

Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica

(2000/C 365 E/19)

(Testo rilevante ai fini del SEE)

COM(2000) 392 def. — 2000/0183(COD)

(Presentata dalla Commissione il 28 agosto 2000)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO
DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea e in particolare l'articolo 95,

vista la proposta della Commissione

visto il parere del Comitato economico e sociale,

visto il parere del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato,

considerando quanto segue:

- (1) La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, l'intensificazione della concorrenza e la più ampia scelta di servizi di comunicazione implicano un'azione parallela volta a istituire un quadro normativo armonizzato che garantisca la prestazione di un servizio universale. Il concetto di servizio universale deve evolvere ai fini di rispecchiare il progresso tecnologico, l'evoluzione del mercato e della domanda degli utenti. Il quadro normativo stabilito nel 1998 per la completa liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni nella Comunità definiva la portata minima degli obblighi di servizio universale e stabiliva le norme per il calcolo del costo e del finanziamento dei medesimi.
- (2) Ai sensi dell'articolo 153 del trattato, la Commissione contribuisce alla protezione dei consumatori.
- (3) La Comunità e i suoi Stati membri hanno assunto impegni in materia di regolamentazione delle reti e dei servizi di telecomunicazione nell'ambito dell'accordo sulle telecomunicazioni di base dell'Organizzazione mondiale del commercio. Ogni Stato membro dell'OMC ha il diritto di definire il tipo di obblighi di servizio universale che desidera mantenere. Tali obblighi non vanno di per sé considerati anticoncorrenziali a condizione che siano gestiti in modo trasparente e non discriminatorio, che risultino neutrali in termini di concorrenza e non siano più gravosi del necessario per il tipo di servizio universale definito dallo Stato membro in questione.

(4) In un mercato concorrenziale, taluni obblighi devono essere imposti a tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico da ubicazioni fisse, mentre altri obblighi devono essere imposti unicamente alle imprese dotate di notevole potere di mercato o che sono state designate quali operatori di servizio universale.

(5) Una delle esigenze fondamentali del servizio universale consiste nel garantire agli utenti che ne fanno richiesta un allacciamento alla rete telefonica pubblica in posizione fissa ad un prezzo ragionevole. L'obbligo concerne un'unica connessione alla rete e non riguarda la rete digitale di servizi integrati (ISDN) che fornisce due o più connessioni in grado di funzionare simultaneamente. Non dovrebbero esistere limitazioni per quanto riguarda i mezzi tecnici utilizzati ai fini di tale allacciamento, affinché possano essere utilizzate tecnologie con filo o senza filo, né per quanto riguarda gli operatori designati ad assumersi la totalità o parte degli obblighi di servizio universale. Il collegamento alla rete telefonica pubblica in posizione fissa deve essere in grado di garantire la trasmissione voce e dati ad una velocità tale da permettere l'accesso a servizi elettronici on line quali quelli forniti sulla rete Internet pubblica. La velocità di trasmissione dati di una singola connessione alla rete telefonica pubblica dipende dalla capacità del terminale dell'abbonato e dal tipo di connessione. Per tali motivi non è opportuno rendere obbligatoria su scala comunitaria una determinata velocità di trasmissione dati o di flusso di bit. Gli attuali modem in banda vocale presentano di norma una velocità di trasmissione dati di 56 kbit/s ma, essendo dotati di dispositivi di adattamento automatico del flusso in funzione delle variazioni di qualità della linea, possono in effetti presentare velocità di trasmissione inferiori ai 56 kbit/s. Nei casi in cui la connessione alla rete telefonica pubblica in posizione fissa è manifestamente insufficiente a consentire un accesso ad Internet di qualità soddisfacente, gli Stati membri devono poter esigere che la connessione sia portata al livello di cui fruisce la maggior parte degli abbonati, affinché la velocità di trasmissione sia sufficiente per l'accesso ad Internet. Se tali misure specifiche comportano un costo netto per i consumatori interessati, l'incidenza netta può rientrare nel calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale.

(6) Per prezzo accessibile si intende un prezzo definito a livello nazionale dagli Stati membri in base alle specifiche circostanze nazionali, che può comprendere la definizione di una tariffa comune indipendente dall'ubicazione geografica o formule tariffarie speciali destinate a rispondere alle esigenze degli utenti a basso reddito. Dal punto di vista del consumatore, l'accessibilità dei prezzi è legata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese.

- (7) I servizi di repertoriamento e di consultazione di elenchi sono strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico e rientrano negli obblighi di servizio universale. Gli utenti e i consumatori desiderano disporre di elenchi completi e di servizi di consultazione che comprendano tutti gli abbonati repertoriati e i rispettivi numeri (compresi i numeri di telefono fisso, mobile e personale), e desiderano che tali informazioni siano presentate in modo imparziale. La direttiva (sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche) stabilisce che gli abbonati hanno il diritto di decidere se i rispettivi dati personali possono figurare negli elenchi pubblici, e in caso affermativo, quali.
- (8) È importante che i cittadini dispongano di un adeguato numero di apparecchi telefonici pubblici a pagamento, e che gli utenti siano in grado di chiamare gratuitamente i numeri d'emergenza e in particolare il numero d'emergenza unico europeo («112») a partire da qualsiasi apparecchio telefonico, compresi i telefoni pubblici a pagamento, senza dover utilizzare monete o schede telefoniche. La carenza di informazioni in merito all'esistenza del numero di emergenza «112» priva i cittadini della sicurezza supplementare che tale numero rappresenta a livello europeo, soprattutto in occasione di viaggi in altri Stati membri.
- (9) Gli Stati membri devono adottare misure atte a garantire che gli utenti disabili e gli utenti con esigenze sociali particolari possano accedere a tutti i servizi telefonici accessibili al pubblico in posizione fissa e fruire dei medesimi ad un prezzo abbordabile. Le misure specifiche destinate agli utenti disabili possono consistere, a seconda dei casi, nella messa a disposizione di telefoni pubblici con tecnologia testuale o in misure equivalenti per non udenti e portatori di disabilità della dizione; nella fornitura di servizi di informazione telefonica o di servizi equivalenti gratuiti per non vedenti o ipovedenti o nella presentazione di fatture dettagliate in formato diverso destinate a non vedenti o ipovedenti. Devono inoltre essere adottate misure specifiche atte a consentire agli utenti disabili e agli utenti con esigenze particolari di accedere ai servizi di emergenza («112») e di avere le medesime opportunità degli altri consumatori per quanto riguarda la scelta tra diversi operatori o fornitori di servizi. Il fornitore del servizio universale non deve adottare misure che impediscano agli utenti di trarre il massimo profitto dai servizi che altri operatori o fornitori del servizio offrono in combinazione con i servizi che egli fornisce quale parte del servizio universale.
- (10) L'importanza dell'accesso e dell'uso della rete telefonica pubblica in posizione fissa è tale che i servizi corrispondenti devono essere messi a disposizione di chiunque ne faccia ragionevole richiesta. Conformemente al principio di sussidiarietà spetta agli Stati membri decidere, sulla base di criteri obiettivi, a quali imprese incombe la responsabilità di fornire il servizio universale ai fini della presente direttiva, tenendo conto della capacità e, se del caso, della disponibilità di tali imprese a fornire la totalità o parte del servizio. Occorre che gli obblighi di servizio universale siano soddisfatti nel modo più efficace possibile, in modo tale che gli utenti paghino di norma prezzi corrispondenti a prestazioni efficaci rispetto ai costi. Analogamente, è importante che gli operatori del servizio universale mantengano l'integrità della rete, come pure la continuità e la qualità del servizio. L'intensificazione della concorrenza e la maggiore scelta fanno sì che vi siano maggiori possibilità che la totalità o parte degli obblighi di servizio universale siano assunti da imprese diverse da quelle aventi notevole potere di mercato. Di conseguenza, gli obblighi di servizio universale possono, in talune circostanze, essere assegnati ad operatori che dimostrano di fornire accesso e servizi nel modo più efficace rispetto ai costi. Tali obblighi potrebbero figurare tra le condizioni che gli organismi devono soddisfare per poter essere autorizzati a fornire servizi accessibili al pubblico.
- (11) Gli Stati membri devono effettuare un monitoraggio della situazione dei consumatori dal punto di vista dell'utilizzo dei servizi telefonici accessibili al pubblico e, in particolare, dell'accessibilità dei prezzi. L'accessibilità dei prezzi del servizio telefonico è legata all'informazione che gli utenti ricevono in merito alle spese telefoniche nonché al costo relativo dei servizi telefonici rispetto ad altri servizi e alla capacità degli utenti di controllare le spese. Il criterio dell'accessibilità dei prezzi implica pertanto di conferire ai consumatori talune potestà imponendo corrispondenti obblighi di servizio universale nei confronti delle imprese designate a tal fine. Tali obblighi comprendono in particolare un livello ben preciso di dettaglio nella fatturazione, la possibilità per i consumatori di attivare uno sbarramento selettivo delle chiamate (ad esempio le chiamate verso servizi a tariffa maggiorata), la possibilità per i consumatori di controllare le proprie spese grazie a mezzi di pagamento anticipato e la possibilità per i consumatori di rateizzare il contributo iniziale di allacciamento o di esserne rimborsati. Tali misure dovranno probabilmente essere riesaminate o modificate in funzione dell'evoluzione del mercato. Le condizioni vigenti non prevedono che gli operatori soggetti ad obblighi di servizio universale siano tenuti ad avvertire gli abbonati se viene superato un determinato limite di spesa o se la configurazione delle chiamate effettuate si discosta sensibilmente da quella usuale. Nell'ambito del futuro riesame delle pertinenti disposizioni legislative si dovrà valutare l'eventuale necessità di avvertire gli abbonati in suddette circostanze.
- (12) Salvo in caso di ripetuti ritardi o di persistenti mancati pagamenti delle fatture, il consumatore deve essere tutelato contro i rischi di disconnessione immediata dalla rete per mancato pagamento di una fattura e conservare, in particolare in caso di contestazione di una fattura di importo elevato per servizi a tariffa maggiorata, un accesso ai servizi telefonici di base fintantoché la controversia non sia risolta. In taluni Stati membri tale accesso può essere mantenuto solo se l'abbonato continua a pagare il canone.

- (13) La qualità e il prezzo del servizio sono fattori determinanti in un mercato concorrenziale e le autorità nazionali di regolamentazione devono essere in grado di controllare la qualità del servizio prestato dalle imprese aventi notevole potere di mercato o dalle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio universale. Le autorità nazionali di regolamentazione devono inoltre poter effettuare un monitoraggio della qualità del servizio delle altre imprese che forniscono reti telefoniche pubbliche e/o servizi telefonici accessibili al pubblico da ubicazioni fisse. Per quanto riguarda il livello di qualità dei servizi dei due tipi di imprese, le autorità nazionali di regolamentazione devono poter adottare le misure correttive ritenute necessarie.
- (14) Gli Stati membri possono istituire meccanismi di recupero o di finanziamento del costo netto derivante dagli obblighi di servizio universale qualora sia dimostrato che tali obblighi possono essere assunti solo in perdita o ad un costo netto superiore alle normali condizioni commerciali. Occorre vigilare affinché il costo netto derivante dagli obblighi di servizio universale sia correttamente calcolato, che l'eventuale finanziamento comporti distorsioni minime per il mercato e per gli organismi che vi operano e sia compatibile con il disposto degli articoli 87 e 88 del trattato.
- (15) Il calcolo del costo netto del servizio universale deve tenere in debita considerazione i costi e i ricavi nonché i vantaggi immateriali derivanti dalla fornitura del servizio universale, senza tuttavia compromettere l'obiettivo generale che consiste nel garantire che le strutture dei prezzi rispecchino i costi. I costi netti derivanti dagli obblighi di servizio universale devono essere calcolati in base a procedure trasparenti.
- (16) Qualora un obbligo di servizio universale rappresenti un onere eccessivo per un'impresa, gli Stati membri sono autorizzati ad istituire meccanismi efficaci di recupero dei costi netti. Uno dei metodi atti a consentire un recupero dei costi netti attinenti agli obblighi di servizio universale consiste in un'imputazione al bilancio generale dello Stato. È inoltre ragionevole consentire il recupero dei costi netti facendo contribuire in modo trasparente tutti gli utenti mediante prelievi applicati alle imprese. In questo caso, gli Stati membri devono vigilare affinché il metodo di ripartizione dei prelievi tra le imprese si basi su criteri oggettivi e non discriminatori e rispetti il principio di proporzionalità. Tale principio non impedisce agli Stati membri di esonerare dai contributi i nuovi operatori che non hanno ancora una presenza significativa sul mercato. I dispositivi di finanziamento devono garantire che i soggetti del mercato contribuiscano unicamente al finanziamento degli obblighi di servizio universale e non ad attività che non sono direttamente legate alla fornitura di tale servizio. I dispositivi che consentono il recupero dei costi devono in ogni caso rispettare i principi del diritto comunitario e, nel caso dei dispositivi di condivisione del finanziamento, i principi di non discriminazione e di proporzionalità. I dispositivi di finanziamento devono garantire che gli utenti di uno Stato membro non contribuiscano ai costi del servizio universale in un altro Stato membro, ad esempio nel caso di chiamate da uno Stato membro all'altro.
- (17) Le autorità nazionali di regolamentazione devono accertare che gli organismi che beneficiano di un finanziamento per il servizio universale forniscano, a corredo della loro richiesta, informazioni sufficientemente dettagliate sugli elementi specifici da finanziare. Gli Stati membri comunicano alla Commissione i rispettivi sistemi di contabilità dei costi e di finanziamento degli obblighi del servizio universale ai fini di una verifica della compatibilità dei medesimi con il trattato. Gli operatori designati potrebbero essere indotti a sopravvalutare il costo netto degli obblighi di servizio universale. Gli Stati membri devono pertanto garantire una trasparenza ed un controllo effettivi degli importi imputati al finanziamento degli obblighi di servizio universale. Inoltre, il dispositivo applicato deve essere oggetto di attento monitoraggio e si devono predisporre procedure efficaci e tempestive di ricorso dinanzi ad un organismo indipendente per dirimere eventuali controversie in merito agli importi da versare, fatte salve le altre vie di ricorso previste dal diritto nazionale o comunitario.
- (18) I mercati delle comunicazioni sono in costante evoluzione in termini di servizi utilizzati e di mezzi tecnici impiegati per erogare tali servizi agli utenti. Gli obblighi di servizio universale a livello comunitario dovrebbero essere periodicamente riesaminati al fine di modificarne o ridefinirne la portata. Tale riesame dovrebbe tener conto dell'evoluzione delle condizioni sociali, commerciali e tecnologiche del mercato e del fatto che ogni modifica della portata degli obblighi deve essere sottoposta ad un test parallelo, per verificare se i servizi che diventano accessibili alla grande maggioranza della popolazione non comportino il rischio dell'esclusione sociale di coloro che non possono permettersi di fruire di tali servizi. Occorre garantire che l'eventuale modifica della portata degli obblighi di servizio universale non favorisca artificialmente talune scelte tecnologiche a scapito di altre, non comporti un onere finanziario sproporzionato per le imprese del settore (mettendo in tal modo a repentaglio l'evoluzione del mercato e l'innovazione) e non trasferisca ingiustamente l'onere del finanziamento sui consumatori a più basso reddito. Ogni eventuale modifica della portata degli obblighi di servizio universale implica necessariamente che i corrispondenti costi netti possano essere finanziati grazie ai dispositivi autorizzati a norma della presente direttiva. Gli Stati membri non sono autorizzati ad imporre agli attori presenti sul mercato contributi finanziari derivanti da misure che non rientrano negli obblighi di servizio universale. Ogni Stato membro è libero di imporre misure speciali non riconducibili ad obblighi di servizio universale e di finanziarle conformemente al diritto comunitario, ma non tramite contributi prelevati dagli attori presenti sul mercato.

- (19) Una concorrenza più efficace sui mercati dell'accesso e dei servizi amplierà la scelta per gli utenti. Il livello di concorrenza e di scelta effettive varia all'interno della Comunità e tra gli Stati membri, tra le regioni geografiche, nonché tra i diversi mercati dell'accesso e dei servizi. Può accadere che un operatore che godeva di diritti esclusivi conservi un notevole potere sui mercati dell'accesso e su taluni mercati di servizi. Alcuni utenti possono dipendere interamente dall'accesso e dai servizi forniti da un'impresa con notevole potere di mercato. Di norma, per ragioni di efficacia e per favorire un'effettiva concorrenza, è importante che i servizi forniti da un'impresa con notevole potere di mercato rispettino i costi. Per ragioni di efficacia e per ragioni di carattere sociale, le tariffe praticate agli utenti finali devono rispecchiare le condizioni della domanda e dei costi, sempreché ciò non comporti distorsioni della concorrenza. Vi è il rischio che un'impresa con notevole potere di mercato tenti in diversi modi di impedire l'accesso al mercato o di distorcere la concorrenza, ad esempio applicando prezzi eccessivi o prezzi predatori, accorpando obbligatoriamente taluni servizi al dettaglio o manifestando un'indebita preferenza per taluni consumatori. Gli obblighi di servizio universale e l'interesse generale implicano che, per taluni consumatori, i prezzi e le strutture dei prezzi si discostino dalle normali condizioni commerciali. Tuttavia, le imprese designate quali aventi notevole potere di mercato non devono essere assoggettate ad inutili regolamentazioni sui mercati caratterizzati da un effettivo livello di concorrenza. Le autorità nazionali di regolamentazione devono pertanto essere autorizzate ad istituire, mantenere o revocare una regolamentazione relativa ai prezzi al dettaglio nei confronti delle imprese con notevole potere di mercato. Per conseguire il duplice scopo di promuovere una concorrenza effettiva sui mercati e di perseguire obiettivi di interesse pubblico quali, ad esempio, l'accessibilità dei prezzi dei servizi telefonici per determinate categorie di consumatori, si può ricorrere a strumenti regolamentari quali i massimali tariffari, una perequazione geografica o ad altri strumenti analoghi. L'accesso ad informazioni appropriate sui sistemi di contabilità dei costi è necessario per consentire alle autorità nazionali di regolamentazione di assolvere ai rispettivi compiti regolamentari nel settore, ivi comprese le misure di controllo delle tariffe.
- (20) Il contratto è uno strumento importante per garantire agli utenti e ai consumatori un livello minimo di trasparenza dell'informazione e di certezza del diritto. La maggior parte dei fornitori di servizi in un contesto concorrenziale stipula contratti con i clienti per motivi di opportunità commerciale. Oltre alle disposizioni della presente direttiva, le transazioni commerciali dei consumatori in materia di reti e di servizi elettronici sono disciplinate dalla legislazione comunitaria sulla tutela contrattuale dei consumatori e in particolare dalla direttiva 93/13/CEE, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori⁽¹⁾ e dalla direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza⁽²⁾. I consumatori devono beneficiare di un livello minimo di certezza del diritto nelle loro relazioni contrattuali con il proprio fornitore diretto di servizi telefonici, garantita dal fatto che i termini del contratto, le condizioni, la qualità del servizio, le modalità di rescissione del contratto e di cessazione del servizio, le misure di indennizzo e le modalità di risoluzione delle controversie sono precisate nel contratto stesso. Le medesime informazioni devono figurare nei contratti conclusi tra i consumatori e i fornitori di servizi che non siano fornitori diretti di servizi telefonici. Le misure in materia di trasparenza dei prezzi, delle tariffe e delle condizioni aiuteranno i consumatori ad operare scelte ottimali ed a trarre pieno vantaggio dalla concorrenza.
- (21) Gli utenti e i consumatori devono avere accesso alle informazioni disponibili al pubblico relative ai servizi di comunicazione. Gli Stati membri devono poter effettuare un monitoraggio della qualità dei servizi di comunicazione prestati sul rispettivo territorio. Le autorità nazionali di regolamentazione devono essere sistematicamente in grado di raccogliere informazioni sulla qualità dei servizi prestati sui rispettivi territori nazionali, in base a criteri che consentano il raffronto tra i vari fornitori di servizi e tra i vari Stati membri. Gli organismi che forniscono servizi di comunicazione in un ambiente concorrenziale devono mettere a disposizione del pubblico informazioni adeguate e aggiornate sui propri servizi per ragioni di opportunità commerciale. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter comunque esigere la pubblicazione di tali informazioni qualora si dimostri che esse non sono effettivamente accessibili al pubblico.
- (22) I consumatori devono poter fruire di una garanzia di interoperabilità di tutte le apparecchiature commercializzate nella Comunità per la ricezione di programmi di televisione digitale. Gli Stati membri devono poter esigere norme minime armonizzate per quanto riguarda tali apparecchiature. Le suddette norme devono essere periodicamente aggiornate alla luce del progresso tecnologico e dell'evoluzione del mercato.
- (23) Tutti gli utenti e i consumatori devono continuare a fruire di un accesso ai servizi di assistenza tramite operatore, a prescindere dall'organismo che fornisce l'accesso alla rete telefonica pubblica.

(1) GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

(2) GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

- (24) La fornitura dei servizi di elenchi è già aperta alla concorrenza. Le disposizioni della presente direttiva integrano quelle della direttiva () riguardante il trattamento dei dati di natura personale e la protezione della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, conferendo il diritto, per gli abbonati, a veder figurare i propri dati in elenchi su supporto cartaceo od elettronico. Tutti i fornitori di servizi che attribuiscono numeri di telefono ai rispettivi abbonati sono tenuti a mettere a disposizione le informazioni pertinenti con modalità eque, orientate ai costi e non discriminatorie.
- (25) Occorre che gli utenti possano chiamare gratuitamente il numero d'emergenza unico europeo o qualsiasi numero d'emergenza nazionale a partire da qualsiasi apparecchio telefonico, compresi i telefoni pubblici a pagamento, senza dover utilizzare monete o schede telefoniche. Gli Stati membri avrebbero già dovuto prendere le disposizioni necessarie e più conformi all'organizzazione dei servizi di soccorso nazionali per garantire che le chiamate inoltrate verso tale numero ottengano una risposta e un trattamento adeguato. Le informazioni relative alla localizzazione del chiamante che devono essere messe a disposizione dei servizi di soccorso miglioreranno il livello di protezione e la sicurezza degli utenti dei servizi «112» e aiuteranno tali servizi nell'espletamento dei loro compiti, a condizione che sia garantito il trasferimento delle chiamate e dei dati pertinenti verso i servizi di soccorso competenti. I costanti progressi delle tecnologie dell'informazione renderanno man mano possibile il trattamento simultaneo sulle reti di chiamate in lingue diverse a costi ragionevoli. Tali progressi costituiranno una garanzia supplementare per i cittadini europei che chiamano il numero di emergenza «112».
- (26) È indispensabile che i cittadini e le imprese europei possano agevolmente avere accesso ai servizi telefonici internazionali. Lo «00» è già stato designato quale prefisso comune per l'accesso alla rete telefonica internazionale su scala comunitaria. Possono essere adottate o prorogate disposizioni specifiche che consentano di effettuare chiamate tra località contigue sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Tutti gli operatori devono essere tenuti a inoltrare le chiamate effettuate non solo a partire dal prefisso regionale europeo «3883» ma anche a partire da qualsiasi altro prefisso regionale che può essere utilizzato in Europa.
- (27) Servizi quali la selezione da tastiera e l'identificazione della linea chiamante sono di norma disponibili sulle centrali telefoniche moderne e pertanto possono essere progressivamente diffusi a costi minimi o nulli. La funzione di selezione da tastiera è sempre più utilizzata per consentire agli utenti di interagire con servizi e risorse speciali, come i servizi a valore aggiunto, e l'assenza di tale opzione può impedire agli utenti di utilizzare tali servizi. Gli Stati membri possono astenersi dall'imporre obblighi se tali servizi e risorse sono già disponibili. La direttiva sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni garantisce la tutela della vita privata degli utenti per quanto concerne la fatturazione dettagliata e consente loro mezzi atti a tutelare la loro vita privata quando è attivato il servizio di identificazione della linea chiamante.
- (28) La portabilità del numero è un elemento chiave per agevolare la scelta dei consumatori e la concorrenza effettiva nell'ambiente concorrenziale delle telecomunicazioni. Per tale motivo gli utenti finali che ne fanno richiesta devono poter conservare il proprio numero (o i propri numeri) sulla rete telefonica pubblica a prescindere dall'organismo che fornisce il servizio. Non è opportuno al momento stabilire una portabilità del numero tra connessioni alla rete telefonica pubblica da posizioni fisse e non fisse, in considerazione della perdita di informazioni sulle tariffe che ne deriverebbe per i consumatori. Tale disposizione potrebbe essere oggetto di riesame.
- (29) Attualmente, gli Stati membri impongono taluni obblighi in materia di ridiffusione (must carry) alle reti destinate alla diffusione al pubblico di emissioni radiofoniche e televisive. La convergenza offre la prospettiva di un maggior numero di infrastrutture concorrenti, atte a consentire una maggiore diversificazione dei contenuti, ma in un contesto in cui la concorrenza è ancora carente e limitata, gli Stati membri devono poter imporre, sulla base di legittime considerazioni di interesse pubblico, obblighi proporzionali nei confronti delle imprese che rientrano sotto la loro giurisdizione; comunque, tali obblighi devono essere imposti solo qualora risultino necessari a soddisfare ben precisi obiettivi di interesse generale e devono essere proporzionati, trasparenti ed adottati per periodi limitati. Tali obblighi non devono ritardare la diffusione dei servizi televisivi digitali da parte degli operatori né i loro sforzi di introdurre altri servizi di comunicazione a larga banda. Non sarebbe proporzionato estendere tali obblighi alle nuove reti, come ad esempio Internet. Le imprese sulle quali incombono tali obblighi devono beneficiare di un'adeguata compensazione per l'impiego della propria capacità di rete improntata ai principi di obiettività, proporzionalità e trasparenza.
- (30) Si reputa necessario garantire che continuino ad essere applicate le disposizioni in materia di servizi di linee affittate previste dalla legislazione comunitaria sulle telecomunicazioni e in particolare dalla direttiva 92/44/CE del Consiglio, del 5 giugno 1992, sull'applicazione della fornitura di una rete aperta alle linee affittate⁽¹⁾, modificata da ultimo dalla decisione n. 98/80/CE della Commissione, del 7 gennaio 1998⁽²⁾, fino a quando le autorità nazionali di regolamentazione decidano, nel rispetto delle procedure di analisi del mercato descritte nella direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica), che tali disposizioni non sono più necessarie perché, nel rispettivo territorio, il mercato ha raggiunto un sufficiente livello di concorrenza. Al momento tali servizi sono servizi obbligatori che devono essere forniti senza ricorrere ad alcun meccanismo di compensazione.

(1) GU L 165 del 19.6.1992, pag. 27.

(2) GU L 14 del 20.1.1998, pag. 27.

(31) Quando uno Stato membro intende garantire la prestazione di altri servizi specifici in tutto il territorio nazionale, gli obblighi corrispondenti devono essere soddisfatti in base al criterio dell'efficacia rispetto ai costi e non rientrare tra gli obblighi di servizio universale. In risposta all'iniziativa eEurope della Commissione, il Consiglio europeo di Lisbona ha invitato gli Stati membri a garantire che tutti gli istituti scolastici abbiano accesso ad Internet ed a risorse multimediali entro la fine del 2001.

(32) In un contesto concorrenziale, al momento di esaminare le questioni connesse con i diritti degli utenti e dei consumatori, le autorità nazionali di regolamentazione devono tener conto della posizione di tutte le parti interessate, ivi compresi utenti e consumatori. Devono essere definite procedure efficaci di risoluzione delle controversie insorte tra utenti e consumatori, da un lato, e dall'altro, le imprese che forniscono servizi di comunicazione accessibili al pubblico. Gli Stati membri devono tener pienamente conto della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili dalla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo ⁽¹⁾.

(33) Le disposizioni della presente direttiva non impediscono ad uno Stato membro di adottare misure giustificate dai motivi di cui agli articoli 30 e 46 del trattato e in particolare da ragioni di pubblica sicurezza, di ordine pubblico e di moralità pubblica.

(34) Conformemente ai principi di sussidiarietà e di proporzionalità definiti all'articolo 5 del trattato, gli obiettivi essenziali di fissare un livello comune di servizio universale di telecomunicazioni per tutti gli utenti europei e di armonizzare le condizioni di accesso e di uso delle reti telefoniche pubbliche in posizione fissa e dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico non possono essere realizzati in modo soddisfacente dai singoli Stati membri. L'obiettivo di elaborare un quadro armonizzato per la regolamentazione dei servizi di comunicazione elettronica, delle reti di comunicazione elettronica e delle risorse correlate non può essere sufficientemente realizzato dai singoli Stati membri e può pertanto essere meglio realizzato a livello comunitario. La presente direttiva si limita al livello minimo necessario per conseguire suddetti obiettivi e non va al di là di quanto necessario a tal fine.

(35) Le misure necessarie per l'applicazione della presente direttiva costituiscono delle misure di portata generale ai sensi dell'articolo 2 della decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze d'esecuzione conferite alla Commissione ⁽²⁾. Pertanto, esse devono essere adottate secondo la procedura di regolamentazione di cui all'articolo 5 della stessa,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I

SCOPO E DEFINIZIONI

Articolo 1

Campo di applicazione e scopo

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e di servizi di comunicazione elettronica agli utenti e ai consumatori nell'ambito della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

2. Scopo della presente direttiva è garantire la disponibilità in tutta la Comunità di servizi di comunicazione elettronica di buona qualità a prezzo accessibile grazie ad una concorrenza e ad un'opportunità di scelta effettive, nonché disciplinare le circostanze in cui le esigenze degli utenti e dei consumatori non possono essere adeguatamente soddisfatte mediante meccanismi commerciali. La direttiva è intesa inoltre a garantire l'interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si applicano le definizioni di cui alla direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

- a) «fornitore diretto di servizi telefonici pubblici»: qualsiasi impresa che fornisca servizi telefonici accessibili al pubblico e fornisca inoltre agli abbonati una connessione alla rete telefonica pubblica;
- b) «abbonato»: qualsiasi persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto con l'impresa che fornisce servizi di comunicazione accessibili al pubblico ai fini della fornitura di tali servizi;
- c) «telefono pubblico a pagamento»: qualsiasi apparecchio telefonico accessibile al pubblico, utilizzabile con mezzi di pagamento quali monete e/o carte di credito/addebito e/o schede prepagate, comprese le schede con codice di accesso;
- d) «rete telefonica pubblica»: i sistemi di trasmissione, le apparecchiature di commutazione e instradamento e le risorse di altro tipo utilizzati per fornire servizi telefonici accessibili al pubblico. La rete telefonica pubblica consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione, quali i fax e la trasmissione dati, tra punti terminali di rete. La connessione alla rete telefonica pubblica in posizione fissa può avvenire per mezzo di sistemi con o senza filo;

⁽¹⁾ GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

⁽²⁾ GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23.

- e) «servizio telefonico accessibile al pubblico»: il servizio che consente al pubblico di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali e di accedere ai servizi di emergenza digitando il codice «112». Le chiamate vengono effettuate o ricevute in base ad un numero o ad una serie di numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. Il servizio può comprendere l'assistenza di un operatore, servizi di elenchi, la fornitura di telefoni pubblici a pagamento, la fornitura del servizio a termini specifici e/o la fornitura di apposite risorse per i consumatori disabili o con esigenze sociali particolari;
- f) «punto terminale di rete»: il punto fisico a partire dal quale l'abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione. In caso di reti in cui abbiano luogo la commutazione o l'instradamento, il punto terminale di rete è definito mediante un indirizzo di rete specifico che può essere correlato ad un numero di utente o ad un nome di utente. Sotto il profilo regolamentare, il punto terminale di rete funge da discriminante tra diversi sistemi. La definizione dell'ubicazione dei punti terminali di rete incombe alle autorità nazionali di regolamentazione;
- g) «numero geografico»: qualsiasi numero di un piano di numerazione nazionale nel quale alcune delle cifre fungono da indicativo geografico e sono utilizzate per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete dell'abbonato cui il numero stesso è stato assegnato.

CAPO II

OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE

Articolo 3

Disponibilità del servizio universale

1. Gli Stati membri provvedono affinché nel loro territorio i servizi elencati nel presente capo siano messi a disposizione di tutti gli utenti ad un determinato livello qualitativo, a prescindere dall'ubicazione geografica dei medesimi e, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, ad un prezzo accessibile.
2. Gli Stati membri determinano il metodo più efficace ed adeguato per garantire l'attuazione del servizio universale, nel rispetto dei principi di trasparenza, obiettività e non discriminazione. Gli Stati membri mirano a limitare le distorsioni del mercato, in particolare la fornitura di servizi a prezzi o ad altre condizioni che divergano dalle normali condizioni commerciali, tutelando nel contempo l'interesse pubblico.

Articolo 4

Fornitura dell'accesso da ubicazioni fisse

1. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di connessione alla rete telefonica pubblica in posizione fissa e di accesso ai servizi telefonici accessibili al pubblico in posizione fissa sia soddisfatta quanto meno da un gestore.

2. La connessione deve consentire agli utenti di effettuare e ricevere chiamate telefoniche locali, nazionali ed internazionali, fax e comunicazioni di dati a velocità di trasmissione binaria tale da consentire l'accesso a Internet.

Articolo 5

Elenco abbonati e servizi di consultazione

Gli Stati membri provvedono affinché, conformemente all'articolo 12 della direttiva (sulla tutela dei dati personali nel settore delle comunicazioni elettroniche), per gli abbonati ai servizi dei fornitori diretti di servizi telefonici pubblici:

- a) gli elenchi degli abbonati siano accessibili agli utenti in una forma — cartacea, elettronica o duplice — approvata dall'autorità nazionale di regolamentazione, e siano aggiornati a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno;
- b) tutti gli utenti, compresi gli utenti dei telefoni pubblici a pagamento, abbiano accesso ad almeno un servizio di consultazione degli elenchi che contenga tutti i numeri degli abbonati repertoriati;
- c) le imprese che forniscono servizi di cui ai paragrafi a) e b) applichino il principio di non discriminazione nel trattamento delle informazioni loro comunicate da altre imprese.

Articolo 6

Telefoni pubblici a pagamento

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano prescrivere alle imprese l'obbligo di mettere a disposizione telefoni pubblici a pagamento per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti in termini di copertura geografica, numero di apparecchi e qualità del servizio.
2. Qualsiasi Stato membro può decidere di non applicare il paragrafo 1 in tutto o in parte del proprio territorio, previa consultazione dei soggetti interessati ai sensi dell'articolo 29.
3. Gli Stati membri provvedono affinché sia possibile effettuare chiamate d'emergenza dai telefoni pubblici a pagamento utilizzando il numero di emergenza unico europeo («112») o altri numeri di emergenza nazionali, gratuitamente e senza dover utilizzare monete o schede.

Articolo 7

Misure speciali destinate agli utenti disabili e agli utenti con esigenze particolari

1. Gli Stati membri adottano, ove opportuno, misure specifiche per garantire che gli utenti disabili e gli utenti con esigenze sociali particolari fruiscono di un accesso equivalente e ad un prezzo accessibile ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di emergenza ed i servizi relativi agli elenchi.

2. Gli Stati membri possono adottare misure specifiche, alla luce delle circostanze nazionali, per far sì che gli utenti disabili e gli utenti con esigenze particolari possano scegliere tra la gamma di imprese e fornitori di servizi a disposizione della maggior parte degli utenti.

Articolo 8

Designazione dei gestori

1. Gli Stati membri possono, se necessario, designare una o più imprese perché garantiscano la fornitura del servizio universale quale definito agli articoli da 4 a 7 della presente direttiva in modo tale da coprire l'intero territorio nazionale. Gli Stati membri possono designare più imprese o gruppi di imprese incaricati di fornire i diversi elementi del servizio universale.

2. Per garantire un accesso ed un uso efficienti della rete telefonica pubblica, gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese abbiano la possibilità d'essere designate quali fornitori di accesso e di servizi in posizione fissa nell'intero territorio nazionale o in parte di esso, se necessario designando più imprese incaricate di fornire i diversi elementi (geografici o di altro tipo) costitutivi degli obblighi di servizio universale.

3. Nel designare le imprese titolari di obblighi di servizio universale in tutto il territorio nazionale o in parte di esso, gli Stati membri applicano un sistema di assegnazione degli obblighi efficace, obiettivo e trasparente. La designazione può essere effettuata in particolare con gare e aste pubbliche, al fine di garantire che il servizio universale sia fornito secondo criteri di economicità, nonché di determinare il costo netto che ne deriva.

Articolo 9

Livello e struttura delle tariffe

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione del livello e della struttura delle tariffe al dettaglio dei servizi telefonici accessibili al pubblico forniti in posizione fissa dalle imprese designate, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito dei consumatori dello Stato membro in questione. Alla luce delle circostanze nazionali, le autorità in questione possono prescrivere che le imprese designate propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso e dall'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

2. Gli Stati membri possono prescrivere alle imprese soggette agli obblighi di cui all'articolo 4 di applicare, alla luce delle circostanze nazionali, tariffe comuni in tutto il territorio.

3. Anziché prescrivere alle imprese di proporre opzioni tariffarie speciali o di applicare tariffe comuni, gli Stati membri

possono apprestare determinate agevolazioni ai consumatori aventi esigenze economiche o sociali particolari, in particolare riconoscendo loro il diritto al servizio telefonico pubblico ad una tariffa speciale.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le condizioni delle eventuali opzioni tariffarie speciali o tariffe comuni siano pienamente trasparenti e siano pubblicate ed applicate nel rispetto del principio della non discriminazione. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere la modifica o la revoca di determinate formule tariffarie.

Articolo 10

Disposizioni specifiche relative all'accessibilità delle tariffe e al controllo delle spese

1. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate, nel fornire le prestazioni e i servizi aggiuntivi rispetto all'allacciamento alla rete telefonica pubblica e ai servizi telefonici accessibili al pubblico, definiscano le tariffe in modo tale che l'utente non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o che non sono indispensabili per il servizio richiesto.

2. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate forniscano le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato I, di modo che i consumatori possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio.

Articolo 11

Qualità del servizio fornito dalle imprese designate

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché tutte le imprese assoggettate agli obblighi di cui all'articolo 4 pubblicino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura di accesso e di servizi, basandosi sui parametri, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato III. Le informazioni pubblicate sono comunicate anche all'autorità nazionale di regolamentazione.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter fissare obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale ai sensi dell'articolo 4. Nel fissare tali obiettivi, le autorità nazionali di regolamentazione tengono conto del parere dei soggetti interessati, applicando in particolare le modalità stabilite all'articolo 29.

3. Il perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa può determinare l'adozione di misure specifiche a norma dei provvedimenti generali di autorizzazione. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere una verifica indipendente dei dati relativi all'efficienza, a spese dell'impresa interessata, al fine di garantire l'esattezza e la comparabilità dei dati messi a disposizione dalle imprese soggette ad obblighi di servizio universale.

Articolo 12

Calcolo del costo del servizio universale

1. Ove necessario, le autorità nazionali di regolamentazione possono valutare se la fornitura del servizio universale comporti un onere eccessivo per le imprese designate a fornire tale servizio.

A tal fine, le autorità nazionali di regolamentazione possono:

- a) procedere al calcolo del costo netto di tale obbligo in base alle modalità stabilite all'allegato IV, parte A, oppure
- b) utilizzare sistemi efficienti, obiettivi e trasparenti per l'assegnazione degli obblighi, quali gare o aste pubbliche.

2. Il calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale di cui al paragrafo 1, lettera a), è sottoposto alla verifica di un ente od organismo indipendente. I risultati del calcolo e le conclusioni finali della verifica sono messi a disposizione del pubblico.

Articolo 13

Finanziamento degli obblighi di servizio universale

1. Per l'ipotesi in cui, sulla base del calcolo del costo netto di cui all'articolo 12 e tenuto conto degli eventuali vantaggi commerciali derivanti all'impresa designata per la fornitura del servizio universale, le autorità nazionali di regolamentazione riscontrino che l'impresa stessa è soggetta ad un onere eccessivo, gli Stati membri possono decidere:

- a) di introdurre un dispositivo inteso a indennizzare l'impresa per i costi netti così calcolati, imputando l'indennizzo sul bilancio dello Stato, oppure
- b) di ripartire il costo netto degli obblighi di servizio universale.

2. Qualora il costo netto sia ripartito ai sensi del paragrafo 1, lettera b), gli Stati membri istituiscono un meccanismo di ripartizione, gestito da un organismo indipendente dai beneficiari e posto sotto la sorveglianza dell'autorità nazionale di regolamentazione. Può essere finanziato unicamente il costo netto degli obblighi di cui agli articoli da 3 a 10, calcolato secondo le modalità stabilite dall'articolo 12.

3. Il sistema di ripartizione dei costi basato su un fondo di finanziamento deve rispettare i principi di trasparenza, minima distorsione del mercato, non discriminazione e proporzionalità, a norma dell'allegato IV.

4. Gli eventuali contributi relativi alla ripartizione del costo degli obblighi di servizio universale sono dissociati e definiti separatamente. Tali contributi non sono imposti o prelevati

presso imprese che non forniscono servizi nel territorio dello Stato membro che ha istituito il sistema di ripartizione.

Articolo 14

Trasparenza

1. Qualora sia istituito un sistema di ripartizione del costo netto degli obblighi di servizio universale ai sensi dell'articolo 13, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i principi di ripartizione dei costi e i particolari del sistema applicato siano portati a conoscenza del pubblico.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché sia pubblicata una relazione annuale che indichi il costo degli obblighi di servizio universale, quale risulta dai calcoli effettuati, i contributi versati da ogni parte interessata e gli eventuali vantaggi commerciali, sia in termini finanziari che non finanziari, di cui abbiano beneficiato l'impresa o le imprese designate per la prestazione del servizio universale, nei casi in cui sia stato istituito e sia effettivamente in funzione un fondo di finanziamento.

3. Gli Stati membri possono esigere che i contributi versati dalle imprese per finanziare gli obblighi di servizio universale siano indicati nelle fatture degli utenti.

Articolo 15

Riesame del contenuto del servizio universale

1. La Commissione procede periodicamente al riesame del contenuto del servizio universale, per la prima volta due anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva, in particolare al fine di proporre la modifica o la ridefinizione del contenuto medesimo.

2. Il riesame è effettuato alla luce degli sviluppi sociali, commerciali e tecnologici. Il processo di riesame avviene conformemente alla procedura stabilita all'allegato V.

CAPO III

INTERESSI E DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI

Articolo 16

Regolamentazione delle tariffe al dettaglio

1. Gli Stati membri mantengono in essere tutti gli obblighi relativi alle tariffe al dettaglio per la fornitura di servizi di accesso e per l'uso della rete telefonica pubblica in posizione fissa vigenti, a norma dell'articolo 17 della direttiva 98/10/CEE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾, prima della data di entrata in vigore della presente direttiva, stabiliti fintantoché non sia effettuato un riesame e adottata una decisione ai sensi del paragrafo 2 del presente articolo.

⁽¹⁾ GU L 110 dell'1.4.1998, pag. 24.

2. Gli Stati membri provvedono affinché alla data dell'entrata in vigore della presente direttiva, e ad intervalli regolari successivamente a tale data, le autorità nazionali di regolamentazione effettuino un'analisi del mercato, secondo la procedura di cui all'articolo 14, paragrafo 3 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica), per decidere se mantenere in essere, modificare o abolire gli obblighi di cui al paragrafo 1 del presente articolo. Le misure adottate sono soggette alla procedura di cui all'articolo 6, paragrafi da 2 a 5 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

3. Le autorità nazionali di regolamentazione, qualora in esito all'analisi realizzata a norma dell'articolo 14, paragrafo 3 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica), accertino che il livello della concorrenza su un determinato mercato è insufficiente, provvedono affinché le imprese aventi notevole potere di mercato su tale mercato orientino le proprie tariffe ai costi, in modo da non applicare prezzi eccessivi e da non impedire l'ingresso sul mercato di altre imprese né limitare la concorrenza fissando prezzi predatori, privilegiando ingiustamente determinati utenti o accorpare in modo indebito i servizi offerti. Le autorità nazionali di regolamentazione possono prescrivere a tali imprese di rispettare determinati massimali per quanto riguarda i prezzi al dettaglio, al fine di tutelare gli interessi degli utenti e dei consumatori, e promuovere nel contempo un'effettiva concorrenza.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione i nomi delle imprese soggette a misure di controllo delle tariffe al dettaglio e, a richiesta, comunicano informazioni in merito alle modalità di controllo delle tariffe al dettaglio applicate e ai sistemi di contabilità dei costi impiegati da tali imprese.

5. Gli Stati membri provvedono affinché ogni impresa soggetta a regolamentazione delle tariffe al dettaglio applichi i necessari ed adeguati sistemi di contabilità dei costi e affinché l'adeguatezza di tali sistemi sia verificata da un organismo competente ed indipendente dall'impresa di cui trattasi. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché ogni anno sia pubblicata una dichiarazione di conformità.

6. Fatti salvi l'articolo 9, paragrafo 1 sulle opzioni tariffarie speciali a prezzo accessibile e l'articolo 10 sulle disposizioni specifiche in materia di controllo delle spese da parte degli utenti, le autorità nazionali di regolamentazione non applicano i meccanismi di controllo delle tariffe al dettaglio di cui al paragrafo 1 del presente articolo in mercati geografici o mercati di utenza nei quali abbiano accertato l'esistenza di una concorrenza effettiva.

Articolo 17

Contratti

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti e i consumatori abbiano diritto di stipulare contratti con il proprio fornitore o i propri fornitori diretti di servizi telefonici pubblici, in cui siano indicati:

a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio,

b) i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti nonché il tempo necessario per l'allacciamento iniziale,

c) i tipi di servizi di manutenzione offerti,

d) le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione,

e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto,

f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto e

g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 30.

2. I contratti stipulati tra utenti e consumatori da un lato e, dall'altro, fornitori di servizi di comunicazione diversi dai fornitori diretti di servizi telefonici pubblici, contengono anch'essi le informazioni elencate nel paragrafo 1.

3. Gli utenti e i consumatori sono informati con adeguato preavviso ogniqualvolta si intenda modificare le condizioni contrattuali e sono liberi di recedere dal contratto qualora non accettino le nuove condizioni.

4. I paragrafi 1, 2 e 3 lasciano impregiudicata l'applicazione delle norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori e in particolare l'applicazione delle direttive 97/7/CE e 93/13/CE.

Articolo 18

Trasparenza e pubblicazione delle informazioni

Gli Stati membri provvedono affinché siano accessibili al pubblico, e in particolare a tutti gli utenti e i consumatori, informazioni trasparenti in merito ai prezzi e alle tariffe nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, conformemente alle disposizioni dell'allegato II.

Articolo 19

Qualità del servizio

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti. Le informazioni pubblicate sono comunicate anche all'autorità nazionale di regolamentazione.

2. Le autorità di regolamentazione prescrivono l'obbligo di pubblicare informazioni sulla qualità del servizio dopo aver assunto il parere dei soggetti interessati, ivi compresi gli utenti e i consumatori, a norma dell'articolo 29, e al termine di un periodo di consultazione pubblica sulle misure proposte.

*Articolo 20***Interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo**

1. Gli Stati membri garantiscono l'interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo a norma dell'allegato VI.
2. Alla luce dell'evoluzione del mercato e dei progressi tecnologici, la Commissione può modificare il contenuto dell'allegato VI con la procedura stabilita all'articolo 33, paragrafo 2.

*Articolo 21***Servizi di assistenza mediante operatore e di consultazione elenchi**

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico abbiano diritto ad essere repertoriati negli elenchi accessibili al pubblico.
2. Gli Stati membri provvedono affinché tutti i fornitori diretti di servizi telefonici pubblici i quali assegnino numeri agli abbonati soddisfino qualsiasi richiesta rivolta a costoro affinché rendano disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di servizi di consultazione elenchi, in una forma concordata ed a condizioni eque, orientate ai costi e non discriminatorie.
3. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti collegati alla rete telefonica pubblica abbiano accesso ai servizi di assistenza mediante operatore e ai servizi di consultazione elenchi, a norma dell'articolo 5, lettera b).
4. Gli Stati membri non mantengono in essere alcuna limitazione normativa che impedisca agli utenti di uno Stato membro di accedere direttamente ai servizi di consultazione elenchi di un altro Stato membro.
5. I paragrafi da 1 a 4 lasciano impregiudicata l'applicazione delle norme dettate dalla legislazione comunitaria in materia di protezione dei dati personali e della vita privata e, in particolare, quelle dell'articolo 12 della direttiva (relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche).

*Articolo 22***Numero di emergenza europeo**

1. Gli Stati membri provvedono affinché, oltre ad altri eventuali numeri di emergenza nazionali specificati dalle autorità nazionali di regolamentazione, tutti gli utenti di servizi telefonici accessibili al pubblico, ed in particolare gli utenti di telefoni pubblici a pagamento possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo «112».
2. Gli Stati membri garantiscono che le chiamate al numero di emergenza unico europeo «112» ricevano adeguata risposta e

siano trattate nel modo più conforme alla struttura nazionale dei servizi di soccorso, ed in maniera compatibile con le possibilità tecnologiche delle reti.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza europeo «112», le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso, ove tecnicamente possibile, le informazioni relative all'ubicazione del chiamante.

4. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini siano adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza europeo «112».

*Articolo 23***Prefissi telefonici europei**

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso «00» costituisca il prefisso internazionale standard. Possono essere introdotte o mantenute in vigore disposizioni specifiche relative alle chiamate telefoniche tra località contigue situate sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ubicati in tali località sono adeguatamente informati dell'esistenza di tali disposizioni.
2. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche gestiscano qualsiasi chiamata effettuata da o verso lo spazio di numerazione telefonica europeo e contraddistinta dal prefisso regionale «3883» o da qualsiasi altro prefisso regionale europeo.

*Articolo 24***Fornitura di prestazioni supplementari**

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano obbligare tutte le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche a mettere a disposizione degli utenti le prestazioni elencate all'allegato I, parte 2, se fattibili sul piano tecnico e praticabili su quello economico.
2. Qualsiasi Stato membro può decidere, in base ad una consultazione effettuata secondo le procedure di cui all'articolo 29, di non applicare il paragrafo 1 in tutto o in parte del proprio territorio.

*Articolo 25***Portabilità del numero, selezione del vettore e preselezione del vettore**

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di telefonia mobile, che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio:
 - a) nel caso di numeri geografici, in un luogo specifico e
 - b) nel caso di numeri diversi dai numeri geografici, in qualsiasi luogo.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione prescrivono alle imprese, detentrici di un notevole potere di mercato per la fornitura dell'allacciamento e dell'uso della rete telefonica pubblica in posizione fissa, di consentire ai propri abbonati d'accedere ai servizi di qualsiasi fornitore interconnesso di servizi telefonici accessibili al pubblico:

- a) digitando, per ogni singola chiamata, un breve prefisso e
- b) applicando un sistema di preselezione, con la possibilità di annullare la preselezione, per ogni singola chiamata, digitando un breve prefisso.

Le richieste degli utenti relative all'attivazione di tali opzioni in altre reti o secondo altre modalità sono esaminate con la procedura di analisi del mercato stabilita dall'articolo 14 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

3. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i prezzi dell'interconnessione correlata alla portabilità del numero di cui al paragrafo 1 e all'uso delle opzioni di cui al paragrafo 2 siano orientati ai costi.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione non prescrivono tariffe per la portabilità del numero che comportino distorsioni della concorrenza, come ad esempio tariffe comuni per tutte le imprese.

Articolo 26

Obblighi di trasmissione

1. Gli Stati membri possono imporre obblighi di trasmissione per specifici programmi radiofonici e televisivi nei confronti delle imprese soggette alla loro amministrazione, le quali forniscano reti di comunicazione elettronica destinate alla distribuzione di servizi di diffusione televisiva e radiofonica al pubblico. Tali obblighi possono essere imposti solo qualora siano necessari a soddisfare precisi obiettivi di interesse generale, e devono essere proporzionati, trasparenti e limitati nel tempo.

2. Gli Stati membri garantiscono che le imprese soggette ad obblighi di trasmissione ricevano un'adeguato indennizzo in termini ragionevoli, trasparenti e non discriminatori, tenendo conto della capacità di rete richiesta.

CAPO IV

SERVIZI OBBLIGATORI E LINEE AFFITTATE

Articolo 27

Disponibilità di linee affittate

1. Gli Stati membri mantengono in essere tutti gli obblighi incombenti alle imprese prima della data di entrata in vigore della presente direttiva in forza degli articoli 3, 4, 6, 7, 8 e 10 della direttiva 92/44/CEE, fintantoché non sia effettuato un riesame e non sia adottata una decisione ai sensi del paragrafo 2 del presente articolo.

2. Entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente direttiva, e ogni due anni successivamente a tale data, le

autorità nazionali di regolamentazione effettuano un'analisi del mercato secondo la procedura di cui all'articolo 14, paragrafo 3 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica) per determinare se la fornitura della totalità o di parte dell'insieme minimo di servizi di linee affittate nel rispettivo territorio sia soggetta ad un'effettiva concorrenza e se sia opportuno mantenere in essere, modificare o abolire gli obblighi di cui al paragrafo 1 del presente articolo. Le misure adottate sono soggette alla procedura definita all'articolo 6, paragrafi da 2 a 5 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

3. Le norme tecniche relative all'insieme minimo di linee affittate e le relative caratteristiche armonizzate sono pubblicate sulla *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* nell'ambito dell'elenco di norme di cui all'articolo 15 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica). La Commissione può adottare con la procedura stabilita all'articolo 33, paragrafo 2 della presente direttiva le modifiche necessarie per adeguare l'insieme minimo di linee affittate ai nuovi sviluppi tecnologici e all'andamento della domanda di mercato, disponendo eventualmente l'esclusione di taluni tipi di linee affittate dall'insieme minimo stesso.

Articolo 28

Servizi obbligatori supplementari

Gli Stati membri possono decidere di rendere accessibili al pubblico, nel loro territorio nazionale, servizi supplementari rispetto agli obblighi di servizio universale definiti al capo II; in tal caso, tuttavia, non può essere prescritto un sistema di indennizzo che preveda la partecipazione di specifiche imprese, specifici operatori o specifici fornitori di servizi.

CAPO V

DISPOSIZIONI GENERALI E FINALI

Articolo 29

Consultazione dei soggetti interessati

1. Gli Stati membri provvedono affinché, per le questioni attinenti ai diritti degli utenti e consumatori in materia di servizi di comunicazione accessibili al pubblico, le autorità nazionali di regolamentazione tengano conto del parere degli utenti, dei consumatori, dei fabbricanti, delle imprese fornitrici di reti di comunicazione e dei fornitori di servizi.

2. In riferimento alle questioni riguardanti la qualità del servizio, e segnatamente in risposta ai reclami relativi alla qualità del servizio, le autorità nazionali di regolamentazione possono decidere di prescrivere che i gestori di reti e i fornitori di servizi pubblichino informazioni sulla qualità del servizio. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare, tra l'altro, i parametri di qualità del servizio da misurare nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione per garantire che gli utenti e i consumatori abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione. Per i servizi che rientrano nell'ambito degli obblighi di servizio universale possono essere utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato III.

*Articolo 30***Risoluzione delle controversie**

1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure trasparenti, semplici e poco costose per l'esame dei reclami degli utenti e dei consumatori. Gli Stati membri provvedono affinché tali procedure consentano un'equa e tempestiva risoluzione delle controversie prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o di indennizzo. Tali procedure devono corrispondere, per quanto possibile, ai principi stabiliti nella raccomandazione 98/257/CE della Commissione.

2. Per le controversie in cui siano coinvolti soggetti di differenti Stati membri, si applicano le disposizioni dell'articolo 18 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica).

*Articolo 31***Adeguamento tecnico**

Le modifiche necessarie per adeguare gli allegati I, II, III e VI al progresso tecnologico o all'andamento della domanda di mercato sono adottate dalla Commissione secondo la procedura di cui all'articolo 33, paragrafo 2.

*Articolo 32***Notifica e monitoraggio dell'applicazione**

1. Entro il 31 dicembre 2001 e, successivamente a tale data, ogniqualvolta si verifichi un cambiamento, le autorità nazionali di regolamentazione notificano senza indugio alla Commissione:

- a) i nomi delle imprese designate quali titolari di obblighi di servizio universale ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1;
- b) i nomi delle imprese soggette a una regolamentazione delle tariffe al dettaglio ai sensi dell'articolo 16, ed informazioni particolareggiate relative al prodotto/servizio in questione ed ai mercati geografici interessati;
- c) i nomi delle imprese detentrici di un notevole potere di mercato ai sensi dell'articolo 25, paragrafo 2;
- d) i nomi delle imprese soggette all'obbligo di fornitura dell'insieme minimo di linee affittate, ai sensi dell'articolo 27.

Ogni eventuale cambiamento è notificato senza indugio alla Commissione. La Commissione rende disponibili tali informazioni in una forma prontamente accessibile e, se del caso, le trasmette al comitato per le comunicazioni e al gruppo d'alto livello per le comunicazioni.

2. A scadenza regolare, e per la prima volta entro due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva, la Commissione esamina il funzionamento della medesima e riferisce in merito al Parlamento europeo e al Consiglio. Gli Stati membri e le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione le informazioni necessarie a tal fine.

*Articolo 33***Comitato di regolamentazione**

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito dall'articolo 19 della direttiva (che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica), composto di rappresentanti degli Stati membri e presieduto dal rappresentante della Commissione.

2. Quando sia fatto riferimento al presente paragrafo, si applica la procedura di regolamentazione di cui all'articolo 5 della decisione 1999/468/CE, salvo il disposto dell'articolo 7 e dell'articolo 8 della stessa.

3. Il periodo di cui all'articolo 5, paragrafo 6 della decisione 1999/468/CE è fissato in tre mesi.

*Articolo 34***Attuazione**

1. Gli Stati membri adottano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro il 31 dicembre 2001. 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 di diritto interno che essi adottano nei settori disciplinati dalla presente direttiva e ogni successiva modifica apportata a tale disposizioni.

*Articolo 35***Entrata in vigore**

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

*Articolo 36***Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

ALLEGATO I

Descrizione delle prestazioni citate all'articolo 10 (disposizioni specifiche relative all'accessibilità delle tariffe) e all'articolo 24 (prestazioni supplementari)

PARTE A

Prestazioni e servizi citati all'articolo 10:

a) Fatturazione dettagliata

Fatti salvi gli obblighi della legislazione relativa alla tutela dei dati personali e della vita privata, le autorità nazionali di regolamentazione possono fissare il livello minimo di dettaglio delle fatture che le imprese designate (quali definite all'articolo 8) devono presentare gratuitamente ai consumatori per consentire a questi i) di verificare e controllare le spese generate dall'uso della rete telefonica pubblica in posizione fissa e/o dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico e ii) di sorvegliare in modo adeguato il proprio uso della rete e dei servizi e le spese che ne derivano, in modo da esercitare un ragionevole livello di controllo sulle proprie fatture.

Ove opportuno, gli abbonati possono ottenere, a tariffe ragionevoli o gratuitamente, un maggior livello di dettaglio delle fatture. Gli Stati membri possono autorizzare le autorità nazionali di regolamentazione a non imporre gli obblighi stabiliti nel presente paragrafo in tutto o in parte del territorio nazionale qualora ritengano che tali prestazioni siano ampiamente accessibili.

b) Sbarramento selettivo delle chiamate in uscita (servizio gratuito)

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.

c) Sistemi di pagamento anticipato

Le autorità nazionali di regolamentazione possono obbligare le imprese designate a proporre ai consumatori modalità di pagamento anticipato per l'accesso alla rete telefonica pubblica e per l'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

d) Pagamento rateale del contributo di allacciamento

Le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre alle imprese designate l'obbligo di autorizzare i consumatori a scaglionare nel tempo il pagamento del contributo di allacciamento alla rete telefonica.

e) Mancato pagamento delle fatture

Gli Stati membri autorizzano l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l'utilizzo della rete telefonica pubblica in posizione fissa. Tali misure sono rese pubbliche e ispirate ai principi di proporzionalità e non discriminazione. Esse garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'abbonato. Prima della totale cessazione del collegamento gli Stati membri possono autorizzare un periodo di servizio ridotto durante il quale possono essere effettuate solo le chiamate che non comportano un addebito per l'abbonato (ad es. chiamate al «112»).

PARTE B

Prestazioni citate all'articolo 24:

a) Composizione mediante tastiera o DTMF (segnalazione bitonale a più frequenze)

La rete telefonica pubblica consente l'uso di apparecchi a tonalità DTMF (raccomandazione ETSI ETR 207) per la segnalazione da punto a punto in tutta la rete, sia all'interno di uno Stato membro che tra Stati membri.

b) Identificazione della linea chiamante

Prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante.

La fornitura di tale opzione avviene conformemente alla legislazione in materia di tutela dei dati personali e della vita privata e in particolare alla direttiva [...] riguardante il trattamento dei dati personali e la tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche.

ALLEGATO II

Informazioni da pubblicare a norma dell'articolo 18

(trasparenza e pubblicazione delle informazioni)

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono la pubblicazione delle informazioni elencate nel presente allegato, conformemente all'articolo 18. Spetta alle autorità nazionali di regolamentazione decidere quali informazioni debbano essere pubblicate dalle imprese fornitrici di reti telefoniche pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico e quali debbano invece essere pubblicate dalle stesse autorità nazionali di regolamentazione.

1. Nome e indirizzo dell'impresa o delle imprese

Nome e indirizzo della sede centrale delle imprese fornitrici di reti telefoniche pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico.

2. Servizi telefonici accessibili al pubblico offerti

2.1. Portata del servizio telefonico accessibile al pubblico

Descrizione dei servizi telefonici accessibili al pubblico offerti, indicando i servizi compresi nella quota di abbonamento e nel canone periodico (ad es. servizi mediante operatore, servizi di elenchi e consultazione elenchi, sbarramento selettivo della chiamata, fatturazione dettagliata, manutenzione, ecc.).

2.2. Tariffe generali

Le tariffe coprono accesso, costi di utenza, manutenzione e informazioni sugli sconti e sulle formule tariffarie speciali o destinate a categorie di utenti specifiche.

2.3. Disposizioni in materia di indennizzo/rimborso

Descrizione dettagliata delle varie formule di indennizzo/rimborso.

2.4. Servizi di manutenzione offerti

2.5. Condizioni contrattuali generali

Comprendono, se del caso, disposizioni in merito alla durata minima del contratto.

3. Dispositivi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.

ALLEGATO III

Parametri di qualità del servizio nell'ambito del servizio universale

Parametri, definizioni e metodi di misura previsti agli articoli 11 e 19 per quanto riguarda i tempi di fornitura e la qualità del servizio

parametro (Nota 1)	definizione	metodo di misura
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di chiamate a vuoto (nota 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo di instaurazione della chiamata (nota 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Fatture contestate	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

La versione del documento ETSI EG 201 769-1 è la 1.1.1 (aprile 2000)

Nota 1

I parametri devono consentire un'analisi dei risultati a livello regionale, vale a dire almeno al livello 2 della nomenclatura delle unità territoriali statistiche (NUTS) pubblicata da Eurostat.

Nota 2

Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni relative ai due parametri se è dimostrato che i risultati in questi due settori sono soddisfacenti.

ALLEGATO IV

Calcolo dell'eventuale costo netto degli obblighi di servizio universale e istituzione di un eventuale meccanismo di compensazione o di condivisione secondo quanto previsto agli articoli 12 e 13

CALCOLO DEL COSTO NETTO

Per obblighi di servizio universale si intendono gli obblighi imposti da uno Stato membro nei confronti di un'impresa perché questa fornisca una rete o un servizio in una determinata regione geografica, applicando in tale regione, se necessario, tariffe per perequazione in cambio della fornitura del servizio in questione o proponendo formule tariffarie speciali per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari.

Al fine di evitare l'onere amministrativo di un calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale che potrebbe successivamente risultare superfluo, le autorità nazionali di regolamentazione considerano tutti i mezzi adeguati per incentivare le imprese (designate o non) ad assolvere gli obblighi di servizio universale in modo efficiente rispetto ai costi. Esse valutano inoltre la possibilità di imporre obblighi di servizio universale mediante meccanismi di appalto o di asta.

Ai fini del calcolo, il costo netto degli obblighi di servizio universale consiste nella differenza tra il costo netto delle operazioni di un organismo quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Il dispositivo si applica sia nei casi in cui la rete di uno Stato membro è pienamente sviluppata che nei casi in cui tale rete è ancora in fase di sviluppo o di espansione. Particolare attenzione va riservata alla corretta valutazione dei costi che gli operatori di servizio universale avrebbero scelto di evitare se non fossero stati soggetti a tali obblighi. Il calcolo del costo netto deve tener conto anche dei vantaggi, sia finanziari che di altro tipo, che gli obblighi di servizio universale comportano per l'operatore in questione.

Il calcolo si basa sui costi imputabili ai seguenti fattori:

- i) elementi del servizio che possono essere forniti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano elementi del servizio quali l'accesso ai servizi telefonici di emergenza, la fornitura di taluni telefoni pubblici a pagamento, la fornitura di servizi ed apparecchiature per disabili ecc.;

- ii) utenti finali o categorie di utenti finali che, considerati il costo della fornitura di una rete o di un servizio determinato, il gettito generato ed eventuali perequazioni tariffarie geografiche imposte dagli Stati membri, possono essere serviti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano utenti finali o categorie di utenti finali che non fruirebbero dei servizi di un operatore se questo non fosse soggetto ad obblighi di servizio universale.

Il calcolo del costo netto di alcuni aspetti specifici degli obblighi di servizio universale va realizzato separatamente e in modo da evitare una doppia computazione dei vantaggi e dei costi diretti ed indiretti. Il costo netto complessivo degli obblighi di servizio universale di un'impresa equivale alla somma del costo netto dei vari elementi degli obblighi di servizio universale, tenendo conto dei vantaggi finanziari e di altro tipo. La verifica del costo netto è di competenza delle autorità nazionali di regolamentazione.

RECUPERO DI EVENTUALI COSTI NETTI DERIVANTI DAGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE

Il recupero o il finanziamento del costo netto degli obblighi di servizio universale implica che le imprese soggette a tali obblighi siano indennizzate per i servizi che forniscono a condizioni non commerciali. Poiché la compensazione comporta trasferimenti finanziari, gli Stati membri provvedono affinché tali trasferimenti siano effettuati in modo trasparente, obiettivo, non discriminatorio e proporzionato. Ciò significa che i trasferimenti finanziari devono comportare distorsioni minime della concorrenza e della domanda degli utenti. Gli Stati membri devono valutare attentamente la possibilità di imputare la compensazione dei costi netti sul bilancio generale dello Stato.

Può essere utilizzato anche un dispositivo di condivisione basato su un fondo di finanziamento. In tal caso, vanno tutelati i principi di trasparenza, minima distorsione del mercato, non discriminazione e proporzionalità. Per distorsione minima del mercato si intende che l'onere contributivo deve essere ripartito sulla più ampia base possibile, ferma restando la proporzionalità. Il principio di proporzionalità implica che le autorità nazionali di regolamentazione possono decidere di non esigere contributi al fondo da parte delle imprese il cui fatturato nazionale si situa al di sotto di una determinata soglia.

Gli Stati membri che applicano il principio del recupero dei costi mediante un fondo di finanziamento devono valutare la possibilità di effettuare i prelievi basandosi sull'IVA, in modo da ottenere un dispositivo trasparente e coerente che eviti il rischio di una doppia imposizione sulle entrate e le uscite degli operatori e dei fornitori di servizi.

L'organismo indipendente che gestisce il fondo di finanziamento ha la competenza di prelevare i contributi degli operatori e dei fornitori di servizi tenuti a contribuire al costo netto degli obblighi di servizio universale in un determinato Stato membro. L'organismo provvede inoltre alla supervisione del trasferimento delle somme dovute e/o dei pagamenti alle persone e/o alle imprese autorizzate a ricevere pagamenti provenienti dal fondo.

ALLEGATO V

Procedura di riesame della portata del servizio universale conformemente all'articolo 15

Nel valutare l'opportunità di procedere ad un riesame della portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione tiene conto dei seguenti fattori:

- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda i servizi utilizzati dai consumatori,
- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda la disponibilità e la scelta dei servizi offerti ai consumatori,
- progressi tecnologici nella fornitura dei servizi ai consumatori.

Nel valutare l'opportunità di modificare o ridefinire la portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione si basa sulle seguenti considerazioni:

- Esistono servizi accessibili ed utilizzati dalla maggior parte dei consumatori? L'indisponibilità o l'impossibilità d'uso di tali servizi da parte di una minoranza è causa di esclusione sociale?
- La disponibilità e l'uso di determinati servizi implica per l'insieme dei consumatori un vantaggio generale netto tale da giustificare un intervento dell'amministrazione pubblica qualora tali servizi non siano forniti al pubblico secondo normali condizioni commerciali?

Nel proporre di modificare o ridefinire la portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione può considerare le seguenti opzioni:

- proporre una modifica o una ridefinizione della portata degli obblighi di servizio universale esigendo tuttavia che eventuali costi netti siano finanziati esclusivamente mediante un'imputazione al bilancio generale dello Stato, o
- proporre una modifica o una ridefinizione della portata degli obblighi di servizio universale autorizzando che eventuali costi netti siano finanziati ricorrendo a dispositivi conformi alla presente direttiva.

In via alternativa, la Commissione può proporre che determinati servizi siano resi obbligatori e siano forniti nel rispetto del principio di orientamento ai costi, conformemente al capo IV, senza tuttavia rientrare nell'ambito del servizio universale quale definito al capo II.

ALLEGATO VI

Interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo (articolo 20)

1. Algoritmo comune di scomposizione e ricezione in chiaro

Tutte le apparecchiature dei consumatori destinate alla ricezione della televisione digitale, messe in vendita, in locazione o messe a disposizione in altro modo nella Comunità, in grado di ricomporre i segnali di televisione digitale consentono:

- di ricomporre i segnali conformemente all'algoritmo di scomposizione comune europeo, gestito e riconosciuto da un organismo di normalizzazione europeo (attualmente l'ETSI);
- di visualizzare i segnali trasmessi in chiaro a condizione che, in caso di locazione dell'apparecchiatura, il locatario si conformi alle disposizioni del contratto di locazione.

2. Interoperabilità degli apparecchi televisivi analogici e digitali

Gli apparecchi televisivi analogici a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 42 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo) che consenta un agevole collegamento di periferiche, in particolare decodificatori supplementari e ricevitori digitali.

Gli apparecchi televisivi digitali a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 30 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo o conforme ad una specifica dell'industria) che consenta un agevole collegamento di periferiche e sia in grado di trasmettere tutti i componenti di un segnale televisivo digitale, vale a dire, oltre ai flussi di dati video e audio, informazioni sull'accesso condizionato, l'insieme completo di comandi dell'API (interfaccia per programmi applicativi) delle apparecchiature collegate, informazioni sul servizio e sui dispositivi anti-duplicazione.

Le summenzionate funzioni possono essere aggiornate periodicamente secondo la procedura di cui all'articolo 20, paragrafo 2.
