



**▼ 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)**

## POGLAVLJE 1.

## PODRUČJE PRIMJENE, CILJEVI I DEFINICIJE

**▼ M1****▼ C1***Članak 1.***Sadržaj i područje primjene**

1. U okviru Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), ova se Direktiva odnosi na pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga krajnjim korisnicima. Cilj je osigurati dostupnost kvalitetnih javno dostupnih usluga diljem Zajednice putem djelotvornog tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora te reagirati na okolnosti u kojima potrebe krajnjih korisnika nisu na zadovoljavajući način zadovoljene na tržištu. Direktiva također uključuje odredbe koje se odnose na određene pojedinosti vezane uz terminalnu opremu, uključujući i odredbe koje su namijenjene olakšavanju pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom.

**▼ M1**

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.

**▼ M2**

3. Nacionalnim mjerama koje se odnose na pristup krajnjih korisnika ili njihovo korištenje uslugama i aplikacijama putem mreža elektroničkih komunikacija, poštuju se temeljna prava i slobode fizičkih osoba, među ostalim u odnosu na privatnost i pravični postupak, kako je definirano u članku 6. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda.

**▼ M1**

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

**▼ B**

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;

(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) 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

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

**▼ M1**

također mogu birati između različitih operatora i pružatelja usluga koji su dostupni većini krajnjih korisnika.

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.

**▼ B**

4. Države članice mogu zahtijevati od poduzeća s obvezama iz članka 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.

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.

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

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

**▼B**

(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.

*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.



**▼ B**

## 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 poduzećima 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.

**▼B**

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,

— 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;

**▼ M1**

- (d) pojedivosti 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.

*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.

▼ **MI**

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 samoregulativne ili koregulativne mjere prije nametanja obveze.

4. Države članice mogu zahtijevati da poduzeća iz stavka 3. proslijede 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:

▼ **M1**

- (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 po jedinog 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 Tijelu 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 osigurala 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 pošteni, 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.

▼ **M1**

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).

*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.

▼ **M1**

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.

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

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



**▼ M1**

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 (1).

*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:

- (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 prijevare 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.

(1) SL L 49, 17.2.2007., str. 30.

**▼ 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 broj mora aktivirati u roku od jednog radnog dana.

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.

**▼ M1**

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 razmjernan i transparentan način.

## 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.

**▼ B***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 podržavaju 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 podržavaju 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).

▼ **M1**

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).

▼ **M1**(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;

(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 pojedinih 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 pojedinih 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 operatera 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.

**▼B**

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?

## 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 prijamnike.

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.