Durchführbarkeit.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass allen zumutbaren Anträgen auf Erbringung eines über den in Absatz 1 genannten Netzanschluss öffentlich zugänglichen Telefondienstes, der aus- und eingehende Inlands- und Auslandsgespräche ermöglicht, von mindestens einem Unternehmen entsprochen wird.

▼B*Artikel 5***Auskunftsdienste und Teilnehmerverzeichnisse**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass

- a) den Endnutzern mindestens ein umfassendes Teilnehmerverzeichnis in einer von der zuständigen Behörde gebilligten Form, entweder in gedruckter oder in elektronischer Form oder in beiden, zur Verfügung steht, das regelmäßig und mindestens einmal jährlich aktualisiert wird;
- b) allen Endnutzern, einschließlich der Nutzer öffentlicher Münz- oder Kartentelefone, mindestens ein umfassender Telefonauskunftsdienst zur Verfügung steht.

▼M1

(2) Die in Absatz 1 genannten Verzeichnisse umfassen vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 12 der Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) ⁽¹⁾ alle Teilnehmer öffentlich zugänglicher Telefondienste.

▼B

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Unternehmen, die die in Absatz 1 genannten Dienste erbringen, den Grundsatz der Nichtdiskriminierung bei der Verarbeitung der Informationen, die ihnen von anderen Unternehmen bereitgestellt werden, anwenden.

⁽¹⁾ ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37.

▼B*Artikel 6***▼M1****Öffentliche Münz- und Kartentelefone und andere Zugangspunkte für den öffentlichen Sprachtelefondienst**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden den Unternehmen Verpflichtungen auferlegen können, um sicherzustellen, dass öffentliche Münz- oder Kartentelefone oder andere Zugangspunkte für den öffentlichen Sprachtelefondienst bereitgestellt werden, damit die vertretbaren Bedürfnisse der Endnutzer hinsichtlich der geografischen Versorgung, der Zahl der Telefone oder anderer Zugangspunkte, der Zugänglichkeit für behinderte Nutzer und der Dienstqualität erfüllt werden.

▼B

(2) Ein Mitgliedstaat stellt sicher, dass seine nationale Regulierungsbehörde aufgrund einer Anhörung Betroffener gemäß Artikel 33 entscheiden kann, die Verpflichtungen nach Absatz 1 in seinem gesamten Hoheitsgebiet oder einem Teil davon nicht vorzuschreiben, wenn er diese Dienstmerkmale oder vergleichbare Dienste als weithin verfügbar erachtet.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Notrufe von öffentlichen Münz- und Kartentelefonen mit der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 und anderen nationalen Notrufnummern kostenlos und ohne Verwendung eines Zahlungsmittels durchgeführt werden können.

▼M1*Artikel 7***Maßnahmen für behinderte Endnutzer**

(1) Sofern nicht Anforderungen mit gleichwertiger Wirkung nach Kapitel IV festgelegt wurden, ergreifen die Mitgliedstaaten besondere Maßnahmen, um sicherzustellen, dass der Zugang zu den in Artikel 4 Absatz 3 und in Artikel 5 genannten Diensten für behinderte Endnutzer sowie deren Erschwinglichkeit mit dem Zugang, den andere Endnutzer erhalten, gleichwertig ist. Die Mitgliedstaaten können die nationalen Regulierungsbehörden verpflichten, den allgemeinen Bedarf und die spezifischen Anforderungen, einschließlich des Umfangs und der konkreten Form solcher spezifischer Maßnahmen für behinderte Endnutzer, einzuschätzen.

(2) Die Mitgliedstaaten können unter Berücksichtigung der nationalen Gegebenheiten besondere Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass behinderte Endnutzer auch die Wahlmöglichkeit zwischen Betreibern und Diensteanbietern nutzen können, die der Mehrheit der Endnutzer zur Verfügung steht.

(3) Wenn sie die in den Absätzen 1 und 2 genannten Maßnahmen ergreifen, wirken die Mitgliedstaaten darauf hin, dass die gemäß den Artikeln 17 und 18 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten einschlägigen Normen oder Spezifikationen eingehalten werden.

▼B*Artikel 8***Benennung von Unternehmen**

(1) Die Mitgliedstaaten können ein oder mehrere Unternehmen benennen, die die Erbringung des Universaldienstes gemäß den Artikeln 4, 5, 6 und 7 und — sofern anwendbar — Artikel 9 Absatz 2 gewährleisten, so dass das gesamte Hoheitsgebiet versorgt werden kann. Die Mitgliedstaaten können verschiedene Unternehmen oder Unternehmensgruppen für die Erbringung verschiedener Bestandteile des Universaldienstes und/oder zur Versorgung verschiedener Teile des Hoheitsgebiets benennen.

▼B

(2) Verpflichten die Mitgliedstaaten eines oder mehrere Unternehmen zu Universaldiensten im gesamten Hoheitsgebiet oder einem Teil davon, erfolgt dies unter Anwendung eines effizienten, objektiven, transparenten und nichtdiskriminierenden Benennungsverfahrens, wobei kein Unternehmen von vornherein von der Benennung ausgeschlossen wird. Diese Benennungsverfahren gewährleisten, dass der Universaldienst auf kostengünstige Weise erbracht wird, und können für die Ermittlung der Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen gemäß Artikel 12 herangezogen werden.

▼M1

(3) Beabsichtigt ein gemäß Absatz 1 benanntes Unternehmen die Veräußerung eines wesentlichen Teils oder der Gesamtheit der Anlagen seines Ortsanschlussnetzes an eine gesonderte juristische Person mit anderem Eigentümer, so unterrichtet es davon die nationale Regulierungsbehörde rechtzeitig im Voraus, damit diese die Folgen des beabsichtigten Geschäfts auf die Bereitstellung des Zugangs an einem festen Standort und die Erbringung von Telefondiensten gemäß Artikel 4 abschätzen kann. Die nationale Regulierungsbehörde kann hierfür spezifische Verpflichtungen gemäß Artikel 6 Absatz 2 der Richtlinie 2002/20/EG (Genehmigungsrichtlinie) festlegen, ändern oder zurückziehen.

▼B*Artikel 9***Erschwinglichkeit der Tarife****▼M1**

(1) Die nationalen Regulierungsbehörden überwachen die Entwicklung und Höhe der Endnutzertarife der Dienste, die gemäß den Artikeln 4 bis 7 unter die Universaldienstverpflichtungen fallen und entweder von benannten Unternehmen erbracht werden oder auf dem Markt erbracht werden, falls keine Unternehmen für diese Dienste benannt sind, insbesondere im Verhältnis zu den nationalen Verbraucherpreisen und Einkommen.

(2) Die Mitgliedstaaten können unter Berücksichtigung der nationalen Gegebenheiten verlangen, dass die benannten Unternehmen den Verbrauchern Tarifoptionen oder Tarifbündel anbieten, die von unter üblichen wirtschaftlichen Gegebenheiten gemachten Angeboten abweichen, insbesondere um sicherzustellen, dass einkommensschwache Personen oder Personen mit besonderen sozialen Bedürfnissen Zugang zu dem Netz gemäß Artikel 4 Absatz 1 haben oder die Dienste, die gemäß Artikel 4 Absatz 3 und den Artikeln 5, 6 und 7 unter die Universaldienstverpflichtungen fallen und von benannten Unternehmen erbracht werden, nutzen können.

▼B

(3) Die Mitgliedstaaten können — über Vorschriften für die Bereitstellung besonderer Tarifoptionen durch die benannten Unternehmen oder zur Einhaltung von Preisobergrenzen oder der Anwendung geografischer Mittelwerte oder anderer ähnlicher Systeme hinaus — dafür Sorge tragen, dass diejenigen Verbraucher unterstützt werden, die über niedrige Einkommen verfügen oder besondere soziale Bedürfnisse haben.

(4) Die Mitgliedstaaten können Unternehmen, denen Verpflichtungen nach den Artikeln 4, 5, 6 und 7 auferlegt wurden, unter Berücksichtigung der nationalen Gegebenheiten die Anwendung einheitlicher Tarife einschließlich geografischer Mittelwerte im gesamten Hoheitsgebiet oder die Einhaltung von Preisobergrenzen vorschreiben.

(5) Die nationalen Regulierungsbehörden stellen sicher, dass im Falle eines benannten Unternehmens, das zur Bereitstellung besonderer Tarifoptionen, einheitlicher Tarife, einschließlich geografischer Mittelwerte, oder zur Einhaltung von Preisobergrenzen verpflichtet wurde, die Bedingungen vollständig transparent sind und veröffentlicht werden und

▼B

ihre Anwendung gemäß dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung erfolgt. Die nationalen Regulierungsbehörden können verlangen, dass bestimmte Regelungen geändert oder zurückgezogen werden.

*Artikel 10***Ausgabenkontrolle**

- (1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die benannten Unternehmen bei der Bereitstellung von Einrichtungen und Diensten, die über die in den Artikeln 4, 5, 6 und 7 sowie in Artikel 9 Absatz 2 genannten Einrichtungen und Dienste hinausgehen, die Bedingungen so festlegen, dass der Teilnehmer nicht für Einrichtungen oder Dienste zu zahlen hat, die nicht notwendig oder für den beantragten Dienst nicht erforderlich sind.
- (2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die benannten Unternehmen, denen Verpflichtungen nach den Artikeln 4, 5, 6 und 7 und nach Artikel 9 Absatz 2 auferlegt sind, die in Anhang I Teil A aufgeführten besonderen Einrichtungen und Dienste bereitstellen, damit die Teilnehmer ihre Ausgaben überwachen und steuern und so eine nicht gerechtfertigte Abschaltung des Dienstes vermeiden können.
- (3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständige Behörde in der Lage ist, von der Anwendung der Anforderungen des Absatzes 2 im gesamten Hoheitsgebiet oder einem Teil davon abzusehen, wenn sie die Dienstmerkmale als weithin verfügbar erachtet.

*Artikel 11***Dienstqualität benannter Unternehmen**

- (1) Die nationalen Regulierungsbehörden stellen sicher, dass alle benannten Unternehmen, denen Verpflichtungen nach den Artikeln 4, 5, 6 und 7 sowie nach Artikel 9 Absatz 2 auferlegt sind, angemessene und aktuelle Informationen über ihre Leistungen bei der Bereitstellung des Universaldienstes veröffentlichen und dabei die in Anhang III dargelegten Parameter, Definitionen und Messverfahren für die Dienstqualität zugrunde legen. Die veröffentlichten Informationen sind auch der nationalen Regulierungsbehörde vorzulegen.
- (2) Die nationalen Regulierungsbehörden können unter anderem zusätzliche Qualitätsstandards festlegen, soweit einschlägige Parameter aufgestellt worden sind, um die Leistung der Unternehmen bei der Erbringungen von Diensten für behinderte Endnutzer und Verbraucher zu bewerten. Die nationalen Regulierungsbehörden stellen sicher, dass Informationen über die Leistung der Unternehmen im Zusammenhang mit diesen Parametern ebenfalls veröffentlicht und den nationalen Regulierungsbehörden zugänglich gemacht werden.
- (3) Die nationalen Regulierungsbehörden können darüber hinaus den Inhalt, die Form und die Art der zu veröffentlichenden Informationen festlegen, um sicherzustellen, dass die Endnutzer und Verbraucher Zugang zu umfassenden, vergleichbaren und benutzerfreundlichen Informationen haben.

▼M1

- (4) Die nationalen Regulierungsbehörden können Leistungsziele für Unternehmen mit Universaldienstverpflichtungen festlegen. Dabei berücksichtigen die nationalen Regulierungsbehörden die Ansichten Betroffener, und zwar insbesondere gemäß Artikel 33.

▼B

- (5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, die Einhaltung dieser Leistungsziele durch die benannten Unternehmen zu überwachen.
- (6) Erfüllt ein Unternehmen über einen längeren Zeitraum die Leistungsziele nicht, können besondere Maßnahmen entsprechend der Richt-

▼B

linie 2002/20/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über die Genehmigung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste (Genehmigungsrichtlinie) ⁽¹⁾ getroffen werden. Die nationalen Regulierungsbehörden können unabhängige Nachprüfungen der Leistungsdaten oder ähnliche Begutachtungen anordnen, für deren Kosten das betreffende Unternehmen aufkommt, um die Richtigkeit und Vergleichbarkeit der von Unternehmen mit Universaldienstverpflichtungen bereitgestellten Daten zu gewährleisten.

*Artikel 12***Berechnung der Kosten der Universaldienstverpflichtungen**

(1) Wenn nach Auffassung der nationalen Regulierungsbehörden die Bereitstellung des Universaldienstes gemäß den Artikeln 3 bis 10 möglicherweise eine unzumutbare Belastung für die Unternehmen darstellt, die zur Erbringung des Universaldienstes benannt sind, berechnen sie die Nettokosten für die Bereitstellung des Universaldienstes.

Zu diesem Zweck

- a) berechnet die nationale Regulierungsbehörde die Nettokosten der Universaldienstverpflichtung gemäß Anhang IV Teil A, wobei der den zur Bereitstellung des Universaldienstes benannten Unternehmen entstehende Marktvorteil berücksichtigt wird, oder
- b) wendet die nationale Regulierungsbehörde die nach dem Benennungsverfahren gemäß Artikel 8 Absatz 2 ermittelten Nettokosten für die Bereitstellung des Universaldienstes an.

(2) Die zur Berechnung der Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen nach Absatz 1 Buchstabe a) dienenden Konten und/oder weiteren Informationen sind von der nationalen Regulierungsbehörde oder einer von den jeweiligen Parteien unabhängigen und von der nationalen Regulierungsbehörde zugelassenen Behörde zu prüfen oder zu kontrollieren. Die Ergebnisse der Kostenberechnung und die Ergebnisse der Prüfung müssen der Öffentlichkeit zugänglich sein.

*Artikel 13***Finanzierung der Universaldienstverpflichtungen**

(1) Wenn die nationalen Regulierungsbehörden auf der Grundlage der Berechnung der Nettokosten nach Artikel 12 feststellen, dass ein Unternehmen unzumutbar belastet wird, beschließen die Mitgliedstaaten auf Antrag eines benannten Unternehmens,

- a) ein Verfahren einzuführen, mit dem das Unternehmen für die ermittelten Nettokosten unter transparenten Bedingungen aus öffentlichen Mitteln entschädigt wird, und/oder
- b) die Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen unter den Betreibern von elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten aufzuteilen.

(2) Wenn die Nettokosten gemäß Absatz 1 Buchstabe b) aufgeteilt werden, haben die Mitgliedstaaten ein Aufteilungsverfahren einzuführen, das von der nationalen Regulierungsbehörde oder einer Stelle verwaltet wird, die von den Begünstigten unabhängig ist und von der nationalen Regulierungsbehörde überwacht wird. Es dürfen nur die gemäß Artikel 12 ermittelten Nettokosten der in den Artikeln 3 bis 10 vorgesehenen Verpflichtungen finanziert werden.

(3) Bei einem Aufteilungsverfahren sind die Grundsätze der Transparenz, der geringstmöglichen Marktverfälschung, der Nichtdiskriminierung und der Verhältnismäßigkeit entsprechend den Grundsätzen des Anhangs IV Teil B einzuhalten. Es steht den Mitgliedstaaten frei, von

⁽¹⁾ Siehe Seite 21 dieses Amtsblatts.

▼B

Unternehmen, deren Inlandsumsatz unterhalb einer bestimmten Grenze liegt, keine Beiträge zu erheben.

(4) Die eventuell im Zusammenhang mit der Aufteilung der Kosten von Universaldienstverpflichtungen erhobenen Entgelte müssen unbündelt sein und für jedes Unternehmen gesondert erfasst werden. Solche Entgelte dürfen Unternehmen, die im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats mit Kostenteilung keine Dienste erbringen, nicht auferlegt oder von ihnen erhoben werden.

*Artikel 14***Transparenz**

(1) Wird ein Verfahren zur Aufteilung der Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen gemäß Artikel 13 eingerichtet, stellen die nationalen Regulierungsbehörden sicher, dass die Grundsätze für die Kostenteilung und die Einzelheiten des angewendeten Verfahrens öffentlich zugänglich sind.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden sorgen vorbehaltlich der gemeinschaftlichen und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften über das Geschäftsgeheimnis dafür, dass ein jährlicher Bericht veröffentlicht wird, in dem die berechneten Kosten der Universaldienstverpflichtungen angegeben sind und die Beiträge aller Unternehmen aufgeführt sowie alle etwaigen dem als Universaldienstbetreiber benannten Unternehmen entstehenden Marktvorteile dargelegt werden, soweit ein Fonds eingerichtet wurde und tätig ist.

*Artikel 15***Überprüfung des Umfangs des Universaldienstes**

(1) Die Kommission überprüft regelmäßig den Umfang des Universaldienstes, insbesondere im Hinblick auf Vorschläge an das Europäische Parlament und den Rat, mit denen bezweckt wird, den Umfang zu ändern oder neu festzulegen. Eine Überprüfung findet erstmals innerhalb von zwei Jahren nach dem in Artikel 38 Absatz 1 Unterabsatz 2 genannten Zeitpunkt des Beginns der Anwendung dieser Richtlinie und danach alle drei Jahre statt.

(2) Die Überprüfung wird anhand der sozialen, wirtschaftlichen und technischen Entwicklungen vorgenommen, unter anderem unter Berücksichtigung von Mobilität und Übertragungsraten im Zusammenhang mit den von der Mehrzahl der Teilnehmer vorherrschend verwendeten Technologien. Das Überprüfungsverfahren wird gemäß Anhang V durchgeführt. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über das Ergebnis dieser Überprüfung vor.

KAPITEL III

▼M1

**REGULIERUNGSMASSNAHMEN IN BEZUG AUF UNTERNEHMEN
MIT BETRÄCHTLICHER MARKTMACHT AUF BESTIMMTEN
ENDKUNDENMÄRKTEN**

▼B*Artikel 17***Regulierungsmaßnahmen in Bezug auf Dienste für Endnutzer****▼M1**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden den Unternehmen, die auf einem bestimmten Endnutzermarkt gemäß Artikel 14 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) als Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht eingestuft worden sind, geeignete regulatorische Verpflichtungen auferlegen, wenn

- a) eine nationale Regulierungsbehörde aufgrund einer nach Artikel 16 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) durchgeführten Marktanalyse feststellt, dass auf einem gemäß Artikel 15 derselben Richtlinie ermittelten Endnutzermarkt kein wirksamer Wettbewerb herrscht, sowie
- b) die nationale Regulierungsbehörde zu dem Schluss kommt, dass die nach den Artikeln 9 bis 13 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) auferlegten Verpflichtungen nicht zur Erreichung der in Artikel 8 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) vorgegebenen Ziele führen würden.

▼B

(2) Die nach Absatz 1 auferlegten Verpflichtungen sollen der Art des festgestellten Problems entsprechen und angesichts der Ziele nach Artikel 8 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verhältnismäßig und gerechtfertigt sein. Zu den auferlegten Verpflichtungen können auch die Anforderungen gehören, dass die Unternehmen keine überhöhten Preise berechnen, den Markteintritt nicht behindern, keine Kampfpreise zur Ausschaltung des Wettbewerbs anwenden, bestimmte Endnutzer nicht unangemessen bevorzugen oder Dienste nicht ungerechtfertigt bündeln. Die nationalen Regulierungsbehörden können diesen Unternehmen geeignete Maßnahmen zur Einhaltung von Obergrenzen bei Endnutzerpreisen, Maßnahmen zur Kontrolle von Einzeltarifen oder Maßnahmen im Hinblick auf kostenorientierte Tarife oder Preise von vergleichbaren Märkten auferlegen, um die Interessen der Endnutzer zu schützen und einen wirksamen Wettbewerb zu fördern.

▼M1

▼B

(4) Ist ein Unternehmen verpflichtet, seine Endnutzertarife oder andere endnutzerrelevante Aspekte der Regulierung zu unterwerfen, gewährleisten die nationalen Regulierungsbehörden, dass die erforderlichen und geeigneten Kostenrechnungssysteme eingesetzt werden. Die nationalen Regulierungsbehörden können das Format und die anzuwendende Berechnungsmethode vorgeben. Die Einhaltung des Kostenrechnungssystems wird durch eine qualifizierte unabhängige Stelle überprüft. Die nationalen Regulierungsbehörden stellen sicher, dass jährlich eine Erklärung hinsichtlich der Übereinstimmung mit diesen Vorschriften veröffentlicht wird.

(5) Unbeschadet des Artikels 9 Absatz 2 und des Artikels 10 wenden die nationalen Regulierungsbehörden in geografischen Märkten oder Nutzermärkten, auf denen sie einen wirksamen Wettbewerb festgestellt haben, keine Verfahren zur Regulierung des Endnutzermarktes nach Absatz 1 des vorliegenden Artikels an.

▼M1

▼B

KAPITEL IV

INTERESSEN UND RECHTE DER ENDNUTZER

▼M1*Artikel 20***Verträge**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Verbraucher und andere Endnutzer, die dies verlangen, bei der Anmeldung zu Diensten, die die Verbindung mit einem öffentlichen Kommunikationsnetz und/oder öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten bereitstellen, Anspruch auf einen Vertrag mit dem Unternehmen oder den Unternehmen haben, die derartige Dienste und/oder Verbindungen bereitstellen. In diesem Vertrag ist in klarer, umfassender und leicht zugänglicher Form mindestens Folgendes aufzuführen:

- a) Name und Anschrift des Unternehmens;
- b) die angebotenen Dienste, darunter insbesondere
 - Informationen darüber, ob Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort besteht oder nicht, und über alle Beschränkungen von Notdiensten nach Artikel 26;
 - Informationen über alle weiteren Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen, soweit sie nach nationalem Recht im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht zulässig sind;
 - angebotenes Mindestniveau der Dienstqualität, einschließlich der Frist bis zum erstmaligen Anschluss sowie gegebenenfalls anderer von den nationalen Regulierungsbehörden festgelegter Parameter für die Dienstqualität;
 - Information über alle vom Unternehmen zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, und Information über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität;
 - die Arten der angebotenen Wartungsdienste und der verfügbaren Kundendienste sowie die Mittel zur Kontaktaufnahme mit diesen Diensten;
 - alle vom Anbieter auferlegten Beschränkungen für die Nutzung der von ihm zur Verfügung gestellten Endeinrichtungen;
- c) wenn eine Verpflichtung nach Artikel 25 besteht, die Entscheidung des Teilnehmers, ob seine personenbezogenen Daten in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden sollen oder nicht, und die betreffenden Daten;
- d) Einzelheiten über Preise und Tarife, einschließlich der Angabe, mit welchen Mitteln aktuelle Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können, der angebotenen Zahlungsmodalitäten und der durch die Zahlungsmodalität bedingten Kostenunterschiede;
- e) die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Dienste und des Vertragsverhältnisses einschließlich
 - der Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die gegebenenfalls erforderlich ist, um in den Genuss von Werbemaßnahmen zu gelangen;
 - der Entgelte für die Übertragbarkeit von Nummern und anderen Teilnehmerkennungen;

▼ **M1**

- der bei Beendigung des Vertragsverhältnisses fälligen Entgelte einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen;
- f) etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität;
- g) die Mittel zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren gemäß Artikel 34;
- h) die Arten von Maßnahmen, mit denen das Unternehmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann.

Die Mitgliedstaaten können ferner verlangen, dass der Vertrag auch die von den zuständigen öffentlichen Behörden gegebenenfalls zu diesem Zweck bereitgestellten Informationen nach Artikel 21 Absatz 4 über die Nutzung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste für unrechtmäßige Handlungen oder die Verbreitung schädlicher Inhalte und über die Möglichkeiten des Schutzes vor einer Gefährdung der persönlichen Sicherheit, der Privatsphäre und personenbezogener Daten enthält, die für den angebotenen Dienst von Bedeutung sind.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Teilnehmer das Recht haben, bei der Bekanntgabe von Änderungen der Vertragsbedingungen, die von den Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, vorgeschlagen werden, den Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu widerrufen. Den Teilnehmern werden diese Änderungen mit ausreichender Frist, und zwar mindestens einen Monat zuvor, angezeigt; gleichzeitig werden sie über ihr Recht unterrichtet, den Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu widerrufen, wenn sie die neuen Bedingungen nicht annehmen. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden das Format für diese Mitteilungen vorgeben können.

*Artikel 21***Transparenz und Veröffentlichung von Informationen**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden Unternehmen, die öffentliche elektronische Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, dazu verpflichten können, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über geltende Preise und Tarife, über die bei Vertragskündigung anfallenden Gebühren und über Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung gemäß Anhang II zu veröffentlichen. Diese Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Die nationalen Regulierungsbehörden können hinsichtlich der Form, in der diese Informationen zu veröffentlichen sind, weitere Anforderungen festlegen.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden fördern die Bereitstellung von vergleichbaren Informationen, beispielsweise durch interaktive Führer oder ähnliche Techniken, um Endnutzer sowie Verbraucher in die Lage zu versetzen, eine unabhängige Bewertung der Kosten alternativer Anwendungen vorzunehmen. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, solche Führer oder Techniken selbst oder über Dritte bereitzustellen, wenn diese auf dem Markt nicht kostenlos oder zu einem angemessenen Preis zur Verfügung stehen. Dritten wird das Recht eingeräumt, die Informationen, die von Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, veröffentlicht werden, zum Zwecke des Verkaufs oder der Bereitstellung solcher interaktiven Führer oder vergleichbarer Techniken kostenlos zu nutzen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden Unternehmen, die öffentliche elektronische Kommunika-

▼ **M1**

tionsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, verpflichten können, unter anderem

- a) bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, den Teilnehmern die dafür geltenden Tarife anzugeben; für einzelne Kategorien von Diensten können die nationalen Regulierungsbehörden verlangen, dass diese Informationen unmittelbar vor Herstellung der Verbindung bereitgestellt werden;
- b) die Teilnehmer über jede Änderung des Zugangs zu Notdiensten oder der Angaben zum Anruferstandort bei dem Dienst, bei dem sie angemeldet sind, zu informieren;
- c) die Teilnehmer über jede Änderung der Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen, soweit derartige Einschränkungen nach nationalem Recht im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht zulässig sind, zu unterrichten;
- d) Informationen über alle vom Betreiber zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, und über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität bereitzustellen;
- e) gemäß Artikel 12 der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) die Teilnehmer über ihr Recht auf eine Entscheidung über Aufnahme oder Nichtaufnahme ihrer personenbezogenen Daten in ein Teilnehmerverzeichnis und über die Art der betreffenden Daten zu unterrichten sowie
- f) behinderte Teilnehmer regelmäßig über Einzelheiten von für sie bestimmten Produkten und Diensten zu unterrichten.

Falls dies als zweckdienlich erachtet wird, können die nationalen Regulierungsbehörden vor der Auferlegung von Verpflichtungen Selbst- oder Koregulierungsmaßnahmen fördern.

(4) Die Mitgliedstaaten können verlangen, dass die in Absatz 3 genannten Unternehmen erforderlichenfalls Informationen von öffentlichem Interesse kostenlos über dieselben Hilfsmittel, über die sie gewöhnlich mit Teilnehmern kommunizieren, an bestehende und neue Teilnehmer weitergeben. Die betreffenden Informationen werden in einem solchen Fall von den zuständigen öffentlichen Behörden in einem standardisierten Format geliefert und erstrecken sich unter anderem auf folgende Themen:

- a) die häufigsten Formen einer Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste für unrechtmäßige Handlungen oder die Verbreitung schädlicher Inhalte, insbesondere wenn dadurch die Achtung der Rechte und Freiheiten anderer Personen beeinträchtigt werden kann, einschließlich Verstößen gegen das Urheberrecht und verwandte Schutzrechte und ihre rechtlichen Folgen sowie
- b) Mittel des Schutzes vor einer Gefährdung der persönlichen Sicherheit, der Privatsphäre und personenbezogener Daten bei der Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste.

Artikel 22

Dienstqualität

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden — nach Berücksichtigung der Ansichten der relevanten Interessengruppen — Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, zur Veröffentlichung vergleichbarer, angemessener und aktueller Endnutzerinformationen über die Qualität ihrer Dienste sowie über die zur Gewährleistung der Gleichwertigkeit beim Zugang für behinderte Endnutzer getroffenen Maßnahmen verpflichten können. Die genannten Informa-

▼ M1

tionen sind auf Aufforderung vor ihrer Veröffentlichung der nationalen Regulierungsbehörde vorzulegen.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden können unter anderem die zu erfassenden Parameter für die Dienstqualität und Inhalt, Form und Art der zu veröffentlichenden Angaben einschließlich etwaiger Qualitätszertifizierungsmechanismen vorschreiben, um sicherzustellen, dass die Endnutzer einschließlich behinderter Endnutzer Zugang zu umfassenden, vergleichbaren, zuverlässigen und benutzerfreundlichen Informationen haben. Gegebenenfalls können die in Anhang III aufgeführten Parameter, Definitionen und Messverfahren verwendet werden.

(3) Um eine Verschlechterung der Dienste und eine Behinderung oder Verlangsamung des Datenverkehrs in den Netzen zu verhindern, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, Mindestanforderungen an die Dienstqualität der Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze bereitstellen, festzulegen.

Die nationalen Regulierungsbehörden übermitteln der Kommission rechtzeitig vor der Festlegung solcher Anforderungen eine Zusammenfassung der Gründe für ein Tätigwerden, der geplanten Anforderungen und der vorgeschlagenen Vorgehensweise. Diese Informationen werden auch dem Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (GEREK) übermittelt. Die Kommission kann hierzu nach Prüfung der Informationen Kommentare oder Empfehlungen abgeben, insbesondere um sicherzustellen, dass die vorgesehenen Anforderungen das ordnungsmäßige Funktionieren des Binnenmarktes nicht beeinträchtigen. Die nationalen Regulierungsbehörden tragen den Kommentaren oder Empfehlungen der Kommission weitestgehend Rechnung, wenn sie die Anforderungen beschließen.

*Artikel 23***Verfügbarkeit von Diensten**

Die Mitgliedstaaten treffen alle notwendigen Maßnahmen, um die möglichst vollständige Verfügbarkeit öffentlich zugänglicher Telefondienste, die über öffentliche Kommunikationsnetze bereitgestellt werden, bei einem Vollaussfall des Netzes oder in Fällen höherer Gewalt sicherzustellen. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste erbringen, alle erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der ununterbrochenen Erreichbarkeit der Notdienste treffen.

*Artikel 23a***Gewährleistung der Gleichwertigkeit hinsichtlich des Zugangs und der Wahlmöglichkeiten für behinderte Endnutzer**

(1) Die Mitgliedstaaten setzen die zuständigen nationalen Behörden in die Lage, erforderlichenfalls genaue Anforderungen festzulegen, die von den Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste erbringen, erfüllt werden müssen, um sicherzustellen, dass behinderte Endnutzer

- a) Zugang zu elektronischen Kommunikationsdiensten erhalten, der dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist, sowie
- b) die Auswahl an Unternehmen und Diensten, die der Mehrheit der Endnutzer offen steht, nutzen können.

(2) Um besondere Vorkehrungen für behinderte Endnutzer treffen und umsetzen zu können, fördern die Mitgliedstaaten die Verfügbarkeit von Endeinrichtungen, die die erforderlichen Dienstmerkmale und Funktionen enthalten.

▼ B*Artikel 24***Interoperabilität der für Verbraucher bestimmten Digitalfernsehgeräte**

Die Mitgliedstaaten stellen die Interoperabilität der für Verbraucher bestimmten Digitalfernsehgeräte gemäß Anhang VI sicher.

*Artikel 25***► M1 Telefonische Teilnehmersuchdienste ◀****▼ M1**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Teilnehmer von öffentlich zugänglichen Telefondiensten das Recht auf einen Eintrag in das öffentlich verfügbare Verzeichnis gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a und darauf haben, dass ihre Daten den Anbietern von Teilnehmersuchdiensten und/oder Teilnehmerverzeichnissen gemäß den Bestimmungen in Absatz 2 zur Verfügung gestellt werden.

▼ B

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Unternehmen, die Teilnehmern Telefonnummern zuweisen, allen zumutbaren Anträgen, die relevanten Informationen zum Zweck der Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Suchdiensten und Teilnehmerverzeichnissen in einem vereinbarten Format und zu gerechten, objektiven, kostenorientierten und nichtdiskriminierenden Bedingungen zur Verfügung zu stellen, entsprechen.

▼ M1

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Endnutzer, denen ein öffentlich zugänglicher Telefondienst bereitgestellt wird, Zugang zu Teilnehmersuchdiensten haben. Die nationalen Regulierungsbehörden können Unternehmen, die den Zugang zu Endnutzern kontrollieren, für die Bereitstellung von Teilnehmersuchdiensten gemäß Artikel 5 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) Verpflichtungen und Bedingungen auferlegen. Solche Verpflichtungen und Bedingungen müssen objektiv, gleichwertig, nichtdiskriminierend und transparent sein.

(4) Die Mitgliedstaaten halten keine rechtlichen Beschränkungen aufrecht, die Endnutzer in einem Mitgliedstaat daran hindern, per Sprachtelefonanruf oder SMS unmittelbar auf Teilnehmersuchdienste in einem anderen Mitgliedstaat zuzugreifen, und ergreifen Maßnahmen, um diesen Zugang gemäß Artikel 28 sicherzustellen.

(5) Die Absätze 1 bis 4 gelten vorbehaltlich der gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften über den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre, insbesondere des Artikels 12 der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation).

*Artikel 26***Notrufdienste und einheitliche europäische Notrufnummer**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Endnutzer der in Absatz 2 aufgeführten Dienste, einschließlich der Nutzer öffentlicher Münz- und Kartentelefone gebührenfrei Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 und unter etwaigen nationalen Notrufnummern, die von den Mitgliedstaaten vorgegeben sind, durchführen können.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen in Abstimmung mit den nationalen Regulierungsbehörden, den Notdiensten und Anbietern sicher, dass Unternehmen, die einen elektronischen Kommunikationsdienst für das Führen ausgehender Inlandsgespräche zu einer oder mehreren Nummern eines nationalen Telefonnummernplans bereitstellen, auch den Zugang zu Notdiensten gewährleisten.

▼ **M1**

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 angemessen entgegengenommen und auf eine Weise bearbeitet werden, die der nationalen Rettungsdienstorganisation am besten angepasst ist. Diese Anrufe müssen mindestens genauso zügig und effektiv bearbeitet werden wie Anrufe bei anderen nationalen Notrufnummern, soweit solche weiterhin verwendet werden.

(4) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass der Zugang behinderter Endnutzer zu Notrufdiensten mit dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist. Die Maßnahmen, durch die sichergestellt werden soll, dass behinderte Endnutzer auch bei Reisen in andere Mitgliedstaaten Zugang zu Notrufdiensten erhalten können, werden so weit wie möglich auf die gemäß Artikel 17 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten europäischen Normen oder Spezifikationen gestützt; durch diese Maßnahmen werden die Mitgliedstaaten nicht daran gehindert, zusätzliche Anforderungen festzulegen, mit denen die in diesem Artikel dargelegten Ziele erreicht werden sollen.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die betreffenden Unternehmen den die Notrufe bearbeitenden Stellen unmittelbar nach Eingang des Anrufs bei diesen Stellen gebührenfrei Informationen zum Anruferstandort übermitteln. Dies gilt für alle Anrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112. Die Mitgliedstaaten können diese Verpflichtung auf Anrufe bei nationalen Notrufnummern ausdehnen. Die zuständigen Regulierungsbehörden legen Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Angaben zum Anruferstandort fest.

(6) Die Mitgliedstaaten gewährleisten, dass die Bürger angemessen über Bestehen und Nutzung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 informiert werden, und zwar insbesondere durch Initiativen, die sich besonders an Personen richten, die zwischen den Mitgliedstaaten reisen.

(7) Zur Gewährleistung des effektiven Zugangs zum Notruf 112 in den Mitgliedstaaten kann die Kommission nach Konsultation des GEREK technische Durchführungsmaßnahmen erlassen. Diese technischen Durchführungsmaßnahmen werden jedoch unbeschadet der Organisation der Notrufdienste erlassen und haben keine Auswirkungen auf diese Organisation, die im ausschließlichen Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten bleibt.

Diese Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Richtlinie durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

*Artikel 27***Europäische Telefonvorwahlen**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Vorwahl 00 die Standardvorwahl für Auslandsverbindungen ist. Besondere Regelungen für Verbindungen zwischen benachbarten Orten im grenzüberschreitenden Verkehr zwischen Mitgliedstaaten können eingerichtet oder beibehalten werden. Die Endnutzer in den betreffenden Orten sind umfassend über entsprechende Regelungen zu informieren.

(2) Eine Rechtsperson, die ihren Sitz in der Gemeinschaft hat und von der Kommission benannt wird, besitzt die alleinige Zuständigkeit für die Verwaltung, einschließlich Nummernzuweisung, des europäischen Telefonnummernraums (ETNS) und die Werbung für ihn. Die Kommission erlässt die erforderlichen Durchführungsbestimmungen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste mit der Möglichkeit des Auslandsanrufs bereitstellen, alle Anrufe in den und aus dem ETNS zu

▼ **M1**

Preisen abwickeln, die den jeweils geltenden Höchstpreisen für Anrufe in andere oder aus anderen Mitgliedstaaten vergleichbar sind.

*Artikel 27a***Einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert einschließlich der Hotline für vermisste Kinder**

(1) Die Mitgliedstaaten fördern die besonderen Rufnummern in dem mit „116“ beginnenden Nummernbereich, der in der Entscheidung 2007/116/EG der Kommission vom 15. Februar 2007 über die Reservierung der mit „116“ beginnenden nationalen Nummernbereiche für einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert⁽¹⁾ benannt wurde. Sie fördern in ihrem Hoheitsgebiet die Bereitstellung von Diensten, für die diese Nummern reserviert sind.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Endnutzer mit Behinderungen im größten möglichen Umfang Zugang zu Diensten, die in dem mit „116“ beginnenden Nummernbereich angeboten werden, erhalten. Maßnahmen zur Erleichterung des Zugangs zu diesen Diensten für Endnutzer mit Behinderungen auf Reisen in anderen Mitgliedstaaten werden unter Einhaltung der aufgrund von Artikel 17 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten Normen oder Spezifikationen erlassen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Bürger angemessen über die Existenz und die Nutzung der in den mit „116“ beginnenden Nummernbereichen angebotenen Dienste informiert werden, insbesondere durch gezielte Maßnahmen für die in andere Mitgliedstaaten reisenden Personen.

(4) Neben den für die Gesamtheit der mit „116“ beginnenden Nummernbereiche geltenden Maßnahmen gemäß den Absätzen 1, 2 und 3 unternehmen die Mitgliedstaaten alle Anstrengung, um den Bürgern den Zugang zu einer Hotline für vermisste Kinder zu gewährleisten. Diese Hotline ist unter der Rufnummer 116000 erreichbar.

(5) Um die wirksame Umsetzung des mit „116“ beginnenden Nummernbereichs und insbesondere der Hotline 116000 für vermisste Kinder in den Mitgliedstaaten sicherzustellen, einschließlich des Zugangs für Endnutzer mit Behinderungen auf Reisen in anderen Mitgliedstaaten, kann die Kommission nach Konsultation des GEREK technische Durchführungsmaßnahmen erlassen. Diese technischen Durchführungsmaßnahmen werden jedoch unbeschadet der Organisation dieser Dienste erlassen und haben keine Auswirkungen auf diese Organisation, die im ausschließlichen Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten bleibt.

Diese Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Richtlinie durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

*Artikel 28***Zugang zu Rufnummern und Diensten**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständigen nationalen Behörden im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten, sofern der angerufene Teilnehmer nicht Anrufe aus bestimmten geografischen Gebieten aus wirtschaftlichen Gründen eingeschränkt hat, alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass:

- a) die Endnutzer in der Lage sind, Dienste unter Verwendung geografisch nicht gebundener Nummern in der Gemeinschaft zu erreichen und zu nutzen sowie
- b) die Endnutzer in der Lage sind, unabhängig von der vom Betreiber verwendeten Technologie und der von ihm genutzten Geräte alle in

⁽¹⁾ ABl. L 49 vom 17.2.2007, S. 30.

▼ M1

der Gemeinschaft bestehenden Rufnummern, einschließlich der Nummern in den nationalen Rufnummernplänen der Mitgliedstaaten, der Nummern aus dem ETNS sowie universeller internationaler gebührenfreier Rufnummern (UIFN) zu erreichen.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständigen Behörden von den Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, verlangen können, dass sie den Zugang zu bestimmten Rufnummern oder Diensten im Einzelfall sperren, soweit dies wegen Betrugs oder Missbrauchs gerechtfertigt ist, und dass die zuständigen Behörden ferner verlangen können, dass Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste in diesen Fällen die entsprechenden Zusammenschaltungs- oder sonstigen Dienstentgelte einbehalten.

▼ B*Artikel 29***Bereitstellung zusätzlicher Dienstmerkmale****▼ M1**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen unbeschadet von Artikel 10 Absatz 2 sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden alle Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste und/oder den Zugang zu öffentlichen Kommunikationsnetzen bereitstellen, verpflichten können, den Endnutzern alle oder einen Teil der in Anhang I Teil B aufgeführten zusätzlichen Dienstmerkmale, vorbehaltlich der technischen Durchführbarkeit und der Wirtschaftlichkeit, sowie alle oder einen Teil der in Anhang I Teil A aufgeführten zusätzlichen Dienstmerkmale zur Verfügung zu stellen.

▼ B

(2) Ein Mitgliedstaat kann entscheiden, dass Absatz 1 in seinem gesamten Hoheitsgebiet oder einem Teil davon nicht anzuwenden ist, wenn er unter Berücksichtigung der Ansichten der Betroffenen zu der Auffassung gelangt ist, dass in ausreichendem Umfang Zugang zu diesen Dienstmerkmalen besteht.

▼ M1*Artikel 30***Erleichterung des Anbieterwechsels**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Teilnehmer mit Nummern aus dem nationalen Telefonnummernplan, die dies beantragen, ihre Nummer(n) unabhängig vom Unternehmen, das den Dienst bereitstellt, gemäß den Bestimmungen des Anhangs I Teil C beibehalten können.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden sorgen dafür, dass die Preise, die im Zusammenhang mit der Nummernübertragbarkeit zwischen den Betreibern und/oder Diensteanbietern berechnet werden, kostenorientiert sind und etwaige direkte Gebühren für die Teilnehmer diese nicht abschrecken, einen Anbieterwechsel vorzunehmen.

(3) Die nationalen Regulierungsbehörden schreiben Endnutzertarife für die Nummernübertragung nicht auf eine Weise vor, die den Wettbewerb verfälscht, etwa durch Festlegung besonderer oder gemeinsamer Endnutzertarife.

(4) Die Übertragung von Rufnummern und deren anschließende Aktivierung erfolgt so schnell wie möglich. Für Teilnehmer, die eine Vereinbarung über eine Rufnummernübertragung auf ein anderes Unternehmen geschlossen haben, wird die Rufnummer in jedem Fall innerhalb eines Arbeitstags aktiviert.

▼ M1

Unbeschadet des Unterabsatzes 1 können die zuständigen nationalen Behörden unter Berücksichtigung des nationalen Vertragsrechts, der technischen Entwicklung und der Notwendigkeit, dem Teilnehmer die Kontinuität der Dienstleistung zu gewährleisten, das Globalverfahren für die Übertragung von Rufnummern festlegen. In keinem Falle darf während des Übertragungsverfahrens der Dienst länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Die zuständigen nationalen Behörden berücksichtigen darüber hinaus erforderlichenfalls auch Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Teilnehmer während des gesamten Übertragungsverfahrens geschützt sind und nicht gegen ihren Willen auf einen anderen Anbieter umgestellt werden.

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass geeignete Sanktionen gegen Unternehmen vorgesehen werden, einschließlich der Pflicht, Teilnehmer zu entschädigen, wenn sich die Übertragung der Rufnummer verzögert oder die Übertragung durch sie oder in ihrem Auftrag missbraucht wird.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsdienste erbringen, keine anfängliche Mindestvertragslaufzeit beinhalten, die 24 Monate überschreitet. Die Mitgliedstaaten stellen ferner sicher, dass die Unternehmen den Nutzern die Möglichkeit anbieten, einen Vertrag mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten abzuschließen.

(6) Unbeschadet etwaiger Mindestvertragslaufzeiten stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die Bedingungen und Verfahren für die Vertragskündigung für die Verbraucher nicht als negativer Anreiz für einen Anbieterwechsel wirken.

▼ B*Artikel 31***Übertragungspflichten****▼ M1**

(1) Die Mitgliedstaaten können zur Übertragung bestimmter Hör- und Fernsehrundfunkkanäle und ergänzender, insbesondere zugangserleichterter Dienste, die behinderten Endnutzern einen angemessenen Zugang ermöglichen, den ihrer Rechtshoheit unterliegenden Unternehmen, die für die öffentliche Verbreitung von Hörfunk- und Fernsehrundfunkkanälen genutzte elektronische Kommunikationsnetze betreiben, zumutbare Übertragungspflichten auferlegen, wenn eine erhebliche Zahl von Endnutzern diese Netze als Hauptmittel zum Empfang von Hörfunk- und Fernsehrundfunkkanälen nutzt. Solche Pflichten dürfen nur auferlegt werden, soweit sie zur Erreichung der von den einzelnen Mitgliedstaaten ausdrücklich festgelegten Ziele von allgemeinem Interesse erforderlich sind, und sie müssen verhältnismäßig und transparent sein.

Die Mitgliedstaaten überprüfen die Pflichten nach Unterabsatz 1 spätestens ein Jahr nach dem 25. Mai 2011, es sei denn der betreffende Mitgliedstaat hat eine solche Überprüfung innerhalb der beiden vorangegangenen Jahre vorgenommen.

Die Mitgliedstaaten überprüfen die Übertragungspflichten regelmäßig.

▼ B

(2) Weder Absatz 1 dieses Artikels noch Artikel 3 Absatz 2 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) beeinträchtigt die Möglichkeit der Mitgliedstaaten, in Bezug auf die nach diesem Artikel auferlegten Verpflichtungen gegebenenfalls ein angemessenes Entgelt festzulegen; dabei ist zu gewährleisten, dass bei vergleichbaren Gegebenheiten keine Diskriminierung hinsichtlich der Behandlung der Unternehmen erfolgt, die elektronische Kommunikationsnetze betreiben. Sofern ein Entgelt vorgesehen ist, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die Erhebung nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit und in transparenter Weise erfolgt.

▼ B

KAPITEL V

ALLGEMEINE UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

*Artikel 32***Zusätzliche Pflichtdienste**

Die Mitgliedstaaten können — zusätzlich zu den Diensten im Rahmen der Universaldienstverpflichtungen nach Kapitel II — nach eigenem Ermessen weitere Dienste in ihrem Hoheitsgebiet öffentlich zugänglich machen, ohne dass in einem solchen Fall jedoch ein Entschädigungsverfahren mit Beteiligung bestimmter Unternehmen vorgeschrieben werden darf.

*Artikel 33***Anhörung Betroffener****▼ M1**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden die Ansichten von Endnutzern und Verbrauchern (insbesondere auch von behinderten Verbrauchern), Herstellern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, in allen mit Endnutzer- und Verbraucherrechten bei öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten zusammenhängenden Fragen berücksichtigen, soweit dies angemessen ist, insbesondere wenn sie beträchtliche Auswirkungen auf den Markt haben.

Die Mitgliedstaaten stellen insbesondere sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden einen Konsultationsmechanismus einrichten, mit dem gewährleistet wird, dass in ihren Entscheidungen in allen mit Endnutzer- und Verbraucherrechten bei öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten zusammenhängenden Fragen die Interessen der Verbraucher bei der elektronischen Kommunikation gebührend berücksichtigt werden.

▼ B

(2) Die Betroffenen können unter Leitung der nationalen Regulierungsbehörden gegebenenfalls Verfahren entwickeln, in die Verbraucher, Nutzergruppen und Diensteanbieter eingebunden werden, um die allgemeine Qualität der Dienstleistung zu verbessern, indem unter anderem Verhaltenskodizes und Betriebsstandards entwickelt und überwacht werden.

▼ M1

(3) Unbeschadet der mit dem Gemeinschaftsrecht im Einklang stehenden nationalen Vorschriften zur Förderung kultur- und medienpolitischer Ziele wie etwa der kulturellen und sprachlichen Vielfalt und des Medienpluralismus können die nationalen Regulierungsbehörden und andere zuständige Behörden die Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, und den Sektoren, die an der Unterstützung rechtmäßiger Inhalte im Rahmen elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste interessiert sind, fördern. Diese Zusammenarbeit kann sich auch auf die Abstimmung der nach Artikel 21 Absatz 4 und Artikel 20 Absatz 1 Unterabsatz 2 bereitzustellenden Informationen von öffentlichem Interesse erstrecken.

▼ B*Artikel 34***Außergerichtliche Streitbeilegung****▼ M1**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass transparente, nichtdiskriminierende, einfache und kostengünstige außergerichtliche Verfahren

▼ M1

zur Beilegung von Streitfällen im Zusammenhang mit dieser Richtlinie zwischen Verbrauchern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und -dienste bereitstellen, in Bezug auf die Bedingungen und/oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung solcher Netze und/oder Dienste zur Verfügung stehen. Die Mitgliedstaaten ergreifen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verfahren eine gerechte und zügige Beilegung von Streitfällen ermöglichen; sie können gegebenenfalls ein Erstattungs- und/oder Entschädigungssystem einführen. Diese Verfahren ermöglichen eine unparteiische Streitbeilegung und entziehen dem Verbraucher nicht seinen Rechtsschutz nach nationalem Recht. Die Mitgliedstaaten können diese Verpflichtungen auf Streitfälle ausweiten, an denen andere Endnutzer beteiligt sind.

▼ B

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass ihre Rechtsvorschriften die Einrichtung von Beschwerdestellen und Online-Diensten auf der geeigneten Gebietsebene nicht beeinträchtigen, um den Zugang zur Streitbeilegung für Verbraucher und Endnutzer zu ermöglichen.

(3) Bei Streitfällen, die Beteiligte in verschiedenen Mitgliedstaaten betreffen, koordinieren die Mitgliedstaaten ihre Bemühungen im Hinblick auf die Beilegung.

(4) Dieser Artikel lässt einzelstaatliche gerichtliche Verfahren unberührt.

▼ M1*Artikel 35***Anpassung der Anhänge**

Die Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen der genannten Richtlinie und zur Anpassung der Anhänge I, II, III und VI an technische Entwicklungen oder Veränderungen der Marktnachfrage werden von der Kommission nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

▼ B*Artikel 36***Notifizierung, Überwachung und Überprüfung**

(1) Die nationalen Regulierungsbehörden teilen der Kommission spätestens zu dem in Artikel 38 Absatz 1 Unterabsatz 2 genannten Zeitpunkt für den Beginn der Anwendung dieser Richtlinie und nach späteren Änderungen unverzüglich die Namen der Unternehmen mit, denen Universaldienstverpflichtungen gemäß Artikel 8 Absatz 1 auferlegt wurden.

Die Kommission stellt diese Informationen in einer leicht zugänglichen Form bereit und leitet sie gegebenenfalls an den in Artikel 37 genannten Kommunikationsausschuss weiter.

▼ M1

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden melden der Kommission die Universaldienstverpflichtungen, die Unternehmen, die als Erbringer von Universaldiensten benannt wurden, auferlegt wurden. Etwaige Änderungen dieser Verpflichtungen oder der von den Vorschriften dieser Richtlinie betroffenen Unternehmen werden der Kommission unverzüglich mitgeteilt.

▼ B

(3) Die Kommission überprüft die Durchführung dieser Richtlinie und erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat regelmäßig darüber Bericht, erstmals spätestens drei Jahre nach Beginn ihrer Anwendung gemäß Artikel 38 Absatz 1 Unterabsatz 2. Die Mitgliedstaaten und die nationalen Regulierungsbehörden übermitteln der Kommission die dazu notwendigen Informationen.

▼ **M1**

Artikel 37

Ausschussverfahren

- (1) Die Kommission wird von dem durch Artikel 22 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) eingesetzten Kommunikationsausschuss unterstützt.
- (2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gelten Artikel 5a Absätze 1 bis 4 und Artikel 7 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 8.

▼ **B**

Artikel 38

Umsetzung

- (1) Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum 24. Juli 2003 die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die erforderlich sind, um dieser Richtlinie nachzukommen. Sie setzen die Kommission unverzüglich davon in Kenntnis.
Sie wenden diese Vorschriften ab dem 25. Juli 2003 an.
- (2) Wenn die Mitgliedstaaten diese Vorschriften erlassen, nehmen sie in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.
- (3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der innerstaatlichen Rechtsvorschriften sowie aller nachträglichen Änderungen der Vorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.

Artikel 39

Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am Tag ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften* in Kraft.

Artikel 40

Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

▼ M1

ANHANG I

**BESCHREIBUNG DER EINRICHTUNGEN UND DIENSTE GEMÄSS
ARTIKEL 10 (AUSGABENKONTROLLE), ARTIKEL 29
(ZUSÄTZLICHE DIENSTMERKMALE) UND ARTIKEL 30
(ERLEICHTERUNG DES ANBIETERWECHSELS)**

Teil A: Einrichtungen und Dienste gemäß Artikel 10

a) *Einzelverbindungsachweis*

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die nationalen Regulierungsbehörden vorbehaltlich der einschlägigen Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre festlegen können, inwieweit Einzelverbindungsachweise Angaben zu enthalten haben, die den Teilnehmern von den Unternehmen kostenlos bereitzustellen sind, damit die Verbraucher

- i) die bei der Nutzung des öffentlichen Kommunikationsnetzes an einem festen Standort und damit zusammenhängender öffentlich zugänglicher Telefondienste angefallenen Entgelte überprüfen und kontrollieren können und
- ii) ihren Verbrauch und ihre Ausgaben angemessen überwachen und auf diese Weise ihre Telefonkosten angemessen steuern können.

Gegebenenfalls können den Teilnehmern zusätzliche Angaben zu angemessenen Entgelten oder kostenlos bereitgestellt werden.

Anrufe, die für den anrufenden Teilnehmer gebührenfrei sind, einschließlich Anrufe bei Notruf- und Beratungsstellen, werden im Einzelverbindungsachweis des anrufenden Teilnehmers nicht aufgeführt.

b) *Selektive Sperre abgehender Verbindungen oder von Premium-SMS oder -MMS oder, soweit technisch möglich, anderer Arten ähnlicher Anwendungen, ohne Entgelt*

Eine Einrichtung, mit der der Teilnehmer auf Antrag bei dem benannten Unternehmen, das Telefondienste anbietet, abgehende Verbindungen oder Premium-SMS oder -MMS (SMS bzw. MMS mit erhöhtem Tarif) oder andere Arten ähnlicher Anwendungen bestimmter Arten oder bestimmte Arten von Nummern kostenlos sperren kann.

c) *Vorauszahlung*

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden benannten Unternehmen vorschreiben können, den Verbrauchern Möglichkeiten zur Bezahlung des Zugangs zum öffentlichen Kommunikationsnetz und der Nutzung öffentlich zugänglicher Telefondienste auf Vorauszahlungsbasis bereitzustellen.

d) *Spreizung der Anschlussentgelte*

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden benannten Unternehmen vorschreiben können, Verbrauchern einen Anschluss an das öffentliche Kommunikationsnetz auf der Grundlage zeitlich gestreckter Zahlungen zu gewähren.

e) *Zahlungsverzug*

Die Mitgliedstaaten genehmigen besondere Maßnahmen — die verhältnismäßig und nichtdiskriminierend sein müssen und veröffentlicht werden müssen — für den Fall der Nichtzahlung von Rechnungen, die von Unternehmen ausgestellt worden sind. Durch diese Maßnahmen soll gewährleistet werden, dass der Teilnehmer rechtzeitig und angemessen auf eine bevorstehende Unterbrechung des Dienstes oder Trennung vom Netz hingewiesen wird. Außer in Fällen von Betrug oder wiederholter verspäteter oder nicht erfolgter Zahlung wird damit außerdem sichergestellt, dass eine Dienstunterbrechung, soweit dies technisch möglich ist, auf den betreffenden Dienst beschränkt wird. Die Trennung vom Netz aufgrund nicht beglichener Rechnungen sollte erst erfolgen, nachdem dies dem Teilnehmer rechtzeitig angekündigt wurde. Die Mitgliedstaaten können vor der endgültigen Trennung vom Netz einen Zeitraum mit eingeschränktem Dienst zulassen, während dessen Verbindungen

▼ M1

erlaubt sind, bei denen für den Teilnehmer keine Gebühren anfallen (z. B. Notrufe unter der Nummer 112).

f) *Tarifberatung*

Eine Einrichtung, mit der der Teilnehmer vom Unternehmen Informationen über etwaige preisgünstigere alternative Tarife anfordern kann.

g) *Kostenkontrolle*

Eine Einrichtung, mit der Unternehmen andere Möglichkeiten anbieten — wenn diese Möglichkeiten durch die nationalen Regulierungsbehörden als geeignet festgestellt wurden —, um die Kosten öffentlich zugänglicher Telefondienste zu kontrollieren, einschließlich unentgeltlicher Warnhinweise für die Verbraucher im Falle eines anormalen oder übermäßigen Verbraucherverhaltens.

Teil B: Dienstmerkmale gemäß Artikel 29a) *Tonwahl oder Mehrfrequenzwahlverfahren (MFW)*

Das öffentliche Kommunikationsnetz und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste unterstützen die Nutzung von Mehrfrequenztönen gemäß der Definition in ETSI ETR 207 für die Ende-zu-Ende-Signalisierung im gesamten Netz sowohl innerhalb eines Mitgliedstaats als auch zwischen Mitgliedstaaten.

b) *Anzeige der Rufnummer des Anrufers*

Die Rufnummer des Anrufers wird dem Angerufenen vor Annahme des Gesprächs angezeigt.

Dieses Dienstmerkmal sollte gemäß den einschlägigen gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre, insbesondere der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), bereitgestellt werden.

Soweit technisch möglich, stellen die Betreiber Daten und Signale zur Verfügung, um eine leichtere Bereitstellung der Anruferidentifizierung und der Mehrfrequenzwahl über die Grenzen der Mitgliedstaaten hinweg zu ermöglichen.

Teil C: Umsetzung der Vorschriften zur Nummernübertragbarkeit gemäß Artikel 30

Die Anforderung, dass alle Teilnehmer mit Nummern aus dem nationalen Nummerierungsplan ihre Rufnummer(n) unabhängig vom Unternehmen, das den Dienst anbietet, auf Antrag beibehalten können, gilt

- a) im Fall geografisch gebundener Nummern an einem bestimmten Standort und
- b) im Fall geografisch nicht gebundener Nummern an jedem Standort.

Dieser Teil gilt nicht für die Übertragung von Nummern zwischen Netzen, die Dienste an festen Standorten erbringen, und Mobilfunknetzen.

▼ **M1***ANHANG II***GEMÄSS ARTIKEL 21 ZU VERÖFFENTLICHENDE INFORMATIONEN****(TRANSPARENZ UND VERÖFFENTLICHUNG VON INFORMATIONEN)**

Die nationale Regulierungsbehörde stellt sicher, dass die in diesem Anhang genannten Angaben gemäß Artikel 21 veröffentlicht werden. Die nationalen Regulierungsbehörden entscheiden, welche Informationen von Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste bereitstellen, veröffentlicht werden müssen und welche Informationen von der nationalen Regulierungsbehörde selbst veröffentlicht werden, um sicherzustellen, dass die Verbraucher in voller Sachkenntnis eine Wahl treffen können.

1. Name und Anschrift der Unternehmen

Namen und Anschriften des Hauptsitzes der Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste bereitstellen.
2. Beschreibung der angebotenen Dienste
 - 2.1. Umfang der angebotenen Dienste
 - 2.2. Standardtarife mit Angabe der angebotenen Dienste und des Inhalts jeder Tarifposition (z. B. Zugangsentgelte, Nutzungsentgelte jeder Art und Wartungsentgelte), einschließlich Angaben zu Standardabschlägen und besonderen sowie zielgruppenspezifischen Tarifen und Zusatzentgelten sowie Kosten für Endeinrichtungen.
 - 2.3. Entschädigungs-/Erstattungsregelungen einschließlich Einzelangaben zu praktizierten Entschädigungs-/Erstattungsregelungen.
 - 2.4. Art der angebotenen Wartungsdienste.
 - 2.5. Allgemeine Vertragsbedingungen einschließlich etwaiger Mindestvertragslaufzeiten, Kündigungsbedingungen sowie Verfahren und direkte Entgelte im Zusammenhang mit der Übertragung von Rufnummern oder gegebenenfalls anderen Kennungen.
3. Verfahren zur Streitbeilegung, einschließlich der vom Unternehmen bereitgestellten Verfahren.
4. Informationen über die Rechte hinsichtlich des Universaldienstes, einschließlich gegebenenfalls der in Anhang I genannten Einrichtungen und Dienste.

▼ **M1***ANHANG III***PARAMETER FÜR DIE DIENSTQUALITÄT****Parameter, definitionen und messverfahren für die dienstqualität gemäss den artikeln 11 und 22**

Für Unternehmen, die den Zugang zu einem öffentlichen Kommunikationsnetz bereitstellen

PARAMETER (Anmerkung 1)	DEFINITION	MESSVERFAHREN
Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fehlerquote pro Anschlussleitung	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fehlerbehebungszeit	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Für Unternehmen, die einen öffentlich zugänglichen Telefondienst bereitstellen

Verbindungsaufbauzeit (Anmerkung 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Antwortzeiten bei Verzeichnissauskunftsdiensten	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Anteil der funktionsfähigen öffentlichen Münz- und Kartentelefone	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Beschwerden über Abrechnungsfehler	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus (Anmerkung 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

ETSI EG 202 057-1, Version 1.3.1 (Juli 2008)

Anmerkung 1

Die Parameter sollen eine Leistungsanalyse auf regionaler Ebene ermöglichen (d. h. zumindest auf der zweiten Ebene der von Eurostat aufgestellten Systematik der Gebietseinheiten für die Statistik — NUTS).

Anmerkung 2

Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass für diese beiden Leistungsparameter keine aktuellen Daten bereitgehalten werden müssen, wenn die Leistung in diesen beiden Bereichen nachweislich zufrieden stellend ist.



ANHANG IV

BERECHNUNG ETWAIGER NETTOKOSTEN DER UNIVERSALDIENSTVERPFLICHTUNGEN UND SCHAFFUNG EINES VERFAHRENS ZUR KOSTENANLASTUNG ODER KOSTENTEILUNG GEMÄSS DEN ARTIKELN 12 UND 13

Teil A: Berechnung der Nettokosten

Universaldienstverpflichtungen beziehen sich auf diejenigen Verpflichtungen, die einem Unternehmen von einem Mitgliedstaat auferlegt werden und die Bereitstellung eines Netzes sowie die Erbringung von Diensten in einem bestimmten räumlichen Gebiet betreffen, gegebenenfalls einschließlich Durchschnittspreisen in diesem räumlichen Gebiet für die Erbringung des Dienstes oder einschließlich der Bereitstellung bestimmter Tarifoptionen für einkommensschwache Verbraucher oder für Verbraucher mit besonderen sozialen Bedürfnissen.

Die nationalen Regulierungsbehörden ziehen alle Mittel in Erwägung, um (benannten und nicht benannten) Unternehmen angemessene Anreize zu geben, die Universaldienstverpflichtungen auf kosteneffiziente Weise zu erfüllen. Bei der Berechnung sind die Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen als Differenz zwischen den Nettokosten eines benannten Unternehmens für den Betrieb unter Einhaltung der Universaldienstverpflichtungen und den Nettokosten für den Betrieb ohne Universaldienstverpflichtungen zu ermitteln. Dies gilt unabhängig davon, ob das Netz in einem bestimmten Mitgliedstaat voll ausgebaut ist oder sich noch im Ausbau befindet. Die Kosten, die ein benanntes Unternehmen vermieden hätte, wenn die Universaldienstverpflichtungen nicht bestanden hätten, sind ordnungsgemäß zu ermitteln. Bei der Nettokostenberechnung sollten die Vorteile für den Universaldienstbetreiber, einschließlich der immateriellen Vorteile, berücksichtigt werden.

Den Berechnungen sind die Kosten zugrunde zu legen, die Folgendem zurechenbar sind:

- i) den Bestandteilen der ermittelten Dienste, die nur mit Verlust oder in einer Kostensituation außerhalb normaler wirtschaftlicher Standards erbracht werden können.

Zu dieser Kategorie können Dienstbestandteile wie der Zugang zu Notrufdiensten, die Bereitstellung bestimmter öffentlicher Münz- oder Kartentelefone, die Erbringung bestimmter Dienste oder Bereitstellung von Geräten für Behinderte usw. gehören;

- ii) besonderen Endnutzern oder Gruppen von Endnutzern, die in Anbetracht der Kosten für die Bereitstellung des besonderen Netzes und der besonderen Dienste, der erwirtschafteten Erträge und einer vom Mitgliedstaat möglicherweise auferlegten räumlichen Durchschnittsbildung bei den Preisen nur mit Verlust oder in einer Kostensituation außerhalb normaler wirtschaftlicher Standards bedient werden können.

Zu dieser Kategorie gehören diejenigen Endnutzer oder Gruppen von Endnutzern, die von einem gewinnorientierten Unternehmen ohne Verpflichtung zur Erbringung eines Universaldienstes nicht bedient würden.

Die Berechnung der Nettokosten bestimmter Aspekte der Universaldienstverpflichtungen erfolgt getrennt und auf eine Weise, bei der eine Doppelzählung mittelbarer oder unmittelbarer Vorteile und Kosten vermieden wird. Die gesamten Nettokosten der Universaldienstverpflichtungen für ein Unternehmen sind als Summe der Nettokosten zu berechnen, die sich aus den speziellen Bestandteilen der Universaldienstverpflichtungen ergeben, wobei alle immateriellen Vorteile zu berücksichtigen sind. Die nationale Regulierungsbehörde ist für die Überprüfung der Nettokosten verantwortlich.

Teil B: Anlastung etwaiger Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen

Bei der Anlastung oder Finanzierung etwaiger Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen ist ein Ausgleich für Dienste von benannten Unternehmen mit Universaldienstverpflichtungen zu leisten, die diese unter nichtkommerziellen Bedingungen erbringen. Da ein solcher Ausgleich Mittelübertragungen umfasst, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass diese auf objektive, transparente und nichtdiskriminierende Weise und unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit erfolgen. Dies bedeutet, dass die Übertragungen zur geringst möglichen Verfälschung des Wettbewerbs und der Nutzernachfrage führen.

▼B

Im Einklang mit Artikel 13 Absatz 3 sollte eine Kostenteilungsregelung auf Fondsbasis ein transparentes und neutrales Verfahren für die Erhebung von Beiträgen verwenden, das die Gefahr einer doppelten Erhebung von Beiträgen sowohl auf Inputs als auch auf Outputs von Unternehmen vermeidet.

Die unabhängige Stelle, die den Fonds verwaltet, ist für den Einzug der Beiträge von Unternehmen verantwortlich, die zur Deckung der Nettokosten von Universaldienstverpflichtungen in dem betreffenden Mitgliedstaat als beitragspflichtig eingestuft wurden, und überwacht die Übertragung der fälligen Beträge und/oder administrativen Zahlungen an die Unternehmen, die einen Anspruch auf Zahlungen des Fonds haben.

*ANHANG V***VERFAHREN ZUR ÜBERPRÜFUNG DES UMFANGS DES
UNIVERSALDIENSTES GEMÄSS ARTIKEL 15**

Bei der Frage, ob eine Überprüfung des Umfangs der Universaldienstverpflichtungen vorgenommen werden sollte, berücksichtigt die Kommission

- soziale und Marktentwicklungen bezüglich der von Verbrauchern genutzten Dienste;
- soziale und Marktentwicklungen bezüglich der Verfügbarkeit von Diensten und der Wahlmöglichkeit für die Verbraucher;
- technische Entwicklungen bezüglich der Art, in der Dienste für Verbraucher erbracht werden.

Bei der Frage, ob der Umfang der Universaldienstverpflichtungen geändert oder neu festgelegt werden sollte, berücksichtigt die Kommission,

- ob bestimmte Dienste der Mehrheit der Verbraucher zur Verfügung stehen und von ihr genutzt werden und ob die Nichtverfügbarkeit oder Nichtnutzung durch die Minderheit der Verbraucher zu einer gesellschaftlichen Ausgrenzung führt und
- ob die Verfügbarkeit und Nutzung bestimmter Dienste allen Verbrauchern einen allgemeinen Gesamtnutzen stiftet, so dass ein öffentliches Eingreifen unter Umständen angezeigt ist, unter denen bestimmte Dienste bei normalen wirtschaftlichen Gegebenheiten nicht für die Öffentlichkeit erbracht werden.



ANHANG VI

**INTEROPERABILITÄT DER FÜR VERBRAUCHER BESTIMMTEN
DIGITALFERNSEHGERÄTE GEMÄSS ARTIKEL 24**1. *Einheitlicher Verschlüsselungsalgorithmus und unverschlüsselter Empfang*

Alle für den Empfang von konventionellen Digitalfernsehsignalen (d. h. terrestrische, kabelgebundene oder satellitengestützte Übertragung eines Sendesignals, das hauptsächlich für den ortsfesten Empfang bestimmt ist) vorgesehenen Verbrauchergeräte, die in der Gemeinschaft zum Verkauf, zur Miete oder anderweitig angeboten werden und in der Lage sind, Digitalfernsehsignale zu entschlüsseln, müssen über die Fähigkeit verfügen,

- Signale zu entschlüsseln, die einem einheitlichen europäischen Verschlüsselungsalgorithmus entsprechen, wie er von einer anerkannten europäischen Normenorganisation, derzeit ETSI, verwaltet wird;
- Signale anzuzeigen, die unverschlüsselt übertragen wurden, sofern bei Mietgeräten die mietvertraglichen Bestimmungen vom Mieter eingehalten werden.

2. *Interoperabilität von Geräten für Analog- und Digitalfernsehen*

Jedes Analogfernsehgerät mit integriertem Bildschirm mit einer sichtbaren Diagonale von mehr als 42 cm, das in der Gemeinschaft zum Verkauf oder zur Miete in Verkehr gebracht wird, muss mit mindestens einer offenen Schnittstellenbuchse in der von einer anerkannten europäischen Normenorganisation genormten Form, beispielsweise der Cenelec-Norm 50 049-1:1997, ausgestattet sein, die den einfachen Anschluss von Peripheriegeräten, insbesondere von zusätzlichen Decodiergeräten und Digitaempfängern, ermöglicht.

Jedes Digitalfernsehgerät mit integriertem Bildschirm mit einer sichtbaren Diagonale von mehr als 30 cm, das in der Gemeinschaft zum Verkauf oder zur Miete in Verkehr gebracht wird, muss mit mindestens einer offenen Schnittstellenbuchse (die entweder von einer anerkannten europäischen Normenorganisation genormt wurde oder einer von ihr festgelegten Norm entspricht oder einer branchenweiten Spezifikation entspricht), beispielsweise der einheitlichen DVB-Schnittstelle, ausgestattet sein, die den einfachen Anschluss von Peripheriegeräten ermöglicht und für alle Komponenten eines digitalen Fernsehsignals einschließlich der Informationen durchlässig ist, die sich auf interaktive und zugangskontrollierte Dienste beziehen.