

32002L0022

24.4.2002.

SLUŽBENI LIST EUROPSKIH ZAJEDNICA

L 108/51

**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.
- (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

<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.

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, 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

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

naplate. Nedostatak informacija o postojanju broja 112 uskrađuje građanima taj dodatni zaštitni mehanizam koji pruža postojanje ovog broja na razini Europe, posebno tijekom njihovih putovanja u druge države članice.

- (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.
- (15) Države članice trebaju nadzirati situaciju potrošača u vezi s načinom na koji rabe javno dostupne telefonske usluge, posebno u vezi s njihovom pristupačnošću. 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 troškova. 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 doseganju 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.
- (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.
- (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 dvojnemu testu usluga koje su postale dostupne značajno



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 tržišnog natjecanja. Postoji rizik kako bi neko poduzeće sa znatnijom tržišnom snagom moglo na različite načine djelovati s ciljem sprečavanja ulaska na tržište odnosno narušavanja tržišnog 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.

- (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 od 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.

<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.

- (30) Ugovori su važno oruđe za korisnike i potrošače, kojima se osigurava minimalna razina transparentnosti podataka i pravna sigurnost. Većina davatelja usluga u okruženju tržišnog natjecanja sklopit 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>(1)</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>(2)</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.
- (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 okruženju 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 ohrabrile 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.
- (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 osigurala 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

(1) SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

(2) SL L 144, 4.6.1997., str. 19.

- 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.
- (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.

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

- (45) Usluge koje pružaju sadržaj kao što je ponuda za prodaju paketa koji sadrži zvučno ili televizijsko emitiranje nisu pokrivene 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.
- (47) Državna regulatorna tijela trebaju uzeti u obzir gledišta zainteresiranih strana, uključujući korisnike i potrošače, u kontekstu okružja 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:

POGLAVLJE 1.

## PODRUČJE PRIMJENE, CILJEVI I DEFINICIJE

Članak 1.

### Područje primjene i ciljevi

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.

2. Ova Direktiva utvrđuje prava krajnjih korisnika i pripadajuće obveze poduzeća koja pružaju javno dostupne elektroničke komunikacijske mreže i usluge. U vezi s osiguranjem pružanja univerzalne usluge unutar okružja otvorenog i konkurentnog tržišta, ova Direktiva utvrđuje minimalnu ponudu usluga određene kakvoće, kojima svi krajnji korisnici imaju pristup, po

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

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



pristupačnoj cijeni, u kontekstu specifičnih uvjeta na nacionalnoj razini, bez narušavanja tržišnog natjecanja. Ova Direktiva također utvrđuje obveze u vezi s pružanjem određenih obveznih usluga, poput pružanja usluge iznajmljenih vodova u maloprodaji.

## 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;
- (b) „javna telefonska mreža” znači elektronička komunikacijska mreža koja se koristi za pružanje javno dostupnih telefonskih usluga; ona podržava prijenos govorne komunikacije između krajnjih točaka mreže, ali isto tako i drugih oblika komunikacije, poput faksimila i podataka;
- (c) „javno dostupna telefonska usluga” znači usluga koja je dostupna javnosti koja omogućuje uspostavu i primanje unutarnjih i međunarodnih poziva, kao i za pristup hitnim službama putem broja ili brojeva u nacionalnom ili međunarodnom planu numeriranja, te k tomu može, tamo gdje je to prikladno, uključiti jednu ili više sljedećih usluga: uslugu službe za korisnike, službu davanja obavijesti o brojevima pretplatnika, telefonske imenike, osiguravanje javnih telefonskih govornica, pružanje usluga po posebnim uvjetima, osiguravanje posebne opreme za potrošače s invaliditetom odnosno potrošače s posebnim socijalnim potrebama i/ili pružanje usluga neovisno o zemljopisnoj lokaciji;
- (d) „zemljopisni broj” znači broj iz nacionalnog plana numeriranja kod kojega dio njegove brojčane strukture sadrži zemljopisnu oznaku koja se koristi za usmjeravanje poziva na fizičku lokaciju priključne točke mreže (NTP);
- (e) „priključna točka mreže” (NTP) znači fizičku točku na kojoj pretplatnik dobiva pristup javnoj komunikacijskoj mreži; u slučaju da mreže uključuju skretanje odnosno preusmjerenje poziva, NTP se identificira putem specifične mrežne adrese, koja može biti povezana s pretplatnikovim brojem ili imenom;
- (f) „nezemljopisni broj” znači broj iz nacionalnog plana numeriranja koji nije zemljopisni broj. On uključuje, između ostalog, brojeve u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj

mreži, brojeve za usluge besplatnog poziva i brojeve za usluge s posebnom tarifom.

## 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.

## Članak 4.

### Pravo na pristup mreži na fiksnoj lokaciji

1. Države članice osiguravaju da sve razumne zahtjeve za priključak na javnu telefonsku mrežu na fiksnoj lokaciji i za pristup javno dostupnim telefonskim uslugama na fiksnoj lokaciji prihvati najmanje jedno poduzeće.

2. Pruženi priključak mora omogućiti krajnjim korisnicima slanje i primanje lokalnih, unutarnjih i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i telekomunikacijski prijenos podataka, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku izvedivost.

## 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.

2. Telefonski imenici iz stavka 1. uključuju sve pretplatnike javno dostupnih telefonskih usluga, prema odredbama članka 11. Direktive 97/66/EZ.

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.

##### Javne telefonske govornice

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu nametnuti obveze poduzećima kako bi se osiguralo pružanje usluge javnih telefonskih govornica u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika u smislu zemljopisne pokrivenosti, broja telefonskih uređaja, pristupačnosti takvih telefonskih uređaja korisnicima s invaliditetom te kakvoće usluga.

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.

#### Članak 7.

##### Posebne mjere za korisnike s invaliditetom

1. Države članice poduzimaju, tamo gdje je to prikladno, posebne mjere za korisnike s invaliditetom kako bi im se osigurao pristup i dostupnost javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti o brojevima pretplatnika i telefonskim imenicima, ekvivalentan onome koji uživaju ostali krajnji korisnici.

2. Države članice mogu poduzeti posebne mjere, u kontekstu uvjeta na nacionalnoj razini, kojima će osigurati da krajnji korisnici s invaliditetom također mogu koristiti prednosti izbora poduzeća i davatelja usluga koje su na raspolaganju većini krajnjih korisnika.

#### 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.

#### Članak 9.

##### Pristupačnost tarifa

1. Državna regulatorna tijela nadziru razvoj i razinu malo-prodajnih tarifa usluga određenih člancima 4., 5., 6. i 7. kao usluga koje potpadaju pod obveze pružanja univerzalne usluge te koje pružaju određena poduzeća, posebno u odnosu na nacionalne potrošačke cijene i prihod.

2. Države članice mogu, u kontekstu uvjeta na nacionalnoj razini, zahtijevati da određena poduzeća pružaju potrošačima tarifne opcije ili pakete koji odstupaju od onih koji se pružaju pod uobičajenim tržišnim uvjetima, posebno kako bi osiguralo da se osobama nižih primanja, ili onima s posebnim socijalnim potrebama, ne sprečava pristup ili korištenje javno dostupnih telefonskih usluga.

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 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 obvezan 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 članaka 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.

4. Državna regulatorna tijela trebaju moći odrediti ciljeve uspješnosti za ona poduzeća s obvezama pružanja univerzalne usluge, barem prema članku 4. Pri tomu, državna regulatorna tijela uzet će u obzir mišljenja zainteresiranih strana, posebno onih iz članka 33.

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,

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

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.

#### 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.

#### REGULATORNE KONTROLE PODUZEĆA SA ZNATNIJOM TRŽIŠNOM SNAGOM NA ODREĐENIM TRŽIŠTIMA

#### Članak 16.

#### Preispitivanje obveza

1. Države članice zadržavaju sve obveze koje se odnose na:

- (a) maloprodajne tarife pružanja pristupa i uporabe javne telefonske mreže, nametnute člankom 17. Direktive 98/10/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 1998. o primjeni otvorenog pristupa mreži na govornu telefoniju i o univerzalnoj usluzi za telekomunikacije u okružju tržišnog natjecanja <sup>(1)</sup>;

- (b) odabir ili predodabir operatora, nametnut Direktivom 97/33/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 30. lipnja 1997. o međusobnom povezivanju u telekomunikacijama

<sup>(1)</sup> SL L 101, 1.4.1998., str. 24.



u pogledu osiguranja univerzalne usluge i interoperabilnosti putem primjene načela Otvorenog pristupa mreži (ONP) <sup>(1)</sup>;

- (c) iznajmljene vodove, nametnute člancima 3., 4., 6., 7., 8. i 10. Direktive 92/44/EEZ,

sve dok se ne provede revizija te donese odluka u skladu s postupkom opisanim u stavku 3. ovog članka.

2. Komisija u uvodnoj preporuci za određeni proizvod i tržište usluga označuje relevantna tržišta za obveze koje se odnose na maloprodajna tržišta te donosi odluku o utvrđivanju transnacionalnih tržišta, u skladu s člankom 15. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

3. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela provedu analizu tržišta u skladu s postupkom navedenim u članku 16. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), čim je prije moguće nakon stupanja na snagu ove Direktive, te periodično nakon toga, s ciljem utvrđivanja hoće li zadržati, izmijeniti ili povući obveze koje se odnose na maloprodajna tržišta. Poduzete mjere podložne su postupku iz članka 7. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

#### Članak 17.

##### Regulatorne kontrole maloprodajnih usluga

1. Države članice osiguravaju sljedeće:
- (a) tamo gdje državno regulatorno tijelo utvrdi, kao rezultat analize tržišta provedene u skladu s člankom 16. stavkom 3., kako na određenom maloprodajnom tržištu, utvrđenom u skladu s člankom 15. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), nema djelotvornoga tržišnog natjecanja; te
- (b) tamo gdje državno regulatorno tijelo zaključi kako obveze koje proizlaze iz Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu), odnosno članka 19. ove Direktive ne bi imale za posljedicu ostvarivanje ciljeva određenih člankom 8. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva),

državna regulatorna tijela nameću odgovarajuće regulatorne obveze poduzećima za koja je utvrđeno da imaju znatniju tržišnu snagu na određenom maloprodajnom tržištu, u skladu s člankom 14. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

2. Obveze utvrđene prema stavku 1. zasnivaju se na prirodni 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.

3. Državna regulatorna tijela pružaju podatke Komisiji, na njezin zahtjev, u vezi s primijenjenim kontrolama maloprodajnih cijena te, tamo gdje je to potrebno, podatke o sustavima izračunavanja troškova koje koriste dotična poduzeća.

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.

#### Članak 18.

##### Regulatorne kontrole minimalne ponude iznajmljenih vodova

1. U slučaju kada, kao rezultat analize tržišta provedene u skladu s člankom 16. stavkom 3., državno regulatorno tijelo utvrdi kako na tržištu pružanja dijela odnosno cijele minimalne ponude iznajmljenih vodova ne postoji djelotvorno tržišno natjecanje, ono određuje poduzeća sa znatnijom tržišnom snagom koja će pružati te specifične elemente minimalne ponude usluge iznajmljenih vodova na cijelom, odnosno dijelu svog državnog područja, u skladu s člankom 14. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva). Državno regulatorno tijelo nameće obveze u vezi s pružanjem minimalne ponude iznajmljenih vodova, kao što je utvrđeno popisom normi objavljenom u *Službenom listu Europskih zajednica* u skladu s člankom 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva) te u skladu s uvjetima za pružanje takvih usluga navedenima u

<sup>(1)</sup> SL L 199, 26.7.1997., str. 32. Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 98/61/EZ (SL L 268, 3.10.1998., str. 37.).

Prilogu VII. ovoj Direktivi, takvim poduzećima u odnosu na ta specifična tržišta iznajmljenih vodova.

2. U slučaju kada, kao rezultat analize tržišta provedene u skladu s člankom 16. stavkom 3., državno regulatorno tijelo utvrdi kako na relevantnom tržištu pružanja minimalne ponude iznajmljenih vodova postoji djelotvorno tržišno natjecanje, ono povlači obveze iz stavka 1. u vezi s ovim specifičnim tržištem iznajmljenih vodova.

3. Minimalna ponuda iznajmljenih vodova s ujednačenim tehničkim značajkama te pripadajuće norme, objavljuju se u Službenom listu Europskih zajednica kao dio popisa normi iz članka 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva). Komisija može donijeti izmjene potrebne za prilagodbu minimalne ponude iznajmljenih vodova novom tehnološkom razvitku i promjenama u zahtjevima tržišta, uključujući moguće brisanje pojedinih vrsta iznajmljenih vodova iz minimalne ponude, djelujući u skladu s postupkom iz članka 37. stavkom 2. ove Direktive.

#### Članak 19.

##### Odabir i predodabir operatora

1. Državna regulatorna tijela zahtijevaju od poduzeća, koja su utvrđena kao ona sa znatnijom tržišnom snagom u pružanju povezivanja i uporabe javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji u skladu s člankom 16. stavkom 3., da omogućće svojim pretplatnicima pristup uslugama bilo kojeg međusobno povezanog davatelja javno dostupnih telefonskih usluga:

- (a) za svaki poziv, biranjem predbroja za odabir operatora; te
- (b) putem predodabira, s mogućnošću premošćivanja bilo kojega predodabira za svaki poziv biranjem koda za odabir operatora.

2. Zahtjevi korisnika da se gore navedene mogućnosti primjenjuju na drugim mrežama ili na druge načine, procjenjuje se u skladu s postupkom analize tržišta utvrđenim u članku 16. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva) te se provodi u skladu s člankom 12. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu).

3. Državna regulatorna tijela osiguravaju da određivanje cijene pristupa i međusobnog povezivanja u vezi s pružanjem mogućnosti iz stavka 1. bude ekonomično te da izravni troškovi pretplatnika, ako ih bude, neće negativno utjecati na uporabu dotičnih mogućnosti.

#### POGLAVLJE IV.

##### INTERESI I PRAVA KRAJNJIH KORISNIKA

#### Članak 20.

##### Ugovori

1. Stavci 2., 3. i 4. primjenjuju se ne dovodeći u pitanje propise Zajednice o zaštiti potrošača, posebno Direktive 97/7/EZ i 93/13/EZ, kao i nacionalne propise u skladu s pravom Zajednice.

2. Države članice osiguravaju da, prilikom stupanja u pretplatnički odnos za korištenje usluga kojima se pruža priključak i/ili pristup javnoj telefonskoj mreži, potrošači imaju pravo sklopiti ugovor s poduzećem ili poduzećima koji pružaju takve usluge. U ugovoru se barem utvrđuju:

- (a) identitet i adresa davatelja usluga;
- (b) usluge koje se pružaju, razinu kakvoće usluge koja se pruža, kao i vrijeme uspostave priključka;
- (c) vrste usluga održavanja koje se nude;
- (d) detalji o cijenama i tarifama kao i o načinima na koje se mogu dobiti ažurirani podaci o svim tarifama koje se primjenjuju kao i o troškovima održavanja;
- (e) trajanje ugovora, uvjete obnavljanja te otkazivanja usluga i ugovora;
- (f) svaka naknada i odredbe o povratu sredstava koje se primjenjuju ako nisu zadovoljene razine kakvoće usluge iz ugovora; te
- (g) način pokretanja postupaka za rješavanje sporova u skladu s člankom 34.

Države članice mogu proširiti primjenu gore navedenih obveza kako bi uključile i ostale krajnje korisnike.

3. Podaci iz stavka 2. također se uključuju u takve ugovore u slučaju kada se ugovori sklapaju između potrošača i onih pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga koji ne pružaju priključak i/ili pristup javnoj telefonskoj mreži. Države članice mogu proširiti primjenu gore navedene obveze kako bi uključile i ostale krajnje korisnike.

4. Pretplatnici imaju pravo raskinuti ugovore koje su sklopili, bez naknade, nakon primitka obavijesti o predloženim izmjenama ugovornih uvjeta. Pretplatnicima se unaprijed daje odgovarajuća obavijest, u roku ne kraćem od mjesec dana, o bilo

kakvim izmjenama te ih se u isto vrijeme obavješćuje o njihovom pravu na raskid ugovora bez naknade, ako ne prihvaćaju nove uvjete.

#### Članak 21.

### Transparentnost i objavljivanje podataka

1. Države članice osiguravaju krajnjim korisnicima i potrošačima dostupnost transparentnih i ažuriranih podataka o cijenama i tarifama koje se primjenjuju te o standardnim uvjetima u vezi s pristupom i korištenjem javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s odredbama Priloga II.

2. Državna regulatorna tijela potiču pružanje podataka kako bi se omogućilo krajnjim korisnicima, koliko je to potrebno, i potrošačima da naprave neovisnu ocjenu troška alternativnih mogućnosti uporabe, npr. putem interaktivnih vodiča.

#### Članak 22.

### Kakvoća usluge

1. Države članice osiguravaju mogućnost da državna regulatorna tijela, nakon što su uzela u obzir mišljenja zainteresiranih strana, zahtijevaju od poduzeća koja pružaju javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge objavljivanje usporedivih, odgovarajućih i ažuriranih podataka krajnjim korisnicima u vezi kakvoće usluge koja im je pružena. Dotični podaci također se, prije njihova objavljivanja, dostavljaju državnom regulatornom tijelu, na njegov zahtjev.

2. Državna regulatorna tijela mogu odrediti, između ostalog, mjerenje pokazatelja kakvoće usluge, te potom sadržaj, oblik i način podataka koji će biti objavljeni, kako bi osigurala da krajnji korisnici imaju pristup sveobuhvatnim, usporedivim i za korisnike razumljivim podacima. Pokazatelji, definicije i metode mjerenja navedene u Prilogu III. mogu se koristiti tamo gdje je to prikladno.

#### Članak 23.

### Cjelovitost mreže

Države članice poduzimaju sve potrebne korake kako bi osigurale cjelovitost javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji te, u slučaju pada mreže uzrokovanoga katastrofom ili u slučaju više sile, dostupnost javne telefonske mreže i javno dostupnih telefonskih usluga na fiksnim lokacijama. Države članice osiguravaju poduzimanje svih razumnih koraka od strane poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge kako bi osigurala neprekinut pristup uslugama za hitne slučajeve.

#### 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.

### Usluge službe za korisnike i službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika

1. Države članice osiguravaju da pretplatnici javno dostupnih telefonskih usluga imaju pravo biti upisani u javno dostupan telefonski imenik iz članka 5. stavka 1. točke (a).

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 poštene, objektivni, ekonomični i nediskriminirajući, sve s ciljem pružanja javno dostupnih usluga službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika i telefonskih imenika.

3. Države članice osiguravaju da svi krajnji korisnici, koji imaju priključak na javnu telefonsku mrežu, mogu pristupiti uslugama službe za korisnike i uslugama službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u skladu s člankom 5. stavkom 1. točkom (b).

4. Države članice ne zadržavaju bilo kakva zakonska ograničenja koja sprečavaju krajnje korisnike u jednoj državi članici da imaju izravan pristup uslugama službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika u drugoj državi članici.

5. Stavci 1., 2., 3. i 4. primjenjuju se u skladu sa zahtjevima zakonodavstva Zajednice o zaštiti osobnih podataka i privatnosti te, posebno, članka 11. Direktive 97/66/EZ.

#### Članak 26.

### Jedinstveni europski broj za hitne službe

1. Države članice osiguravaju da, pored svih drugih nacionalnih brojeva za hitne slučajeve koje određuju državna regulatorna tijela, svi krajnji korisnici javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući korisnike javnih telefonskih govornica, imaju mogućnost besplatno nazivati hitne usluge, koristeći jedinstveni europski broj za hitne službe – 112.

2. Države članice osiguravaju da se na pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe, 112, odgovara na prikladan način te da se prema njima postupa na način koji najviše odgovara nacionalnoj organizaciji sustava hitnih usluga, te u okviru tehnoloških mogućnosti mreža.

3. Za sve pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe, 112, države članice osiguravaju da poduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama čine dostupnima podatke o mjestu s kojega je poziv upućen tijelima koja postupaju prema hitnim pozivima do one mjere koja je tehnički izvediva.

4. Države članice osiguravaju odgovarajući način obavješćivanja građana o postojanju i uporabi jedinstvenoga europskog broja za hitne službe – 112.

#### Članak 27.

##### Europski telefonski pristupni kod

1. Države članice osiguravaju da kod 00 bude standardni međunarodni pristupni kod. Mogu se utvrditi posebna rješenja uspostave poziva između susjednih prekograničnih područja između država članica ili nastaviti već postojeća. Krajnji korisnici javno dostupnih telefonskih usluga na dotičnim lokacijama u potpunosti su obavješteni o takvim rješenjima.

2. Države članice osiguravaju da sva poduzeća, koja upravljaju javnim telefonskim mrežama, odgovaraju na sve pozive upućene u Europski telefonski brojevni prostor, ne dovodeći u pitanje potrebu poduzeća koje upravlja javnom telefonskom mrežom da nadoknadi trošak prijenosa poziva svojom mrežom.

#### Članak 28.

##### Nezemljopisni brojevi

Države članice osiguravaju mogućnost pristupa krajnjih korisnika iz drugih država članica nezemljopisnim brojevima na svom državnom području gdje god je to tehnički i gospodarski izvedivo, osim u slučaju kada je pozvani pretplatnik odabrao, iz tržišnih razloga, ograničiti pristup pozivateljima koji se nalaze na određenim zemljopisnim područjima.

#### Članak 29.

##### Pružanje dodatnih pogodnosti

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela budu u mogućnosti zahtijevati od svih poduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama da učine dostupnima krajnjim korisnicima pogodnosti navedene u Prilogu I. dijelu B, ovisno o tehničkoj izvedivosti i gospodarskoj održivosti.

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

3. Ne dovodeći u pitanje članak 10. stavak 2., države članice mogu nametnuti obveze iz Priloga I. dijela A točke (e), koje se odnose na isključivanje kao opći uvjet za sva poduzeća.

#### Članak 30.

##### Prenosivost broja

1. Države članice osiguravaju da svi pretplatnici javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući usluge u pokretnoj mreži, koji to zatraže, mogu zadržati svoj(e) broj(eve) neovisno o poduzeću koje pruža tu uslugu:

(a) u slučaju zemljopisnih brojeva, na određenoj lokaciji; te

(b) u slučaju nezemljopisnih brojeva, na bilo kojoj lokaciji.

Ovaj se stavak ne primjenjuje na prijenos brojeva između mreža koje pružaju usluge na fiksnoj lokaciji i pokretnih mreža.

2. Državna regulatorna tijela osiguravaju da određivanje cijene međusobnog povezivanja povezano s pružanjem usluge prenosivosti broja bude ekonomično te da izravni troškovi pretplatnika, ako ih bude, ne utječu negativno na uporabu dotičnih mogućnosti.

3. Državna regulatorna tijela neće nametati maloprodajne tarife za prijenos brojeva na način koji bi narušavao tržišno natjecanje, kao npr. određivanjem posebnih ili zajedničkih maloprodajnih tarifa.

#### Članak 31.

##### Obveze prijenosa

1. Države članice mogu nametnuti razumne obveze za prijenos točno određenih kanala i usluga radijskog i televizijskog emitiranja poduzećima pod svojom nadležnošću koja pružaju elektroničke komunikacijske mreže koje se rabe za distribuciju radijskog i televizijskog emitiranja javnosti tamo gdje značajan broj krajnjih korisnika takvih mreža koristi njih kao svoj glavni način prijama radijskog i televizijskog emitiranja. Takve se obveze uvode samo tamo gdje su potrebne kako bi se ispunili jasno utvrđeni ciljevi od općeg interesa te moraju biti razmjerne i transparentne. Dotične obveze podložne su periodičnom preispitivanju.

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 poduzećima koji pružaju elektroničke komunikacijske mreže. U slučajevima kada pružaju naknadu, države članice osiguravaju njezinu primjenu na razmjern 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.

#### Članak 33.

#### Savjetovanje sa zainteresiranim strankama

1. Države članice osiguravaju, tamo gdje je to potrebno, da državna regulatorna tijela uzmu u obzir mišljenje krajnjih korisnika i potrošača (uključujući posebno korisnike s invaliditetom), proizvođače, poduzeća koja pružaju elektroničke komunikacijske mreže i/ili usluge, o pitanjima koja se tiču svih prava krajnjih korisnika i potrošača, a koja se odnose na javno dostupne elektroničke komunikacijske usluge, posebno tamo gdje imaju znatniji utjecaj na tržištu.

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.

#### Članak 34.

#### Izvansudsko rješavanje sporova

1. Države članice osiguravaju mogućnost transparentnih, jednostavnih i ekonomičnih izvansudskih postupaka za rješavanje neriješenih sporova koji uključuju potrošače, a koji su u vezi s pitanjima obuhvaćenima ovom Direktivom. Države članice donose mjere kojima osiguravaju da takvi postupci

omoguće rješavanje sporova na pošten i brz način te mogu, tamo gdje je to opravdano, donose sustav naknade troškova i/ili nadoknade. Države članice mogu proširiti ove obveze na sporove koji uključuju ostale krajnje korisnike.

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.

#### Članak 35.

#### Tehnička prilagodba

Djelujući u skladu s postupkom iz članka 37. stavka 2., Komisija donosi izmjene potrebne radi prilagodbe priloga I., II., III., VI. i VII. tehnološkom napretku odnosno promjenama u potražnji na tržištu.

#### 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.

2. Za potrebe ove Direktive, državna regulatorna tijela obavješćuju Komisiju o imenima operatora za koje se smatra kako posjeduju znatniju tržišnu snagu, kao i o obvezama koje su im nametnute prema ovoj Direktivi. Komisija se bez odlaganja obavješćuje o bilo kakvim promjenama koje utječu na obveze nametnute poduzećima, odnosno o poduzećima na koje utječu odredbe ove Direktive.

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.

#### Članak 37.

##### Odbor

1. Komisiji pomaže Odbor za komunikacije, osnovan člankom 22. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

2. Prilikom upućivanja na ovaj stavak, primjenjuju se članci 5. i 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.

Vremensko razdoblje utvrđeno člankom 5. stavkom 6. Odluke 1999/468/EZ je tri mjeseca.

3. Odbor donosi svoj poslovnik.

#### 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.

Sastavljeno u Bruxellesu 7. ožujka 2002.

*Za Europski parlament*

*Predsjednik*

P. COX

*Za Vijeće*

*Predsjednik*

J. C. APARICIO

## PRILOG I.

**OPIS POGODNOSTI I USLUGA IZ ČLANKA 10. (KONTROLA TROŠKOVA) I ČLANKA 29. (DODATNE POGODNOSTI)****Dio A: Pogodnosti i usluge iz članka 10.****(a) Raščlanjeni obračun po stavkama**

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela, podložno zahtjevima iz relevantnog zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, mogu utvrditi osnovnu razinu ispisa računa koje korisnicima pružaju određena poduzeća (kao što je određeno člankom 8.), bez naknade, kako bi bili u mogućnosti:

- i. omogućiti provjeru i kontrolu troškova nastalih uporabom javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji i/ili s njom povezanih javno dostupnih telefonskih usluga; te
- ii. na odgovarajući način pratiti njihovo korištenje i troškove te time provoditi razuman stupanj kontrole nad računima.

Tamo gdje je to prikladno, pretplatnicima se mogu ponuditi i dodatne razine detalja po razumnim tarifama, odnosno besplatno.

Besplatni pozivi za pretplatnike, uključujući pozive na brojeve za pomoć, ne trebaju se navoditi u ispisu računa pretplatnika.

**(b) Besplatna zabrana određenih vrsta odlaznih poziva**

Drugim riječima, mogućnost putem koje pretplatnik može, putem zahtjeva upućenog davatelju telefonske usluge, besplatno zabraniti vrste odlaznih poziva odnosno pozive na određene vrste brojeva.

**(c) Sustavi plaćanja unaprijed**

Države članice trebaju osigurati da državna regulatorna tijela mogu zahtijevati od odabranih poduzeća pružanje mogućnosti potrošačima za plaćanje pristupa javnoj telefonskoj mreži i uporabe javno dostupnih telefonskih usluga unaprijed.

**(d) Obročno plaćanje naknada za priključenje**

Države članice trebaju osigurati da državna regulatorna tijela mogu zahtijevati od odabranih poduzeća da omoguće potrošačima plaćanje priključka na javnu telefonsku mrežu na temelju obročne otplate kroz određeno vrijeme.

**(e) Neplaćanje računa**

Države članice trebaju dopustiti posebne mjere, koje trebaju biti razmjerne, nediskriminirajuće i objavljene, radi neplaćanja telefonskih računa za uporabu javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji. Te mjere trebaju osigurati davanje primjerene prethodne opomene pretplatniku u slučaju da je posljedica bilo kakav prekid usluge ili isključenje. Izuzev u slučajevima prijave, opetovanog kašnjenja pri plaćanju ili neplaćanja, ovim se mjerama osigurava, u onoj mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, da se bilo kakav prekid usluge ograniči na dotičnu uslugu. Do isključenja zbog neplaćanja računa treba doći tek nakon što je pretplatniku upućena pravovremena opomena. Države članice mogu omogućiti razdoblje pružanja ograničene usluge prije potpunog isključenja, tijekom kojega razdoblja su dozvoljeni samo oni pozivi koji pretplatnika neće ništa koštati (npr. pozivi na broj 112).

**Dio B: Popis pogodnosti iz članka 29.****(a) Tonsko biranje ili DTMF (dvotonska višefrekvencijska funkcionalnost)**

Drugim riječima, javna telefonska mreža podržava uporabu DTMF tonova utvrđenih u ETSI ETR 207 za signalizaciju s jednog kraja mreže na drugi i unutar države članice i između država članica.

(b) *Mogućnost prikaza broja pozivatelja*

Drugim riječima, broj pozivatelja prikazuje se pozvanome prije nego što se uspostavi poziv.

Ova pogodnost treba se pružati u skladu s relevantnim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, posebno Direktivom 97/66/EZ.

U mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, operatori trebaju staviti na raspolaganje podatke i signale kojima će olakšati pružanje mogućnosti prikaza broja pozivatelja i tonskog biranja preko granica države članice.

---



## PRILOG II.

**PODACI KOJE TREBA OBJAVITI U SKLADU S ČLANKOM 21.  
(TRANSPARENTNOST I OBJAVLJIVANJE PODATAKA)**

Državno regulatorno tijelo odgovorno je za osiguravanje objavljivanja podataka iz ovog Priloga u skladu s člankom 21. Državno regulatorno tijelo donosi odluku o tome koje podatke objavljuju poduzeća koja pružaju usluge javnih telefonskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga, te koje podatke objavljuje samo državno regulatorno tijelo, kako bi potrošači bili dobro upućeni pri izboru.

## 1. Naziv(i) i adresa(-e) poduzeća

Drugim riječima, nazivi i adrese glavnih ureda poduzeća koja pružaju usluge javnih telefonskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga.

## 2. Ponuđene javno dostupne telefonske usluge

## 2.1. Opseg javno dostupne telefonske usluge

Opis ponuđenih javno dostupnih telefonskih usluga, kojim se naznačuje što je uključeno u trošak pretplate kao i periodični troškovi iznajmljivanja (npr. usluge operatora, telefonski imenici, službe davanja obavijesti o brojevima pretplatnika, zabrana određenih vrsta odlaznih poziva, detaljan ispis računa, održavanje itd.).

## 2.2. Standardne tarife koje pokrivaju pristup, sve vrste pristojbi za korištenje, održavanje te koje uključuju detalje o standardnim popustima koji se primjenjuju te o posebnim i ciljanim tarifnim programima.

## 2.3. Politika nadoknade/povrata sredstava, uključujući specifične detalje svih programa nadoknade/povrata sredstava koji se nude.

## 2.4. Vrste usluga održavanja koje se nude.

## 2.5. Standardni uvjeti iz ugovora, uključujući bilo koje najmanje razdoblje na koje se ugovor sklapa, ako je relevantno.

## 3. Mehanizmi rješavanja sporova, uključujući one koje osmisli samo poduzeće.

## 4. Podaci o pravima u vezi s univerzalnom uslugom, uključujući pogodnosti i usluge navedene u Prilogu I.

---

## PRILOG III.

## POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGE

## Pokazatelji vremena isporuke i kakvoće usluge, definicije i metode mjerenja iz članka 11. i 22.

Pokazatelj <sup>(1)</sup>	Definicija	Mjerna metoda
Vrijeme uspostave usluge	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Učestalost kvarova po pristupnomvodu	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme uklanjanja kvara	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Učestalost neostvarenih poziva <sup>(2)</sup>	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme uspostave poziva <sup>(2)</sup>	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme odgovora osobe operatera	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Udjel javnih telefonskih govornica u radu	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene usluge	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

<sup>(1)</sup> Pokazatelji trebaju omogućiti analizu izvedbe na područnoj (regionalnoj) razini (npr. ne ispod Razine 2. u Nomenklaturi teritorijalnih jedinica za statistiku (NUTS) koju je uspostavio Eurostat).

<sup>(2)</sup> Države članice mogu odlučiti ne zahtijevati čuvanje ažuriranih podataka o izvedbi ova dva pokazatelja ako postoje dokazi koji pokazuju kako je izvedba na ova dva područja zadovoljavajuća.

Napomena: Broj verzije ETSI EG 201 769-1 je 1.1.1 (Travanj 2000.).

## PRILOG IV.

**IZRAČUN NETO TROŠKA OBEVEZA 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 objektivna, transparentna, nediskriminirajuća i razmjerna načina. 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 koriste 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 POTROŠAČA IZ ČLANKA 24.**1. *Uobičajeni algoritam za kodiranje i slobodan prijam*

Sva oprema za potrošače namijenjena prijemu digitalnih televizijskih signala, koja se koristi za prodaju, iznajmljivanje ili je na drugi način dostupna unutar Zajednice, koja je sposobna dekodirati digitalne televizijske signale, treba imati sposobnost:

- omogućiti dekodiranje takvih signala prema zajedničkom europskom algoritmu za kodiranje kojim upravlja priznata europska normirna organizacija, u ovome trenutku to je ETSI,
- prikazivati signale koji su na jasan način preneseni pod uvjetom da, u slučaju iznajmljivanja takve opreme, najomprimac postupa u skladu s relevantnim ugovorom o najmu.

2. *Interoperabilnost analognih i digitalnih televizijskih uređaja*

Svaki analogni televizijski uređaj s integralnim ekranom vidljive dijagonale veće od 42 cm, koji je stavljen na tržište s ciljem prodaje odnosno iznajmljivanja unutar Zajednice, treba biti opremljen s najmanje jednom utičnicom otvorenoga sučelja, koju je normirala priznata europska normirna organizacija, primjerice kao što je dano u normi CENELEC EN 50 049-1:1997 i kao takva dozvoljava jednostavne priključke perifernih jedinica, posebno dodatnih dekodera i digitalnih prijarnika.

Svaki digitalni televizijski uređaj s integralnim ekranom vidljive dijagonale veće od 30 cm, koji je stavljen na tržište s ciljem prodaje odnosno iznajmljivanja unutar Zajednice, treba biti opremljen s najmanje jednom utičnicom otvorenog sučelja (bilo normiran, odnosno usklađenom s normom koju je usvojila priznata europska normirna organizacija, odnosno usklađen sa industrijski prihvaćenom specifikacijom), drugim riječima, sa uobičajenim DVB priključkom za sučelje, koji omogućuje jednostavan priključak perifernih jedinica te je u mogućnosti propustiti sve elemente digitalnog televizijskog signala, uključujući podatke u vezi s interaktivnim uslugama te uslugama uvjetnog pristupa.

---



## PRILOG VII.

## UVJETI MINIMALNE PONUDE IZNAJMLJENIH VODOVA IZ ČLANKA 18.

*Napomena:* U skladu s postupkom iz članka 18., odredba o minimalnoj ponudi iznajmljenih vodova, prema uvjetima utvrđenima Direktivom 92/44/EZ, važiti će sve do trenutka kad državno regulatorno tijelo odluči kako postoji djelotvorno tržišno natjecanje na relevantnom tržištu iznajmljenih vodova.

Državna regulatorna tijela trebaju osigurati da pružanje minimalne ponude iznajmljenih vodova iz članka 18. slijedi osnovna načela nediskriminacije, ekonomičnosti i transparentnosti.

1. *Nediskriminacija*

Državna regulatorna tijela trebaju osigurati da se organizacije utvrđene kao one koje imaju znatniju tržišnu snagu prema članku 18. stavku 1. pridržavaju načela nediskriminacije prigodom pružanja usluge iznajmljenih vodova iz članka 18. Te organizacije trebaju primjenjivati usporedive uvjete u usporedivim okolnostima na organizacije koje pružaju usporedive usluge, te trebaju pružiti uslugu iznajmljenih vodova drugima, pod jednakim uvjetima, te jednake kakvoće, kao što je ona koju pružaju za svoje vlastite usluge ili usluge svojim podružnicama ili partnerima, tamo gdje je to potrebno.

2. *Troškovna usmjerenost*

Državna regulatorna tijela trebaju, tamo gdje je to prikladno, osigurati da tarife za iznajmljene vodove iz članka 18. slijede osnovna načela troškovne usmjerenosti.

U tu svrhu državna regulatorna tijela osiguravaju da poduzeća, koja su prepoznata kao ona koja imaju znatniju tržišnu snagu prema članku 18. stavku 1. formuliraju i stave u praksu prikladan sustav praćenja troškova.

Državna regulatorna tijela trebaju imati na raspolaganju, uz odgovarajuću razinu detalja, podatke o sustavima praćenja troškova koji primjenjuju takva poduzeća. Ona dostavljaju ove podatke Komisiji na njezin zahtjev.

3. *Transparentnost*

Državna regulatorna tijela osiguravaju objavljivanje dolje navedenih podataka u vezi s minimalnom ponudom iznajmljenih vodova iz članka 18., u obliku koji je lako dostupan.

3.1. Tehničke karakteristike, uključujući fizičke i električne karakteristike, kao i detaljne tehničke i izvedbene specifikacije koje se primjenjuju na priključnu točku mreže.

3.2. Tarife, uključujući troškove priključenja, povremene troškove iznajmljivanja te druge troškove. Tamo gdje se tarife razlikuju, to se mora navesti.

Kada u odgovoru na pojedinačni zahtjev organizacija prepoznata kao ona koja posjeduje znatniju tržišnu snagu prema članku 18. stavku 1. smatra nerazumnim pružiti uslugu iznajmljenih vodova u minimalnoj ponudi prema svojim objavljenim tarifama i uvjetima dostave, ona mora zatražiti suglasnost od državnog regulatornog tijela, kako bi u dotičnom slučaju izmijenila te uvjete.

3.3. Uvjeti isporuke, uključujući najmanje sljedeće elemente:

— podatke u vezi s postupkom naručivanja,

— uobičajeno razdoblje isporuke, koje predstavlja razdoblje u kojemu je 95 % svih iznajmljenih vodova iste vrste priključeno potrošačima, računajući od dana kada je korisnik postavio jasan zahtjev za iznajmljeni vod.

Ovo će se razdoblje odrediti na temelju stvarnog razdoblja isporuke iznajmljenih vodova tijekom nedavnog vremenskog intervala razumnog trajanja. Izračun ne smije uključivati slučajeve u kojima su korisnici zahtijevali kasnija razdoblja isporuke,

- ugovorno razdoblje koje uključuje razdoblje koje je općenito navedeno u ugovoru te najmanje ugovorno razdoblje koje korisnik mora prihvatiti,
- uobičajeno vrijeme potrebno za popravak, a to je vrijeme između trenutka kada je poruka o grešci proslijeđena odgovornom odjelu u poduzeću koje je prepoznato kao ono koje ima znatniju tržišnu snagu prema članku 18. stavku 1., i trenutka u kojemu je ponovno uspostavljeno 80 % svih iznajmljenih vodova iste vrste te, u odgovarajućim slučajevima, trenutka kada su korisnici obaviješteni o tome da su iznajmljeni vodovi ponovno operativni. U slučajevima gdje se nude različite klase kakvoće popravka za istu vrstu iznajmljenih vodova, objavljuju se različita uobičajena vremena za popravak,
- bilo kakav postupak povrata novca.

Uz to, tamo gdje država članica smatra kako ostvarena razina izvedbe pružanja minimalne ponude iznajmljenih vodova ne zadovoljava potrebe korisnika, ona može odrediti prikladne ciljeve za gore navedene uvjete isporuke.

---