

DIRETTIVA 95/62/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 13 dicembre 1995

sull'applicazione del regime di fornitura di una rete aperta (ONP) alla telefonia vocale

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO
DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 100 A,

vista la proposta della Commissione ⁽¹⁾,

visto il parere del Comitato economico e sociale ⁽²⁾,

deliberando conformemente alla procedura di cui all'articolo 189 B del trattato ⁽³⁾,

- (1) considerando che la direttiva 90/387/CEE del Consiglio, del 28 giugno 1990, sull'istituzione del mercato interno per i servizi di telecomunicazione mediante la realizzazione della fornitura di una rete aperta di telecomunicazioni ⁽⁴⁾, dispone tra l'altro l'adozione di una direttiva specifica per la creazione di condizioni di fornitura della rete aperta per il servizio di telefonia vocale;
- (2) considerando che, a norma della suddetta direttiva, il regime di fornitura di una rete aperta (ONP) si applica alle reti pubbliche di telecomunicazione e, se del caso, ai servizi pubblici di telecomunicazione; che, quindi, l'applicazione dell'ONP al servizio di telefonia vocale deve comprendere anche l'applicazione dell'ONP alla rete su cui viene fornito il servizio di telefonia vocale;
- (3) considerando che le condizioni dell'ONP per l'accesso alle reti e ai servizi di telefonia pubblici fissi e l'impiego degli stessi debbono essere applicate a tutte le tecnologie di rete attualmente in uso negli Stati membri, comprese le reti telefoniche analogiche, le reti numeriche e la rete digitale di servizi integrati (Integrated Service Data Network — ISDN);
- (4) considerando che la presente direttiva non si applica ai servizi di telefonia mobile; che si applica invece all'impiego delle reti telefoniche pubbliche fisse da parte dei gestori dei servizi pubblici di telefonia mobile, in particolare per quanto concerne l'interconnessione delle reti telefoniche mobili alla rete telefonica pubblica fissa in un singolo Stato membro, al fine di realizzare servizi completi su scala comunitaria; che la presente direttiva non si

applica all'interconnessione diretta tra gestori dei servizi pubblici di telefonia mobile;

- (5) considerando che la presente direttiva non si applica a servizi o prestazioni forniti ai punti terminali di rete localizzati all'esterno della Comunità;
- (6) considerando che la direttiva 90/388/CEE della Commissione, del 28 giugno 1990, relativa alla concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazione ⁽⁵⁾ stabilisce che gli Stati membri provvedano all'abolizione dei diritti esclusivi per la fornitura di servizi di telecomunicazione diversi dai servizi di telefonia vocale; che detta direttiva non si applica al servizio telex, alla radiotelefonica mobile, al radioavviso;
- (7) considerando che taluni Stati membri hanno abolito i diritti esclusivi per la fornitura dei servizi di telefonia vocale e della rete pubblica di telecomunicazioni; che detti Stati membri dovrebbero adoperarsi affinché tutti gli utenti possano abbonarsi ai servizi armonizzati di telefonia conformemente alla presente direttiva; che le disposizioni della presente direttiva non dovrebbero ostacolare l'accesso ai mercati dei servizi di telefonia vocale né la fornitura della rete pubblica di telecomunicazioni;
- (8) considerando che il servizio di telefonia vocale è diventato importante per motivi sociali ed economici e che, all'interno della Comunità, tutti debbono avere il diritto di abbonarsi a tale servizio; che, in applicazione del principio della non discriminazione, il servizio di telefonia vocale deve essere offerto e fornito, a richiesta, senza alcuna discriminazione a tutti gli utenti; che il principio di non discriminazione si applica, tra l'altro, alla disponibilità dell'accesso tecnico, alle tariffe, alla qualità del servizio, ai tempi di consegna, all'equa distribuzione di capacità in caso di scarsità, ai tempi di riparazione, alla disponibilità delle informazioni relative alle reti e alla clientela, fatta salva la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e della vita privata;
- (9) considerando che, conformemente alla direttiva 90/388/CEE, gli Stati membri che mantengono diritti esclusivi per l'installazione e la gestione delle reti pubbliche debbono adottare le misure necessarie per rendere pubbliche, oggettive e non discriminatorie le condizioni in vigore per l'accesso alla rete e il suo uso; che è necessario definire in modo armonizzato quali sono le specifiche che debbono essere pubblicate e in quale forma, per agevolare la fornitura di servizi di telecomunicazione all'interno dei singoli Stati membri e tra gli Stati membri, in

⁽¹⁾ GU n. C 122 del 18. 5. 1995, pag. 4.

⁽²⁾ GU n. C 236 dell'11. 9. 1995, pag. 38.

⁽³⁾ Parere del Parlamento europeo del 16 maggio 1995 (GU n. C 151 del 19. 6. 1995, pag. 27), posizione comune del Consiglio del 12 luglio 1995 (GU n. C 281 del 25. 10. 1995, pag. 19) e decisione del Parlamento europeo del 26 ottobre 1995 (GU n. C 308 del 20. 11. 1995) e decisione del Consiglio del 27 novembre 1995.

⁽⁴⁾ GU n. L 192 del 24. 7. 1990, pag. 1.

⁽⁵⁾ GU n. L 192 del 24. 7. 1990, pag. 10. Direttiva modificata dalla direttiva 94/46/CE (GU n. L 268 del 19. 10. 1994, pag. 15).

particolare la fornitura di servizi da parte di società, imprese o persone fisiche con sede in uno Stato membro diverso da quello della società, impresa o persona fisica cui i servizi sono diretti;

- (10) considerando che, in conformità con il principio della separazione tra funzioni di regolamentazione e funzioni di gestione, negli Stati membri sono state create autorità nazionali di regolamentazione; che, in applicazione del principio di sussidiarietà, l'autorità nazionale di regolamentazione di ciascuno Stato membro dovrà svolgere un ruolo importante ai fini dell'attuazione della presente direttiva, soprattutto nelle questioni concernenti la pubblicazione degli obiettivi e delle statistiche delle prestazioni, le date relative all'introduzione di prestazioni supplementari, le opportune consultazioni con gli utenti/consumatori e le relative associazioni, il controllo dei piani di numerazione, la vigilanza sulle condizioni di impiego e la risoluzione delle controversie, nonché nell'assicurare un equo trattamento agli utenti in tutta la Comunità; che le autorità nazionali di regolamentazione devono disporre dei mezzi necessari per adempiere pienamente tali compiti;
- (11) considerando che la qualità del servizio, quale è percepita dagli utenti, costituisce un aspetto essenziale del servizio fornito; che i parametri della qualità del servizio e delle prestazioni conseguite debbono essere pubblicati a vantaggio degli utenti; che, per poter valutare la convergenza, su scala comunitaria, in materia di qualità del servizio, sono necessari parametri armonizzati della qualità del servizio e metodi di misurazione comuni; che alle varie categorie di utenti corrispondono differenti livelli di qualità del servizio, ognuno dei quali può richiedere una tariffa differente;
- (12) considerando che, nei rapporti con gli organismi di telecomunicazione, gli utenti della rete telefonica pubblica fissa debbono avere almeno diritti analoghi a quelli di cui godono nei confronti dei fornitori di altri beni e servizi; che gli organismi di telecomunicazione non debbono godere di una indebita tutela giuridica nei rapporti con gli utenti della rete telefonica pubblica fissa;
- (13) considerando che un accordo tra le parti interessate può costituire un contratto; che, al fine di evitare clausole contrattuali inique, è necessario che le autorità nazionali di regolamentazione abbiano la facoltà di esigere modifiche delle condizioni imposte dagli organismi di telecomunicazione agli utenti nei loro contratti; che gli Stati membri possono decidere se le proprie autorità di regolamentazione debbano procedere all'esame delle condizioni contrattuali prima dell'applicazione da parte degli organismi di telecomunicazione o in qualsiasi momento a richiesta dell'utente;
- (14) considerando che la direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori ⁽¹⁾ offre già a questi ultimi una protezione generale per quanto riguarda le condizioni contrattuali; che tut-

tavia, ai fini della presente direttiva, è necessario completare questa protezione generale con l'aggiunta di norme più specifiche che dovrebbero applicarsi a tutti i consumatori;

- (15) considerando che, oltre ai servizi di base di telefonia vocale resi disponibili agli utenti, è auspicabile garantire, qualora tecnicamente fattibile e economicamente conveniente, l'offerta agli utenti di un gruppo minimo armonizzato di prestazioni supplementari avanzate di telefonia vocale, per le comunicazioni all'interno di uno Stato membro e tra Stati membri;
- (16) considerando che il 20 dicembre 1994 il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione hanno raggiunto un accordo su un «modus vivendi» relativo alle misure di esecuzione degli atti adottati secondo la procedura di cui all'articolo 189 B del trattato;
- (17) considerando che la fornitura in risposta alla domanda di mercato di prestazioni supplementari di telefonia vocale, oltre al gruppo minimo armonizzato di prestazioni di telefonia vocale qui descritte, non deve ostacolare la fornitura delle prestazioni di base di telefonia vocale e non deve comportare aumenti eccessivi dei prezzi per il servizio di base di telefonia vocale;
- (18) considerando che le condizioni armonizzate relative al servizio di telefonia vocale devono consentire agli Stati membri di determinare le scadenze di attuazione, dati i diversi livelli della domanda di mercato e di sviluppo tecnico della rete;
- (19) considerando che la Commissione ha pubblicato le linee direttrici sull'applicazione delle regole di concorrenza della CEE nel settore delle telecomunicazioni ⁽²⁾ per potere, in particolare, chiarire le modalità di applicazione del diritto comunitario in materia di concorrenza nei casi in cui gli organismi di telecomunicazione cooperino al fine di rendere possibile l'interconnessione su scala comunitaria tra reti pubbliche e servizi;
- (20) considerando che, per poter fornire servizi di telecomunicazione efficienti e per offrire nuove applicazioni, i fornitori di servizi di telecomunicazione ed altri utenti possono, conformemente ai principi del diritto comunitario, richiedere l'accesso alla rete telefonica pubblica fissa in punti diversi dai punti terminali di rete offerti alla maggioranza degli utenti telefonici; che tali richieste devono essere ragionevoli dal punto di vista della fattibilità tecnica e del rendimento economico; che si devono introdurre procedure che tengano conto in modo equilibrato delle esigenze degli utenti e delle legittime preoccupazioni degli organismi di telecomunicazione; che è essenziale, nel realizzare un pieno ed efficace impiego della rete telefonica pubblica fissa tramite tale accesso speciale alla rete, preservare l'integrità della rete pubblica stessa;
- (21) considerando che, secondo la definizione contenuta nella direttiva 90/387/CEE, il punto terminale di

⁽¹⁾ GU n. L 95 del 21. 4. 1993, pag. 29.

⁽²⁾ GU n. C 233 del 6. 9. 1991, pag. 2.

- rete può essere ubicato nella sede di un organismo di telecomunicazione; che nella presente direttiva non è specificamente richiesta l'installazione di apparecchiature di proprietà dei fornitori di servizi nella sede di un organismo di telecomunicazione;
- (22) considerando che è necessario che le autorità nazionali di regolamentazione adottino garanzie adeguate al fine di garantire che gli organismi di telecomunicazione non effettuino discriminazioni ai danni dei fornitori di servizi che risultano loro concorrenti, incluse, in particolare, misure per assicurare eque condizioni di accesso alle interfacce di rete; che le tariffe applicabili agli organismi di telecomunicazione che utilizzano la rete telefonica pubblica fissa ai fini della fornitura di servizi di telecomunicazione debbono essere identiche a quelle applicate agli altri utenti;
- (23) considerando che gli utenti debbono potersi avvantaggiare delle economie strutturali e di scala eventualmente risultanti dall'introduzione di nuove architetture di rete intelligenti; che lo sviluppo del mercato comunitario dei servizi di telecomunicazione richiede la massima disponibilità di prestazioni supplementari, quali quelle individuate nella presente direttiva; che il principio di non discriminazione va applicato in modo da non ostacolare lo sviluppo dei servizi di telecomunicazione avanzati;
- (24) considerando che occorre incoraggiare gli organismi di telecomunicazione a istituire i meccanismi di cooperazione necessari per garantire la possibilità di una completa interconnessione su scala europea tra le reti pubbliche, in particolare per il servizio di telefonia vocale; che le autorità nazionali di regolamentazione devono agevolare tale cooperazione; che tale interconnessione deve essere soggetta ad un controllo regolamentare, per tutelare gli interessi degli utenti in tutta la Comunità e garantire la conformità con il diritto comunitario ed, eventualmente, con il quadro normativo internazionale nell'ambito dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT); che le autorità nazionali di regolamentazione devono quindi avere diritto di accedere, laddove necessario, a tutte le informazioni relative all'accordo di interconnessione delle reti; che, se previsto dal diritto comunitario, la Commissione può chiedere agli Stati membri informazioni specifiche su accordi di accesso speciale alle reti e su accordi di interconnessione;
- (25) considerando che l'interconnessione delle reti telefoniche pubbliche è essenziale ai fini della fornitura di servizi di telefonia vocale su scala comunitaria; che è compito delle autorità nazionali di regolamentazione garantire che l'interconnessione alle reti telefoniche pubbliche fisse, compresa l'interconnessione da parte degli organismi di telecomunicazione di altri Stati membri e di gestori dei servizi pubblici di telefonia mobile, sia regolata da condizioni obiettive e non discriminatorie, conformemente alla direttiva 90/387/CEE;
- (26) considerando che, qualora la rete telefonica pubblica fissa in uno Stato membro sia gestita da vari organismi di telecomunicazione, è necessaria un'opportuna supervisione delle modalità di interconnessione da parte delle autorità nazionali di regolamentazione per garantire la fornitura di servizi di telefonia vocale su scala comunitaria; che dette modalità di interconnessione devono tenere debitamente conto dei principi stabiliti dalla presente direttiva;
- (27) considerando che, per quanto riguarda l'interconnessione, il principio di non discriminazione è volto principalmente ad evitare che gli organismi di telecomunicazione abusino di una posizione dominante;
- (28) considerando che, a norma della direttiva 90/387/CEE, è necessario applicare in tutta la Comunità principi tariffari comuni ed efficaci, basati su criteri obiettivi e in funzione dei costi; che l'applicazione totale dei suddetti principi tariffari può richiedere un congruo periodo transitorio; che nondimeno le tariffe debbono essere trasparenti e adeguatamente pubblicate, sufficientemente scorporate nel rispetto delle norme del trattato in materia di concorrenza, come pure non discriminatorie e in grado di garantire la parità di trattamento; che l'applicazione del principio dell'orientamento in funzione dei costi deve tener conto dell'obiettivo di un servizio universale e può tener conto delle politiche relative all'assetto territoriale intese ad assicurare la coesione all'interno di uno Stato membro;
- (29) considerando che le autorità nazionali di regolamentazione devono essere responsabili della supervisione delle tariffe; che le strutture tariffarie devono evolversi in conformità con il progresso tecnologico e la domanda degli utenti; che il requisito delle tariffe in funzione dei costi significa che gli organismi di telecomunicazione devono adottare entro tempi ragionevoli sistemi di calcolo dei costi che consentano la più accurata ripartizione dei costi tra i vari servizi, sulla base di un sistema di calcolo dei costi trasparente; che tali requisiti possono essere soddisfatti, ad esempio, adottando il principio della ripartizione integrale dei costi;
- (30) considerando che nell'ambito del principio generale secondo cui le tariffe debbono essere orientate ai costi è comunque necessaria una certa flessibilità, sotto il controllo dell'autorità nazionale di regolamentazione, per consentire l'applicazione di regimi di riduzione delle tariffe per usi ben definiti, oppure di tariffe di interesse sociale a determinati gruppi di persone, per determinati tipi di chiamata o in determinate fasce orarie; che le riduzioni applicate debbono essere compatibili con le norme di concorrenza del trattato e in particolare con il principio generale secondo cui la conclusione dei contratti non può essere subordinata all'accettazione di prestazioni supplementari non connesse con l'oggetto del contratto; che, in particolare, le riduzioni applicate non possono stabilire un collegamento tra i servizi forniti in regime di diritti speciali o esclusivi e i servizi forniti in regime di concorrenza;

- (31) considerando che, dato che gli utenti devono poter verificare l'esattezza delle rispettive fatture, in queste ultime le varie voci debbono essere opportunamente specificate e dettagliate compatibilmente con le esigenze dell'utente e con la normativa applicabile in materia di protezione dei dati e della vita privata;
- (32) considerando che gli elenchi degli utenti abbonati al servizio di telefonia vocale debbono essere facilmente disponibili, in quanto costituiscono un importante elemento per l'impiego del servizio pubblico di telefonia vocale; che le informazioni relative agli elenchi debbono essere disponibili a condizioni eque e non discriminatorie; che gli utenti debbono poter scegliere se essere o meno inclusi negli elenchi, conformemente al diritto applicabile in materia di protezione dei dati e della vita privata; che la presente direttiva non modifica le norme esistenti in materia di fornitura degli elenchi;
- (33) considerando che i posti telefonici pubblici a pagamento costituiscono un mezzo importante di accesso al servizio di telefonia vocale, soprattutto in caso di emergenza, e che è auspicabile che essi vengano forniti in modo da soddisfare le ragionevoli esigenze degli utenti;
- (34) considerando che la Commissione, riconoscendo l'utilità per gli utenti dell'impiego di un unico tipo di scheda di pagamento telefonico in tutti gli Stati membri, ha dato mandato al CEN/CENELEC (Comitato europeo di normalizzazione/Comitato europeo di normalizzazione elettrotecnica) di elaborare apposite norme; che, oltre a tali norme, è necessario stipulare accordi commerciali per garantire che le schede prepagate vendute in uno Stato membro possano essere utilizzate negli altri Stati membri;
- (35) considerando che, all'interno degli Stati membri, gruppi di persone con esigenze particolari potranno fruire di agevolazioni; che ciò potrà comportare disposizioni relative al servizio di telefonia vocale, in quanto si è riconosciuto che tale servizio è di grande importanza per i disabili;
- (36) considerando che la Commissione ha incaricato l'Istituto europeo per le norme di telecomunicazione (ETSI) di esaminare la fattibilità tecnica e la convenienza economica di un'interfaccia di rete a linea singola armonizzata, atta a consentire l'accesso e l'impiego della rete telefonica pubblica fissa in tutti gli Stati membri; che, per assicurare un accesso armonizzato per un'apparecchiatura terminale ISDN, è opportuno fissare requisiti relativi al corrispondente punto terminale di rete, comprese le specifiche relative alla presa telefonica;
- (37) considerando che i numeri telefonici nazionali costituiscono una risorsa che dev'essere controllata dalle autorità nazionali di regolamentazione; che i piani di numerazione devono essere elaborati previa consultazione di tutti gli organismi di telecomunicazione, in armonia con un piano di numerazione europeo a lungo termine e con il piano di numerazione internazionale; che ogni cambiamento di numerazione risulta costoso sia per gli organismi di telecomunicazione sia per gli utenti, per cui occorrerà avvalersene nella misura minima compatibile con le necessità nazionali e internazionali a lungo termine;
- (38) considerando che la risoluzione del 19 novembre 1992 sulla promozione di una cooperazione europea intesa a definire un sistema di numerazione dei servizi di telecomunicazione ⁽¹⁾ considera come uno dei principali obiettivi di una politica in questo settore il rafforzamento della cooperazione relativa ai sistemi di numerazione destinati ai servizi con applicazioni paneuropee; che è necessario creare un ambito europeo di numerazione che faciliti l'applicazione e l'uso di servizi di telefonia vocale su scala europea, compresi i servizi di chiamata gratuita e i numeri verdi;
- (39) considerando che, a norma della direttiva 90/388/CEE, gli Stati membri che subordinano la fornitura dei servizi di telecomunicazione ad una procedura di autorizzazione o di dichiarazione debbono provvedere a che le autorizzazioni siano rilasciate in base a criteri oggettivi, non discriminatori e trasparenti, a che gli eventuali dinieghi siano debitamente motivati e sia prevista una procedura di ricorso avverso tali dinieghi; che le condizioni d'impiego della rete telefonica pubblica fissa debbono essere compatibili con il diritto comunitario e in particolare con la direttiva 90/387/CEE; che, a norma della direttiva 92/44/CEE del Consiglio, del 5 giugno 1992, sull'applicazione della fornitura di una rete aperta (Open Network Provision — ONP) alle linee affittate ⁽²⁾, le eventuali limitazioni, introdotte per rispettare i requisiti fondamentali, devono essere compatibili con il diritto comunitario ed essere imposte dalle autorità nazionali di regolamentazione con atti normativi; che non può essere introdotta né mantenuta alcuna restrizione tecnica per l'interconnessione di linee affittate e reti telefoniche pubbliche;
- (40) considerando che, a norma della direttiva 90/387/CEE, i requisiti fondamentali in base ai quali è consentito limitare l'accesso e l'uso di reti o servizi pubblici di telecomunicazione si limitano alla sicurezza di funzionamento della rete, al mantenimento della sua integrità, all'interoperabilità dei servizi in casi giustificati, e, se del caso, alla protezione dei dati; che inoltre si applicano le condizioni applicabili in generale al collegamento delle apparecchiature terminali; che le autorità nazionali di regolamentazione possono autorizzare procedure che consentano agli organismi di telecomunicazione di reagire immediatamente in caso di grave violazione delle condizioni di accesso o di uso;
- (41) considerando che le norme su cui si basano i servizi di telefonia vocale debbono conformarsi al principio della trasparenza; che, a norma della direttiva 90/387/CEE, l'armonizzazione delle interfacce tecni-

⁽¹⁾ GU n. C 318 del 4. 12. 1992, pag. 2.

⁽²⁾ GU n. L 165 del 19. 6. 1992, pag. 27. Direttiva modificata dalla decisione 94/439/CE della Commissione (GU n. L 181 del 15. 7. 1994, pag. 40).

che e delle condizioni di accesso deve basarsi su specifiche tecniche comuni che tengano conto della normazione internazionale; che, a norma della direttiva 83/189/CEE del Consiglio, del 28 marzo 1983, che prevede una procedura di informazione nel settore delle norme e delle regolamentazioni tecniche ⁽¹⁾, non si debbono elaborare nuove norme nazionali nei settori in cui sono in corso di elaborazione norme europee armonizzate;

- (42) considerando che, per consentire alla Commissione di controllare in modo efficace l'applicazione della presente direttiva, gli Stati membri devono segnalare alla Commissione le autorità nazionali di regolamentazione responsabili delle funzioni introdotte dalla presente direttiva e della trasmissione delle informazioni pertinenti dalla stessa prescritte;
- (43) considerando che, oltre ai rimedi giurisdizionali offerti dal diritto nazionale o comunitario, è necessario definire una procedura flessibile e rapida di conciliazione per risolvere le controversie a livello nazionale e comunitario; che la procedura deve essere flessibile, rapida, economica e trasparente e deve coinvolgere tutte le parti interessate;
- (44) considerando che i servizi di telecomunicazione sono soggetti alla normativa in materia di tutela dei consumatori, alla normativa in materia di protezione dei dati e a quella concernente la divulgazione di informazioni o di materiali che possano essere considerati offensivi della collettività e che pertanto la presente direttiva non prevede nessuna ulteriore misura specifica;
- (45) considerando che il periodico e sistematico dialogo con gli organismi di telecomunicazione, gli utenti, i consumatori, i fabbricanti e i fornitori di servizi in merito ai problemi di portata comunitaria sollevati dalla presente direttiva garantirebbe una migliore trasparenza; che la decisione 90/450/CEE della Commissione ⁽²⁾ istituisce, per assistere la Commissione, un comitato paritetico delle telecomunicazioni composto da rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori;
- (46) considerando che, dato lo sviluppo dinamico del settore, l'applicazione del regime di fornitura di una rete aperta al servizio di telefonia vocale deve essere un processo continuo e graduale, e le condizioni regolamentari devono essere sufficientemente flessibili da venire incontro alle domande di un mercato e di una tecnologia in evoluzione; che è quindi opportuno istituire una procedura flessibile e rapida per procedere all'adeguamento tecnico, che tenga pienamente conto dei punti di vista degli Stati membri e a cui partecipino il comitato ONP;
- (47) considerando che risulterà probabilmente necessario istituire una procedura volta a garantire la convergenza a livello comunitario mediante la definizione

di obiettivi e scadenze armonizzati per quanto concerne servizi e prestazioni di telefonia vocale; che a tale procedura di convergenza dovrebbe partecipare il comitato ONP; che nell'ambito di tale procedura è necessario tenere pienamente conto dell'effettivo sviluppo delle reti e della domanda del mercato nella Comunità;

- (48) considerando che la realizzazione di un servizio avanzato e redditizio di telefonia vocale a livello comunitario, che costituisce un elemento essenziale del mercato interno, non può essere conseguita in modo soddisfacente a livello di Stati membri ed è pertanto conseguita in maniera più adeguata a livello comunitario mediante l'adozione della presente direttiva;
- (49) considerando che la decisione 91/396/CEE richiede l'adozione nell'ambito della Comunità di un unico numero europeo per chiamate di emergenza ⁽³⁾; che la direttiva 91/263/CEE del Consiglio, del 29 aprile 1991, per il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative alle apparecchiature terminali di telecomunicazione, incluso il reciproco riconoscimento della loro conformità ⁽⁴⁾, definisce le condizioni per il collegamento dei terminali alla rete telefonica pubblica fissa;
- (50) considerando che l'Europa si sta orientando verso un'economia basata sull'informazione; che il libero accesso alle reti è d'importanza cruciale a livello mondiale; che il Consiglio ha definito un programma di scadenze per la liberalizzazione delle reti, delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione; che una politica equilibrata di liberalizzazione e armonizzazione, ivi comprese le misure di accompagnamento per i servizi universali, garantirà al settore commerciale, al mondo industriale e ai cittadini europei l'accesso a infrastrutture di comunicazione moderne, di prezzo contenuto ed efficienti, attraverso le quali sarà possibile offrire una gamma ampia e diversificata di servizi;
- (51) considerando che la risoluzione del Consiglio del 22 luglio 1993, concernente la relazione sulla situazione nel settore dei servizi di telecomunicazione e sulla necessità di ulteriori sviluppi in tale mercato ⁽⁵⁾, invita la Commissione a presentare, anteriormente al 1° gennaio 1996, le necessarie proposte in ordine alla normativa e a esaminare in che modo la fornitura di una rete aperta possa essere adeguata all'evoluzione futura,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva è intesa ad armonizzare le condizioni per l'accesso e l'uso liberi ed efficaci delle reti telefoniche pubbliche fisse e dei servizi telefonici pubblici,

⁽³⁾ GU n. L 217 del 6. 8. 1991, pag. 31.

⁽⁴⁾ GU n. L 128 del 23. 5. 1991, pag. 1. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 93/97/CEE (GU n. L 290 del 24. 11. 1993, pag. 1).

⁽⁵⁾ GU n. C 213 del 6. 8. 1993, pag. 1.

⁽¹⁾ GU n. L 109 del 26. 4. 1983, pag. 8. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 94/10/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU n. L 100 del 19. 4. 1994, pag. 30).

⁽²⁾ GU n. L 230 del 24. 8. 1990, pag. 25.

nonché a rendere disponibile in tutta la Comunità un servizio armonizzato di telefonia vocale.

2. La presente direttiva non si applica ai servizi di telefonia mobile, eccetto per quanto concerne l'interconnessione tra le reti utilizzate per i servizi pubblici di telefonia mobile e le reti telefoniche pubbliche fisse.

Articolo 2

Definizioni

1. Alla presente direttiva si applicano, ove pertinenti, le definizioni contenute nella direttiva 90/387/CEE.

2. Ai fini della presente direttiva, si intende per:

- «rete telefonica pubblica fissa», la rete pubblica di telecomunicazioni commutata che è impiegata, tra l'altro, per la fornitura del servizio di telefonia vocale tra i punti terminali della rete in postazioni fisse;
- «utenti», gli utenti finali, compresi i consumatori (ad esempio, gli utenti finali in abitazioni private) e i fornitori di servizi, ivi inclusi gli organismi di telecomunicazione che forniscono servizi che sono o possono essere forniti anche da altri;
- «autorità nazionale di regolamentazione», l'organismo o gli organismi di ciascuno Stato membro, giuridicamente distinti e funzionalmente indipendenti dagli organismi di telecomunicazione, incaricati, tra l'altro, dallo Stato membro di svolgere le funzioni di regolamentazione contemplate dalla presente direttiva;
- «comitato ONP», il comitato istituito ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1 della direttiva 90/387/CEE;
- «apparecchio telefonico pubblico a pagamento», un apparecchio telefonico ad uso pubblico che funziona mediante gettoni o monete, carte di credito/addebito e/o schede telefoniche.

Articolo 3

Fornitura del servizio, connessione dell'apparecchiatura terminale e uso della rete

Gli Stati membri provvedono a che i rispettivi organismi di telecomunicazione forniscano, separatamente o congiuntamente, una rete telefonica pubblica fissa e un servizio di telefonia vocale conformemente alle disposizioni della direttiva, onde garantire un'offerta armonizzata in tutta la Comunità.

In particolare gli Stati membri provvedono a che gli utenti possano:

- a) ottenere su richiesta il collegamento alla rete telefonica pubblica fissa;
- b) allacciare e utilizzare le apparecchiature terminali omologate situate nella sede dell'utente, conformemente al diritto nazionale e comunitario.

Gli Stati membri provvedono affinché all'uso del collegamento fornito non siano poste restrizioni diverse da quelle indicate all'articolo 22.

Articolo 4

Pubblicazione e accessibilità delle informazioni

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono alla pubblicazione di informazioni complete e aggiornate concernenti l'accesso e l'uso della rete telefonica pubblica fissa e del servizio di telefonia vocale, in conformità con l'elenco di voci contenuto nell'allegato I.

Eventuali modifiche delle offerte di servizi esistenti e informazioni su nuove offerte sono pubblicate appena possibile. L'autorità nazionale di regolamentazione può prevedere un adeguato periodo di preavviso.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono pubblicate in modo che gli utenti possano accedervi agevolmente. Nella Gazzetta ufficiale nazionale dello Stato membro interessato si fa riferimento alla pubblicazione di tali informazioni.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione, entro e non oltre un anno dall'adozione della presente direttiva, e successivamente in caso di modifiche, le modalità secondo cui le informazioni di cui al paragrafo 1 sono rese disponibili; la Commissione pubblica periodicamente un riferimento a tali notifiche sulla *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

Articolo 5

Obiettivi relativi ai tempi di fornitura e alla qualità del servizio

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché siano fissati e pubblicati, sulla base di quanto indicato nell'allegato II, gli obiettivi relativi ai tempi di fornitura e ai parametri di qualità del servizio. Le definizioni, i metodi di misurazione e le effettive prestazioni degli organismi di telecomunicazione in rapporto a tali obiettivi sono pubblicati annualmente. L'autorità nazionale di regolamentazione rivede almeno ogni tre anni le definizioni, i metodi di misura e gli obiettivi.

2. Tali informazioni devono essere pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4.

3. Se del caso, la Commissione, in consultazione con il comitato ONP, che agisce secondo la procedura di cui all'articolo 30, richiede all'ETSI l'elaborazione di norme europee concernenti definizioni e metodi di misurazione comuni.

Articolo 6

Condizioni per la cessazione delle offerte

1. Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono che le offerte di servizi esistenti siano mantenute sul mercato per un congruo periodo di tempo e che la

cessazione di un'offerta o un cambiamento che ne modifichi materialmente il possibile uso possano aver luogo solo previa consultazione degli utenti interessati e previo adeguato periodo di avviso al pubblico, stabilito dall'autorità nazionale di regolamentazione.

2. Fatte salve altre vie di ricorso previste dalle legislazioni nazionali, gli Stati membri provvedono affinché gli utenti, agendo, quando il diritto interno lo consenta, congiuntamente agli organismi che rappresentano gli interessi degli utenti e/o dei consumatori, possano adire l'autorità nazionale di regolamentazione qualora gli utenti interessati non concordino sulla data di cessazione dell'offerta prevista dall'organismo di telecomunicazione.

Articolo 7

Contratti con gli utenti

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché il contratto concluso dagli utenti specifichi il servizio che deve essere fornito dall'organismo di telecomunicazione. Esse devono richiedere in linea generale la fissazione di modalità di indennizzo e/o rimborso in caso di inosservanza dei livelli qualitativi del servizio stabiliti nel contratto stesso e assicurare che qualsiasi eccezione a tale regola sia giustificata dall'organismo o dagli organismi di telecomunicazione interessati e chiaramente indicata nel contratto concluso dagli utenti.

2. Gli organismi di telecomunicazione rispondono tempestivamente a una richiesta di collegamento alla rete telefonica pubblica fissa e indicano all'utente una data approssimativa per la fornitura del servizio.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere la modifica delle condizioni contrattuali e delle condizioni di qualsiasi sistema di indennizzo e/o rimborso applicato dagli organismi di telecomunicazione. I contratti stipulati dagli utenti con gli organismi di telecomunicazione devono contenere un sommario delle modalità per avviare procedure di risoluzione delle controversie.

4. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti abbiano facoltà di proporre ricorsi avverso gli organismi di telecomunicazione.

Articolo 8

Eccezioni alle condizioni pubblicate

Qualora, in risposta ad una richiesta particolare, un organismo di telecomunicazione ritenga che non sia ragionevole fornire un collegamento alla rete telefonica pubblica fissa applicando le sue tariffe e le condizioni di fornitura pubblicate, deve chiedere l'autorizzazione dell'autorità nazionale di regolamentazione per modificare dette condizioni nel caso in questione.

Articolo 9

Fornitura di prestazioni supplementari avanzate

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché siano fornite, se ciò è tecnicamente fattibile ed economicamente conveniente, le prestazioni elencate nell'allegato III, punto 1, conformemente alle norme tecniche specificate all'articolo 24.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione agevolano e promuovono la fornitura dei servizi e delle prestazioni supplementari elencati nell'allegato III, punto 2, conformemente alle norme tecniche specificate all'articolo 24, mediante accordi commerciali tra organismi di telecomunicazione e, se del caso, altre persone che forniscono il servizio o la prestazione supplementare, conformemente alle norme del trattato in materia di concorrenza e in modo da soddisfare le esigenze degli utenti.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le date proposte per l'introduzione delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato III, punto 1, vengano fissate, tenendo conto del grado di sviluppo della rete, della domanda di mercato e dei progressi in materia di normalizzazione, e pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono nella stessa maniera la definizione e la pubblicazione di date per i servizi e le prestazioni supplementari elencati nell'allegato III, punto 2.

Articolo 10

Accesso speciale alla rete

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché gli organismi di telecomunicazione soddisfino le richieste ragionevoli di utenti diversi da:

- a) operatori di servizi pubblici di telefonia mobile,
- b) organismi di telecomunicazione nei casi in cui forniscono un servizio di telefonia vocale,

per quanto concerne l'accesso alla rete telefonica pubblica fissa ai punti terminali di rete diversi da quelli indicati nell'allegato I.

Qualora, in risposta ad una particolare richiesta, l'organismo di telecomunicazione ritenga che non sia ragionevole fornire l'accesso speciale alla rete richiesto, deve chiedere l'autorizzazione dell'autorità nazionale di regolamentazione per limitare o rifiutare l'accesso. Gli utenti interessati devono avere la possibilità di adire l'autorità nazionale di regolamentazione prima che sia presa una decisione.

Qualora venga negato l'accesso speciale alla rete richiesto, l'utente che ha effettuato la richiesta deve essere tempestivamente informato dei motivi del diniego; tuttavia quest'ultima disposizione non si applica a un'azione

intentata in base al regime nazionale di esecuzione delle prescrizioni in materia di licenze conformemente alla normativa comunitaria, né a un'azione promossa dinanzi a un organo giurisdizionale nazionale.

2. Le condizioni tecniche e commerciali di accesso speciale alla rete sono oggetto di accordi tra le parti interessate, fatta salva la possibilità d'intervento dell'autorità di regolamentazione nazionale di cui ai paragrafi 1, 3 e 4. L'accordo può prevedere il rimborso all'organismo di telecomunicazione dei costi sostenuti, in particolare, per fornire l'accesso alla rete richiesto. Tali oneri osservano pienamente i principi di orientamento in funzione dei costi che figurano nell'allegato II della direttiva 90/387/CEE.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione possono intervenire di loro iniziativa in qualsiasi momento, e devono farlo se così richiesto da una delle parti, per stabilire condizioni che siano non discriminatorie, eque e ragionevoli per entrambe le parti e che offrano il massimo vantaggio a tutti gli utenti.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione hanno inoltre facoltà di intervenire, nell'interesse di tutti gli utenti, allo scopo di garantire che gli accordi contengano condizioni rispondenti ai criteri di cui al paragrafo 3, siano stipulati ed applicati in modo efficiente e tempestivo, e prevedano condizioni concernenti la conformità alle norme applicabili, l'osservanza dei requisiti essenziali e/o il mantenimento della qualità da un punto terminale di rete all'altro.

5. Le condizioni fissate dalle autorità nazionali di regolamentazione conformemente al paragrafo 4 sono pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4.

6. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché, nell'usare la rete telefonica pubblica fissa per la fornitura di servizi che sono o possono essere forniti anche da altri prestatori di servizi, gli organismi di telecomunicazione osservino il principio di non discriminazione.

7. Se del caso, la Commissione, in consultazione con il comitato ONP, che agisce secondo la procedura di cui all'articolo 30, richiede all'ETSI l'elaborazione di norme concernenti i nuovi tipi di accesso alla rete. Un riferimento a tali norme è pubblicato nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* a norma dell'articolo 5, paragrafo 1 della direttiva 90/387/CEE.

8. Informazioni specifiche in ordine agli accordi concernenti l'accesso speciale alla rete sono, su richiesta, messe a disposizione dell'autorità nazionale di regolamentazione.

Articolo 11

Interconnessione

1. Al fine di garantire in particolare la fornitura di servizi di telefonia vocale su scala comunitaria, le autorità

nazionali di regolamentazione provvedono affinché siano soddisfatte le richieste ragionevoli di interconnessione alla rete telefonica pubblica fissa presentate dagli organismi seguenti:

- a) organismi di telecomunicazione che forniscono reti telefoniche pubbliche fisse in altri Stati membri, che sono stati notificati conformemente all'articolo 26, paragrafo 3;
- b) gestori di servizi pubblici di telefonia mobile nel medesimo Stato membro.

Nessuna richiesta di interconnessione può essere negata da un organismo di telecomunicazione senza il previo accordo delle proprie autorità nazionali di regolamentazione.

L'interconnessione alla rete telefonica pubblica fissa da parte di gestori di servizi pubblici di telefonia mobile in altri Stati membri, che sono stati notificati conformemente all'articolo 26, paragrafo 3, può parimenti essere concordata tra le parti interessate. Nessuna di siffatte richieste di interconnessione può essere negata da un organismo di telecomunicazione senza il previo accordo delle proprie autorità di regolamentazione nazionali.

2. Le disposizioni tecniche e commerciali in materia di interconnessione sono oggetto di accordo tra le parti interessate, fatta salva la facoltà d'intervento dell'autorità nazionale di regolamentazione di cui all'articolo 10, paragrafi 3 e 4.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché gli organismi di telecomunicazione che stipulano accordi di interconnessione con altri osservino il principio di non discriminazione.

4. Se gli accordi di interconnessione prevedono disposizioni specifiche in materia di compenso per l'organismo di telecomunicazione in quanto le rispettive parti interessate sono soggette a differenti condizioni di esercizio, per esempio per quanto riguarda il controllo dei prezzi o obblighi di servizio universale, i relativi importi sono in funzione dei costi, non discriminatori e pienamente giustificati, e sono imposti solo previa approvazione dell'autorità nazionale di regolamentazione, che agisce conformemente al diritto comunitario.

5. Informazioni specifiche in ordine agli accordi concernenti l'interconnessione sono messi, su richiesta, a disposizione dell'autorità nazionale di regolamentazione.

Articolo 12

Principi tariffari e trasparenza

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le tariffe per l'uso della rete telefonica pubblica fissa e dei servizi di telefonia vocale osservino i principi di trasparenza e di orientamento in funzione dei costi stabiliti nell'allegato II della direttiva 90/387/CEE e siano conformi alle disposizioni del presente articolo.

2. Fatta salva l'applicazione del principio di orientamento in funzione dei costi, le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre agli organismi di telecomunicazione vincoli tariffari riguardanti gli obiettivi della accessibilità del servizio telefonico a tutti, inclusi gli aspetti di assetto territoriale.

3. Le tariffe di accesso e uso della rete telefonica pubblica fissa sono stabilite indipendentemente dal tipo di applicazione messa in opera dagli utenti, eccetto quando siano richiesti servizi o prestazioni supplementari differenti.

4. Conformemente al diritto comunitario, le tariffe relative a prestazioni supplementari rispetto alla fornitura del collegamento alla rete telefonica pubblica fissa e alla fornitura del servizio di telefonia vocale sono sufficientemente scorporate, per evitare che l'utente paghi prestazioni che non sono necessarie per il servizio richiesto.

5. Di norma, le tariffe sono composte dai seguenti elementi, ognuno dei quali deve essere indicato all'utente in modo distinto:

- una quota iniziale per il collegamento alla rete telefonica pubblica fissa e l'abbonamento al servizio di telefonia vocale;
- un canone di locazione periodico in base al tipo di servizio e di prestazioni supplementari prescelte dall'utente;
- tariffe legate all'utilizzo, che tra l'altro possono tenere conto delle ore di punta e delle ore di minor traffico.

Gli eventuali altri elementi tariffari utilizzati devono essere trasparenti e basarsi su criteri obiettivi.

6. Le tariffe sono pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4.

7. Le eventuali variazioni tariffarie sono applicate soltanto dopo un adeguato periodo di preavviso al pubblico, fissato dall'autorità nazionale di regolamentazione.

Articolo 13

Principi di calcolo dei costi

1. Gli Stati membri provvedono affinché i loro organismi di telecomunicazione, notificati a norma dell'articolo 26, paragrafo 2, introducano, non oltre il 31 dicembre 1996, un adeguato sistema di calcolo dei costi ai fini dell'applicazione dell'articolo 12; provvedono inoltre affinché la conformità a tale sistema di calcolo dei costi sia verificata da un organismo competente indipendente da detti organismi. Una dichiarazione di conformità è pubblicata periodicamente.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché sia disponibile su richiesta una descrizione del sistema di calcolo dei costi che indichi le categorie principali di raggruppamento dei medesimi e i criteri seguiti nell'attribuzione dei costi al servizio di telefonia vocale. Esse trasmettono alla Commissione, su richiesta, informazioni sui sistemi di calcolo dei costi applicati dagli organismi di telecomunicazione.

3. Fatto salvo l'ultimo comma del presente paragrafo, il sistema di cui al paragrafo 1 comprende i seguenti elementi:

- a) i costi del servizio di telefonia vocale inglobano in particolare i costi diretti sostenuti dagli organismi di telecomunicazione per l'installazione, il funzionamento e la manutenzione del servizio di telefonia vocale e per la sua commercializzazione e fatturazione;
- b) i costi comuni, vale a dire quelli che non possono essere direttamente attribuiti al servizio di telefonia vocale o ad altre attività, vengono imputati come segue:
 - i) ogni volta che ciò sia possibile, le categorie di costi comuni sono imputate in base all'analisi diretta della loro origine;
 - ii) se non è possibile un'analisi diretta, esse sono imputate sulla base di un legame indiretto con un'altra categoria o con un altro gruppo di categorie di costi direttamente attribuibili o imputabili; tale legame indiretto è basato su strutture dei costi analoghe;
 - iii) se non è possibile imputare la categoria dei costi né in modo diretto né in modo indiretto, si applica un parametro di attribuzione generale, determinato in base al rapporto fra tutte le spese direttamente attribuite o imputate ai servizi di telefonia vocale, da un lato, e agli altri servizi, dall'altro.

Possono essere applicati altri sistemi di calcolo dei costi se risultano adeguati ai fini dell'applicazione dell'articolo 12 e se la loro applicazione da parte dell'organismo di telecomunicazione è stata ammessa dall'autorità nazionale di regolamentazione, fatta salva l'informazione preventiva della Commissione.

4. Informazioni specifiche in ordine alla contabilità sono messe, su richiesta, a disposizione dell'autorità nazionale di regolamentazione in forma riservata.

5. Gli Stati membri provvedono a che i resoconti finanziari degli organismi di telecomunicazione notificati ai sensi dell'articolo 26 siano redatti, pubblicati e sottoposti a revisione conformemente alle disposizioni pertinenti della legislazione nazionale.

Articolo 14

Riduzioni, regimi basati su un tasso ridotto di utilizzo e altre disposizioni tariffarie specifiche

1. Le autorità nazionali di regolamentazione possono consentire che vengano offerti agli utenti regimi di riduzione globali: in tal caso questi regimi sono soggetti al controllo delle autorità nazionali di regolamentazione.
2. Le autorità nazionali di regolamentazione possono approvare tariffe speciali per la fornitura di servizi di interesse sociale, quali i servizi di emergenza, quelli destinati ad utenti con un tasso ridotto di utilizzo o a gruppi sociali particolari.
3. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché il sistema tariffario preveda riduzioni per le chiamate nella Comunità nei periodi non di punta, comprese, eventualmente, le ore notturne e il fine settimana.
4. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le tariffe speciali applicate a servizi di telefonia vocale forniti in relazione a progetti specifici di durata limitata siano previamente notificate all'autorità nazionale di regolamentazione.

Articolo 15

Fatturazione dettagliata

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché vengano definiti e pubblicati gli obiettivi per la fornitura della fatturazione dettagliata, che è trasmessa su richiesta all'utente, tenendo conto dello sviluppo della rete e della domanda del mercato.

Fatto salvo il comma seguente ed il livello di informazione consentito dalla legislazione in materia di protezione dei dati personali e della vita privata, le fatture dettagliate devono indicare adeguatamente la composizione degli addebiti.

Le chiamate gratuite per l'utente, comprese le chiamate di emergenza, non compaiono nella fattura dettagliata dell'interessato.

Nell'ambito di quanto sopra, possono essere offerti agli utenti, dietro equo corrispettivo, vari livelli analitici dei dati fatturati.

Articolo 16

Servizi relativi all'elenco abbonati

Fatte salve le disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati personali e della vita privata, le autorità di regolamentazione nazionali provvedono affinché:

- a) l'elenco abbonati al servizio di telefonia vocale sia reso disponibile agli utenti, su supporto cartaceo o elettronico, e sia aggiornato periodicamente,

- b) gli utenti possano scegliere se essere o meno iscritti negli elenchi telefonici pubblici,

- c) gli organismi di telecomunicazione rendano disponibili su richiesta i dati relativi agli elenchi pubblici degli abbonati al servizio di telefonia vocale a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie, che devono essere pubblicate.

Articolo 17

Fornitura di apparecchi telefonici pubblici a pagamento

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché siano messi a disposizione apparecchi telefonici pubblici a pagamento in grado di soddisfare le ragionevoli esigenze degli utenti in termini sia di numero che di distribuzione geografica e dai quali sia possibile effettuare chiamate di emergenza. Le chiamate al numero unico europeo per chiamate di emergenza previsto dalla decisione 91/396/CEE sono gratuite.

Articolo 18

Schede telefoniche prepagate

1. La Commissione provvede affinché l'ETSI e/o il CEN/CENELEC elaborino norme riguardanti schede telefoniche prepagate armonizzate, da impiegare negli apparecchi telefonici a pagamento di tutti gli Stati membri, nonché le relative norme di interfaccia di rete, in modo che le schede emesse in uno Stato membro possano essere utilizzate anche negli altri Stati membri. Un riferimento alle norme stesse e a quelle per le relative apparecchiature è pubblicato nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono l'introduzione graduale di apparecchi telefonici pubblici a pagamento conformi a tali norme.

Articolo 19

Condizioni speciali per utenti disabili e persone con esigenze particolari

Le autorità nazionali di regolamentazione possono stabilire condizioni speciali per agevolare l'impiego del servizio di telefonia vocale agli utenti disabili e alle persone con esigenze particolari.

Articolo 20

Specifiche di accesso alla rete, riguardanti anche la presa telefonica

1. Se del caso, la Commissione, in consultazione con il comitato ONP che osserva la procedura di cui all'articolo 30, richiede all'ETSI l'elaborazione di norme per nuovi tipi di accesso armonizzato alla rete, conforme-

mente al quadro di riferimento di cui all'allegato II, punto 2 della direttiva 90/387/CEE. Un riferimento a tali norme è pubblicato nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

2. Nei casi in cui il servizio di telefonia vocale sia fornito agli utenti attraverso la rete numerica integrata di servizi (ISDN) al punto di riferimento S/T, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché, dopo l'applicazione della presente direttiva, l'introduzione di un nuovo punto terminale di rete sia conforme alle relative specifiche d'interfaccia fisica, in particolare a quelle relative alla presa telefonica, che figurano nell'elenco di norme pubblicato nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

Articolo 21

Numerazione

1. Gli Stati membri provvedono affinché i piani di numerazione telefonica nazionale siano controllati dall'autorità nazionale di regolamentazione allo scopo di assicurare una leale concorrenza. In particolare i singoli numeri e le serie di numeri devono essere attribuiti secondo criteri di trasparenza, equità e tempestività, e tale operazione deve essere effettuata in modo obiettivo, trasparente e non discriminatorio.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i principali elementi del piano di numerazione nazionale, nonché tutte le successive aggiunte o modifiche, siano pubblicati, fatte salve unicamente le limitazioni imposte da motivi di sicurezza nazionale.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono l'uso adeguato di possibili schemi di numerazione europei per la fornitura delle prestazioni supplementari di cui all'allegato III, punto 2.

Articolo 22

Condizioni di accesso e di uso e requisiti essenziali

1. Gli Stati membri provvedono a che le restrizioni all'accesso e all'uso delle reti telefoniche pubbliche fisse o dei servizi di telefonia vocale siano fondate esclusivamente sulle disposizioni dei paragrafi 3, 4 e 5 e siano soggette all'accordo dell'autorità nazionale di regolamentazione.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione elaborano procedure al fine di decidere, caso per caso e nei tempi più brevi, se consentire o meno agli organismi di telecomunicazione di adottare misure quali il diniego dell'accesso alla rete telefonica pubblica fissa oppure la sospensione o la riduzione della disponibilità del servizio di telefonia vocale, facendo valere l'inosservanza, da parte

dell'utente, delle condizioni di uso. Tali procedure possono inoltre prevedere che l'autorità nazionale di regolamentazione autorizzi a priori misure specifiche nel caso di determinate violazioni delle condizioni di uso.

L'autorità nazionale di regolamentazione provvede affinché tali procedure garantiscano un processo decisionale trasparente, in cui vengano rispettati i diritti delle parti. La decisione è presa dopo aver offerto ad entrambe le parti la possibilità di esporre i propri argomenti. La decisione è debitamente motivata e notificata alle parti entro una settimana dalla sua adozione.

Un riassunto di tali procedure è pubblicato secondo le modalità stabilite all'articolo 4.

Questa disposizione non pregiudica il diritto delle parti in causa di adire le vie legali.

3. Le eventuali restrizioni d'impiego derivanti da diritti speciali o esclusivi relativi al servizio di telefonia vocale sono imposte con disposizione regolamentare e sono pubblicate conformemente all'articolo 4.

4. Le condizioni di connessione delle apparecchiature terminali alla rete telefonica pubblica fissa devono essere conformi alla direttiva 91/263/CEE ed essere pubblicate conformemente all'articolo 4 della presente direttiva.

Fatte salve le disposizioni della direttiva 91/263/CEE, nei casi in cui l'apparecchiatura terminale di un utente non sia o non risulti più conforme alle condizioni di omologazione, oppure presenti disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o ove sussista un rischio fisico per le persone, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché sia applicata la seguente procedura:

- l'organismo di telecomunicazione può sospendere la fornitura del servizio fino a che il terminale non venga scollegato dal punto terminale di rete;
- l'organismo di telecomunicazione informa immediatamente l'utente della sospensione, specificando i motivi della stessa;
- non appena l'utente abbia assicurato che l'apparecchiatura terminale è stata scollegata dal punto terminale di rete, la fornitura del servizio è ripristinata.

5. Qualora l'accesso o l'impiego della rete telefonica pubblica fissa siano soggetti a restrizioni in base a requisiti fondamentali, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le disposizioni nazionali in materia specifichino su quali requisiti fondamentali, fra quelli elencati alle lettere da a) a d), siano basate le restrizioni medesime.

Le restrizioni imposte in base a requisiti fondamentali sono pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4.

Le restrizioni basate su requisiti fondamentali sono imposte con disposizioni regolamentari.

Fatti salvi l'articolo 3, paragrafo 5, e l'articolo 5, paragrafo 3 della direttiva 90/387/CEE, i requisiti fondamentali di cui all'articolo 3, paragrafo 2 della direttiva 90/387/CEE si applicano alla rete telefonica pubblica fissa e al servizio di telefonia vocale secondo le seguenti modalità.

a) *Sicurezza di funzionamento della rete*

Motivi di sicurezza di funzionamento della rete non devono dar luogo a restrizioni all'accesso e all'uso della rete telefonica pubblica fissa, salvo in situazioni di emergenza, nel qual caso l'organismo di telecomunicazione può adottare le seguenti misure intese a salvaguardare la sicurezza di funzionamento della rete:

- interruzione del servizio;
- limitazione delle funzioni del servizio;
- diniego di accesso alla rete e al servizio a nuovi utenti.

Nel presente contesto, per situazione di emergenza si intende l'arresto catastrofico della rete o un caso eccezionale di forza maggiore, ad esempio condizioni meteorologiche eccezionali, alluvioni, fulmini o incendi, scioperi o serrate, guerre, operazioni militari o disordini civili. In caso di situazione di emergenza, l'organismo di telecomunicazione si adopera per garantire la continuità del servizio per tutti gli utenti.

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché gli organismi di telecomunicazione istituiscano procedure per informare immediatamente gli utenti e l'autorità nazionale di regolamentazione dell'inizio e della fine della situazione di emergenza, nonché del carattere e della portata delle restrizioni temporanee di fornitura del servizio.

b) *Mantenimento dell'integrità della rete*

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le restrizioni all'accesso e all'uso della rete telefonica pubblica fissa motivate dalla necessità di preservare l'integrità della rete, per salvaguardare tra l'altro le apparecchiature di rete, il software o i dati memorizzati, siano limitate allo stretto necessario ai fini del normale funzionamento della rete. Le restrizioni sono basate su criteri obiettivi e pubblicate; esse sono inoltre applicate in modo non discriminatorio.

c) *Interoperabilità dei servizi*

Se l'apparecchiatura terminale è stata omologata e se il relativo funzionamento è conforme alla direttiva 91/263/CEE, non è consentito imporre altre restrizioni di uso per motivi attinenti all'interoperabilità dei servizi.

Le condizioni relative all'interoperabilità dei servizi prescritte dall'autorità nazionale di regolamentazione nei contratti che concernono l'interconnessione delle

reti pubbliche o l'accesso speciale alla rete devono essere pubblicate secondo le modalità di cui all'articolo 4.

d) *Protezione dei dati*

Gli Stati membri possono limitare l'accesso e l'uso della rete telefonica pubblica fissa per motivi di protezione dei dati solo nella misura necessaria a garantire l'osservanza delle pertinenti disposizioni regolamentari relative alla protezione dei dati, compresi quelli personali, alla riservatezza delle informazioni trasmesse o archiviate nonché alla tutela della vita privata, in quanto ciò risulti compatibile con il diritto comunitario.

6. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono, ove opportuno, affinché gli utenti siano informati in anticipo dall'organismo di telecomunicazione, con mezzi adeguati, dei periodi in cui l'accesso o l'uso della rete telefonica pubblica fissa può essere limitato o precluso a causa di interventi programmati di manutenzione.

Articolo 23

Mancato pagamento delle fatture

Gli Stati membri autorizzano l'adozione di misure specifiche, da pubblicarsi secondo le modalità stabilite all'articolo 4, relative al mancato pagamento delle fatture e a qualsiasi conseguente interruzione del servizio o disconnessione. Tali misure garantiscono che le eventuali sospensioni del servizio siano limitate, per quanto tecnicamente possibile, ai servizi interessati e che l'utente ne venga opportunamente preavvisato.

Articolo 24

Norme tecniche

1. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura dei servizi, secondo le seguenti norme:

- norme pubblicate nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* a norma dell'articolo 5, paragrafo 1 della direttiva 90/387/CEE,
oppure, in assenza di tali norme,
- norme europee adottate dall'ETSI e/o dal CEN/CENELEC,
oppure, in assenza di tali norme,
- norme o raccomandazioni internazionali adottate dall'Unione internazionale delle telecomunicazioni (UIT), dall'Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO) o dalla Commissione elettrotecnica internazionale (CEI),
oppure, in assenza di tali norme,
- norme o specifiche nazionali,

fatto salvo il riferimento alle norme europee, che può essere reso obbligatorio in base all'articolo 5, paragrafo 3 della direttiva 90/387/CEE.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché gli organismi di telecomunicazione informino gli utenti, su loro richiesta, in merito a norme o specifiche, comprese eventuali norme europee e/o internazionali applicate tramite norme nazionali, in base alle quali sono forniti i servizi e le prestazioni supplementari contemplati dalla presente direttiva.

Articolo 25

Disposizioni per la convergenza su scala comunitaria

1. In base alle relazioni fornite dalle autorità nazionali di regolamentazione ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 5 e alle informazioni pubblicate ai sensi dell'articolo 4, la Commissione verifica i progressi registrati verso la convergenza degli obiettivi fissati e l'introduzione di servizi e prestazioni comuni nell'ambito della Comunità.

2. Se l'attuazione delle prescrizioni di cui agli articoli 5, 9 e 15 risulta inadeguata per garantire la fornitura agli utenti di servizi e di prestazioni supplementari armonizzati a livello comunitario, gli obiettivi e le scadenze armonizzati possono essere fissati secondo la procedura di cui all'articolo 31.

La procedura avviata dalla Commissione tiene pienamente conto del grado di sviluppo della rete e della domanda di mercato in ogni singolo Stato membro.

3. In particolare, per quanto concerne le prestazioni supplementari di cui all'articolo 9, paragrafo 2 che richiedono una cooperazione a livello comunitario, qualora non sia possibile concludere accordi commerciali tra organismi di telecomunicazione, le condizioni necessarie per fornire agli utenti prestazioni supplementari armonizzate possono essere oggetto di una raccomandazione.

Tali raccomandazioni tengono debitamente conto dello sviluppo della rete, delle varie architetture e della domanda di mercato nella Comunità.

Articolo 26

Notifiche e relazioni

1. Gli Stati membri notificano alla Commissione il nome della propria autorità nazionale di regolamentazione anteriormente al 13 dicembre 1996.

2. Gli Stati membri notificano alla Commissione i nomi degli organismi di telecomunicazione cui si applica

la presente direttiva, in particolare per garantire la fornitura di rete e servizi conformemente all'articolo 3.

Fatta salva l'applicabilità in futuro delle misure relative all'ONP, gli Stati membri che hanno abolito i diritti esclusivi concernenti la telefonia vocale possono applicare la presente direttiva a organismi definiti in base a una significativa quota di mercato o in base alla posizione dominante che detengono nella loro zona autorizzata di sfruttamento, in modo da assicurarsi che in ciascuna località situata nel loro territorio almeno un organismo sia sottoposto alle disposizioni della presente direttiva.

Gli Stati membri possono verificare l'obbligo degli organismi di telecomunicazione di fornire le informazioni necessarie a determinare l'applicazione della presente direttiva.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione i nomi degli organismi di telecomunicazione che, nel loro territorio, sono autorizzati ad interconnettere le proprie reti fisse direttamente con quelle degli organismi di telecomunicazione situati in altri Stati membri per fornire un servizio di telefonia vocale.

Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione i nomi degli operatori di servizi pubblici di telefonia mobile nel loro territorio che sono autorizzati a interconnettersi direttamente con le reti fisse di organismi di telecomunicazione situati in altri Stati membri per fornire un servizio di telefonia vocale.

4. La Commissione pubblica i nomi di cui ai paragrafi 2 e 3 nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

5. Una volta all'anno, le autorità nazionali di regolamentazione presentano alla Commissione una relazione riguardante i progressi registrati nel conseguimento degli obiettivi da esse approvati in base agli articoli 5, 9 e 15.

La relazione annuale è inviata alla Commissione entro cinque mesi dalla fine dell'anno cui si riferisce.

6. Le autorità nazionali di regolamentazione tengono a disposizione e comunicano alla Commissione, se essa ne fa richiesta, le informazioni su singoli casi, diversi da quelli di cui all'articolo 23, in cui l'accesso alla rete pubblica telefonica o al servizio di telefonia vocale, ovvero l'uso di tale rete o di tale servizio, sia stato oggetto di restrizione o di diniego, comprese le misure adottate e la loro motivazione.

Tale disposizione non si applica tuttavia a un'azione promossa in base al regime nazionale di esecuzione delle prescrizioni in materia di licenze conformemente alla normativa comunitaria, né a un'azione promossa dinanzi a un organo giurisdizionale nazionale.

*Articolo 27***Conciliazione e risoluzione nazionale delle controversie****Fatti salvi**

- a) ogni azione che la Commissione o uno Stato membro possa intentare ai sensi del trattato;
- b) i diritti della persona che invochi la procedura di cui ai punti 3 e 4, degli organismi di telecomunicazione interessati o di qualunque altra persona in forza del diritto nazionale applicabile, salvo il caso in cui venga concluso un accordo per la composizione delle controversie;
- c) le disposizioni della presente direttiva che consentono alle autorità nazionali di regolamentazione di stabilire i termini degli accordi tra organismi di telecomunicazione e utenti,

l'utente può avvalersi delle seguenti procedure:

- 1) Gli Stati membri provvedono affinché, in caso di controversia irrisolta con l'organismo di telecomunicazione concernente una presunta violazione delle disposizioni della presente direttiva, qualsiasi parte, compresi gli utenti, i fornitori di servizi, i consumatori o altri organismi di telecomunicazione, abbia il diritto di adire l'autorità nazionale di regolamentazione o altro organismo indipendente. A livello nazionale sono istituite procedure facilmente accessibili e di norma poco onerose per un'equa, tempestiva e trasparente composizione delle controversie. Queste procedure si applicano anche nei casi di controversie tra utenti e organismi di telecomunicazione in merito alle fatture telefoniche.
- 2) Un utente o un organismo di telecomunicazione può, qualora la controversia interessi organismi di telecomunicazione appartenenti a più di uno Stato membro, ricorrere alla procedura di conciliazione di cui ai punti 3 e 4 mediante notifica scritta all'autorità nazionale di regolamentazione e alla Commissione. Gli Stati membri possono anche autorizzare l'autorità nazionale di regolamentazione a chiedere la procedura di conciliazione.
- 3) Se ritiene, a seguito della notifica di cui al punto 2, che vi siano i presupposti per un riesame, l'autorità nazionale di regolamentazione o la Commissione può rinviare il caso al presidente del comitato ONP.
- 4) Nel caso di cui al punto 3 il presidente del comitato ONP, se è convinto che siano stati fatti tutti gli sforzi ragionevoli a livello nazionale, avvia la seguente procedura:
 - a) Egli costituisce quanto prima un gruppo di lavoro composto da almeno due membri del comitato ONP e da un rappresentante delle autorità nazionali di regolamentazione interessate, oltre al presidente stesso o ad un altro funzionario della Com-

missione da lui designato. Il gruppo di lavoro è presieduto dal rappresentante della Commissione e si riunisce di norma entro dieci giorni dalla sua convocazione. Il presidente del gruppo di lavoro può decidere, su proposta di qualsiasi membro del gruppo, di richiedere la consulenza al massimo di altre due persone in qualità di esperti.

- b) Il gruppo di lavoro offre alla parte che ricorre a tale procedura, alle autorità nazionali di regolamentazione degli Stati membri interessati e agli organismi di telecomunicazione interessati, la possibilità di presentare osservazioni in forma scritta o orale.
 - c) Il gruppo di lavoro si adopera affinché sia raggiunto un accordo tra le parti interessate entro tre mesi dalla data di ricevimento della notifica di cui al punto 2. Il suo presidente provvederà ad informare il comitato OPN dei risultati di questa procedura, affinché quest'ultimo possa esprimere il suo parere.
- 5) La parte che ricorre a questa procedura sostiene i costi della propria partecipazione.

*Articolo 28***Sospensione di taluni obblighi**

- 1. Lo Stato membro che non può o che prevede di non poter conformarsi alle disposizioni degli articoli 12 e 13 ne comunica i motivi alla Commissione.
- 2. La sospensione degli obblighi di cui agli articoli 12 e 13 può essere accettata solo nei casi in cui lo Stato membro interessato possa dimostrare che l'osservanza dell'obbligo imporrebbe un onere eccessivo agli organismi di telecomunicazione nazionali.
- 3. Lo Stato membro comunica alla Commissione il termine entro cui ritiene di poter conformarsi alle disposizioni e le misure da esso previste per rispettare tale termine.
- 4. La Commissione, ricevuta la comunicazione di cui al paragrafo 1, informa lo Stato membro se e fino a quale data ritiene che la situazione particolare dello Stato membro interessato giustifichi, in base ai criteri di cui al paragrafo 2, la sospensione dell'applicazione, da parte dello stesso, dell'articolo 12 o dell'articolo 13.

*Articolo 29***Adeguamenti tecnici**

Le modifiche necessarie per adeguare l'allegato I, punto 2, e gli allegati II e III della presente direttiva al progresso tecnologico o ai mutamenti della domanda di mercato sono stabilite con la procedura di cui all'articolo 31.

*Articolo 30***Procedura del comitato consultivo**

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 9, paragrafo 1 della direttiva 90/387/CEE.

Il comitato consulta in particolare i rappresentanti degli organismi di telecomunicazione, degli utenti, dei consumatori, dei produttori e dei prestatori di servizi.

2. Il rappresentante della Commissione sottopone al comitato un progetto delle misure da adottare. Il comitato, entro un termine che il presidente può fissare in funzione dell'urgenza della questione in esame, formula il proprio parere sul progetto, eventualmente procedendo a votazione.

Il parere è iscritto a verbale; inoltre, ciascuno Stato membro ha il diritto di chiedere che la sua posizione figuri a verbale.

La Commissione tiene in massima considerazione il parere formulato dal comitato. Essa lo informa del modo in cui ha tenuto conto del suo parere.

*Articolo 31***Procedura del comitato di regolamentazione**

1. In deroga alle disposizioni dell'articolo 30, per le questioni contemplate dagli articoli 25 e 29 si applica la seguente procedura.

2. Il rappresentante della Commissione sottopone al comitato un progetto delle misure da adottare. Il comitato formula il proprio parere sul progetto entro un termine che il presidente può fissare in funzione dell'urgenza della questione in esame. Il parere è formulato alla maggioranza prevista dall'articolo 148, paragrafo 2 del trattato per l'adozione delle decisioni che il Consiglio deve prendere su proposta della Commissione. Nelle votazioni in seno al comitato, viene attribuita ai voti dei rappresentanti degli Stati membri la ponderazione definita all'articolo precitato. Il presidente non partecipa alla votazione.

3. La Commissione adotta le misure previste qualora siano conformi al parere del comitato.

4. Se le misure previste non sono conformi al parere del comitato, o in mancanza di parere, la Commissione sottopone senza indugio al Consiglio una proposta in merito alle misure da prendere. Il Consiglio delibera a maggioranza qualificata.

Se, entro un termine di tre mesi dalla data in cui gli è stata sottoposta la proposta, il Consiglio non ha deliberato, la Commissione adotta le misure proposte.

*Articolo 32***Riesame**

1. Il Parlamento europeo e il Consiglio delibereranno da ora e fino al 1° gennaio 1998, sulla base di una proposta trasmessa in tempo utile dalla Commissione, in merito al riesame della presente direttiva, per adeguarla alle esigenze della liberalizzazione del mercato.

2. La Commissione esamina il funzionamento della presente direttiva e ne riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio, una prima volta non oltre il 13 dicembre 1998. La relazione si baserà, tra l'altro, sulle informazioni fornite dagli Stati membri alla Commissione e al comitato ONP. In caso di necessità possono essere proposte nella relazione altre disposizioni per la piena attuazione degli obiettivi della presente direttiva.

*Articolo 33***Applicazione della presente direttiva**

1. Gli Stati membri adottano le disposizioni necessarie per conformarsi alla presente direttiva anteriormente al 13 dicembre 1996. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

*Articolo 34***Entrata in vigore della presente direttiva**

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo a quello della pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

Articolo 35

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, addì 13 dicembre 1995.

Per il Parlamento europeo

Il Presidente

K. HÄNSCH

Per il Consiglio

Il Presidente

J. L. DICENTA BALLESTER

ALLEGATO I

PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DA PUBBLICARE AI SENSI DELL'ARTICOLO 4

1. Nome e indirizzo dell'organismo o degli organismi di telecomunicazione

Nome e indirizzo della sede centrale dell'organismo o degli organismi di telecomunicazione fornitori delle reti telefoniche pubbliche fisse e/o dei servizi di telefonia vocale.

2. Servizi di telecomunicazione offerti

2.1. *Tipi di collegamento alla rete telefonica pubblica fissa*

È necessario specificare le caratteristiche tecniche delle interfacce nei punti terminali di rete comunemente forniti, compreso, ove applicabile, il riferimento alle norme o alle raccomandazioni nazionali e/o internazionali di cui all'articolo 24:

— per le reti a presentazione analogica e/o numerica:

- a) interfaccia per linea singola;
- b) interfaccia per più linee;
- c) interfaccia per selezione diretta (DDI);
- d) altre interfacce comunemente fornite;

— per la rete digitale di servizi integrati (ISDN);

- a) specifica delle interfacce a velocità di base e a velocità primaria ai punti di riferimento S/T, compreso il protocollo di segnalazione;
- b) dettagli dei servizi portanti in grado di fungere da supporto ai servizi di telefonia vocale;
- c) altre interfacce comunemente fornite;

— qualsiasi altra interfaccia comunemente fornita.

Oltre alle informazioni sopra indicate, che devono essere pubblicate periodicamente come prescritto all'articolo 4, gli organismi di telecomunicazione devono informare tempestivamente i fornitori di apparecchiature terminali di tutte le caratteristiche particolari della rete che possano incidere sul corretto funzionamento delle apparecchiature terminali omologate.

2.2. *Servizi telefonici offerti*

Descrizione del servizio di telefonia vocale di base offerto, che specifichi le voci comprese nella quota iniziale di abbonamento e nel canone di locazione periodico (ad esempio, servizi tramite operatore, elenchi telefonici, manutenzione).

Descrizione delle prestazioni opzionali e delle caratteristiche del servizio di telefonia vocale la cui tariffazione è separata dall'offerta di base, compreso, se applicabile, il riferimento alle norme o specifiche tecniche cui esse sono conformi ai sensi dell'articolo 24.

2.3. *Tariffe*

Esse concernono l'accesso, l'impiego e la manutenzione, compresa la descrizione dettagliata dei regimi di riduzione.

2.4. *Politica di indennizzo/rimborso*

Essa comprende la descrizione dettagliata delle modalità di indennizzo o rimborso offerte.

2.5. *Tipi del servizio di manutenzione offerto*2.6. *Procedura di ordinazione*

Essa comprende i punti di contatto designati presso gli organismi di telecomunicazione.

2.7. *Condizioni dei contratti standard*

Esse comprendono l'eventuale periodo contrattuale minimo.

3. **Prescrizioni relative alle licenze**

Deve essere fornita una chiara descrizione di tutte le condizioni relative alle licenze, nella fattispecie quelle che incidono sugli utenti, compresi i fornitori di servizi, specificando almeno i seguenti punti:

— informazioni sulle caratteristiche delle condizioni di licenza, nella fattispecie se è richiesta una registrazione e/o autorizzazione particolare o se si tratta di una licenza di carattere generale che non richiede una registrazione e/o autorizzazione particolare;

- la durata di tutte le licenze o autorizzazioni pertinenti;
- un elenco di tutti i documenti che contengono le condizioni imposte dagli Stati membri in materia di licenze.

4. Condizioni di allacciamento di apparecchiature terminali

Queste devono comprendere una rassegna completa dei requisiti per le apparecchiature terminali previsti dalla autorità di regolamentazione nazionale, in linea con le disposizioni della direttiva 91/263/CEE, comprese, ove opportuno, le condizioni relative al cablaggio nella sede del cliente e all'ubicazione del punto terminale di rete.

5. Restrizioni all'accesso e all'uso

Queste informazioni devono comprendere tutte le restrizioni all'accesso e all'uso imposte in conformità con le disposizioni dell'articolo 22.

6. Parametri di valutazione delle prestazioni e della qualità del servizio

Definizioni, metodi di misurazione, obiettivi e dati relativi alle prestazioni ottenute, in conformità con le disposizioni di cui all'articolo 5.

7. Obiettivi per l'introduzione di nuovi servizi, funzioni, prestazioni supplementari e tariffe

Devono essere pubblicati in conformità con le disposizioni degli articoli 9 e 15.

8. Condizioni di accesso speciale alla rete

Comprendono le condizioni di accesso speciale alla rete stabilite dalle autorità di regolamentazione nazionali a norma dell'articolo 10, paragrafo 5.

9. Disponibilità della descrizione del sistema di calcolo dei costi

Indirizzo a cui richiedere la descrizione del sistema di calcolo dei costi, in conformità con le disposizioni di cui all'articolo 13.

10. Principali elementi del piano di numerazione nazionale

Conformemente alle disposizioni dell'articolo 21.

11. Modalità di uso dell'elenco abbonati

Conformemente alle disposizioni dell'articolo 16, lettera c).

12. Procedura di conciliazione e di composizione delle controversie

Queste informazioni devono comprendere orientamenti relativi ai meccanismi di ricorso a disposizione degli utenti per la conciliazione e la composizione di controversie con gli organismi di telecomunicazione, secondo la procedura di cui all'articolo 27. Devono anche comprendere un riassunto delle procedure per la composizione delle controversie, come previsto dall'articolo 22, paragrafo 2.

13. Procedura in caso di mancato pagamento della fattura

Conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 23.

*ALLEGATO II***TEMPI DI FORNITURA E PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IN CONFORMITÀ CON LE DISPOSIZIONI DELL'ARTICOLO 5**

Sono qui precisati i settori in cui si richiedono parametri di qualità del servizio, per gli organismi di telecomunicazione notificati ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 2.

- tempo di fornitura del collegamento iniziale alla rete;
 - percentuale di guasti per collegamento;
 - tempo di riparazione dei guasti;
 - percentuale di chiamate non andate a buon fine;
 - ritardo del segnale di centrale;
 - ritardo di instaurazione del collegamento;
 - statistiche della qualità di trasmissione;
 - tempi di risposta dei servizi tramite operatore;
 - percentuale di apparecchi telefonici a gettone, a moneta o a scheda nei posti telefonici pubblici a pagamento in servizio;
 - esattezza di fatturazione.
-

ALLEGATO III

FORNITURA DI PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI AVANZATE IN CONFORMITÀ CON
L'ARTICOLO 9

1. Elenco delle prestazioni supplementari di cui all'articolo 9, paragrafo 1

a) *Funzionamento in DTMF (dual tone multifrequency)*

La rete telefonica pubblica fissa consente l'uso degli apparecchi telefonici che impiegano, per la segnalazione alla centrale, la tecnica DTMF (dual tone multifrequency), con le tonalità definite nella raccomandazione Q.23 dell'UIT-T; le stesse tonalità vengono utilizzate per la segnalazione da punto terminale a punto terminale sull'intera rete, all'interno di uno Stato membro come pure tra vari Stati membri.

b) *Selezione diretta (DDI — direct dialling in) (o dispositivi con funzioni equivalenti)*

Gli utenti di un centralino telefonico privato (PBX) o di un analogo sistema privato possono essere chiamati direttamente a partire dalla rete telefonica pubblica fissa, senza l'intervento dell'operatore dello stesso centralino privato.

c) *Rinvio automatico di chiamata*

Possibilità di rinviare le chiamate in arrivo verso un'altra destinazione, nello stesso o in un altro Stato membro (ad esempio se non si ottiene risposta, se il numero è occupato o incondizionatamente).

Tale prestazione supplementare deve essere fornita nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e della vita privata.

d) *Identificazione della linea chiamante*

Possibilità di comunicare al destinatario il numero del chiamante prima di stabilire la comunicazione.

Tale prestazione supplementare deve essere fornita nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e della vita privata.

2. Elenco dei servizi e delle prestazioni di cui all'articolo 9, paragrafo 2

a) *Accesso su scala comunitaria ai servizi di chiamata gratuita «numeri verdi»*

Tali servizi, denominati a seconda dei casi «numeri verdi», «servizi di chiamata gratuita», numeri 0800 ecc., devono includere servizi di selezione grazie ai quali il chiamante non debba sostenere alcun costo o debba sostenere solo una parte del costo totale della chiamata.

b) *Fatturazione a sportello unificato (servizio di addebito «a chiosco») su scala comunitaria*

Per fatturazione a sportello unificato (servizio di addebito «a chiosco») si intende una prestazione in cui le tariffe di impiego di un servizio accessibile tramite una rete degli organismi di telecomunicazione sono combinate con le tariffe di chiamata di rete («servizio a tariffa maggiorata»).

c) *Trasferimenti della chiamata su scala comunitaria*

Possibilità di trasferire una determinata chiamata a terzi, nello stesso o in un altro Stato membro.

d) *Servizio di pagamento a carico del destinatario su scala comunitaria per le chiamate con origine e destinazione all'interno della Comunità*

Il servizio consente al destinatario, su richiesta del chiamante e prima di stabilire la comunicazione, di accettare di sostenere il costo della stessa.

e) *Identificazione della linea chiamante su scala comunitaria*

Possibilità di comunicare al destinatario il numero del chiamante prima di stabilire la comunicazione.

Tale prestazione deve essere fornita nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e della vita privata.

f) *Accesso ai servizi tramite operatore in altri Stati membri*

Gli utenti di un dato Stato membro possono chiamare l'operatore o un servizio di assistenza di un altro Stato membro.

g) *Accesso ai servizi di consultazione dell'elenco abbonati di altri Stati membri*

Possibilità, per gli utenti di un dato Stato membro, di chiamare il servizio di consultazione dell'elenco abbonati di un altro Stato membro.