

Ovaj je dokument samo dokumentacijska pomoć za čiji sadržaj institucije ne preuzimaju odgovornost.

► **B**

**DIREKTIVA 2002/22/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**od 7. ožujka 2002.**

**o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i  
uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi)**

(SL L 108, 24.4.2002., str. 51)

Promijenila:

Službeni list

	br.	stranica	datum
► <b><u>M1</u></b> Direktiva 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.	L 337	11	18.12.2009



**DIREKTIVA 2002/22/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**od 7. ožujka 2002.**

**o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 95.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije <sup>(1)</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(2)</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija <sup>(3)</sup>,

u skladu s postupkom predviđenim u članku 251. Ugovora <sup>(4)</sup>,

budući da:

- (1) Liberalizacija sektora telekomunikacija i porast tržišnog natjecanja i izbora komunikacijskih usluga idu ruku pod ruku s usporednom akcijom stvaranja usklađenog regulatornog okvira koji osigurava pružanje univerzalne usluge. Koncept univerzalne usluge treba se razvijati s ciljem odražavanja tehnološkog napretka, razvoja tržišta i promjena u korisničkoj potražnji. Regulatorni okvir, uspostavljen 1998. godine s ciljem pune liberalizacije tržišta telekomunikacija u Zajednici, definirao je najmanji opseg obveza koje proizlaze iz univerzalne usluge te utvrdio pravila u vezi s njihovom cijenom i načinom financiranja.
- (2) Prema članku 153. Ugovora, Zajednica treba doprinijeti zaštiti potrošača.
- (3) Zajednica i njezine države članice preuzele su obveze u vezi s regulatornim okvirom telekomunikacijskih mreža i usluga u kontekstu Sporazuma o osnovnim telekomunikacijama Svjetske trgovinske organizacije (WTO). Svaka članica WTO-a ima pravo definirati vrstu obveze iz univerzalne usluge koju želi zadržati. Takve obveze same po sebi neće se smatrati protivnima tržišnom natjecanju, pod uvjetom da se provode na način koji je transparentan, nediskriminirajući i neutralan u smislu tržišnog natjecanja te da ne predstavljaju preveliko opterećenje od onog nužnog za vrstu univerzalne usluge koju je definirala država članica.
- (4) Osiguravanje univerzalne usluge (drugim riječima, pružanje definiranog najmanjeg skupa usluga svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni) može uključivati pružanje određenih usluga nekim krajnjim korisnicima po cijenama koje odstupaju od onih koje su posljedica uobičajenih uvjeta na tržištu. Međutim, nadoknade troškova poduzećima koja su određena za pružanje tih usluga u takvim okolnostima ne mora imati za posljedicu bilo kakvo narušavanje tržišnog natjecanja, pod uvjetom da se odabranim poduzećima nadoknadi specifičan neto trošak te pod uvjetom da se opterećenje neto troška nadoknadi na način koji je neutralan u smislu tržišnog natjecanja.

<sup>(1)</sup> SL C 365 E, 19.12.2000., str. 238. te SL C 332 E, 27.11.2001., str. 292.

<sup>(2)</sup> SL C 139, 11.5.2001., str. 15.

<sup>(3)</sup> SL C 144, 16.5.2001., str. 60.

<sup>(4)</sup> Mišljenje Europskoga parlamenta od 13. lipnja 2001. (još nije objavljeno u Službenom listu), Zajedničko stajalište Vijeća od 17. rujna 2001. (SL C 337, 30.11.2001., str. 55.) i Odluka Europskog parlamenta od 12. prosinca 2001. (još nije objavljena u Službenom listu). Odluka Vijeća od 14. veljače 2002.

**▼B**

- (5) Neke obveze na otvorenom tržištu trebaju se primjenjivati na sva poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge na nepokretnoj lokaciji, dok se druge trebaju primjenjivati samo na poduzeća koja uživaju znatniju tržišnu snagu ili koja su određena kao davatelji univerzalne usluge.
- (6) U regulatorne svrhe, priključna točka mreže predstavlja granicu između regulatornog okvira za elektroničke komunikacijske mreže i usluge te regulacije telekomunikacijske terminalne opreme. Određivanje lokacije za priključne točke mreže odgovornost je državnih regulatornih tijela, na temelju prijedloga relevantnih poduzeća, tamo gdje je to potrebno.
- (7) Države članice trebaju nastaviti osiguravati dostupnost usluga navedenih u poglavlju II., uz propisanu kakvoću, svim krajnjim korisnicima na svom državnom području, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji te po pristupačnoj cijeni, s obzirom na specifične uvjete na nacionalnoj razini. Države članice mogu, u kontekstu obveza pružanja univerzalne usluge te s obzirom na uvjete na nacionalnoj razini, poduzeti posebne mjere za potrošače u ruralnim odnosno zemljopisno izoliranim područjima kako bi im se osigurao pristup uslugama navedenima u poglavlju II. kao i pristupačnost tih usluga, te osigurati takav pristup, pod jednakim uvjetima, posebno starijim osobama, osobama s invaliditetom te ljudima s posebnim socijalnim potrebama. Takve mjere mogu također uključivati mjere izravno usmjerene prema potrošačima s posebnim socijalnim potrebama kojima se određenim potrošačima pruža potpora, na primjer u vidu posebnih mjera, poduzetih nakon razmatranja pojedinačnih zahtjeva, kao što je otplata dugova.
- (8) Temeljni je zahtjev univerzalne usluge pružiti korisnicima, na njihov zahtjev, pristup javnoj telefonskoj mreži na nepokretnoj lokaciji po pristupačnoj cijeni. Ovaj je zahtjev ograničen na jedan uskopojasni mrežni priključak, čije pružanje države članice mogu ograničiti na primarnu adresu/boravište krajnjeg korisnika te koji se ne proteže na Digitalnu mrežu integriranih usluga (ISDN), koja pruža dva ili više priključaka koji se mogu koristiti istodobno. Ne bi trebalo biti ograničenja u smislu tehničkih načina putem kojih se osigurava priključak, neovisno o tomu je li riječ o žičanim ili bežičnim tehnologijama, niti bi trebalo biti ograničenja za operatore u smislu pružanja svih obveza iz univerzalne usluge, odnosno njihova dijela. Priključci na javnu telefonsku mrežu na nepokretnoj lokaciji trebaju moći podržavati komunikaciju govora i podataka pri brzinama koje su dovoljne za pristup online uslugama kao što su one koje pruža javni internet. Brzina pristupa internetu koja je na raspolaganju nekom korisniku može ovisiti o nizu čimbenika, uključujući davatelja(-e) priključka na internet kao i o namjeni za koju se priključak koristi. Brzina prijenosa podataka koju može podržati jedan uskopojasni priključak na javnu telefonsku mrežu ovisi o mogućnostima pretplatničke terminalne opreme kao i o samom priključku. Iz tog razloga nije primjereno propisati određenu brzinu prijenosa podataka odnosno bitova na razini Zajednice. Analogni modemi, koji su trenutačno dostupni, u načelu pružaju brzinu prijenosa podataka od 56 kbit/s te rabe automatsku adaptaciju brzine prijenosa podataka koja vodi računa o varirajućoj kakvoći linije, što ima za posljedicu to da dosegnuta brzina prijenosa podataka može biti niža od 56 kbit/s. Fleksibilnost se s jedne strane zahtijeva kako bi se omogućilo državama članicama poduzimanje mjera tamo gdje je to potrebno kako bi se osiguralo da su priključci sposobni podržati takvu brzinu prijenosa podataka te, s druge strane,

▼B

kako bi se dopustilo državama članicama da, tamo gdje je to potrebno, dopuste brzine prijenosa podataka ispod ove gornje granice od 56 kbit/s kako bi se, na primjer, iskoristile mogućnosti bežičnih tehnologija (uključujući i pokretne bežične mreže) s ciljem pružanja univerzalne usluge većem dijelu stanovništva. Ovo bi moglo biti od posebne važnosti u nekim državama pristupnicama, u kojima je broj domaćinstava koja imaju tradicionalne telefonske priključke i dalje relativno malen. U određenim slučajevima, gdje je priključak na javnu telefonsku mrežu na nepokretnoj lokaciji očigledno nedovoljan u smislu podržavanja zadovoljavajućeg pristupa internetu, države članice trebaju moći zahtijevati podizanje veze na onu razinu koju koristi većina pretplatnika, kako bi na taj način podržavala brzine prijenosa podataka koje su dovoljne za pristup internetu. Tamo gdje posebne mjere stvaraju dodatno opterećenje na neto trošak dotičnih potrošača, neto učinak može se uključiti u bilo koji izračun neto troškova obveza pružanja univerzalne usluge.

- (9) Odredbe ove Direktive ne sprečavaju države članice da odrede različita poduzeća koja će pružati mrežne i uslužne elemente univerzalne usluge. Od poduzeća određenih za pružanje mrežnih elemenata može se zatražiti osiguravanje takve konstrukcije i njezinoga održavanja, kakvo je potrebno i razmjerno kako bi se izišlo u susret svim razumnim zahtjevima za priključak na javnu telefonsku mrežu na nepokretnoj lokaciji te za pristup javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji.
- (10) Pristupačna cijena podrazumijeva cijenu koju su države članice definirale na nacionalnoj razini u kontekstu posebnih uvjeta na nacionalnoj razini te može uključivati određivanje ujednačenih tarifa neovisno o lokaciji, odnosno opciju posebnih tarifa, kako bi se izišlo ususret potrebama korisnika nižih primanja. Pristupačnost je za pojedinačne potrošače povezana s njihovom mogućnošću praćenja i kontrole vlastitih troškova.
- (11) Usluga telefonskog imenika i usluga službe za korisnike predstavljaju nužno oruđe pristupa javno dostupnim telefonskim uslugama te čine dio obveza pružanja univerzalne usluge. Korisnici i potrošači žele sveobuhvatne telefonske imenike kao i službu za korisnike koji pokrivaju sve upisane telefonske pretplatnike i njihove brojeve (uključujući brojeve iz nepokretne i pokretne mreže) te žele da im se ti podaci predoče na način koji nikoga ne stavlja u povlašten položaj. Direktiva 97/66/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 1997. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području telekomunikacija <sup>(1)</sup> osigurava pretplatnicima pravo na privatnost u vezi s uključivanjem njihovih osobnih podataka u javni telefonski imenik.
- (12) Građanima je važno postojanje odgovarajuće mogućnosti uporabe javnih telefonskih govornica, a korisnicima je važno pružiti mogućnost besplatnog pozivanja telefonskih brojeva za hitne službe te, posebno, jedinstvenog europskog broja za hitne službe (112), s bilo kojeg telefonskog uređaja, uključujući javne govornice, bez ikakve naplate. Nedostatak informacija o postojanju broja 112 uskraćuje građanima taj dodatni zaštitni mehanizam koji pruža postojanje ovog broja na razini Europe, posebno tijekom njihovih putovanja u druge države članice.

<sup>(1)</sup> SL L 24, 30.1.1998., str. 1.

**▼B**

- (13) Države članice trebaju poduzeti odgovarajuće mjere kojima će zajamčiti pristup i prihvatljivost svih javno dostupnih telefonskih usluga na nepokretnoj lokaciji osobama s invaliditetom i korisnicima s posebnim socijalnim potrebama. Posebne mjere za osobe s invaliditetom mogu uključivati, tamo gdje je to prikladno, osiguravanje dostupnosti javnih telefona, javnih tekstualnih telefona ili ekvivalentne mjere namijenjene gluhim odnosno nijemim osobama, pružanje usluga slijepim odnosno djelomično slijepim osobama, poput službe informacija ili neke ekvivalentne besplatne mjere te izdavanje raščlanjenih računa po stavkama, u alternativnom formatu, slijepim odnosno djelomično slijepim osobama, na njihov zahtjev. Možda će se morati poduzeti i određene mjere kako bi se korisnicima s invaliditetom i korisnicima s posebnim potrebama omogućio pristup hitnim službama (112) te kako bi im se pružila slična mogućnost izbora između različitih operatora ili davatelja usluga koju imaju ostali potrošači. Norme o kakvoći usluge razvijene su za čitav niz parametara čija je svrha ocijeniti kakvoću usluga koje su na raspolaganju pretplatnicima te koliko uspješno poduzeća određena za obvezu pružanja univerzalne usluge obavljaju svoj posao u smislu dosezanja tih normi. Norma o kakvoći usluge još uvijek ne postoji što se tiče korisnika s invaliditetom. Potrebno je uspostaviti norme i relevantne parametre za korisnike s invaliditetom, koji su utvrđeni u članku 11. ove Direktive. Povrh toga, državna regulatorna tijela trebaju moći zatražiti objavljivanje podataka o kakvoći pružanja usluga ako se, i kada, takve norme i parametri uspostave. Davatelj univerzalne usluge ne bi trebao poduzimati mjere kojima će sprečavati korisnike da u potpunosti rabe pogodnosti usluga koje pružaju različiti operatori ili davatelji usluga, u kombinaciji sa svojim vlastitim uslugama koje se nude kao dio univerzalne usluge.
- (14) Važnost pristupa javnoj telefonskoj mreži na nepokretnoj lokaciji i njezine uporabe takva je da bi ona trebala biti na raspolaganju svakome tko podnese opravdan razlog za njom. U skladu s načelom supsidijarnosti, na državama je članicama da odluče, na osnovi objektivnih kriterija, koja poduzeća imaju obvezu pružanja univerzalne usluge za potrebe ove Direktive, pri čemu je poželjno uzeti u obzir sposobnost i spremnost poduzeća da prihvate sve obveze pružanja univerzalne usluge, ili samo njihov dio. Važno je da se obveze pružanja univerzalne usluge ispunjavaju na najučinkovitiji mogući način, tako da korisnici općenito plaćaju cijene koje odgovaraju učinkovitosti pružene usluge. Također je važno da operatori univerzalnih usluga održe cjelovitost mreže, kao i kontinuitet i kakvoću usluge. Jačanje tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora ostavljaju više mogućnosti i drugim poduzećima za pružanje svih obveza univerzalne usluge, ili dijela njih, ne samo onima sa znatnijom tržišnom snagom. Stoga se obveze pružanja univerzalne usluge mogu u nekim slučajevima dodijeliti operatorima koji su prikazali najekonomičniji način osiguravanja pristupa i usluga, uključujući postupke odabira na temelju konkurentnosti ili poredbenosti. Odgovarajuće obveze mogle bi se uključiti kao uvjeti za dobivanje ovlaštenja za pružanje javno dostupnih usluga.

**▼B**

- (15) Države članice trebaju nadzirati situaciju potrošača u vezi s načinom na koji rabe javno dostupne telefonske usluge, posebno u vezi s njihovom pristupačnosti. Pristupačnost telefonskih usluga povezana je s informacijama koje korisnici primaju u vezi s troškovima uporabe telefona kao i s relativnim troškovima uporabe telefona u usporedbi s drugim uslugama, a također je povezana i s njihovom sposobnošću kontrole troškova. Pristupačnost stoga znači dati prava potrošačima putem obveza nametnutih poduzećima koji su određeni za pružanje univerzalne usluge. Ove obveze uključuju točno određenu razinu izdavanja raščlanjenih računa po stavkama, mogućnost potrošača da selektivno blokiraju određene pozive (poput skupih poziva za usluge s posebnom tarifom), mogućnost potrošača da kontroliraju troškove putem plaćanja unaprijed kao i mogućnost da se potrošačima ublaži plaćanje unaprijed pristojbi za priključak. Takve mjere možda će trebati preispitati i promijeniti u kontekstu razvoja tržišta. Trenutačni uvjeti ne postavljaju obvezu operatorima s obvezom pružanja univerzalne usluge da upozore pretplatnike kada dođe do prekoračenja unaprijed određene granice troškova odnosno ako dođe do neuobičajene strukture poziva. Preispitivanje relevantnih zakonskih odredaba u budućnosti treba uzeti u obzir postoji li potreba upozoravanja pretplatnika dođe li do takvih pojava.
- (16) Osim u slučaju opetovanog kašnjenja s plaćanjem ili neplaćanja računa, potrošači trebaju biti zaštićeni od neposrednog isključenja s mreže zbog neplaćenog računa te bi, posebno u slučaju spora uzrokovanog visokim računima za usluge s posebnom tarifom, trebali i dalje imati pristup osnovnim telefonskim uslugama dok traje rješavanje spora. Države članice mogu odlučiti da se takav pristup može i dalje pružati samo ako pretplatnik nastavi plaćati troškove najma linije.
- (17) Kakvoća i cijena ključni su čimbenici na konkurentnom tržištu te državna regulatorna tijela trebaju moći nadzirati dostignutu kakvoću usluge za poduzeća koja su određena za pružanje univerzalne usluge. U svezi s dostignutom kakvoćom usluge takvih poduzeća, državna regulatorna tijela trebaju moći poduzeti odgovarajuće mjere onda kada to smatraju potrebnim. Državna regulatorna tijela trebaju također moći nadzirati dostignutu kakvoću usluga drugih poduzeća koja korisnicima pružaju usluge javne telefonske mreže i/ili javno dostupnih telefonskih usluga na nepokretnoj lokaciji.
- (18) Države članice trebaju, kada je to potrebno, uspostaviti mehanizme za financiranje neto troškova obveza pružanja univerzalne usluge u slučajevima kada proizlazi kako se te obveze mogu pružiti samo uz gubitak odnosno uz neto troškove koji izlaze izvan uobičajenih tržišnih standarda. Važno je osigurati da su neto troškovi obveza pružanja univerzalne usluge ispravno izračunani, da se bilo kakav oblik financiranja provodi uz minimalno narušavanje tržišta, odnosno poduzeća, i da je u skladu s odredbama članka 87. i 88. Ugovora.
- (19) Bilo koji izračun neto troškova univerzalne usluge treba nužno uzeti u obzir troškove i prihode, kao i nematerijalnu korist koja proizlazi iz pružanja univerzalne usluge, no ne bi trebao biti preprekom dosezanju općega cilja, a to je osigurati da strukture cijena odražavaju troškove. Bilo koji neto troškovi obveza pružanja univerzalne usluge trebaju se izračunati na temelju transparentnih postupaka.

**▼B**

- (20) Uzeti u obzir nematerijalnu korist znači napraviti financijsku procjenu indirektno koristi koju će određeno poduzeće ostvariti na temelju svoga položaja kao davatelja univerzalne usluge, koju treba oduzeti od izravnih neto troškova obveza pružanja univerzalne usluge s ciljem određivanja ukupnog troškovnog opterećenja.
- (21) Kada obveza pružanja univerzalne usluge predstavlja nepravedno opterećenje za određeno poduzeće, prikladno je dopustiti državama članicama uspostavu mehanizama za učinkovitu naknadu neto troškova. Naknada putem javnih fondova predstavlja jednu metodu naknade neto troškova obveza pružanja univerzalne usluge. Također je razumno za očekivati da će se utvrđeni neto troškovi nadoknaditi od svih korisnika na transparentan način putem pristojbi od poduzeća. Države članice također trebaju moći financirati neto troškove različitih elemenata univerzalne usluge putem različitih mehanizama i/ili financirati ukupne neto troškove nekih ili svih elemenata oba mehanizma, odnosno njihovu kombinaciju. U slučaju naknade troškova putem pristojbi od poduzeća, države članice trebaju osigurati da se metoda raspodjele među njima zasniva na objektivnim i nediskriminirajućim kriterijima te da bude u suglasju s načelom razmjernosti. Ovo načelo ne sprečava države članice da izuzmu iz njega nove operatore na tržištu, koji još nisu postigli značajniju prisutnost na tržištu. Bilo koji mehanizam financiranja treba osigurati da sudionici na tržištu doprinose samo financiranju obveza pružanja univerzalne usluge, a ne drugim aktivnostima koje nisu izravno povezane s obvezom pružanja univerzalne usluge. Mehanizmi naknade troškova trebaju u svakom slučaju poštovati načela prava Zajednice o nediskriminaciji i razmjernosti, posebno u slučaju mehanizama podjele troškova. Bilo koji mehanizam financiranja treba osigurati da korisnici u jednoj državi članici ne doprinose troškovima univerzalne usluge u drugoj državi članici, na primjer prigodom obavljanja poziva iz jedne države članice u drugu.
- (22) Kada države članice odluče financirati neto troškove obveza pružanja univerzalne usluge iz javnih fondova, to podrazumijeva financiranje iz općih vladinih proračuna, uključujući druge izvore javnoga financiranja, poput državnih lutrija.
- (23) Neto troškovi obveza pružanja univerzalne usluge mogu se podijeliti među svim ili određenim specifičnim skupinama poduzeća. Države članice trebaju osigurati da mehanizam podjele troškova poštuje načela transparentnosti, minimalnog narušavanja tržišta, nediskriminacije i razmjernosti. Minimum narušavanja tržišta znači da se doprinosi trebaju nadoknaditi na način koji što je više moguće umanjuje utjecaj financijskog opterećenja krajnjih korisnika, na primjer tako da se doprinosi rašire što je više moguće.
- (24) Državna regulatorna tijela trebaju se zadovoljiti time da ona poduzeća koja ostvaruju korist od financiranja univerzalne usluge pruže zadovoljavajuće detaljan prikaz specifičnih elemenata koji traže takvo financiranje kako bi opravdali svoj zahtjev. Programe država članica o troškovima i financiranju obveza pružanja univerzalne usluge treba dostaviti Komisiji na provjeru njihove usklađenosti s Ugovorom. Postoje poticaji operatorima određenima za pružanje usluga da povećaju procijenjeni neto trošak obveza pružanja univerzalne usluge. Stoga države članice trebaju osigurati učinkovitu transparentnost i kontrolu sredstava kojima se financiraju obveze pružanja univerzalne usluge.



## ▼B

- (25) Tržišta komunikacija nastavljaju se razvijati u smislu usluga i tehničkih sredstava koja se rabe za dostavljanje tih usluga korisnicima. Obveze pružanja univerzalne usluge, koje su definirane na razini Zajednice, treba preispitati u redovnom vremenskom periodu s ciljem predlaganja promjene odnosno redefiniranja njihova opsega. Takvo preispitivanje treba uzeti u obzir razvitak socijalnih, komercijalnih i tehnoloških uvjeta, kao i činjenicu da bilo kakva promjena opsega treba biti podložna dvojnomo testu usluga koje su postale dostupne značajnoj većini stanovništva, uz naknadni rizik socijalnog isključivanja za one koji si ne mogu priuštiti takve usluge. Pri bilo kakvoj promjeni opsega obveza pružanja univerzalne usluge treba voditi brigu o tome da određeni tehnološki izbori nisu na umjetan način promovirani na štetu ostalih, da se sektorskim poduzećima ne nameće neravnomjerno financijsko opterećenje (čime se ugrožava razvoj tržišta i inovativnost) te da bilo kakvo financijsko opterećenje ne pada nepravedno na teret potrošača nižih primanja. Bilo koja promjena opsega automatski znači da se bilo koji neto trošak može financirati putem metoda koje odobrava ova Direktiva. Državama članicama nije dozvoljeno nametati sudionicima na tržištu financijske doprinose koji se odnose na mjere koje nisu dijelom obveza pružanja univerzalne usluge. Svaka država članica i dalje ima slobodu nametnuti posebne mjere (izvan opsega obveza pružanja univerzalne usluge) te ih financirati u skladu s pravom Zajednice, ali ne na teret doprinosa od strane sudionika na tržištu.
- (26) Djelotvorno tržišno natjecanje na svim tržištima pristupa i usluga omogućit će korisnicima veću mogućnost izbora. Opseg djelotvornoga tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora razlikuju se unutar Zajednice, ali razlikuju se i unutar država članica, ovisno o zemljopisnom području te o tržištima pristupa i usluga. Neki korisnici mogu u potpunosti ovisiti o pristupu i uslugama koje pruža poduzeće sa znatnijom tržišnom snagom. Općenito govoreći, radi učinkovitosti i poticanja djelotvornoga tržišnog natjecanja, važno je da usluge koje pruža poduzeće sa znatnijom tržišnom snagom odražavaju troškove. Iz razloga učinkovitosti, kao i iz socijalnih razloga, tarife za krajnje korisnike trebaju odražavati uvjete potražnje, kao i troškovne uvjete, pod uvjetom da to nema za posljedicu narušavanje tržišnoga natjecanja. Postoji rizik kako bi neko poduzeće sa znatnijom tržišnom snagom moglo na različite načine djelovati s ciljem sprečavanja ulaska na tržište odnosno narušavanja tržišnoga natjecanja, na primjer naplaćivanjem pretjeranih cijena, određivanjem prekomjerno visokih cijena, obveznim okupljanjem usluga u maloprodaji odnosno iskazivanjem nedopuštene naklonosti prema određenim potrošačima. Stoga državna regulatorna tijela trebaju imati ovlasti kojima će nametnuti, kao posljednje rješenje te nakon dobrog promišljanja, propise o maloprodaji koji će se primjenjivati na poduzeće sa znatnijom tržišnom snagom. Propisivanje najviše dopuštene cijene, ujednačavanje po zemljopisnoj osnovi ili neki slični instrumenti, kao i neregulatorne mjere poput javno objavljenih usporedbi tarifa u maloprodaji, mogu se koristiti s ciljem ostvarivanja obostranih ciljeva promicanja djelotvornoga tržišnog natjecanja uz zadovoljavanje potreba javnog interesa, kao što su zadržavanje prihvatljivosti javno dostupnih telefonskih usluga nekim potrošačima. Pristup odgovarajućim podacima o obračunu troškova neophodan je kako bi državna regulatorna tijela mogla ispuniti svoje regulatorne dužnosti u tom području, uključujući i nametanje bilo kakvih tarifnih kontrola. Međutim, regulatorna kontrola maloprodajnih usluga treba se nametnuti samo tamo gdje državna regulatorna tijela smatraju kako relevantne mjere u veleprodaji, odnosno mjere u vezi s odabirom ili predodabirom operatora ili prethodnoga odabira ne bi uspjele ostvariti cilj osiguranja djelotvornog tržišnog natjecanja i zadovoljavanja javnog interesa.



## ▼B

- (27) Ako državno regulatorno tijelo nametne obveze provedbe sustava obračuna troškova u svrhu postizanja kontrole cijena, ono samo može poduzeti godišnju reviziju kako bi osiguralo usklađenost s takvim sustavom obračuna troškova, pod uvjetom da ima na raspolaganju potrebno kvalificirano osoblje, ili može zahtijevati da reviziju poduzme drugo kvalificirano tijelo, neovisno o dotičnome operatoru.
- (28) Smatra se nužnim osigurati nastavak primjene postojećih odredaba koje se odnose na minimalnu ponudu za usluge iznajmljenih vodova u telekomunikacijskom zakonodavstvu Zajednice, posebno u Direktivi Vijeća 92/44/EEZ od 5. lipnja 1992. o primjeni otvorenog pristupa mreži za iznajmljene vodove <sup>(1)</sup>, sve do trenutka dok državna regulatorna tijela ne odluče, u skladu s postupcima analize tržišta utvrđenima Direktivom 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva) <sup>(2)</sup>, da takve odredbe više nisu potrebne jer se na njihovom državnom području razvilo dovoljno konkurentno tržište. Stupanj tržišnog natjecanja najvjerojatnije će se razlikovati od jednog do drugog tržišta iznajmljenih vodova te u različitim dijelovima tog područja. Prigodom izrade analize tržišta, državna regulatorna tijela trebaju napraviti odvojenu procjenu za svako tržište iznajmljenih vodova u, uzimajući u obzir njihovu zemljopisnu veličinu. Usluge iznajmljenih vodova čine obvezne usluge koje se moraju pružiti bez jamstva bilo kakvih mehanizama naknade. Pružanje usluge iznajmljenih vodova izvan minimalne ponude iznajmljenih vodova treba propisati općim regulatornim odredbama o maloprodaji, umjesto specifičnim zahtjevima kojima se regulira minimalna ponuda.
- (29) Državna regulatorna tijela mogu također, u kontekstu analize relevantnog tržišta, zahtijevati od operatora pokretnih telekomunikacijskih usluga sa znatnijom tržišnom snagom da omoguće svojim pretplatnicima pristup uslugama bilo kojeg međusobno povezanog davatelja javno dostupnih telefonskih usluga putem odabira ili predodabira operatora.
- (30) Ugovori su važno oruđe za korisnike i potrošače, kojima se osigurava minimalna razina transparentnosti podataka i pravna sigurnost. Većina davatelja usluga u okružju tržišnog natjecanja sklopiti će ugovore sa svojim kupcima zbog komercijalne poželjnosti. Osim odredaba ove Direktive, na transakcije s potrošačima u oblasti elektroničkih mreža i usluga primjenjuju se i odredbe iz postojećega zakonodavstva Zajednice o zaštiti potrošača koje se odnose na ugovore, a posebno Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima <sup>(3)</sup> te Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu <sup>(4)</sup>. Konkretno, potrošači moraju uživati minimalnu razinu pravne sigurnosti u vezi s ugovornim obvezama koje imaju sa svojim izravnim davateljem telefonskih usluga, na taj način da su načela iz ugovora, uvjeti, kakvoća usluge, uvjeti raskida ugovora i usluge, mjere naknade kao i rješavanje sporova, jasno naznačeni u ugovorima. U onim slučajevima kada ugovore s potrošačima sklapaju davatelji usluga koji nisu davatelji izravnih telefonskih usluga, takvi ugovori također trebaju sadržavati gore navedene podatke. Mjere kojima se osigurava transparentnost cijena, tarifa, odredaba i uvjeta ojačat će sposobnost potrošača da donesu najbolju odluku te na taj način u potpunosti ostvare korist od tržišnog natjecanja.

<sup>(1)</sup> SL L 165, 19.6.1992., str. 27., Direktiva kako je zadnje izmijenjena Odlukom Komisije br. 98/80/EZ (SL L 14, 20.1.1998., str. 27.).

<sup>(2)</sup> SL L 108, 24.4.2002., str. 33.

<sup>(3)</sup> SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

<sup>(4)</sup> SL L 144, 4.6.1997., str. 19.

**▼B**

- (31) Krajnji korisnici trebaju imati pristup javno dostupnim podacima o komunikacijskim uslugama. Države članice trebaju moći nadzirati kakvoću usluga koje se pružaju na njihovom državnom području. Državna regulatorna tijela trebaju moći sustavno prikupljati podatke o kakvoći usluga koje se pružaju na njihovom državnom području na temelju kriterija koji omogućuju usporedbu između različitih davatelja usluga te između država članica. Poduzeća koja pružaju komunikacijske usluge te koja djeluju u okružju tržišnog natjecanja vjerojatno će odgovarajuće ažurirane podatke o svojim uslugama učiniti javno dostupnima zbog tržišne prednosti. Bez obzira na to, državna regulatorna tijela trebaju moći zahtijevati objavljivanje takvih podataka kada se pokaže da takvi podaci nisu dostupni javnosti na prikladan način.
- (32) Krajnji korisnici trebaju imati mogućnost da im se jamči interoperabilnost u pogledu sve opreme za prijam digitalne televizije, koja se prodaje u Zajednici. Države članice trebaju moći zahtijevati minimum usklađenih normi u vezi s takvom opremom. Takve bi se norme prilagođavale s vremena na vrijeme tehnološkom razvoju te razvoju na tržištu.
- (33) Poželjno je omogućiti potrošačima postizanje najbolje mogućnosti povezivanja s digitalnim televizorima. Interoperabilnost je koncept koji se tek razvija na dinamičnim tržištima. Tijela za normizaciju trebaju učiniti sve što je u njihovoj moći kako bi osigurali da se odgovarajuće norme razvijaju usporedno s dotičnim tehnologijama. Isto tako, važno je osigurati da na televizorima postoje konektori koji su u mogućnosti prenositi sve nužne elemente digitalnog signala, uključujući prijenos zvuka i slike, podatke o uvjetovanom pristupu, uslužne informacije, podatke o aplikacijskom programskom sučelju (API) te podatke o zaštiti od neovlaštenoga kopiranja. Stoga ova Direktiva osigurava da funkcioniranje otvorenoga sučelja za digitalne televizore nije ograničeno od strane mrežnih operatora, davatelja usluga ili proizvođača opreme te da se nastavlja razvijati u skladu s tehnološkim razvojem. Stvaranje zajedničke norme putem mehanizma koji diktira tržište, prepoznato je kao nešto što ide u korist potrošača kada je riječ o prikazivanju i prezentaciji digitalnih interaktivnih televizijskih usluga. Države članice i Komisija mogu pokrenuti političke inicijative, u skladu s Ugovorom, kako bi ohrabrine ovakav razvoj.
- (34) Svi krajnji korisnici trebaju i dalje imati pristup uslugama službe za korisnike, bez obzira na to koja organizacija pruža pristup javnoj telefonskoj mreži.
- (35) Pružanje usluga telefonskog imenika i usluga službe za korisnike već je otvoreno za konkurenciju. Odredbe ove Direktive nadopunjuju odredbe Direktive 97/66/EZ, tako da se pretplatnicima daje pravo na to da se njihovi osobni podaci uključe u tiskani odnosno elektronički telefonski imenik. Svi davatelji usluga koji dodjeljuju telefonske brojeve svojim pretplatnicima obvezni su učiniti dostupnima relevantne podatke na pošten, ekonomičan i nediskriminirajući način.

## ▼B

- (36) Važno je da korisnici imaju mogućnost nazvati jedinstveni europski broj za hitne službe (112), kao i bilo koje druge telefonske brojeve za hitne slučajeve na nacionalnoj razini, besplatno, s bilo kojeg telefonskog uređaja, uključujući javne telefonske govornice, bez ikakve naknade. Države članice već su trebale pripremiti potrebna organizacijska rješenja koja najbolje odgovaraju organizaciji sustava za hitne službe na nacionalnoj razini, kako bi osigurale da se na pozive na taj broj odgovori na prikladan način. Podaci o mjestu s kojega je poziv upućen, koji trebaju biti na raspolaganju hitnim službama, povećat će razinu zaštite kao i sigurnost korisnika usluga broja 112 te će pomoći hitnim službama, u onoj mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, pri izvršavanju njihovih dužnosti, pod uvjetom da se zajamči prijenos poziva i s njim povezanih podataka dotičnim hitnim službama. Primanje i uporaba takvih podataka treba se uskladiti s relevantnim pravom Zajednice o obradi osobnih podataka. Stalni pomaci naprijed u informatičkoj tehnologiji postupno će omogućiti istovremeni rad preko mreža, na nekoliko jezika, po razumnoj cijeni. To će zauzvrat osigurati dodatnu sigurnost građanima Europe koji koriste broj 112 za hitne službe.
- (37) Olakšan pristup međunarodnim telefonskim uslugama od iznimne je važnosti za građane Europe i europsko gospodarstvo. Broj 00 već je određen kao standardni međunarodni telefonski pristupni kod Zajednice. Mogu se utvrditi posebna rješenja ostvarivanja poziva između susjednih prekograničnih područja između država članica ili nastaviti već postojeća. U skladu s preporukom ITU-a (Međunarodna telekomunikacijska udruga) E.164, ITU je dodijelio kod 3883 Europskom telefonskom brojevnom prostoru (ETNS). Kako bi osigurali spajanje poziva s ETNS-om, poduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama trebaju osigurati da se pozivi koji rabe kod 3883 izravno ili neizravno međusobno povezuju s uslužnim mrežama ETNS-a naznačenima u relevantnim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI). Takva rješenja o međusobnom povezivanju trebaju biti u skladu s odredbama Direktive 2002/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme (Direktiva o pristupu) <sup>(1)</sup>.
- (38) Pristup krajnjih korisnika svim brojevnim resursima u Zajednici važan je preduvjet jedinstvenog tržišta. On treba uključivati besplatne usluge, usluge s posebnom tarifom te druge nezemljopisne brojeve, osim u slučaju kada je pozvani pretplatnik odabrao, iz komercijalnih razloga, ograničavanje pristupa s određenih zemljopisnih područja. Tarife koje se naplaćuju strankama koje zovu izvan dotične države članice ne trebaju biti iste kao one koje se naplaćuju strankama koje zovu unutar te države članice.
- (39) Tonsko biranje i mogućnost prikaza broja pozivatelja obično su dostupni na modernim telefonskim centralama te ih je stoga sve lakše ponuditi uz minimalan trošak, odnosno besplatno. Tonsko se biranje sve više i više rabi u svrhu interakcije korisnika sa posebnim uslugama i mogućnostima, uključujući usluge s posebnom tarifom, tako da odsutnost ove mogućnosti može spriječiti korisnika od uporabe dotičnih usluga. Od država članica ne zahtijeva se nametanje obveza u vezi s pružanjem tih mogućnosti tamo gdje su one već dostupne. Direktiva 97/66/EZ štiti privatnost korisnika u vezi s raščlanjenim računima po stavkama, pružajući im načine na koje mogu zaštititi svoje pravo na privatnost prigodom primjene prikaza broja pozivatelja. Razvoj ovih usluga na paneuropskoj osnovi bit će od koristi potrošačima, a ova ga Direktiva ohrabruje.

<sup>(1)</sup> SL L 108, 24.4.2002, str. 7.

**▼B**

- (40) Prenosivost broja ključni je čimbenik koji olakšava izbor potrošača, kao i djelotvorno tržišno natjecanje u tržišnom telekomunikacijskom okružju, tako da oni krajnji korisnici, koji to zatraže, trebaju moći zadržati svoj(e) broj(eve) na javnoj telefonskoj mreži neovisno o organizaciji koja pruža uslugu. Pružanje ove mogućnosti između priključaka na javnoj telefonskoj mreži na pokretnoj i nepokretnoj lokaciji nije pokriveno ovom Direktivom. Ipak, države članice mogu primijeniti odredbe o prijenosu brojeva između mreža koje pružaju usluge nepokretnih i pokretnih mreža.
- (41) Utjecaj prenosivosti broja značajno je osnažen tamo gdje postoje transparentni podaci o tarifama, kako za krajnje korisnike, koji prenose svoje brojeve, tako i za krajnje korisnike koji nazivaju one koji su prenijeli svoje brojeve. Državna regulatorna tijela trebaju, tamo gdje je to izvedivo, olakšati odgovarajuću tarifnu transparentnost kao dio provedbe prenosivosti broja.
- (42) Kada osiguravaju da određivanje cijene međusobnog povezivanja u vezi s pružanjem usluge prenosivosti broja bude ekonomično, državna regulatorna tijela mogu također uzeti u obzir cijene dostupne na sličnim tržištima.
- (43) U ovom trenutku, države članice nameću mrežama određene obveze „koje se moraju provesti” za distribuciju radijskog ili televizijskog emitiranja javnosti. Države članice trebaju moći odrediti razmjerne obveze prema poduzećima pod njihovom nadležnošću, u interesu legitimnih zahtjeva javne politike, no takve obveze trebaju se nametnuti samo tamo gdje su potrebne kako bi se ispunili ciljevi od općeg interesa koji su jasno definirale države članice, u skladu s pravom Zajednice, a uz to moraju biti razmjerne, transparentne i podložne periodičnim preispitivanjima. Obveze prijenosa, nametnute od strane država članica, moraju biti razumne, drugim riječima, moraju biti razmjerne i transparentne u kontekstu jasno definiranih ciljeva od općeg interesa te mogu, tamo gdje je to prikladno, sadržavati odredbu o razmjernoj naknadi. Takve obveze prijenosa mogu uključivati prijenos usluga koje su posebno osmišljene kako bi omogućile prikladan pristup korisnicima s invaliditetom.
- (44) Mreže koje se rabe za distribuciju radijskog ili televizijskog emitiranja javnosti uključuju mreže za kabelsko, satelitsko i zemaljsko emitiranje. One, također, mogu uključiti druge mreže u onoj mjeri u kojoj značajan broj krajnjih korisnika koristi takve mreže kao glavno sredstvo prijama radijskog i televizijskog emitiranja.
- (45) Usluge koje pružaju sadržaj kao što je ponuda za prodaju paketa koji sadrži zvučno ili televizijsko emitiranje nisu pokriveno zajedničkim regulatornim okvirom za elektroničke komunikacijske mreže i usluge. Davatelji takvih usluga ne potpadaju pod obveze pružanja univerzalne usluge u pogledu ovih aktivnosti. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje mjere koje se poduzimaju na nacionalnoj razini, u skladu s pravom Zajednice, u pogledu takvih usluga.
- (46) Kada država članica nastoji osigurati pružanje drugih posebnih usluga na cjelokupnom nacionalnom teritoriju, takve se obveze trebaju provesti na ekonomičnoj osnovi te izvan opsega obveza pružanja univerzalne usluge. Sukladno tomu, države članice mogu poduzeti dodatne mjere (kao što su olakšavanje razvoja infrastrukture ili usluga u okolnostima kada tržište nije u stanju na zadovoljavajući način udovoljiti zahtjevima krajnjih korisnika ili potrošača), u skladu s pravom Zajednice. Kao reakcija na inicijativu Komisije e-Europe, Europsko Vijeće je u Lisabonu 23. i 24. ožujka 2000. pozvalo države članice da osiguraju da sve škole imaju pristup Internetu i multimedijalnim sadržajima.

**▼B**

- (47) Državna regulatorna tijela trebaju uzeti u obzir gledišta zainteresiranih strana, uključujući korisnike i potrošače, u kontekstu okruženja tržišnog natjecanja, kada se bave pitanjima koja se odnose na prava krajnjih korisnika. Na raspolaganju trebaju biti učinkoviti postupci kojima će se rješavati sporovi između potrošača s jedne, te poduzeća koja pružaju javno dostupne komunikacijske usluge s druge strane. Države članice trebaju u potpunosti imati u vidu Preporuku Komisije 98/257/EZ od 30. ožujka 1998. o načelima koja se primjenjuju na tijela odgovorna za izvansudsko rješavanje sporova s potrošačima <sup>(1)</sup>.
- (48) Zajednička regulacija može biti prikladan način poticanja naprednijih normi kvalitete i poboljšane izvedbe usluga. Zajednička regulacija trebala bi se voditi istim načelima kao i formalna regulacija, drugim riječima, treba biti objektivna, opravdana, razmjerna, nediskriminirajuća i transparentna.
- (49) Ova Direktiva treba osigurati elemente zaštite potrošača, uključujući jasne uvjete iz ugovora te način rješavanja sporova, kao i transparentnost tarifa za potrošače. Ona također treba poticati proširenje takvih pogodnosti na druge kategorije krajnjih korisnika, posebno malih i srednjih poduzeća.
- (50) Odredbe ove Direktive ne sprečavaju državu članicu da poduzme mjere koje su opravdane zbog razloga navedenih u članku 30. i 46. Ugovora te posebno zbog javne sigurnosti, javne politike i javnoga morala.
- (51) Kako ciljeve predložene akcije, a to su određivanje zajedničke razine univerzalne usluge telekomunikacija za sve korisnike u Europi, te usklađivanje uvjeta pristupa i uporabe javnih telefonskih mreža na nepokretnoj lokaciji i s njima povezanih javno dostupnih telefonskih usluga, kao i postizanje usklađenog okvira za regulaciju elektroničkih komunikacijskih usluga, elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego ih se stoga, zbog obujma ili učinaka djelovanja, može na bolji način ostvariti na razni Zajednice, Zajednica može usvojiti mjere u skladu s načelima supsidijarnosti navedenima kako su utvrđeni u članku 5. Ugovora. Prema načelu razmjernosti, kako je utvrđeno u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (52) Mjere potrebne za provedbu ove Direktive treba donijeti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999. o utvrđivanju postupaka za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji <sup>(2)</sup>,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

<sup>(1)</sup> SL L 115, 17.4.1998., str. 31.

<sup>(2)</sup> SL L 184, 17.7.1999., str. 23.

**▼B**

## POGLAVLJE 1.

**PODRUČJE PRIMJENE, CILJEVI I DEFINICIJE****▼M1***Članak 1.***Sadržaj i područje primjene**

1. U okviru Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), ova se Direktiva odnosi na osiguravanje mreža elektroničkih komunikacija i usluga namijenjenih krajnjim korisnicima. Cilj je osigurati dostupnost kvalitetnih usluga s javnim pristupom na području cijele Zajednice, te poboljšati okolnosti u kojima na tržištu potrebe krajnjih korisnika nisu uspješno zadovoljene. Direktiva također uključuje odredbe koje se odnose na određene pojedinosti vezane uz terminalnu opremu, uključujući i odredbe koje su namijenjene poboljšanju pristupa za korisnike s invaliditetom.

2. Ova Direktiva utvrđuje prava krajnjih korisnika i odgovarajućih obveza poduzeća koja su operatori javno dostupnih mreža i usluga elektroničkih komunikacija. S obzirom na osiguravanje odredbi univerzalnih usluga u okolnostima otvorenih i konkurentnih tržišta, ova Direktiva utvrđuje minimalni broj usluga određene kakvoće, kojima svi krajnji korisnici imaju pristup, po povoljnoj cijeni uzimajući u obzir posebne nacionalne uvjete, bez ometanja konkurencije. Ova Direktiva također utvrđuje obveze s obzirom na pružanje određenih obveznih usluga.

3. Ova Direktiva ne odobrava niti ne brani uvjete, koje nameću operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacija i usluga, ograničavajući krajnjim korisnicima pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, gdje je to dozvoljeno prema nacionalnim zakonodavstvima i gdje je to u skladu sa zakonodavstvom Zajednice, no utvrđuje obvezu pružanja podataka s obzirom na takve okolnosti. Nacionalne mjere koje se odnose na pristup, korištenje, usluge i aplikacije krajnjih korisnika putem mreža elektroničkih komunikacija, poštuju osnovna prava i slobode fizičkih osoba, uzimajući u obzir privatnost i propisani postupak, kako je utvrđeno u članku 6. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda.

4. Odredbe ove Direktive koje se odnose na prava krajnjih korisnika primjenjuju se ne dovodeći u pitanje pravila Zajednice o zaštiti potrošača, posebno Direktive 93/13/EEZ i 97/7/EZ, te nacionalna pravila koja su sukladna zakonodavstvu Zajednice.

**▼B***Članak 2.***Definicije**

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se definicije iz članka 2. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

Sljedeće definicije također će se primjenjivati:

(a) „javna telefonska govornica” znači telefon dostupan javnosti, za uporabu kojega se mogu koristiti sredstva plaćanja poput kovanica i/ili kreditnih/debitnih kartica i/ili unaprijed plaćenih kartica, uključujući kartice za uporabu s pozivnim kodovima;

**▼M1**

(c) „javno dostupna telefonska usluga” je usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje, izravno ili neizravno, nacionalnih ili nacionalnih i međunarodnih poziva, te za biranje broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja;



**▼ M1**

(d) „zemljopisni broj”: je broj iz nacionalnog Plana numeriranja u kojem dio njegovih znamenaka ima zemljopisno značenje koje se upotrebljava za usmjeravanje poziva na fizičko mjesto priključne točke mreže (NTP);

(f) „nezemljopisni broj”: je broj iz nacionalnog Plana numeriranja koji nije zemljopisni broj, a obuhvaća, uz ostalo, brojeve u pokretnim mrežama, brojeve usluga besplatnog poziva i brojeve usluga s dodanom vrijednosti.

**▼ B**

## POGLAVLJE II.

**OBVEZE PRUŽANJA UNIVERZALNE USLUGE, UKLJUČUJUĆI SOCIJALNE OBVEZE***Članak 3.***Dostupnost univerzalne usluge**

1. Države članice osiguravaju dostupnost usluga utvrđenih u ovom poglavlju po kakvoći određenoj za sve krajnje korisnike na svom državnom području, neovisno o zemljopisnoj lokaciji te, u kontekstu specifičnih uvjeta na nacionalnoj razini, po pristupačnoj cijeni.

2. Države članice određuju najučinkovitiji i najprikladniji pristup osiguravanju provedbe univerzalne usluge, poštujući istodobno načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti. One nastoje svesti na minimum narušavanje tržišnog natjecanja, posebno kada je riječ o pružanju usluga po cijenama ili prema drugim uvjetima koji odstupaju od uobičajenih tržišnih uvjeta, štiteći istodobno javni interes.

**▼ M1***Članak 4.***Pružanje pristupa na fiksnoj lokaciji i pružanje telefonskih usluga**

1. Države članice osiguravaju da barem jedan operator zadovoljava sve razumne zahtjeve za povezivanje na javnu komunikacijsku mrežu na fiksnoj lokaciji.

2. Navedena veza može podržavati glasovne, faksimil i podatkovne poruke, brzinama koje su odgovarajuće za omogućavanje funkcionalnog internetskog pristupa, uzimajući u obzir prevladavajuću tehnologiju koju koristi većina korisnika, kao i tehnološku provedivost.

3. Države članice osiguravaju da razumne zahtjeve za pružanjem javno dostupnih telefonskih usluga putem povezivanja na mrežu navedenog u stavku 1. može zadovoljiti barem jedno poduzeće, što podrazumijeva i omogućavanje utvrđivanja pošiljatelja i primatelja poruke kod nacionalnih i međunarodnih poziva.

**▼ B***Članak 5.***Služba davanja obavijesti o brojevima pretplatnika i telefonski imenici**

1. Države članice osiguravaju:

(a) najmanje jedan sveobuhvatan telefonski imenik koji će biti dostupan krajnjim korisnicima u obliku koji odobri nadležno tijelo, bilo u tiskanom, elektroničkom obliku, ili u oba, te se mora redovito, a najmanje jednom godišnje, obnavljati;



**▼ B**

- (b) da najmanje jednu sveobuhvatnu službu davanja obavijesti o brojevima pretplatnika treba biti dostupna krajnjim korisnicima, uključujući korisnike javnih telefonskih govornica.

**▼ M1**

2. Imenici navedeni u stavku 1. sadrže, prema odredbama članka 12. Direktive 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), sve pretplatnike javno dostupnih telefonskih usluga <sup>(1)</sup>.

**▼ B**

3. Države članice osiguravaju da poduzeće(-a) koje(-a) pruža(ju) usluge iz stavka 1. primjenjuje(-u) načelo nediskriminacije u vezi s načinom obrade podataka dobivenih od drugih poduzeća.

*Članak 6.***▼ M1****Javne govornice i druge pristupne točke javne glasovne telefonije**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu nametnuti obveze na poduzeća kako bi osigurale da javne govornice i druge pristupne točke javne glasovne telefonije zadovoljavaju razumne potrebe krajnjih korisnika s obzirom na zemljopisnu pokrivenost, broj telefonskih i drugih pristupnih točaka, pristup za osobe s invaliditetom i kvalitetu usluge.

**▼ B**

2. Država članica osigurava da državno regulatorno tijelo može odlučiti ne nametnuti obveze iz stavka 1. na cijelom svom državnom području, ili njegovom dijelu, ako je zadovoljna raširenom dostupnošću ovih uređaja ili usporedivih usluga, na temelju savjetovanja sa zainteresiranim stranama u skladu s člankom 33.

3. Države članice osiguravaju mogućnost pozivanja hitnih službi iz javnih telefonskih govornica rabeći jedinstveni europski broj za hitne službe 112 te druge brojeve za hitne slučajeve na nacionalnoj razini, sve besplatno i bez uporabe bilo kakvog oblika plaćanja.

**▼ M1***Članak 7.***Mjere koje se odnose na krajnje korisnike s invaliditetom**

1. Osim ako zahtjevi koji ostvaruju jednaki učinak nisu navedeni u poglavlju IV., države članice poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi osigurale da su pristup i cijena usluga navedenih u članku 4. stavku 3. i članku 5. za krajnje korisnike s invaliditetom jednaki onoj razini koja je dostupna drugim krajnjim korisnicima. Države članice mogu obvezati državna regulatorna tijela da procijene opće potrebe krajnjih korisnika s invaliditetom.

2. Države članice mogu poduzeti posebne mjere, s obzirom na nacionalne uvjete, kako bi osigurale da krajnji korisnici s invaliditetom također mogu birati između različitih operatora i pružatelja usluga koji su dostupni većini krajnjih korisnika.

<sup>(1)</sup> SL L 201, 31.7.2002., str. 37.

**▼ M1**

3. Kod poduzimanja mjera navedenih u stavku 1. i 2., države članice potiču poštovanje odgovarajućih standarda ili specifikacijama objavljenima u skladu s člancima 17. i 18. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

**▼ B***Članak 8.***Određivanje poduzeća**

1. Države članice mogu odrediti jedno ili više poduzeća koja će jamčiti pružanje univerzalne usluge kako je određena u člancima 4., 5., 6. i 7. te, tamo gdje je to prikladno, i članku 9. stavku 2., tako da se na taj način može pokriti cijelo državno područje. Države članice mogu odrediti različita poduzeća ili skupine poduzeća za pružanje različitih elemenata univerzalne usluge i/ili za pokrivanje različitih dijelova državnog područja.

2. Kada države članice određuju poduzeća koja imaju obveze pružanja univerzalne usluge u dijelu, odnosno na cijelom državnom području, one to rade koristeći učinkovit, objektivan, transparentan i nediskriminirajući mehanizam određivanja, pri čemu nijednome poduzeću nije a priori uskraćena mogućnost da bude određeno. Takve metode određivanja osiguravaju pružanje univerzalne usluge na ekonomičan način te se mogu uporabiti kao način utvrđivanja neto troška obveze pružanja univerzalne usluge u skladu s člankom 12.

**▼ M1**

3. Kada poduzeće određeno u skladu sa stavkom 1. namjerava ustupiti značajni dio ili svoju cjelokupnu imovinu u vidu mreže s lokalnim pristupom, odvojenom pravnom tijelu, koje je u drugom vlasništvu, ono o tome unaprijed i pravovremeno obavješćuje nacionalna regulatorna tijela, kako bi vlastima omogućilo da na fiksnoj lokaciji procijene učinak navedene transakcije na pružanje pristupa na fiksnoj lokaciji, kao i telefonskih usluga, u skladu s člankom 4. Državna regulatorna tijela mogu nametnuti, izmijeniti ili povući obvezem u skladu s člankom 6. stavkom 2. Direktive 2002/20/EZ (Direktiva o ovlaštenju).

**▼ B***Članak 9.***Pristupačnost tarifa****▼ M1**

1. Državna regulatorna tijela nadziru razvoj i razine maloprodajnih tarifa usluga navedenih u člancima 4. do 7. u skladu s obvezama o univerzalnim uslugama, a koje nude određena poduzeća ili koje su dostupne na tržištu, ako niti jedno poduzeće nije određeno u skladu s navedenim uslugama, posebno s obzirom na nacionalne maloprodajne cijene i prihode.

2. Države članice mogu, s obzirom na nacionalne uvjete, zatražiti da određena poduzeća potrošačima ponude mogućnosti korištenja potrošačkih tarifa ili paketa koji odstupaju od onih koje bi operator ponudio u uobičajenim tržišnim uvjetima, a posebno kako bi osigurale da one skupine korisnika čija su primanja niža ili imaju posebne socijalne potrebe nisu spriječene u pristupanju mreži navedenoj u članku 4. stavku 1. ili kod korištenja usluga utvrđenih u članku 4. stavku 3. i člancima 5., 6. i 7., kao usluga koje su obuhvaćene obvezama o univerzalnim uslugama te koje pružaju određena poduzeća.

**▼ B**

3. Države članice mogu, pored odredbe kojom se određenim poduzećima nalaže pružanje posebnih tarifnih opcija, usuglašavanje s najvišim propisanim cijenama ili zemljopisno izjednačavanje, odnosno drugi slični programi, osigurati pružanje potpore onim potrošačima koji su identificirani kao potrošači nižih primanja ili oni s posebnim socijalnim potrebama.

4. Države članice mogu zahtijevati od poduzeća s obvezama iz članaka 4., 5., 6. i 7. primjenu zajedničkih tarifa, uključujući zemljopisno izjednačavanje, na svojem cjelokupnom državnom području, u kontekstu uvjeta na nacionalnoj razini odnosno kako bi se uskladile s najvišim propisanim cijenama.

**▼B**

5. Državna regulatorna tijela osiguravaju tamo gdje određeno poduzeće ima obvezu pružanja posebnih tarifnih opcija, zajedničkih tarifa, uključujući zemljopisno izjednačavanje, ili obvezu usklađivanja s najvišim propisanim cijenama, da uvjeti budu potpuno transparentni, objavljeni i primijenjeni u skladu s načelom nediskriminacije. Državna regulatorna tijela mogu zahtijevati izmjenu odnosno povlačenje posebnih programa.

*Članak 10.***Kontrola troškova**

1. Države članice osiguravaju da odabrana poduzeća, prilikom pružanja drugih pogodnosti i usluga od onih opisanih u člancima 4., 5., 6., 7. te članku 9. stavku 2. odrede načela i uvjete na takav način da pretplatnik nije obavezan plaćati druge pogodnosti i usluge koje nisu potrebne odnosno zahtijevane za zatraženu uslugu.

2. Države članice osiguravaju da odabrana poduzeća, koja imaju obveze prema člancima 4., 5., 6., 7. te članku 9. stavku 2. pružaju posebne mogućnosti i usluge navedene u Prilogu I. dijelu A, kako bi pretplatnici imali mogućnost nadzirati i kontrolirati troškove te izbjeći neopravdani prekid pružanja usluge.

3. Države članice osiguravaju da nadležno tijelo ima mogućnost odbaciti zahtjeve iz stavka 2. na cijelom svom državnom području, ili njegovu dijelu, ako je zadovoljno raširenom dostupnošću tih mogućnosti.

*Članak 11.***Kakvoća usluge odabranih poduzeća**

1. Državna regulatorna tijela osiguravaju da sva odabrana poduzeća s obvezama iz članka 4., 5., 6., 7. te članka 9. stavka 2. objavljuju prikladne i ažurirane podatke u vezi s načinom na koji pružaju univerzalne usluge, na temelju pokazatelja kakvoće usluge, definicija i postupaka mjerenja navedenih u Prilogu III. Objavljeni podaci također se dostavljaju državnom regulatornom tijelu.

2. Državna regulatorna tijela mogu odrediti, između ostalog, dodatne norme kakvoće usluge, tamo gdje postoje razvijeni odgovarajući pokazatelji, s ciljem ocjenjivanja uspješnosti poduzeća prigodom pružanja usluga krajnjim korisnicima s invaliditetom i potrošačima s invaliditetom. Državna regulatorna tijela osiguravaju da podaci koji se odnose na uspješnost poduzeća u odnosu na ove parametre također budu objavljeni i dostupni državnim regulatornim tijelima.

3. Pored toga, državna regulatorna tijela mogu odrediti sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka, kako bi osigurala da krajnji korisnici i potrošači imaju pristup sveobuhvatnim, usporedivim i pristupačnim podacima.

**▼M1**

4. Državna regulatorna tijela imaju mogućnost odrediti rezultate uspješnosti za poduzeća s obvezom pružanja univerzalnih usluga. Time državna regulatorna tijela uzimaju u obzir sva mišljenja odgovarajućih stranaka, posebno kako je navedeno u članku 33.

**▼B**

5. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela budu u mogućnosti nadzirati udovoljavanje ovim ciljevima uspješnosti od strane odabranih poduzeća.

## ▼B

6. Opetovana nemogućnost nekog poduzeća da udovolji ciljevima uspješnosti može imati za posljedicu poduzimanje posebnih mjera u skladu s Direktivom 2002/20/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o ovlaštenju elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Direktiva o ovlaštenju)<sup>(1)</sup>. Državna regulatorna tijela trebaju imati mogućnost narediti reviziju od strane neovisnog tijela ili sličan pregled podataka o uspješnosti, koja će platiti dotično poduzeće, kako bi se osigurala točnost i usporedivost podataka dobivenih od strane poduzeća s obvezama pružanja univerzalne usluge.

## Članak 12.

**Troškovi obveza pružanja univerzalne usluge**

1. Tamo gdje državna regulatorna tijela smatraju da pružanje univerzalne usluge kako je određeno u člancima od 3. do 10. može predstavljati nepošteno opterećenje poduzećima određenim za pružanje univerzalne usluge, radi izračun neto troškova njezina pružanja.

U tu svrhu, državna regulatorna tijela:

- (a) izračunavaju neto trošak obveze pružanja univerzalne usluge, uzimajući u obzir svaku tržišnu korist koju ostvaruje poduzeće određeno za pružanje univerzalne usluge, u skladu s Prilogom IV. dijelom A; odnosno
- (b) koriste neto troškove pružanja univerzalne usluge utvrđene mehanizmom za određivanje u skladu s člankom 8. stavkom 2.

2. Račune i/ili druge podatke koji služe kao osnova za izračun neto troška obveza pružanja univerzalne usluge prema stavku 1.a treba revidirati ili potvrditi državno regulatorno tijelo, odnosno tijelo neovisno o relevantnim strankama te ih treba odobriti državno regulatorno tijelo. Rezultati izračuna troškova kao i zaključci revizije su javno dostupni.

## Članak 13.

**Financiranje obveza pružanja univerzalne usluge**

1. U slučaju kada, na temelju izračuna neto troška iz članka 12., državna regulatorna tijela utvrde kako je neko poduzeće izloženo nepoštenom opterećenju, države članice na temelju zahtjeva odabranoga poduzeća odlučuju o:

- (a) uvođenju mehanizma kojim će se dotičnom poduzeću nadoknaditi utvrđeni neto troškovi iz javnih fondova, pod transparentnim uvjetima; i/ili
- (b) podjeli neto troška obveza pružanja univerzalne usluge između davatelja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

2. U slučaju podjele neto troška prema stavku 1. točki (b), države članice uspostavljaju mehanizam podjele troškova kojim upravlja državno regulatorno tijelo, odnosno tijelo neovisno o korisnicima pod nadzorom državnog regulatornog tijela. Može se financirati samo neto trošak obveza navedenih u člancima od 3. do 10, utvrđen u skladu s člankom 12.

3. Mehanizam podjele troškova poštuje načela transparentnosti, minimalnog narušavanja tržišta, nediskriminacije i razmjernosti, u skladu s načelima Priloga IV. dijela B. Države članice mogu odlučiti ne zahtijevati doprinose od poduzeća čiji je nacionalni promet manji od određene gornje granice.

4. Svi troškovi vezani uz podjelu troška obveza pružanja univerzalne usluge razdvajaju se i utvrđuju za svako poduzeće zasebno. Takvi troškovi ne nameću se niti prikupljaju od poduzeća koja ne pružaju usluge na državnom području države članice koja je uspostavila mehanizam podjele troškova.

<sup>(1)</sup> SL L 108, 24.4.2002, str. 21.

**▼B***Članak 14.***Transparentnost**

1. Tamo gdje je uspostavljen mehanizam za podjelu neto troška obveza pružanja univerzalne usluge iz članka 13., državna regulatorna tijela osiguravaju javnu dostupnost načela podjele troškova te detalja mehanizama uporabljenih u tu svrhu.

2. Podložno propisima Zajednice i nacionalnim propisima o poslovnoj tajni, državna regulatorna tijela osiguravaju objavljivanje godišnjeg izvješća, koje sadržava izračunani trošak obveza pružanja univerzalne usluge, utvrđuje doprinose svih uključenih poduzeća te utvrđuje tržišne pogodnosti koje je (su) moglo(-a) ostvariti poduzeće(-a) određeno(-a) za pružanje univerzalne usluge, tamo gdje je uspostavljen fond koji funkcionira.

*Članak 15.***Preispitivanje opsega univerzalne usluge**

1. Komisija povremeno preispituje opseg univerzalne usluge, posebno s ciljem predlaganja promjene odnosno ponovnog definiranja opsega Europskom parlamentu i Vijeću. Preispitivanje se prvotno provodi u roku od dvije godine od datuma primjene iz članka 38. stavka 1. drugog podstavka te nakon toga svake tri godine.

2. Ovo preispitivanje poduzima se u kontekstu društvenoga, gospodarskoga i tehnološkoga razvoja, uzimajući u obzir, između ostalog, pokretljivost i brzinu prijenosa podataka u kontekstu raširenih tehnologija koje koristi većina pretplatnika. Postupak preispitivanja provodi se u skladu s Prilogom V. Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću u vezi s ishodom preispitivanja.

## POGLAVLJE III.

**▼M1****ZAKONSKE KONTROLE PODUZEĆA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM MOĆI NA ODREĐENIM MALOPRODAJNIM TRŽIŠTIMA****▼B***Članak 17.***Regulatorne kontrole maloprodajnih usluga****▼M1**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela nameću odgovarajuće zakonske obveze poduzetima za koja se utvrdi da imaju značajnu tržišnu moć na određenom maloprodajnom tržištu, u skladu s člankom 14. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva) kada:

- (a) kao rezultat tržišne analize provedene u skladu s člankom 16. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), državno regulatorno tijelo utvrdi da određeno maloprodajno tržište utvrđeno u skladu s člankom 15. navedene Direktive nije odgovarajuće konkurentno; i
- (b) kada državno regulatorno tijelo zaključi da obveze nametnute u skladu s člancima 9. i 13. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu) neće omogućiti ostvarivanje ciljeva utvrđenih u članku 8. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

**▼B**

2. Obveze utvrđene prema stavku 1. zasnivaju se na prirodi utvrđenog problema te su razmjerne i opravdane u kontekstu ciljeva utvrđenih člankom 8. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva). Utvrđene obveze mogu uključivati zahtjeve prema kojima utvrđena poduzeća ne smiju naplaćivati pretjerane cijene, sprečavati ulazak na tržište ili ograničavati tržišno natjecanje određivanjem predatorskih cijena, iskazivati nedopuštenu naklonost prema pojedinim krajnjim korisnicima odnosno nerazumno povezivati usluge. Državna regulatorna tijela mogu na takva poduzeća primjenjivati odgovarajuće maloprodajne mjere određivanja najviših cijena, mjere kontrole pojedinačnih tarifa, odnosno mjere kojima se tarife usmjeravaju prema troškovima ili cijenama na usporedivim tržištima, s ciljem zaštite interesa krajnjih korisnika, istodobno promičući djelotvorno tržišno natjecanje.

**▼M1****▼B**

4. Državna regulatorna tijela osiguravaju da se, kad je neko poduzeće podložno regulaciji tarifnih kontrola ili drugim relevantnim kontrolama maloprodajnih cijena, primjenjuju potrebni i odgovarajući sustavi izračunavanja troškova. Državna regulatorna tijela mogu odrediti obrazac i metodologiju izračunavanja koji će se koristiti. Kvalificirano neovisno tijelo provjerava usklađenost sa sustavom izračunavanja troškova. Državna regulatorna tijela osiguravaju godišnje objavljivanje izvješća u vezi s usklađenošću sa sustavom izračunavanja troškova.

5. Ne dovodeći u pitanje članak 9. stavak 2. i članak 10., državna regulatorna tijela ne primjenjuju mehanizme maloprodajne kontrole iz stavka 1. ovog članka na zemljopisna odnosno korisnička tržišta na kojima su zadovoljna postojanjem djelotvornoga tržišnog natjecanja.

**▼M1****▼B**

## POGLAVLJE IV.

## INTERESI I PRAVA KRAJNJIH KORISNIKA

**▼M1***Članak 20.***Ugovori**

1. Države članice osiguravaju da, kod sklapanja pretplatničkog ugovora za usluge koje omogućavaju vezu na javnu komunikacijsku mrežu i/ili javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, potrošači i drugi krajnji korisnici koji tako zatraže, imaju pravo na sklapanje ugovora s jednim ili više poduzeća koja nude navedeno povezivanje i/ili usluge. Ugovor navodi na jasan, razumljiv i lako dostupan način barem sljedeće:

- (a) identitet i adresu poduzeća;
- (b) usluge koje se nude, uključujući prije svega:
  - postoji li mogućnost pristupa uslugama hitnih službi te da li je omogućeno utvrđivanje lokacije pozivatelja, kao i svih ograničenja kod pružanja usluga u hitnim slučajevima, prema članku 26.,
  - podaci o drugim uvjetima kojima se ograničava pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, kada su takvi uvjeti dozvoljeni prema nacionalnom zakonodavstvu i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice,
  - minimalna kakvoća usluge koja je u ponudi, prije svega vrijeme koje je potrebno za prvotno povezivanje i prema potrebi, drugi parametri kakvoće usluga, kako su ih definirala državna regulatorna tijela,

▼ M1

- podaci o svim postupcima koje su pokrenula poduzeća kako bi izmjerila i oblikovala promet te kako bi izbjegla opterećenost ili preopterećenost pristupa na mrežu i podaci o načinu na koji bi ti postupci mogli utjecati na kakvoću usluge,
  - vrste usluga za održavanje koje su u ponudi, ponuda usluga podrške korisnika, kao i načini kontaktiranja takvih usluga,
  - sva ograničenja koja nameće operator vezana uz korištenje pribavljene terminalne opreme;
- (c) kada u skladu s člankom 25. postoji obveza, mogućnosti odabira pretplatnika s obzirom na unošenje ili izostavljanje njihovih osobnih podataka u imenik, kao i o vrsti odgovarajućih podataka;
- (d) pojedinosti o cijenama i tarifama, načinima na koje se može doći do ažurnih podataka o svim primjenjivim tarifama i cijenama održavanja, načinima plaćanja koji su u ponudi, kao i svih razlika u troškovima koje proizlaze iz korištenja određenog načina plaćanja;
- (e) trajanje ugovora i uvjeti obnavljanja i prekida usluga i raskida ugovora, uključujući:
- sve najmanje razine korištenja ili vremenska razdoblja potrebna za ostvarivanje pogodnosti iz posebne ponude,
  - sve troškove vezane uz prenošenje brojeva ili druge identifikatore,
  - sve troškove vezane uz raskid ugovora, uključujući sve povrate troškova vezane uz terminalnu opremu,
- (f) sve mogućnosti naknade i povrata koje se primjenjuju ako razine kakvoće ugovorene usluge nisu zadovoljene,
- (g) načine pokretanja postupaka za rješavanje sporova u skladu s člankom 34.;
- (h) vrstu djelovanja koju bi određeno poduzeće moglo poduzeti, kao odgovor na povredu sigurnosti ili cjelovitosti, prijetnje i ranjivost.

Države članice također mogu zahtijevati da ugovor uključuje sve podatke vezane uz korištenje elektroničke komunikacijske mreže i usluga za nezakonite aktivnosti ili za širenje štetnog sadržaja, koje u tu svrhu mogu podnijeti odgovarajuća državna regulatorna tijela, kao i načine omogućavanja zaštite od rizika za osobnu sigurnost, privatnost i osobne podatke, navedene u članku 21. stavku 4. te odgovarajući pruženoj usluzi.

2. Države članice osiguravaju pravo pretplatnika na raskid ugovora bez naknade, nakon podnošenja obavijesti o prilagodbi ugovorenih uvjeta koje predlažu poduzeća operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga. Pretplatnici se odgovarajuće obavješćuju o svim navedenim prilagodbama ugovora, u vremenskom razdoblju koje nije kraće od mjesec dana, te se istodobno obavješćuju o pravu na raskidanje ugovora, bez naknade, ako ne prihvaćaju nove uvjete. Države članice osiguravaju da nacionalna tijela mogu utvrditi oblik takvih obavijesti.



▼ **M1***Članak 21.***Transparentnost i objava podataka**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost naređivanja poduzećima operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga objavljivanja transparentnih, usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka o primjenjivim cijenama i tarifama, svim troškovima vezanim uz raskid ugovora, te o uobičajenim uvjetima s obzirom na pristup, korištenje i usluge koje se nude krajnjim korisnicima i potrošačima u skladu s Prilogom II. Takvi podaci objavljuju se u jasnom, razumljivom i lako dostupnom obliku. Državna regulatorna tijela mogu utvrditi posebne zahtjeve s obzirom na oblik objavljivanja navedenih podataka.

2. Državna regulatorna tijela potiču pružanje usporedivih podataka kako bi se krajnjim korisnicima i potrošačima omogućila neovisna procjena troškova alternativnih uzoraka korištenja, npr. pomoću interaktivnih vodiča ili sličnim tehnikama. Kada navedeno na tržištu nije dostupno besplatno ili po razumnoj cijeni, države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela sama mogu omogućiti dostupnost takvih vodiča i tehnika ili putem treće stranke. Treće stranke imaju pravo besplatnog korištenja podataka koje objavljuju poduzeća koja su operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, za potrebe prodaje ili omogućavanja dostupnosti navedenih interaktivnih vodiča ili sličnih tehnika.

3. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost nametanja poduzećima, koja su operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, između ostalog, sljedećih obveza:

- (a) kod pružanja podataka o primjenjivim tarifama pretplatnicima s obzirom na broj ili uslugu koja podliježe posebnim uvjetima određivanja cijene; s obzirom na pojedine kategorije i usluge, državna regulatorna tijela mogu zahtijevati da se takvi podaci pruže neposredno prije uspostavljanja poziva;
- (b) obavješćivanje pretplatnika o svim izmjenama koje se odnose na pristup službama za hitne slučajeve ili utvrđivanje lokacije pozivatelja u sklopu usluge na koju su se pretplatili;
- (c) obavješćivanje pretplatnika o svim izmjenama u uvjetima kojima se ograničava pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, kada su takvi uvjeti dozvoljeni prema nacionalnom zakonodavstvu i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice;
- (d) podaci o svim postupcima koje su pokrenula poduzeća kako bi izmjerila i oblikovala promet te kako bi izbjegla opterećenost ili preopterećenost pristupa na mrežu i podaci o načinu na koji bi ti postupci mogli utjecati na kakvoću usluge;
- (e) obavješćivanje pretplatnika o mogućnostima odabira s obzirom na unošenje ili izostavljanje njihovih osobnih podataka u imenik, kao i o vrsti odgovarajućih podataka; u skladu s člankom 12. Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama); i
- (f) redovito obavješćivati pretplatnike s invaliditetom o pojedinostima vezanima uz proizvode i usluge namijenjene posebno njima.

Ako se pokaže potrebnim, državna regulatorna tijela mogu promicati samoregulatorne ili koregulatorne mjere prije nametanja obveze.

▼ **M1**

4. Države članice mogu zahtijevati da poduzeća iz stavka 3. prosljeđuju podatke od javnog interesa postojećim i novim pretplatnicima besplatno, a prema potrebi i na isti način kao što uobičajeno vrše komunikaciju s pretplatnicima. U tom slučaju, podatke pružaju odgovarajuća javna tijela, u standardiziranom formatu te ona, između ostalog, obuhvaćaju sljedeće teme:

- (a) najčešće načine korištenja usluga elektroničkih komunikacija za vršenje nezakonitih radnji ili širenje štetnog sadržaja, posebno kada to dovodi u pitanje poštivanje prava i sloboda drugih, uključujući i povredu autorskih i drugih prava, kao i vezanih prava, te njihove pravne posljedice; i
- (b) načini zaštite od rizika za osobnu sigurnost, privatnost i osobne podatke kod korištenja usluga elektroničkih komunikacija.

*Članak 22.***Kakvoća usluge**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela, nakon uzimanja u obzir svih mišljenja zainteresiranih strana, mogu od operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga zahtijevati objavljivanje usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka za krajnje korisnike, o kakvoći njihovih usluga te o mjerama koje su poduzete kako bi se osigurala jednakost u pristupu za korisnike s invaliditetom.

Navedeni se podaci, na zahtjev, prije objave podnose nacionalnim zakonodavnim tijelima.

2. Nacionalna regulatorna tijela mogu posebno odrediti, između ostalog, parametre kakvoće usluga koje je potrebno izmjeriti, kao i sadržaj, oblik i način na koji se podaci trebaju objaviti, uključujući i moguće mehanizme certificiranja kakvoće, kako bi se osiguralo da krajnji korisnici, uključujući i krajnje korisnike s invaliditetom, imaju pristup cjelovitim, usporedivim, pouzdanim i jednostavno predstavljenim podacima.

Prema potrebi mogu se koristiti parametri, definicije i metode mjerenja utvrđene u Prilogu III.

3. Kako bi se spriječilo smanjenje kakvoće usluge i sprečavanje usporavanja prometa putem odgovarajućih mreža, države članice osiguravaju da nacionalna regulatorna tijela imaju mogućnost utvrđivanja zahtjeva za minimalnom kakvoćom usluge za pojedinog operatora ili više njih, koji podržavaju javne komunikacijske mreže.

Državna regulatorna tijela Komisiji upućuju, pravovremeno prije postavljanja navedenih zahtjeva, sažetak razloga za djelovanje, predviđene zahtjeve i predviđeni tok djelovanja. Navedeni podaci također će biti dostupni Tijelju europskih zakonodavaca za elektroničke komunikacije (BEREC). Komisija može, nakon pregleda navedenih podataka, izraditi napomene ili preporuke o istima, posebno kako bi osigurala da predviđeni zahtjevi ne utječu negativno na rad unutarnjeg tržišta. Državna regulatorna tijela poštuju napomene ili preporuke Komisije pri donošenju odluka o navedenim zahtjevima.

*Članak 23.***Dostupnost usluga**

Države članice poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale najveću moguću dostupnost javno dostupnih telefonskih usluga koje se pružaju putem javnih komunikacijskih mreža u slučaju izuzetno teškog kvara mreže ili u slučajevima više sile. Države članice osiguravaju da operatori javno dostupnih telefonskih usluga poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurali neometani pristup hitnim službama.

▼ M1*Članak 23.a***Osiguravanje jednakosti pristupa i izbora usluga za krajnje korisnike s invaliditetom.**

1. Države članice omogućuju odgovarajućim nacionalnim tijelima da utvrde, prema potrebi, zahtjeve koja poduzeća koja pružaju usluge javno dostupnih elektroničkih komunikacija moraju zadovoljiti kako bi osigurali da krajnji korisnici s invaliditetom:

- (a) imaju pristup uslugama elektroničkih komunikacija koje su jednake uslugama koje su dostupne većini krajnjih korisnika; i
- (b) imaju na raspolaganju odgovarajući izbor operatora i usluga koji su dostupni većini krajnjih korisnika.

2. Kako bi mogle donijeti i provesti odgovarajuće zahtjeve koji se odnose na krajnje korisnike s invaliditetom, države članice potiču dostupnost terminalne opreme, putem ponude neophodnih usluga i funkcija.

▼ B*Članak 24.***Interoperabilnost digitalne televizijske opreme potrošača**

U skladu s odredbama Priloga VI. države članice osiguravaju interoperabilnost digitalne televizijske opreme potrošača koja je tamo navedena.

*Članak 25.*► M1 **Telefonski imenik usluga informacija** ◀▼ M1

1. Države članice osiguravaju pravo pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga na upisivanje u javno dostupni imenik naveden u članku 5. stavku 1. točki (a), te da operatori usluge upita vezanih uz imenik i/ili imenike u skladu sa stavkom 2. imaju pravo pristupa njihovim podacima.

▼ B

2. Države članice osiguravaju da sva poduzeća koja dodjeljuju telefonske brojeve pretplatnicima ispunjavaju sve razumne zahtjeve za objavljivanje relevantnih podataka, u obliku oko kojega su se sve strane usuglasile, pod uvjetima koji su poštteni, objektivni, ekonomični i nediskriminirajući, sve s ciljem pružanja javno dostupnih usluga službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika i telefonskih imenika.

▼ M1

3. Države članice osiguravaju da svi krajnji korisnici koji imaju pristup javno dostupnim telefonskim uslugama također imaju pristup i uslugama vezanima uz imenik.

Državna regulatorna tijela mogu nametnuti obveze i uvjete poduzećima koja nadziru pristup krajnjih korisnika kod pružanja usluga upita vezanih uz imenik, u skladu s odredbama članka 5. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu). Navedene obveze i uvjeti su objektivni, pravedni, nediskriminirajući i transparentni.

4. Države članice ne održavaju nikakva zakonska ograničenja koja krajnjim korisnicima u određenoj državi članici sprečavaju izravni pristup uslugama upita vezanih uz imenik u drugoj državi članici, glasovnim pozivom ili tekstualnom porukom, te poduzimaju mjere kako bi osigurale takav pristup u skladu s člankom 28.

5. Stavci od 1. do 4. primjenjuju se u skladu sa zahtjevima zakonodavstva Zajednice o zaštiti osobnih podataka i, posebno člankom 12. Direktive 2002/58/EZ (Direktive o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).

▼ **M1***Članak 26.***Hitne službe i jedinstveni europski pozivni broj u hitnim slučajevima**

1. Države članice osiguravaju da svi krajnji korisnici usluge navedene u stavku 2., uključujući i korisnike javnih govornica, imaju mogućnost besplatnog nazivanja hitnih službi, bez ikakvog korištenja bilo kojeg oblika načina plaćanja, kao i mogućnost nazivanja jedinstvenog europskog pozivnog broja za hitne slučajeve „112” i bilo kojeg drugog nacionalnog pozivnog broja za hitne slučajeve, a koje odrede države članice.

2. Države članice, uz savjetovanje s nacionalnim zakonodavnim tijelima, hitnim službama i operatorima, osiguravaju da poduzeća koja krajnjim korisnicima pružaju usluge elektroničkih komunikacija, za utvrđivanje podrijetla nacionalnih poziva na broj ili brojeve u nacionalnom Planu numeriranja pruže pristup hitnim službama.

3. Države članice osiguravaju da se na pozive upućene na jedinstveni europski pozivni broj za hitne slučajeve „112” odgovarajuće odgovara te da se obrađuju na način koji je najprimjereniji nacionalnoj organizaciji sustava hitnih službi.

4. Države članice osiguravaju da je krajnjim korisnicima s invaliditetom zajamčen jednaki pristup kao i drugim krajnjim korisnicima. Mjere koje su poduzete kako bi se krajnjim korisnicima s invaliditetom omogućio pristup hitnim službama tijekom kretanja u drugim državama članicama, temelji se što je više moguće na europskim standardima ili specifikacijama koje su objavljene u skladu s odredbama članka 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), te ne sprečavaju države članice u prilagodbi dodatnih zahtjeva kod ostvarivanja ciljeva navedenih u ovome članku.

5. Države članice osiguravaju da dotična poduzeća pružaju besplatnu uslugu utvrđivanja lokacije pozivatelja nadležnom tijelu koje prihvća pozive u hitnim slučajevima, čim poziv dospije do navedenog nadležnog tijela. Navedeno se primjenjuje na jedinstveni europski pozivni broj za hitne slučajeve „112”. Države članice mogu proširiti opseg navedene obveze tako da obuhvća pozive na nacionalne pozivne brojeve za hitne slučajeve.

Nadležna regulatorna tijela utvrđuju kriterije za preciznost i pouzdanost navedenih podataka o lokaciji pozivatelja.

6. Države članice osiguravaju odgovarajuću razinu obaviještenosti građana o postojanju i korištenju jedinstvenog pozivnog broja za hitne slučajeve „112”, posebno putem inicijativa koje su usmjerene posebno na osobe koje putuju državama članicama.

7. Kako bi se osigurao učinkovit pristup uslugama „112” u državama članicama, Komisija, nakon savjetovanja s BEREC-om, može donijeti mjere za tehničku provedbu. Međutim, navedene tehničke provedbene mjere donose se bez dovođenja u pitanje, te ne utječu na, organizaciju hitnih službi, što ostaje u isključivoj nadležnosti država članica.

Navedene mjere, osmišljene za potrebe unošenja izmjena u vidu pojedinosti sadržanih u ovoj Direktivi koje nisu prijeko potrebne, donose se u skladu sa zakonodavnim postupkom, te uz pregled naveden u članku 37. stavku 2.

*Članak 27.***Europski telefonski pristupni kodovi**

1. Države članice osiguravaju da je kôd „00” standardni međunarodni pristupni kod.

Posebni uvjeti za pozivanje između susjednih lokacija, preko granica između država članica, mogu se uspostaviti ili nastaviti. Krajnji korisnici na tim lokacijama moraju se u potpunosti obavijestiti o navedenim okolnostima.

▼ **M1**

2. Pravno tijelo, osnovano unutar Zajednice i koje je odredila Komisija, ima isključivu odgovornost za upravljanje, uključujući i dodjelu brojeva te promicanje ETNS-a. Komisija donosi potrebna pravila primjene.

3. Države članice osiguravaju da sva poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge koje omogućavaju međunarodne pozive, obrađuju sve pozive prema i sa ETNS-a brzinom sličnom onom koja se primjenjuje na pozive prema i iz država članica.

*Članak 27.a***Usklađeni brojevi za usklađene usluge (službe) od društvene vrijednosti, uključujući i dežurni broj u slučaju nestanka djeteta**

1. Države članice promiču uvođenje posebnih brojeva u nizu brojeva koji počinju sa „116” u skladu s odlukom Komisije 2007/116/EZ od 15. veljače 2007. o rezerviranju nacionalnog numeracijskog raspona od društvene vrijednosti <sup>(1)</sup>.

One također potiču promicanje usluga (odnosno službi) za koje su takvi brojevi predodređeni, unutar svojeg državnog područja.

2. Države članice, koliko god je to moguće, osiguravaju krajnjim korisnicima s invaliditetom mogućnost pristupa uslugama (službama) koje su obuhvaćene nizom brojeva „116”. Mjere koje se poduzimaju u svrhu omogućavanja pristupa takvim uslugama (službama) krajnjim korisnicima s invaliditetom, tijekom kretanja drugim državama članicama, temelje se na usklađivanju s odgovarajućim standardima ili specifikacijama objavljenima prema članku 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

3. Države članice osiguravaju odgovarajuću razinu obaviještenosti građana o postojanju i korištenju usluga (službi) obuhvaćenih nizom brojeva „116”, posebno putem inicijative koja je posebno usmjerena na osobe koje se kreću državama članicama.

4. Pored općenito primjenjivih mjera koje se odnose na sve brojeve u brojevnom nizu „116”, prema stavcima 1., 2. i 3., države članice čine sve što je u njihovoj mogućnosti kako bi osigurale pristup građana službi dežurne linije u slučaju nestanka djeteta. Dežurna linija dostupna je pod brojem „116000”.

5. Kako bi se osigurala učinkovita primjena niza brojeva „116”, posebno dežurne linije u slučaju nestanka djeteta, pod brojem „116000” u državama članicama, uključujući i pristup za krajnje korisnike s invaliditetom, Komisija, nakon savjetovanja s BEREC-om, može utvrditi tehničke provedbene mjere. Međutim, navedene tehničke provedbene mjere donose se bez dovođenja u pitanje organizacije spomenutih službi, niti na nju utječu, što ostaje u isključivoj nadležnosti država članica.

Navedene mjere, osmišljene za potrebe unošenja izmjena u vidu pojedinosti sadržanih u ovoj Direktivi koje nisu prijeko potrebne, donose se u skladu sa zakonodavnim postupkom, te uz pregled naveden u članku 37. stavku 2 <sup>(1)</sup>.

*Članak 28.***Pristup brojevima i uslugama**

1. Države članice osiguravaju, gdje je to tehnički i ekonomski moguće, osim u slučajevima kada je nazvani pretplatnik odabrao zbog poslovnih razloga ograničiti pristup pozivateljima koji su locirani na posebnim zemljopisnim područjima, da odgovarajuća državna tijela poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da krajnji korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

<sup>(1)</sup> SL L 49, 17.2.2007., str. 30.

**▼ M1**

- (a) pristup i korištenje usluga korištenjem nezemljopisnih brojeva unutar Zajednica; i
- (b) pristup svim brojevima u Zajednici, bez obzira na tehnologiju i naprave koje koristi operator, uključujući one navedene u nacionalnim Planovima numeriranja država članica, brojeve obuhvaćene ETNS-om i Univerzalne međunarodne brojeve besplatnih telefonskih usluga (*UIFN*).

2. Države članice osiguravaju da odgovarajuća nacionalna tijela imaju mogućnost od poduzeća tražiti omogućavanje pristupa javnim telekomunikacijskim mrežama i/ili javno dostupnim telekomunikacijskim uslugama kako bi mogla spriječiti, na temelju od slučaja do slučaja, pristup brojevima ili uslugama kada je isto opravdano zbog mogućih slučajeva prijave ili zlostavljanja, kao i mogućnost da zatraže isto u slučajevima kada operatori elektroničkih komunikacijskih usluga ne žele razotkriti odgovarajuće prihode od prespajanja ili drugih usluga.

**▼ B***Članak 29.***Pružanje dodatnih pogodnosti****▼ M1**

1. Ne dovodeći u pitanje članak 10. stavak 2., države članice osiguravaju da nacionalna regulatorna tijela imaju mogućnost zatražiti od operatora javno dostupnih telefonskih usluga i/ili pristupa na javne komunikacijske mreže, omogućavanje dostupnosti svih ili dijela dodatnih usluga navedenih u dijelu B, Prilogu I., koje podliježu tehničkoj izvodljivosti i gospodarskoj održivosti, kao i svim ili dijelu dodatnih usluga navedenih u dijelu A, Priloga I.

**▼ B**

2. Država članica može se odlučiti za neprimjenu stavka 1. na cijelom svom državnom području, odnosno njegovome dijelu, ako smatra, uzevši u obzir mišljenja zainteresiranih stranaka, kako postoji zadovoljavajući pristup tim pogodnostima.

**▼ M1***Članak 30.***Omogućavanje promjene operatora**

1. Države članice osiguravaju svim pretplatnicima s brojevima obuhvaćenima nacionalnim Planom numeriranja, a koji to zatraže, mogućnost zadržavanja svog broja (ili više njih), neovisno o poduzeću koje pruža usluge u skladu s odredbama iz Dijela C, Priloga I.

2. Državna regulatorna tijela osiguravaju da je određivanje cijena između operatora i/ili pružatelja usluga, s obzirom na osiguravanje prenošenja broja, usredotočeno na trošak, te da izravni troškovi za potrošača, ako postoje, ne djeluju obeshrabrujuće po pretplatnika, u slučaju promjene operatora.

3. Državna regulatorna tijela ne nameću maloprodajne tarife za prijenos brojeva tako da ometaju konkurenciju, primjerice određivanjem posebnih ili zajedničkih maloprodajnih tarifa.

4. Prenošenje brojeva i popratnih radnji vezanih uz aktivaciju izvršava se u najkraćem mogućem roku. U svakom slučaju, pretplatnicima koji su sklopili ugovor za prenošenjem broja na novog operatora, taj se broja mora aktivirati u roku od jednog radnog dana.

**▼ M1**

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, nadležna nacionalna tijela mogu uspostaviti globalni postupak prenošenja brojeva, uzimajući u obzir nacionalne odredbe o ugovorima, tehničkoj izvodljivosti i potrebu održavanja kontinuiteta usluge za pretplatnike. U svakom slučaju, prekid pružanja usluge tijekom postupka prebacivanja broja ne smije trajati dulje od jednog dana.

Nadležna nacionalna tijela također mogu, prema potrebi, uzeti u obzir mjere kojima se osigurava zaštita pretplatnika tijekom cijelog postupka prenošenja broja, te sprečavanje prenošenja njihovog broja na drugog operatora, protiv njihove volje.

Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih stegovnih mjera za poduzeća, uključujući i obvezu isplate naknade pretplatniku u slučaju produljenja postupka prenošenja ili zlorabe prenošenja kojeg vrše ili koje se vrši u njihovo ime.

5. Države članice osiguravaju da ugovori koji se sklapaju između potrošača i poduzeća koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija ne uvjetuju prvotno obvezujuće razdoblje dulje od 24 mjeseca. Države članice također osiguravaju da poduzeća korisnicima nude mogućnost pretplate putem ugovora maksimalnog trajanja od 12 mjeseci.

6. Ne dovodeći u pitanje minimalno razdoblje, države članice osiguravaju da uvjeti i postupci raskida ugovora ne djeluju izričito protiv promjene operatora.

**▼ B***Članak 31.***Obveze prijenosa****▼ M1**

1. Države članice mogu nametnuti obvezu „obveznog održavanja”, za prijenos posebno određenih radijskih i televizijskih prijenosnih kanala i popratnih usluga, posebno usluga pristupa, kako bi se omogućio odgovarajući pristup krajnjim korisnicima s invaliditetom, za poduzeća koja su u njihovoj nadležnosti i koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija u svrhu prenošenja navedenih radijskih ili televizijskih prijenosnih kanala za javnost, kada značajan broj krajnjih korisnika takvih mreža koristi iste kao primarni način primanja radijskih i televizijskih prijenosnih kanala. Navedene se obveze nameću samo kada su neophodne za zadovoljavanje ciljeva od općeg interesa, kako ih je jasno utvrdila pojedina država članica, te moraju biti razmjerne i transparentne.

Države članice vrše pregled obveza navedenih u prvome podstavku najkasnije unutar godine dana od 25. svibnja 2011., osim kada države članice izvrše navedeni pregled unutar prethodne dvije godine.

Države članice redovito vrše pregled obveza vezanih uz „obvezno održavanje”.

**▼ B**

2. Ni stavak 1. ovog članka niti članak 3. stavak 2. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu) ne dovode u pitanje pravo država članica da odrede odgovarajuću naknadu, ako postoji, u vezi mjera poduzetih u skladu s ovim člankom, dok osiguravaju, pod sličnim okolnostima, da nema diskriminacije u pogledu postupanja prema poduzetima koji pružaju elektroničke komunikacijske mreže. U slučajevima kada pružaju naknadu, države članice osiguravaju njezinu primjenu na razmjeran i transparentan način.



**▼B**

POGLAVLJE V.  
OPĆE I ZAVRŠNE ODREDBE

*Članak 32.*

**Dodatne obvezne usluge**

Države članice mogu odlučiti učiniti javno dostupnima dodatne usluge na svom državnom području, pored usluga sadržanih u obvezama pružanja univerzalne usluge kako su definirane u poglavlju II.; međutim, u takvim se okolnostima ne može nametnuti mehanizam naknade koji bi uključio odabrana poduzeća.

*Članak 33.*

**Savjetovanje sa zainteresiranim strankama**

**▼M1**

1. Države članice osiguravaju, da prema potrebi, državna regulatorna tijela, poštuju stajališta krajnjih korisnika, potrošača (prije svega krajnjih korisnika s invaliditetom), proizvođača i poduzeća koja održavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija, vezano uz pitanja koja se odnose na prava krajnjih korisnika i potrošača, a s obzirom na javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, posebno u slučajevima kada oni imaju značajan utjecaj na tržište.

Prije svega, države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela uspostavljaju mehanizme savjetovanja kojima se osigurava da se, kod donošenja odluka o pitanjima koja se odnose na prava krajnjih korisnika i potrošača s obzirom na javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, u obzir uzimaju interesi potrošača u području elektroničkih komunikacija.

**▼B**

2. Tamo gdje je to potrebno, zainteresirane strane mogu razviti, pod vodstvom državnih regulatornih tijela, mehanizme koji uključuju potrošače, korisničke skupine i davatelje usluga, s ciljem poboljšanja opće kakvoće pružanja usluga, između ostalog, putem razvijanja i nadziranja kodeksa ponašanja i operativnih normi.

**▼M1**

3. Ne dovodeći u pitanje nacionalna pravila koja su usklađena sa zakonodavstvom Zajednice, kod promicanja kulturoloških ciljeva i ciljeva politike medija, kao što su kulturološka i lingvistička raznolikost te pluralizam medija, državna regulatorna tijela i druga odgovarajuća tijela smiju promicati suradnju između poduzeća koja održavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija i sektora zainteresiranih za promicanje zakonskog sadržaja putem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Navedena suradnja također može uključivati omogućavanje koordinacije podataka od javnog interesa u skladu s člankom 21. stavkom 4. te drugim podstavkom članka 20. stavka 1.

▼ B

## Članak 34.

## Izvansudsko rješavanje sporova

▼ M1

1. Države članice osiguravaju dostupnost transparentnih, nediskriminirajućih, jednostavnih i u financijskom smislu dostupnih izvansudskih postupaka, u svrhu rješavanja neriješenih sporova između potrošača i poduzeća koja podržavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija, obuhvaćenih ovom Direktivom, te koji se odnose na ugovorene uvjete i/ili provođenje ugovora vezanih uz podršku dotičnih mreža i/ili usluga. Države članice donose mjere kako bi osigurale da spomenuti postupci omogućavaju pravedno i pravovremeno razrješavanje sporova, te one također smiju, kada je isto zajamčeno, uspostaviti sustav povrata i/ili naknada. Takvi postupci omogućavaju nepristrano rješavanje sporova, te potrošaču jamče pravnu zaštitu koja je predviđena nacionalnim zakonodavstvom. Države članice mogu proširiti navedene obveze tako da obuhvaćaju sporove koji uključuju krajnje korisnike.

▼ B

2. Države članice osiguravaju da njihovo zakonodavstvo ne sprečava uspostavljanje ureda za pritužbe kao i pružanje *online* usluga na određenoj teritorijalnoj razini, kako bi se olakšao pristup rješavanju sporova potrošačima i krajnjim korisnicima.

3. Tamo gdje takvi sporovi uključuju stranke u različitim državama članicama, države članice usklađuju svoje napore s ciljem omogućavanja rješavanja spora.

4. Ovaj članak ne dovodi u pitanje sudske postupke na nacionalnoj razini.

▼ M1

## Članak 35.

## Prilagodba priloga

Komisija donosi mjere koje su utvrđene u svrhu izmjene elemenata ove Direktive koji nisu ključni te koje su neophodne za prilagodbu priloga I., II., III. i IV., u skladu s tehnološkim napretkom ili promjenama u potražnji na tržištu, pravnim postupkom, te regulatornim postupkom s kontrolom navedenim u članku 37. stavku 2.

▼ B

## Članak 36.

## Postupci obavješćivanja, nadzora i preispitivanja

1. Državna regulatorna tijela obavješćuju Komisiju najkasnije do dana primjene iz članka 38. stavka 1. podstavka 2., odnosno odmah u slučaju bilo kakve kasnije promjene, o imenima poduzeća odabranih za obvezu pružanja univerzalne usluge prema članku 8. stavku 1.

Komisija čini podatke dostupnima u unaprijed pripremljenom, pristupačnom obliku te ih prosljeđuje Odboru za komunikacije iz članka 37.

▼ M1

2. Državna regulatorna tijela obavješćuju Komisiju o obvezama koje su nametnute poduzećima te koje se odnose na univerzalnu uslugu, za ona poduzeća za koja je utvrđeno da imaju obvezu pružanja univerzalnih usluga. Sve izmjene koje se odnose na spomenute obveze ili poduzeća koja su obuhvaćena odredbama ove Direktive, upućuju se Komisiji što je prije moguće.

▼ B

3. Komisija periodično preispituje primjenu ove Direktive te o tome izvješćuje Europski parlament i Vijeće, prvom prigodom najkasnije tri godine nakon dana primjene iz članka 38. stavka 1. drugog podstavka. U tu svrhu države članice i državna regulatorna tijela pružaju potrebne podatke Komisiji.

**▼ M1***Članak 37.***Odborski postupak**

1. Komisiji pomaže Odbor za komunikacije koji se uspostavlja člankom 22. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).
2. Kod pozivanja na ovaj stavak, primjenjuju se članak 5.a stavci 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.

**▼ B***Članak 38.***Prenošenje**

1. Države članice donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom najkasnije do 24. srpnja 2003. One o tome odmah obavješćuju Komisiju. One primjenjuju te mjere od 25. srpnja 2003.
2. Kad države članice donose ove mjere, te mjere prilikom njihove službene objave sadržavaju uputu na ovu Direktivu ili se uz njih navodi takva uputa. Načine tog upućivanja određuju države članice.
3. Države članice Komisiji dostavljaju tekst odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva, kao i o svim naknadnim izmjenama tih odredaba.

*Članak 39.***Stupanje na snagu**

Ova Direktiva stupa na snagu na dan objave u *Službenom listu Europskih zajednica*.

*Članak 40.***Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

▼ M1

## PRILOG I.

**OPIS PODRŠKE I USLUGA IZ ČLANKA 10. (KONTROLA IZDATAKA),  
ČLANKA 29. (DODATNA OPREMA) I ČLANKA 30. (OMOGUĆAVANJE  
PROMJENE OPERATORA)****Dio A: Oprema i podrška navedena u članku 10.**(a) *Obračun po stavkama*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela, koja su obuhvaćena zahtjevima odgovarajućeg zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, mogu utvrditi osnovnu razinu računa sa stavkama koje poduzeća upućuju pretplatnicima besplatno, kako bi mogli:

- i. Omogućiti provjeru i kontrolu naplate korištenja javne komunikacijske mreže na fiksnoj lokaciji i/ili vezane javno dostupne telefonske usluge; i
- ii. Odgovarajuće nadzirati svoje korištenje i izdatke, čime se provodi razumna razina kontrole nad vlastitim računima.

Prema potrebi, pretplatnicima se mogu ponuditi dodatne razine pojedinosti, po razumnim tarifama ili besplatno.

Pozivi koji su besplatni za pozivatelja koji je ujedno i pretplatnik, uključujući pozive službi za korisnike, ne pokazuju se na računu sa stavkama pozivatelja koji je ujedno i pretplatnik.

(b) *Besplatno selektivno sprečavanje izlaznih poziva ili SMS i MMS poruka s dodanom vrijednosti, te kada je to tehnički izvedivo, drugih vrsta aplikacija*

Navedeno podrazumijeva podršku usluzi putem koje pretplatnik na zahtjev, koji upućuje odgovarajućem poduzeću, koje pruža telefonske usluge, može zatražiti besplatno sprečavanje izlaznih poziva ili SMS i MMS poruka, druge vrste sličnih aplikacija ili poziva i slanja na određene vrste brojeva.

(c) *Sustavi plaćanja unaprijed*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu od odgovarajućih poduzeća zatražiti omogućavanje načina na koje potrošači mogu platiti za pristup javnoj komunikacijskoj mreži te koristiti javno dostupne telefonske usluge prema uvjetima o plaćanju unaprijed.

(d) *Obročno plaćanje usluga priključka*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu od odgovarajućih poduzeća zatražiti omogućavanje plaćanja priključka na javnu komunikacijsku mrežu na temelju obročnih plaćanja raspoređenih na dulje vremensko razdoblje.

(e) *Neplaćanje računa*

Države članice odobravaju posebne mjere, koje moraju biti razmjerne, nediskriminirajuće i objavljene, kako bi obuhvaćale neplaćanje telefonskih računa koje izdaju poduzeća.

Navedene mjere osiguravaju prethodno odgovarajuće obavješćivanje pretplatnika u obliku upozorenja o mogućem ograničavanju ili prekidu usluge. Osim u slučajevima prijevare, učestalog kašnjenja plaćanja ili neplaćanja, navedene mjere osiguravaju, koliko je to tehnički moguće, ograničavanje prekida usluge samo za dotičnu uslugu. Do isključenja zbog neplaćanja računa trebalo bi doći samo nakon upućivanja odgovarajućih upozorenja pretplatniku. Države članice mogu dozvoliti ograničeno razdoblje prije potpunog isključivanja, tijekom kojeg su dozvoljeni samo pozivi koji ne predstavljaju dodatne troškove za pretplatnika (npr. 112).

(f) *Savjetovanje vezano uz odabir tarife*

je podrška usluzi putem koje pretplatnik može od poduzeća zatražiti pružanje podataka koji se odnose na alternativne povoljnije tarife, ako one postoje;

▼ **M1**(g) *Kontrola troškova*

je podrška usluzi putem koje poduzeća nude druge načine, ako ih odobre državna regulatorna tijela, kontroliranja troškova javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući besplatno obavješćivanje potrošača u slučaju neuobičajenih ili pretjeranih uzoraka potrošnje.

**Dio B: Podrška uslugama navedena u članku 29.**(a) *Tonsko biranje ili operacija dvotonske višefrekvencijske signalizacije (DTMF)*

Javna komunikacijska mreža i/ili javno dostupne telefonske usluge podržavaju korištenje tonskog biranja putem DTMF-a, kako je određeno u ETSI ETR 207 (tehničkom glasilu Europskoga instituta za telekomunikacijske standarde) za signalizaciju preko cjelokupne mreže unutar određene države članice i između više država članica.

(b) *Identifikacija pozivne linije*

Broj pozivatelja vidljiv je na zaslonu primatelja prije uspostavljanja poziva.

Podrška bi trebala biti ponuđena u skladu s odgovarajućim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, posebno s Direktivom 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).

Koliko je to tehnički izvedivo, operatori bi trebali omogućiti odgovarajuće podatke i signale kojima bi se omogućila vidljivost pozivne linije te tonskog biranja unutar granica država članica.

**Dio C: Provedba odredbi o prenosivosti broja navedenih u članku 30.**

Zahtjev u skladu s kojim svi pretplatnici s brojevima iz nacionalnog Plana numeriranja, a koji tako zatraže, mogu zadržati svoj broj (ili više njih), primjenjuje se neovisno o poduzeću koje pruža uslugu:

- (a) u slučaju zemljopisnih brojeva, na posebnim lokacijama; i
- (b) u slučaju nezemljopisnih brojeva, na bilo kojoj lokaciji.

Ovaj se dio ne primjenjuje na prenošenje brojeva između mreža koje pružaju usluge na fiksnoj lokaciji i mobilne mreže.

▼ **M1***PRILOG II.***PODACI KOJI SE OBJAVLJUJU U SKLADU S ČLANKOM 21.****(TRANSPARENTNOST I OBJAVLJIVANJE PODATAKA)**

Državna regulatorna tijela imaju odgovornost osiguravanja objavljivanja podataka u ovom Prilogu, u skladu s člankom 21. Državno regulatorno tijelo odlučuje o tome koje podatke operatori javnih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga trebaju objaviti, kao i koje podatke treba objavljivati samo državno regulatorno tijelo, kako bi osiguralo da potrošači mogu donijeti odgovarajuće odluke.

1. Ime(na) i adresa(e) operatora (ili više njih)  
  
Imena i adresa sjedišta operatora javnih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga.
2. Opis usluga u ponudi.
  - 2.1. Raspon usluga u ponudi.
  - 2.2. Standardne tarife koje ukazuju na usluge koje se nude i sadržaj svakog tarifnog elementa (tj. naplate pristupa, naplate svih vrsta korištenja, naplate održavanja), te uključujući pojedinosti standardnih popusta koji se primjenjuju, kao i posebnih i usmjerenih shema i dodatnih naplata, kao i troškova s obzirom na terminalnu opremu.
  - 2.3. Politika naknade/povrata, uključujući posebne pojedinosti o svim shemama naknade/povrata koje su u ponudi.
  - 2.4. Vrste usluga održavanja.
  - 2.5. Standardni uvjeti ugovaranja, uključujući minimalno ugovorno razdoblje, raskid ugovora i postupke i izravnu naplatu koja se odnosi na prenošenje brojeva i prema potrebi, drugih pokazatelja.
3. Mehanizmi rješavanja sporova, uključujući i one koje su razvila poduzeća.
4. Podaci o pravima s obzirom na univerzalnu uslugu, uključujući, prema potrebi, podrške usluge i usluge spomenute u Prilogu I.

▼ **M1***PRILOG III.***POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGA****Pokazatelji kakvoće usluge, definicije i metode mjerenja navedene u člancima 11. i 22.**

Za poduzeća koja omogućavaju pristup na javnu komunikacijsku mrežu

POKAZATELJ (Napomena 1.)	DEFINICIJA	METODA MJERENJA
Trajanje uspostave inicijalne veze	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Učestalost kvarova po liniji	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Trajanje uklanjanja kvara	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Za poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge

Trajanje uspostave poziva (Napomena 2.)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Vrijeme odgovora na upite vezane uz usluge imenika	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Omjer javnih telefonskih govornica koje su u uporabi na kovanice i kartice	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Žalbe na neispravnost računa	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Omjer neuspješnosti poziva (Napomena 2.)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Inačica broja ETSI EG 202 057-1 je 1.3.1. (srpanj 2008.)

*Napomena 1.*

Pokazatelji bi trebali uključivati učinkovitost koja se treba analizirati na regionalnoj razini (tj. koja nije na razini 2. u nomenklaturi teritorijalnih jedinica za statistiku (NUTS) koje je odredio Eurostat).

*Napomena 2.*

Države članice mogu odlučiti da im nisu potrebni ažurirani podaci o radu za navedena dva pokazatelja koje je potrebno pohraniti kao dokazni materijal u slučaju da pokazuju da je rad u navedena dva područja zadovoljavajući.





*PRILOG IV.*

**IZRAČUN NETO TROŠKA OBVEZA PRUŽANJA UNIVERZALNE USLUGE, AKO POSTOJI, TE OSNIVANJE BILO KOJEG MEHANIZMA POVRATA ILI PODJELE TROŠKOVA U SKLADU S ČLANKOM 12. I 13.**

**Dio A: Izračun neto troška**

Obveze pružanja univerzalne usluge odnose se na one obveze koje je poduzeću nametnula država članica, koje se tiču pružanja mreže i usluge diljem određenog zemljopisnog prostora, uključujući, tamo gdje se to zahtijeva, ujednačene cijene za pružanje te usluge na tom zemljopisnom području ili pružanje posebnih tarifnih opcija za potrošače nižih primanja ili onih s posebnim socijalnim potrebama.

Državna regulatorna tijela trebaju razmotriti sve načine kojima se osiguravaju odgovarajući poticaji za poduzeća (bilo određena ili ne) u smislu obveza pružanja univerzalne usluge na ekonomičan način. Provodeći izračun, neto trošak obveza pružanja univerzalne usluge izračunava se kao razlika između neto troška za određeno poduzeće koje ima obveze pružanja univerzalne usluge te onoga koje radi bez obveza pružanja univerzalne usluge. Ovo se primjenjuje neovisno o tome je li mreža u pojedinoj državi članici razvijena u potpunosti ili je još u procesu razvoja i širenja. Dužnu pozornost treba usmjeriti na ispravnu procjenu troškova koje bi svako odabrano poduzeće htjelo izbjeći ako ne bi postojala obveza pružanja univerzalne usluge. Izračun neto troška treba procijeniti koristi za operatera univerzalne usluge, uključujući nematerijalnu korist.

Izračun se zasniva na troškovima koji se mogu pripisati:

- i. elementima utvrđenih usluga koje se mogu pružiti samo uz gubitak ili se mogu pružiti pod troškovnim uvjetima koji izlaze iz okvira uobičajenih tržišnih standarda.

Ova kategorija može uključivati uslužne elemente kao što su pristup telefonskim uslugama za hitne slučajeve, pružanje određenih javnih telefonskih govornica, pružanje određenih usluga ili opreme za osobe s invaliditetom itd.;

- ii. određenim krajnjim korisnicima ili skupinama krajnjih korisnika kojima se, uzimajući u obzir trošak pružanja posebne mreže i usluge, ostvaren prihod te bilo kakvo zemljopisno ujednačavanje cijena nametnuto od strane države članice, usluga može pružiti isključivo uz gubitak ili pod troškovnim uvjetima koji izlaze iz okvira uobičajenih tržišnih standarda.

Ova kategorija uključuje one krajnje korisnike odnosno skupine krajnjih korisnika kojima se ne bi pružila usluga od strane komercijalnog operatora koji nema obvezu pružanja univerzalne usluge.

Izračun neto troška specifičnih aspekata obveza pružanja univerzalne usluge radi se za svaki aspekt odvojeno kako bi se na taj način izbjegao dvostruki izračun bilo kakve izravne ili neizravne koristi i troškova. Ukupni neto trošak obveza univerzalne usluge za bilo koje poduzeće izračunava se kao zbroj neto troškova koji proistječu iz specifičnih sastavnica obveza pružanja univerzalne usluge, uzimajući u obzir bilo koju nematerijalnu korist. Odgovornost za provjeru neto troška jest na državnom regulatornom tijelu.

**Dio B: Povrat bilo kojih neto troškova obveza univerzalne usluge**

Povrat sredstava odnosno financiranje bilo kojih neto troškova obveza pružanja univerzalne usluge zahtijeva naknadu odabranim poduzećima s obvezom pružanja univerzalne usluge za usluge koje pružaju pod nekomercijalnim uvjetima. S obzirom da takva nadoknada uključuje prebacivanje sredstava, države članice trebaju osigurati njegovo provođenje na objektivan, transparentan, nediskriminirajući i razmjern način. Ovo znači da prebacivanje sredstava ima za posljedicu najmanje moguće narušavanje tržišnog natjecanja i korisničke potražnje.

U skladu s člankom 13. stavkom 3., mehanizam podjele troškova zasnovan na fondu treba koristiti transparentne i neutralne načine prikupljanja doprinosa kojima se izbjegava opasnost udvostručenoga nametanja doprinosa na teret izlaza i ulaza poduzeća.

Neovisno tijelo koje upravlja fondom treba biti odgovorno za prikupljanje doprinosa od poduzeća koja su procijenjena kao ona koja podliježu plaćanju doprinosa neto troška obveza pružanja univerzalne usluge u državi članici te treba nadgledati prebacivanje dospjelih sredstava i/ili administrativnih plaćanja poduzećima koja imaju pravo na primanje uplata iz fonda.

*PRILOG V.***POSTUPAK PREISPITIVANJA OPSEGA UNIVERZALNE USLUGE U SKLADU S ČLANKOM 15.**

Razmatrajući treba li pokrenuti preispitivanje opsega obveza univerzalne usluge, Komisija treba uzeti u obzir sljedeće elemente:

- društveni razvoj i razvoj tržišta u smislu usluga koje koriste potrošači,
- društveni razvoj i razvoj tržišta u smislu dostupnosti i mogućnosti izbora usluga koje se pružaju potrošačima,
- tehnološki razvoj u smislu načina na koji se usluge pružaju potrošačima.

Razmatrajući treba li opseg obveza pružanja univerzalne usluge promijeniti ili redefinirati, Komisija treba uzeti u obzir sljedeće elemente:

- jesu li specifične usluge dostupne i koristi li ih većina potrošača te imaju li nedostupnost ili nekorištenje od strane manjine potrošača za posljedicu socijalno isključivanje, te
- znače li dostupnost i korištenje specifičnih usluga opću neto korist svim potrošačima, takvu da je javna intervencija opravdana u okolnostima kada se specifične usluge ne pružaju javnosti pod uobičajenim tržišnim uvjetima?

▼ M1

## PRILOG VI.

**INTEROPERABILNOST DIGITALNE OPREME ZA POTROŠAČE IZ  
ČLANKA 24.**1. *Zajednički algoritam za kodiranje i izravno primanje*

Sva potrošačka oprema namijenjena za primanje konvencionalnih digitalnih televizijskih signala (tj. zemaljsko, kablovsko ili satelitsko odašiljanje, koje je prije svega namijenjeno fiksnom primanju, kao što su DVB-C ili DVB-S), za prodaju ili najam ili drukčije dostupnu opremu u Zajednici, koja može dekodirati digitalni televizijski signal, ima mogućnost:

- dekodiranja navedenih signala u skladu sa zajedničkim europskim algoritmom za kodiranje, kako se primjenjuje u skladu s priznatom Organizacijom za europske standarde, trenutačno ETSI,
- prikazivanja signala koji su jasno preneseni, u slučaju da se takva oprema unajmljuje, unajmitelj mora poštovati odgovarajući sporazum o najmu.

2. *Interoperabilnost za analogne i digitalne televizijske prijemnike*

Svi analogni televizijski prijemnici s integriranim zaslonom čija je vidljiva dijagonala veća od 42 cm, koji se plasiraju na tržište za prodaju ili unajmljivanje u Zajednici, trebaju biti opremljeni barem jednom utičnicom za otvoreno sučelje, kako je to standardizirala Organizacija za europske standarde, tj. kako je navedeno u standardu Cenelec EN 50 049-1:1197, koja omogućava jednostavno povezivanje na perifernu opremu, posebno dodatne dekodere i digitalne prijemnike.

Svi digitalni televizijski prijemnici s integriranim zaslonom čija je vidljiva dijagonala veća od 30 cm, koji se plasiraju na tržište za prodaju ili unajmljivanje u Zajednici, trebaju biti opremljeni barem jednom utičnicom za otvoreno sučelje (kako ju je standardizirala ili koja je usklađena sa standardom kojeg je donijela, priznata organizacija za europske standarde ili koja je usklađena s uobičajenim industrijskim specifikacijama), tj. s jedinim DVB konektorom za sučelje, koja omogućava jednostavno povezivanje na perifernu opremu, te koja može prenositi sve elemente digitalnog televizijskog signala, uključujući podatke koji se odnose na interaktivne i uvjetno dostupne usluge.

---