

Acest document reprezintă un instrument de documentare, iar instituțiile nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul său.

- **B**            **DIRECTIVA 2002/22/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**  
**din 7 martie 2002**  
**privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de**  
**comunicații (directiva privind serviciul universal)**  
(JO L 108, 24.4.2002, p. 51)

Astfel cum a fost modificată prin:

		Jurnalul Oficial		
		NR.	Pagina	Data
► <b><u>M1</u></b>	Directiva 2009/136/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009	L 337	11	18.12.2009
► <b><u>M2</u></b>	Regulamentul (UE) 2015/2120 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 noiembrie 2015	L 310	1	26.11.2015



**DIRECTIVA 2002/22/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A  
CONSILIULUI**

**din 7 martie 2002**

**privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la  
rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva privind  
serviciul universal)**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special  
articolul 95,

având în vedere propunerea Comisiei <sup>(1)</sup>,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European <sup>(2)</sup>,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor <sup>(3)</sup>,

în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 251 din tratat <sup>(4)</sup>,

întrucât:

- (1) Liberalizarea sectorului telecomunicațiilor, concurența tot mai mare și oferta de servicii de comunicații tot mai diversificată se realizează în paralel cu o acțiune având ca scop crearea unui cadru de reglementare armonizat care să asigure furnizarea de servicii universale. Conceptul de serviciu universal ar trebui să evolueze odată cu progresele tehnologice, evoluția pieței și a cererilor utilizatorilor. Cadrul de reglementare stabilit în 1998 cu ocazia liberalizării totale a pieței de telecomunicații din Comunitate a definit sfera minimă de obligații de serviciu universal și a stabilit norme pentru calculul costurilor și al finanțării acestora.
- (2) În conformitate cu articolul 153 din tratat, Comunitatea trebuie să contribuie la protecția consumatorilor.
- (3) Comunitatea și statele membre și-au luat angajamente privind cadrul de reglementare al rețelelor și serviciilor de telecomunicații, în contextul acordului Organizației Mondiale a Comerțului (OMC) privind serviciile de telecomunicații de bază. Fiecare membru al OMC are dreptul să definească tipul de obligații de serviciu universal pe care dorește să le mențină. Aceste obligații nu sunt considerate anticoncurențiale în sine, cu condiția să fie administrate într-un mod transparent, nediscriminatoriu și neutru din punct de vedere al concurenței și să nu fie mai constrângătoare decât este necesar pentru tipul de serviciu universal definit de statul membru.
- (4) Garantarea unui serviciu universal (adică asigurarea unui set minim de servicii stabilite pentru toți utilizatorii finali la un preț acceptabil) poate implica furnizarea anumitor servicii către unii utilizatori finali la prețuri diferite de cele care rezultă din

<sup>(1)</sup> JO C 365 E, 19.12.2000, p. 238, și  
JO C 332 E, 27.11.2001, p. 292.

<sup>(2)</sup> JO C 139, 11.5.2001, p. 15.

<sup>(3)</sup> JO C 144, 16.5.2001, p. 60.

<sup>(4)</sup> Avizul Parlamentului European din 13 iunie 2001 (nepublicat încă în Jurnalul Oficial), Poziția comună a Consiliului din 17 septembrie 2001 (JO C 337, 30.11.2001, p. 55) și Decizia Parlamentului European din 12 decembrie 2001 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial). Decizia Consiliului din 14 februarie 2002.

**▼B**

condițiile de piață normale. Cu toate acestea, compensarea întreprinderilor desemnate să furnizeze astfel de servicii în aceste condiții nu trebuie să aibă ca rezultat o denaturare a concurenței, cu condiția ca întreprinderile desemnate să fie compensate pentru costul net specific și ca acest cost net să fie recuperat printr-un mijloc neutru din punctul de vedere al concurenței.

- (5) Pe o piață concurențială, ar trebui ca anumite obligații să se aplice tuturor întreprinderilor care furnizează servicii telefonice accesibile publicului la posturi fixe, iar alte obligații să se aplice numai întreprinderilor puternice pe piață sau care au fost desemnate ca operatoare de servicii universale.
- (6) Punctul de terminație a rețelei reprezintă, cu scop de reglementare, limita dintre cadrul de reglementare pentru rețelele și serviciile electronice de comunicare și regulamentul pentru echipamentele terminale de telecomunicații. Definiția locului în care se află punctul de terminație a rețelei este responsabilitatea autorității naționale de reglementare, dacă este cazul, acționând pe baza unei propuneri făcute de întreprinderile în cauză.
- (7) Statele membre ar trebui să continue asigurarea accesibilității serviciilor prevăzute de capitolul II pentru toți utilizatorii finali din teritoriul lor, la nivelul de calitate specificat, indiferent de amplasarea lor geografică și în funcție de condițiile specifice fiecărui stat membru, la un preț accesibil. În contextul obligațiilor de serviciu universal și în funcție de condițiile naționale, statele membre pot lua măsuri specifice pentru consumatorii din zonele rurale sau izolate geografic pentru a le asigura accesul la serviciile prevăzute de capitolul II și accesibilitatea acestor servicii precum și accesul în aceleași condiții, în special pentru persoanele în vârstă, a celor cu handicap și a celor cu nevoi sociale specifice. Aceste măsuri pot include și măsuri îndreptate direct către consumatorii cu nevoi sociale speciale oferind sprijin unor consumatori identificați, de exemplu, cu ajutorul unor măsuri speciale, luate după examinarea cererilor individuale, precum amortizarea datoriilor.
- (8) O cerință fundamentală a serviciului universal este furnizarea către utilizatori a unei conexiuni la cerere la rețeaua de telefonie publică la un post fix, la un preț accesibil. Această cerință se limitează la o singură conexiune la rețea cu bandă îngustă, a cărei furnizare poate fi restricționată de statul membru la sediul/reședința principală a utilizatorului final și nu se extinde la rețeaua numerică cu integrare de servicii (ISDN), care oferă mai multe conexiuni utilizabile simultan. Nu ar trebui să existe constrângeri privind mijloacele tehnice utilizate pentru realizarea conexiunii, putând fi folosite tehnologii cu sau fără fir, și nici constrângeri privind operatorii responsabili total sau parțial de îndeplinirea obligațiilor de serviciu universal. Conexiunile la rețeaua de telefonie publică la posturile fixe ar trebui să poată asigura comunicațiile vocale și de date la viteze suficiente pentru accesul la serviciile online, ca de exemplu cele furnizate prin intermediul internetului. Viteza accesului la internet a unui utilizator dat depinde de mai mulți factori, de exemplu de furnizorul (furnizorii) de conectivitate la internet sau de aplicația pentru care se folosește o conexiune. Rata de date asigurată de o singură conexiune pe bandă îngustă la rețeaua de

**▼B**

telefonie publică depinde de capacitățile echipamentului terminalului abonatului precum și de conexiune. Din acest motiv, nu este cazul să se decidă o singură rată de date sau de biți specifică la nivelul Comunității. Modemurile de bandă telefonică disponibile acum oferă, în mod normal, o rată de date de 56 kbiți/s și sunt dotate cu sisteme de adaptare automată a ratei de date, în funcție de calitatea variabilă a liniilor, ceea ce poate însemna că rata de date realizată poate fi mai mică de 56 kbiți/s. Este necesară, pe de o parte, o anumită flexibilitate, pentru a permite statelor membre să adopte măsurile necesare, la nevoie, astfel încât conexiunile să poată suporta această rată de date și, pe de altă parte, pentru a permite statelor membre, dacă este cazul, să permită rate de date mai mici de acest plafon de 56 kbiți/s, pentru a exploata de exemplu capacitățile tehnologiilor fără fir (inclusiv rețelele celulare fără fir), cu scopul de a furniza servicii universale pentru o parte mai mare a populației. Acest aspect poate avea o importanță particulară în unele state în curs de aderare în care numărul de locuințe racordate la rețeaua telefonică tradițională rămâne relativ scăzut. În anumite cazuri în care conexiunea la rețeaua de telefonie publică la posturi fixe este în mod clar insuficientă pentru asigurarea unui acces acceptabil la internet, statele membre ar trebui să poată solicita ca această conexiune să atingă nivelul deținut de majoritatea abonaților, care permite accesul la internet. Dacă aceste măsuri specifice determină un cost net greu de suportat de către consumatorii în cauză, efectul net poate fi inclus în calculul costului net al obligațiilor de serviciu universal.

- (9) Dispozițiile prezentei directive nu împiedică statele membre să desemneze mai multe întreprinderi care să furnizeze elementele de rețea și de serviciu. Se poate cere întreprinderilor desemnate care furnizează elemente de rețea să asigure construcția și întreținerea în mod corespunzător pentru a putea satisface toate cererile rezonabile de conectare a unui post fix la rețeaua de telefonie publică și pentru acces la servicii telefonice accesibile publicului la un post fix.
- (10) Preț accesibil înseamnă un preț stabilit de statele membre la nivel național, luându-se în considerare condițiile naționale specifice, și poate implica fixarea de tarife comune, indiferent de amplasarea geografică și de formule tarifare speciale, pentru a răspunde necesităților utilizatorilor cu venituri mici. La consumatorii individuali, accesibilitatea este legată de capacitatea lor de a-și monitoriza și controla cheltuielile.
- (11) Informațiile din lista abonaților telefonici și serviciul de informații telefonice constituie instrumente esențiale pentru accesul la serviciile de telefonie disponibile publicului și fac parte din obligația de serviciu universal. Utilizatorii și consumatorii doresc liste ale abonaților telefonici cuprinzătoare și un serviciu de informații telefonice care să cuprindă toți abonații telefonici înregistrați și numerele acestora (inclusiv numerele de la telefonul fix și mobil); ei doresc ca aceste informații să fie prezentate în mod

## ▼B

imparțial. Directiva 97/66/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 cu privire la prelucrarea datelor personale și protecția vieții private din sectorul telecomunicațiilor<sup>(1)</sup> asigură dreptul abonaților la respectarea vieții lor private în ceea ce privește informațiile personale care pot figura într-o listă de abonați telefonici.

- (12) Este important ca cetățenii să dispună de posturi telefonice publice cu plată, în mod adecvat, iar utilizatorii să poată apela numerele de telefon de urgență și în special numărul de apel de urgență unic european („112”), gratuit, de la orice post telefonic, inclusiv de la telefoanele publice cu plată, fără să folosească vreun mijloc de plată. Informațiile insuficiente despre existența numărului „112” privează cetățenii de siguranța reprezentată de acest număr la nivel european, în special în timpul călătoriilor în alte state membre.
- (13) Statele membre ar trebui să adopte măsurile corespunzătoare pentru a garanta utilizatorilor cu handicap și celor cu nevoi sociale specifice accesul și disponibilitatea la toate serviciile telefonice accesibile publicului de la un post fix. Măsurile specifice destinate utilizatorilor cu handicap ar putea consta, după caz, în punerea la dispoziție de telefoane publice accesibile, telefoane publice cu text sau măsuri echivalente, pentru surzi sau pentru persoanele cu deficiențe de vorbire, furnizarea de servicii precum serviciul de informații telefonice sau măsuri echivalente, pentru nevăzători sau pentru persoanele cu deficiențe de vedere și furnizarea de facturi detaliate în format alternativ, la cerere, pentru nevăzători sau pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Poate apărea necesitatea unor măsuri specifice pentru a permite accesul la serviciile de urgență („112”) a utilizatorilor cu handicap și cu nevoi sociale speciale și pentru a le da posibilitatea de a alege între diferiți operatori sau furnizori de servicii, la fel ca pentru ceilalți consumatori. S-au dezvoltat standarde de calitate a serviciilor, pentru o serie de parametri, permițând evaluarea calității serviciilor obținute de abonați și măsura în care întreprinderile desemnate să își asume obligațiile de serviciu universal respectă aceste standarde. Standardele de calitate a serviciilor nu există încă în ceea ce îi privește utilizatorii cu handicap. Ar trebui definite standardele de performanță și parametrii *ad hoc* pentru utilizatorii cu handicap, în conformitate cu articolul 11 din prezenta directivă. Mai mult, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă dreptul să ceară publicarea datelor privind performanța calității serviciilor, de îndată ce vor fi definite aceste standarde și parametri. Furnizorul de servicii universale nu ar trebui să ia măsuri care să împiedice utilizatorii să beneficieze din plin de serviciile oferite de alți operatori sau furnizori de servicii, alături de propriile sale servicii oferite în cadrul serviciului universal.
- (14) Având în vedere importanța accesului la rețeaua de telefonie publică de la un post fix și a utilizării sale, acesta ar trebui pus la dispoziția oricărei persoane care îl solicită în mod rezonabil. În conformitate cu principiul subsidiarității, statelor membre le revine obligația de a decide, pe baza unor criterii obiective, care întreprinderi trebuie să își asume obligații de serviciu universal în sensul prezentei directive, ținând cont, dacă este cazul, de capacitatea și dorința întreprinderilor de a accepta aceste obligații în totalitate sau parțial. Este important ca obligațiile de serviciu universal să fie îndeplinite în cel mai eficient mod, astfel încât utilizatorii să plătească, în general, prețuri care să acopere costurile într-un mod eficace. Este important de

<sup>(1)</sup> JO L 24, 30.1.1998, p. 1.

**▼B**

asemenea ca operatorii de servicii universale să mențină integritatea rețelei, precum și continuitatea și calitatea serviciilor. Intensificarea concurenței și diversificarea ofertelor măresc șansele ca întreprinderile, altele decât cele puternice pe piață, să își asume în totalitate sau parțial obligațiile de serviciu universal. Prin urmare, obligațiile de serviciu universal ar putea fi alocate, în unele cazuri, unor operatori care folosesc mijloacele cele mai eficiente în ce privește costurile, pentru furnizarea accesului și a serviciilor, inclusiv prin procedee de selecție concurențiale sau comparative. Aceste obligații ar putea fi incluse drept condiții de autorizare pentru furnizarea de servicii accesibile publicului.

- (15) Statele membre ar trebui să monitorizeze situația consumatorilor în ce privește utilizarea serviciilor de telefonie accesibile publicului, în special disponibilitatea lor. Disponibilitatea serviciului telefonic este legată de informațiile primite de utilizatori cu privire la cheltuielile de folosire a telefonului, precum și la costurile relative de utilizare a telefonului, comparativ cu alte servicii; este legată, de asemenea, de capacitatea lor de a-și controla cheltuielile. Prin urmare, disponibilitatea serviciilor implică o anumită putere conferită consumatorilor prin intermediul obligațiilor de serviciu universal impuse întreprinderilor desemnate. Aceste obligații se referă la asigurarea unui nivel stabilit de facturare detaliată, posibilitatea oferită consumatorilor de a restricționa selectiv anumite apeluri (precum apelurile cu preț ridicat pentru serviciile cu taxe majorate), posibilitatea de a-și controla cheltuielile prin intermediul mijloacelor de plată în avans și de a-și deconta cheltuielile prealabile de conectare. Aceste măsuri va trebui probabil să fie revizuite sau modificate, în funcție de evoluția pieței. Condițiile în vigoare nu impun operatorilor care își asumă obligațiile de serviciu universal să atenționeze abonații dacă se depășește o limită prestabilită de cheltuieli sau dacă apare o anomalie în structura apelurilor. O reexaminare viitoare a actelor cu putere de lege aplicabile ar trebui să considere eventuala necesitate de a avertiza abonații în aceste circumstanțe.
- (16) Cu excepția cazurilor de întârziere a plăților sau de neplată a facturilor în mod persistent, consumatorul ar trebui protejat de riscurile unei deconectări imediate de la rețea din cauza unei facturi neplătite și ar trebui să aibă în continuare acces la serviciile telefonice de bază până la rezolvarea litigiului, în special în cazul unei contestații privind facturarea serviciilor la un preț majorat. Statele membre pot decide ca acest acces să fie permis doar dacă abonatul își plătește în continuare taxele de închiriere a liniei.
- (17) Calitatea și prețul sunt factori determinanți într-o piață concurențială, iar autoritățile naționale de reglementare ar trebui să fie în măsură să controleze calitatea serviciilor în întreprinderile desemnate ca având obligații de serviciu universal. În ce privește calitatea serviciilor prestate de aceste întreprinderi, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată lua măsurile

**▼B**

adecvate considerate necesare. De asemenea, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată monitoriza calitatea serviciilor oferite de alte întreprinderi care asigură rețele de telefonie publică și servicii telefonice accesibile publicului la posturi fixe.

- (18) Statele membre ar trebui, dacă este cazul, să stabilească mecanisme de finanțare a costului net al obligațiilor de serviciu universal, în cazurile în care s-a demonstrat că obligațiile nu pot fi asumate decât cu pierdere sau la un cost net care depășește standardele comerciale normale. Este important să se asigure calculul corect al costului net al obligațiilor de serviciu universal, iar fiecare finanțare să se facă cu perturbări minime pentru piață și pentru întreprinderi și să fie compatibilă cu dispozițiile articolelor 87 și 88 din tratat.
- (19) Calculul costului net al serviciului universal ar trebui să ia în considerare cheltuielile și veniturile, precum și avantajele intangibile rezultate din furnizarea serviciului universal, dar nu ar trebui să compromită scopul general al unei structuri a tarifelor care să reflecte costurile. Costurile nete ale obligațiilor de serviciu universal ar trebui calculate pe baza unor procedee transparente.
- (20) A lua în considerare beneficiile intangibile înseamnă că o estimare, în termeni monetari, a avantajelor indirecte pe care o întreprindere le are datorită poziției sale de furnizor de servicii universale ar trebui dedusă din costul net direct al obligațiilor de serviciu universal pentru a determina sarcina costului total.
- (21) În cazul în care o obligație de serviciu universal reprezintă o sarcină excesivă pentru o întreprindere, statele membre pot fi autorizate să își stabilească mecanisme eficiente de acoperire a costurilor nete. Una dintre metodele de acoperire a costurilor nete aferente obligațiilor de serviciu universal o reprezintă contribuțiile din fondurile publice. De asemenea, compensarea costurilor nete stabilite se poate realiza prin punerea la contribuție a tuturor utilizatorilor, în mod transparent, prin intermediul taxelor pe întreprinderi. Statele membre ar trebui să poată finanța costurile nete ale diferitelor elemente ale serviciului universal prin diferite mecanisme și să finanțeze costurile nete ale unora sau tuturor elementelor fie prin unul dintre aceste mecanisme, fie printr-o combinație a ambelor mecanisme. În cazul recuperării costului prin taxe pe întreprinderi, statele membre ar trebui să asigure că metoda de repartizare a taxelor se bazează pe criterii obiective și nediscriminatorii și că este conformă principiului proporționalității. Acest principiu nu împiedică statele membre să îi scutească de taxe pe noii veniți care nu s-au impus încă pe piață. Mecanismele de finanțare ar trebui să aibă

**▼B**

scopul de a asigura că participanții pe piață contribuie numai la finanțarea obligațiilor de serviciu universal și nu a altor activități, care nu sunt direct legate de furnizarea obligațiilor de serviciu universal. Mecanismele de recuperare ar trebui să respecte, în toate cazurile, principiile dreptului comunitar și, în special în cazul mecanismelor de repartizare a finanțării, pe cele de nediscriminare și proporționalitate. Orice mecanism de finanțare ar trebui să garanteze că utilizatorii dintr-un stat membru nu contribuie la costurile serviciului universal dintr-un alt stat membru, de exemplu în cazul în care apelează dintr-un stat membru în alt stat membru.

- (22) În cazul în care statele membre decid să finanțeze costul net al obligațiilor de serviciu universal din fonduri publice, această finanțare ar trebui să cuprindă fonduri publice din bugetele generale ale guvernelor, inclusiv alte surse publice de finanțare, ca de exemplu loteriile de stat.
- (23) Costul net al obligațiilor de serviciu universal poate fi repartizat între toate sau anumite grupe specificate de întreprinderi. Statele membre ar trebui să se asigure că mecanismul de repartizare respectă principiile de transparență, de minimă perturbare a pieței, de nediscriminare și proporționalitate. „Perturbarea minimă a pieței” se referă la faptul că recuperarea contribuțiilor ar trebui să se facă de o așa manieră încât să se reducă pe cât posibil la minimum impactul sarcinii financiare asupra utilizatorilor finali, de exemplu prin repartizarea contribuțiilor pe o arie cât se poate de mare.
- (24) Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să se asigure că acele întreprinderi care beneficiază de finanțare a serviciului universal furnizează informații suficient de detaliate privind elementele specifice care necesită finanțarea, pentru a-și justifica cererea. Regimurile statelor membre privind calculul prețurilor și finanțarea obligațiilor de serviciu universal ar trebui comunicate Comisiei pentru verificarea compatibilității lor cu tratatul. Există stimulente astfel încât operatorii desemnați să crească costul net fixat al obligațiilor de serviciu universal. În consecință, statele membre ar trebui să asigure o transparență efectivă și să verifice sumele corespunzătoare finanțării obligațiilor de serviciu universal.
- (25) Piețele de comunicații continuă să evolueze din punctul de vedere al serviciilor utilizate și al mijloacelor tehnice folosite pentru a furniza aceste servicii utilizatorilor. Obligațiile de serviciu universal, definite la nivelul Comunității, ar trebui să fie revizuite periodic pentru modificarea sau redefinirea domeniului lor de aplicare. Această revizuire ar trebui să ia în considerare evoluția condițiilor sociale, comerciale și tehnologice și faptul că orice modificare a domeniului de aplicare a acestor obligații ar trebui să facă obiectul unui test dublu al disponibilității serviciilor pentru marea majoritate a populației și al riscului unei excluderi sociale a celor care nu dețin mijloacele financiare pentru a și le putea permite. Ar trebui să se garanteze că modificarea domeniului de aplicare a obligațiilor de serviciu universal nu favorizează în mod artificial anumite oferte tehnologice în detrimentul altora, să nu se impună o sarcină financiară disproporționată asupra întreprinderilor din sector (punând astfel în pericol evoluția pieței și inovația) și sarcina finanțării să nu revină în



▼B

mod injust consumatorilor cu venituri mici. Orice modificare a domeniului de aplicare a obligațiilor de serviciu universal implică automat ca orice cost net să poată fi finanțat prin metode permise în conformitate cu prezenta directivă. Statele membre nu sunt autorizate să impună participanților de pe piață contribuții financiare cu titlu de măsuri care nu sunt parte a obligațiilor de serviciu universal. Fiecare stat membru rămâne liber să impună măsuri speciale (în afara sferei obligațiilor de serviciu universal) și să le finanțeze conform dreptului comunitar, dar nu prin intermediul contribuțiilor din partea participanților de pe piață.

- (26) O concurență mai mare pe toate piețele de acces și servicii va extinde sfera de oferte propuse utilizatorilor. Gradul de concurență și de oferte efective variază în cadrul Comunității, al statelor membre, între zonele geografice și diferitele piețe de acces și de servicii. Unii utilizatori pot depinde în totalitate de accesul sau serviciile furnizate de o întreprindere cu o putere semnificativă pe piață. În general, din motive de eficiență și de încurajare a concurenței efective, este important ca serviciile furnizate de o întreprindere puternică pe piață să reflecte costurile. Pentru eficiență și din motive sociale, tarifele pentru utilizatorii finali ar trebui să reflecte condițiile de cerere, precum și situația costurilor, cu condiția ca acestea să nu determine denaturări ale concurenței. Există riscul ca o întreprindere puternică pe piață să utilizeze diferite mijloace pentru a împiedica accesul sau pentru a denatura concurența, de exemplu prin practicarea unor prețuri excesive, impunând un grup de servicii cu amănuntul sau favorizând nejustificat anumiți clienți. În consecință, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă puterea de a impune, ca ultimă soluție și după o serioasă dezbateră, unei întreprinderi puternice pe piață un regulament al prețurilor cu amănuntul. Reglementarea încadrării prețului, echilibrarea geografică sau alte instrumente similare, precum și măsurile fără caracter de reglementare, precum comparațiile dintre prețurile cu amănuntul accesibile tuturor, pot fi folosite pentru a realiza dublul obiectiv al promovării concurenței efective pe piețe și satisfacerea interesului public, precum menținerea accesibilității serviciilor telefonice pentru anumiți consumatori. Pentru a-și putea îndeplini sarcinile de reglementare din acest domeniu, inclusiv impunerea unor controale a tarifelor, autoritățile naționale de reglementare trebuie să aibă acces la informațiile utile privind contabilitatea costurilor. Cu toate acestea, controalele de reglementare privind tarifarea la serviciile cu amănuntul ar trebui impuse numai în cazul în care autoritățile naționale de reglementare consideră că măsurile aplicabile prețurilor de vânzare *en gros* sau măsurile cu privire la selectarea sau preselectarea operatorilor nu ar reuși să asigure o concurență efectivă și să apere interesul public, contrar obiectivelor.
- (27) În cazul în care o autoritate națională de reglementare impune obligații de punere în aplicare a unui sistem de contabilitate a costurilor pentru a sprijini controlul tarifelor, aceasta poate întreprinde ea însăși o verificare anuală pentru a asigura respectarea acestui sistem de contabilitate a costurilor, cu condiția să aibă personalul calificat necesar sau poate cere ca verificarea să se facă de către un alt organism calificat, independent de operatorul în cauză.
- (28) Se consideră necesar să se mențină în aplicare dispozițiile în vigoare privind serviciile de linii închiriate prevăzute de legislația comunitară cu privire la telecomunicații, în special de Directiva 92/44/CEE din 5 iunie 1992 privind furnizarea unei rețele

## ▼B

deschise pentru liniile închiriate<sup>(1)</sup>, până când autoritățile naționale de reglementare hotărăsc, în conformitate cu procedurile de analiză a pieței prevăzute de Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva-cadru)<sup>(2)</sup>, că dispozițiile în cauză nu mai sunt necesare datorită dezvoltării în teritoriu a unei piețe suficient de competitive. Gradul de concurență va varia cel mai probabil între diferitele piețe de linii închiriate din setul minim și din diferite părți ale teritoriului. La efectuarea analizei pieței, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să facă evaluări distincte pentru fiecare piață de linii închiriate din setul minim, luând în considerare dimensiunea lor geografică. Serviciile de linii închiriate sunt niște servicii obligatorii, care trebuie furnizate fără a se recurge la vreun mecanism de compensare. Furnizarea de linii închiriate din afara setului minim ar trebui reglementată prin norme administrative generale, aplicabile pieței cu amănuntul și nu prin cerințe specifice privind furnizarea setului minim.

- (29) Pentru o analiză pertinentă a pieței, autoritățile naționale de reglementare pot de asemenea să ceară operatorilor de telefonie mobilă cu o putere semnificativă pe piață să permită accesul abonaților lor la serviciile oricărui furnizor interconectat de servicii telefonice accesibile publicului, fie la fiecare apel, fie printr-o preselectie.
- (30) Contractul este un instrument important pentru utilizatori și consumatori pentru asigurarea unui nivel minim de transparență a informațiilor și de securitate juridică. Marea majoritate a furnizorilor de servicii dintr-un mediu competitiv încheie contracte cu clienții lor din motive de oportunitate comercială. Pe lângă dispozițiile prezentei directive, cerințele legislației comunitare în vigoare de protecție a consumatorilor în materie de contracte, în special Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive din contractele încheiate cu consumatorii<sup>(3)</sup> și Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță<sup>(4)</sup>, se aplică în tranzacțiile efectuate de consumatori prin rețele și servicii electronice. Consumatorii ar trebui să se bucure în special de un nivel minim de siguranță juridică în relațiile lor contractuale cu furnizorul direct de servicii telefonice, astfel încât clauzele contractuale, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor să fie prevăzute de contract. În cazul în care alți furnizori de servicii decât furnizorii direcți de servicii telefonice încheie contracte cu consumatorii, acestea ar trebui să cuprindă aceleași informații. Măsurile de asigurare a transparenței prețurilor, a tarifelor și condițiilor vor ajuta consumatorii să facă cele mai bune alegeri și să beneficieze astfel din plin de concurență.

<sup>(1)</sup> JO L 165, 19.6.1992, p. 27. Directivă, astfel cum a fost modificată ultima dată prin Decizia nr. 98/80/CE a Comisiei (JO L 14, 20.1.1998, p. 27).

<sup>(2)</sup> JO L 108, 24.4.2002, p. 33.

<sup>(3)</sup> JO L 95, 21.4.1993, p. 29.

<sup>(4)</sup> JO L 144, 4.6.1997, p. 19.

**▼B**

- (31) Utilizatorii finali ar trebui să aibă acces la informațiile puse la dispoziția publicului privind serviciile de comunicații. Statele membre ar trebui să poată monitoriza calitatea serviciilor oferite în teritoriu. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată colecta sistematic informații privind calitatea serviciilor oferite în teritoriile lor pe baza unor criterii care să permită comparația între furnizorii de servicii și statele membre. Întreprinderile care furnizează servicii de comunicații într-un mediu competitiv pun la dispoziția publicului informații adecvate și actualizate privind aceste servicii, din motive de oportunitate comercială. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată cere, cu toate acestea, publicarea acestor informații, în cazul în care se demonstrează că nu sunt realmente puse la dispoziția publicului.
- (32) Utilizatorii finali ar trebui să poată beneficia de o garanție de interoperabilitate pentru toate echipamentele comercializate în Comunitate pentru recepționarea programelor de televiziune digitală. Statele membre ar trebui să poată cere adoptarea unor standarde minime armonizate în ceea ce privește aceste echipamente. Aceste standarde ar putea fi adaptate din când în când ținând seama de evoluția tehnologică și de evoluția pieței.
- (33) Este de dorit pentru consumatori să poată să beneficia de cea mai completă conectivitate posibilă pentru televizoarele digitale. Interoperabilitatea este un concept în evoluție pe piețele dinamice. Organismele de standardizare ar trebui să facă tot posibilul pentru a asigura evoluția paralelă a unor standarde adecvate și a tehnologiilor în cauză. Este la fel de important să se asigure conectorii pentru televizoarele care pot transfera toate elementele necesare ale unui semnal digital, inclusiv fluxurile audio și video, informațiile privind accesul condiționat, informațiile privind serviciile, informațiile privind interfața programului de aplicație (API) și informațiile privind protecția contra copierii. În consecință, prezenta directivă garantează că funcționalitatea interfeței deschise pentru televizoarele digitale nu este limitată de operatorii de rețele, de furnizorii de servicii sau de producătorii de echipamente și continuă să evolueze o dată cu evoluția tehnologică. Pentru afișarea și prezentarea serviciilor de televiziune digitală interactivă, realizarea unui standard comun prin intermediul unui mecanism care reflectă piața este considerată favorabilă consumatorului. Statele membre și Comisia pot avea inițiative politice compatibile cu tratatul, pentru a încuraja această evoluție.
- (34) Toți utilizatorii finali ar trebui să beneficieze în continuare de accesul la serviciile de asistență prin operator, indiferent de organizația care furnizează accesul la rețeaua de telefonie publică.
- (35) Furnizarea de servicii de informații telefonice și de liste a abonaților telefonici este deja deschisă concurenței. Prevederile prezentei directive se adaugă prevederilor Directivei 97/66/CE acordând abonaților dreptul de a avea datele personale incluse într-o listă a abonaților telefonici tipărită sau electronică. Toți furnizorii de servicii care alocă numere de telefon abonaților lor sunt obligați să le pună la dispoziție informațiile utile în mod echitabil, în funcție de costuri și fără discriminare.

**▼B**

- (36) Este important ca utilizatorii să poată apela numărul de apel de urgență unic european „112” și oricare alt număr național de urgență, gratuit, de la orice post telefonic, inclusiv de la un post telefonic public cu plată, fără a folosi vreun mijloc de plată. Statele membre ar fi trebuit să facă aranjamentele necesare cele mai potrivite organizării naționale de sisteme de urgență pentru a garanta că apelurile efectuate la aceste numere primesc un răspuns adecvat. Informațiile privind poziția apelantului, care trebuie puse la dispoziția serviciilor de urgență, în măsura posibilităților tehnice, vor îmbunătăți nivelul de protecție și securitatea utilizatorilor de servicii „112” și vor ajuta serviciile de urgență la efectuarea misiunii lor, cu condiția să fie garantat transferul apelurilor și datelor asociate către serviciile de urgență în cauză. Recepția și utilizarea acestor informații ar trebui să respecte legislația comunitară aplicabilă privind prelucrarea datelor personale. Progresele constante ale tehnologiei informației vor facilita treptat prelucrarea simultană pe rețele a mai multor limbi, la costuri rezonabile. La rândul său, această evoluție va constitui o siguranță suplimentară pentru cetățenii europeni care folosesc numărul de apel de urgență „112”.
- (37) Accesul ușor la serviciile de telefonie internațională este indispensabil pentru cetățenii și întreprinderile europene. „00” a fost deja desemnat ca fiind codul standard de acces telefonic internațional în Comunitate. Se pot stabili sau pot continua aranjamentele speciale pentru efectuarea de apeluri între localități apropiate de o parte și de alta a graniței dintre două state membre. ITU a alocat, în conformitate cu recomandarea ITU E.164, codul „3883” spațiului de numerotare telefonică europeană (SNTE). Pentru a asigura legătura apelurilor la SNTE, întreprinderile care administrează rețelele telefonice publice ar trebui să asigure că apelurile care folosesc codul „3883” sunt interconectate direct sau indirect la rețelele SNTE, specificate în standardele aplicabile ale Institutului European de Standarde în Telecomunicații (ETSI). Aceste sisteme de interconectare ar trebui reglementate de dispozițiile Directivei 2002/19/CE a Parlamentului European și Consiliului din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la resursele asociate, precum și la interconectarea dintre ele (directiva privind accesul) <sup>(1)</sup>.
- (38) Accesul utilizatorilor finali la toate resursele de numerotare din Comunitate este o condiție esențială pentru o piață unică. Acest acces ar trebui să includă apelul gratuit, taxa majorată și alte numere negeografice, cu excepția cazului în care abonatul a ales, din motive comerciale, limitarea accesului din anumite zone geografice. Tarifele aplicate părților care apelează din afara statului membru în cauză nu trebuie să fie aceleași cu cele aplicate părților care apelează din interiorul aceluși stat membru.
- (39) Formarea numărului în ton și identificarea liniei apelante sunt în mod normal disponibile pe centralele telefonice moderne și pot fi în consecință puse la dispoziție la costuri minime și chiar gratuit. Formarea numărului în ton se folosește tot mai mult, în interacțiune cu servicii și facilități speciale, inclusiv servicii cu valoare adăugată, iar utilizatorii care nu beneficiază de aceasta

<sup>(1)</sup> JO L 108, 24.4.2002, p. 7.

**▼B**

se pot afla în imposibilitatea de a accesa aceste servicii. Statele membre nu trebuie să impună furnizarea acestor facilități dacă ele sunt deja disponibile. Directiva 97/66/CE protejează viața privată a utilizatorilor în ce privește facturarea detaliată, oferindu-le mijloacele de protecție a dreptului de respectare a vieții private în cazul identificării liniei apelante. Dezvoltarea acestor servicii pe o bază paneuropeană ar fi în avantajul consumatorilor și este încurajată de prezenta directivă.

- (40) Transferabilitatea numărului este un element determinant în opțiunea consumatorului și concurența efectivă dintr-un mediu de telecomunicații competitiv; de aceea utilizatorii finali care solicită acest lucru ar trebui să își poată păstra numărul (numerele) lor pe rețeaua de telefonie publică, indiferent de organismul care furnizează serviciul. Furnizarea acestei facilități între conexiunile la rețeaua de telefonie publică de la posturile fixe și mobile nu este prevăzută de prezenta directivă. Cu toate acestea, statele membre pot aplica dispoziții care să permită asigurarea transferului numerelor dintre rețelele care furnizează servicii la posturi fixe și în rețele mobile.
- (41) Impactul transferabilității numerelor este consolidat considerabil prin transparența informațiilor privind modul de tarificare, atât pentru utilizatorii finali care își păstrează numărul, cât și pentru utilizatorii finali care îi apelează pe cei care și-au păstrat numărul. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui, pe cât posibil, să faciliteze o transparență adecvată privind tarificarea, ca parte a punerii în aplicare a transferabilității numerelor.
- (42) Pentru ca prețurile de interconexiune privind asigurarea transferabilității numerelor să fie stabilite în funcție de costuri, autoritățile naționale de reglementare pot lua de asemenea în considerare prețurile practicate pe piețe comparabile.
- (43) În prezent, statele membre impun rețelelor anumite obligații de difuzare („must carry”), pentru difuzarea emisiunilor de radio sau televiziune către public. Statele membre ar trebui să poată impune întreprinderilor din jurisdicția lor, din considerații ce țin de interesul public și numai dacă este necesar pentru îndeplinirea obiectivelor de interes general definite clar de statele membre, în conformitate cu dreptul comunitar, obligații care ar trebui să fie proporționate, transparente și supuse unor revizui periodice. Obligațiile de difuzare („must carry”) impuse de statele membre ar trebui să fie rezonabile, adică să fie proporționate și transparente, ținându-se seama de obiectivele de interes general definite în mod clar, și ar putea, dacă este cazul, să fie însoțite de o dispoziție de remunerare proporțională. Aceste obligații de difuzare („must carry”) pot include transmiterea de servicii create special pentru a permite accesul corespunzător al utilizatorilor cu handicap.
- (44) Rețelele utilizate pentru difuzarea publică a emisiunilor de radio și televiziune cuprind rețelele de difuzare prin cablu, satelit sau terestră.

**▼B**

Pot de asemenea să includă și alte rețele, în măsura în care un număr semnificativ de utilizatori finali folosesc aceste rețele ca principale mijloace de recepție a emisiunilor de radio și televiziune.

- (45) Serviciile care furnizează un conținut, precum oferta de vânzare a unui conținut de radiodifuziune sonoră sau televiziune, nu sunt prevăzute în cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice. Furnizorii de asemenea servicii nu ar trebui să fie supuși obligațiilor de serviciu universal pentru aceste activități. În consecință, prezenta directivă respectă, fără să aducă atingere măsurilor luate la nivel național, dreptul comunitar, cu privire la aceste servicii.
- (46) În cazul în care un stat membru încearcă să asigure furnizarea altor servicii specifice pe întreg teritoriul său național, asemenea obligații ar trebui să satisfacă criteriul rentabilității și să nu depindă de serviciile universale. În consecință, statele membre pot lua măsuri suplimentare, în conformitate cu legislația comunitară (de exemplu favorizarea dezvoltării unor infrastructuri sau servicii în condițiile în care piața nu răspunde în mod satisfăcător cerințelor utilizatorilor finali sau consumatorilor). Ca răspuns la inițiativa „e-Europa” lansată de Comisie, Consiliul European de la Lisabona din 23 și 24 martie 2000 a cerut statelor membre să asigure accesul tuturor școlilor la internet și la resursele multimedia.
- (47) În contextul unui mediu concurențial, opiniile părților interesate, inclusiv ale utilizatorilor și consumatorilor, ar trebui luate în considerare de către autoritățile naționale de reglementare atunci când abordează aspectele referitoare la drepturile utilizatorilor finali. Ar trebui puse la dispoziție proceduri eficiente pentru soluționarea litigiilor dintre consumatori, pe de o parte, și întreprinderile care furnizează servicii de comunicații accesibile publicului, pe de altă parte. Statele membre ar trebui să ia pe deplin în considerare Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru rezolvarea extrajudiciară a litigiilor consumatorilor <sup>(1)</sup>.
- (48) Coregulamentul ar putea fi o metodă adecvată de stimulare a standardelor de calitate consolidate și a realizării unor servicii îmbunătățite. Coregulamentul ar trebui orientat după aceleași principii ca și regulamentul formal, și anume ar trebui să fie obiectiv, justificat, proporțional, nediscriminator și transparent.
- (49) Prezenta directivă ar trebui să prevadă anumite elemente de protecția consumatorului, în special claritatea clauzelor contractuale și a mijloacelor de soluționare a litigiilor și transparența tarifelor pentru consumatori. Ar trebui de asemenea să încurajeze extinderea acestor beneficii la alte categorii de utilizatori finali, în special la întreprinderi mici și mijlocii.
- (50) Dispozițiile prezentei directive nu împiedică statele membre să adopte măsuri justificate în temeiul articolelor 30 și 46 din tratat, în special din motive care privesc securitatea publică, ordinea publică și moralitatea publică.

<sup>(1)</sup> JO L 115, 17.4.1998, p. 31.

**▼ B**

- (51) Având în vedere că obiectivele acțiunii propuse, și anume stabilirea unui nivel comun de servicii universale pentru telecomunicații pentru toți utilizatorii europeni și de armonizare a condițiilor de acces la rețelele de telefonie publică de la un post fix și la serviciile telefonice accesibile publicului și utilizarea lor, precum și instaurarea unui cadru armonizat de reglementare a serviciilor de comunicații electronice, a rețelilor de comunicații electronice și a facilităților asociate, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre și pot fi, în consecință, mai bine realizate la nivel comunitar, din cauza dimensiunilor și a efectelor acțiunii, Comunitatea poate lua măsuri în conformitate cu principiile subsidiarității prevăzute la articolul 5 din tratat. În conformitate cu principiul proporționalității, prevăzut în articolul menționat, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestor obiective.
- (52) Se impune adoptarea măsurilor necesare pentru aplicarea prezentei directive în conformitate cu Decizia 1999/468/CE a Consiliului din 28 iunie 1999 de stabilire a procedurii de exercitare a competențelor de punere în aplicare conferite Comisiei <sup>(1)</sup>,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

## CAPITOLUL 1

## DOMENIUL DE APLICARE, SCOP ȘI DEFINIȚII

**▼ M1***Articolul 1***Obiectul și domeniul de aplicare**

(1) În cadrul definit de Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru), prezenta directivă se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul este asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului în toată Comunitatea, printr-o concurență și opțiuni efective, și de a trata cazurile în care nevoile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață. Directiva prevede, de asemenea, o serie de dispoziții privind anumite aspecte referitoare la echipamentul terminal, inclusiv dispoziții destinate a facilita accesul utilizatorilor finali cu handicap.

(2) Prezenta directivă stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice destinate publicului. În ce privește furnizarea de servicii universale pe o piață deschisă și concurențială, prezenta directivă definește setul minim de servicii de o calitate specificată, accesibilă tuturor utilizatorilor finali, la un preț accesibil, luându-se în considerare condițiile specifice naționale, fără a denatura concurența. Prezenta directivă prevede, de asemenea, obligații privind furnizarea anumitor servicii obligatorii.

**▼ M2**

(3) Măsurile luate la nivel național cu privire la accesul utilizatorilor finali la servicii și aplicații și la utilizarea acestora prin intermediul rețelilor de comunicații electronice respectă drepturile și libertățile fundamentale ale persoanelor fizice, inclusiv în ceea ce privește protecția vieții

<sup>(1)</sup> JO L 184, 17.7.1999, p. 23.

**▼ M2**

private și dreptul la un proces echitabil, astfel cum este definit la articolul 6 din Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

**▼ M1**

(4) Dispozițiile cuprinse în prezenta directivă referitoare la drepturile utilizatorilor finali se aplică fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivelor 93/13/CEE și 97/7/CE, precum și normelor naționale în conformitate cu legislația comunitară.

**▼ B***Articolul 2***Definiții**

Se aplică în sensul prezentei directive definițiile prevăzute la articolul 2 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

Se aplică de asemenea următoarele definiții:

(a) „postul telefonic public cu plată” înseamnă un post telefonic pus la dispoziția publicului general și pentru utilizarea căruia mijloacele de plată pot fi monezi și cărți de credit/debit și cartele de plată în avans, inclusiv cartele cu coduri de acces;

**▼ M1**

(c) „serviciu de telefonie destinat publicului” înseamnă un serviciu pus la dispoziția publicului în scopul inițierii și primirii, în mod direct sau indirect, de apeluri naționale sau naționale și internaționale prin utilizarea unui număr sau a mai multor numere din planul național sau internațional de numerotație;

(d) „număr geografic” înseamnă un număr dintr-un plan național de numerotație telefonică din care o parte din structura numerică cuprinde o semnificație geografică utilizată pentru dirijarea apelurilor către locația fizică a punctului terminal al rețelei (NTP);

(f) „numărul nongeografic” înseamnă un număr dintr-un plan național de numerotație telefonică care nu este un număr geografic. Acesta include, *inter alia*, numerele alocate serviciilor de telefonie mobilă, numerele gratuite și numerele cu tarif special.

**▼ B**

## CAPITOLUL II

**OBLIGAȚIILE DE SERVICIU UNIVERSAL, INCLUSIV OBLIGAȚIILE SOCIALE***Articolul 3***Disponibilitatea serviciilor universale**

(1) Statele membre asigură disponibilitatea serviciilor prevăzute în acest capitol, la calitatea prevăzută, tuturor utilizatorilor finali de pe teritoriul lor, independent de amplasarea geografică și, luându-se în considerare condițiile naționale specifice, la un preț accesibil.



**▼B**

(2) Statele membre stabilesc abordarea cea mai eficientă și potrivită pentru a asigura punerea în aplicare a serviciului universal, respectând în același timp principiile obiectivității, transparenței, nediscriminării și proporționalității. Acestea încearcă să reducă la minimum perturbările de pe piață, în special furnizarea de servicii la prețuri sau condiții diferite de condițiile normale de exploatare comercială, apărând în același timp interesul public.

**▼M1***Articolul 4***Furnizarea accesului la un post fix și furnizarea de servicii telefonice**

(1) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de conectare de la o locație fixă la o rețea publică de comunicații sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.

(2) Conexiunea realizată permite comunicații vocale, prin fax și comunicații de date, la viteze de transfer al datelor suficient de ridicate pentru a permite un acces funcțional la internet, luând în considerare tehnologiile cel mai des folosite de majoritatea abonaților, precum și posibilitățile tehnice.

(3) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de furnizare a unui serviciu de telefonie destinat publicului prin conectarea la rețeaua menționată la alineatul (1), serviciu care permite efectuarea și primirea de apeluri naționale și internaționale, sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.

**▼B***Articolul 5***Serviciile de informații telefonice și listele abonaților telefonici**

(1) Statele membre se asigură că:

(a) cel puțin o listă completă a abonaților telefonici este pusă la dispoziția tuturor utilizatorilor finali, într-o formă aprobată de autoritatea competentă, fie tipărită, fie electronică sau ambele și aceasta să fie actualizată în mod periodic, cel puțin o dată pe an;

(b) cel puțin un serviciu de informații telefonice complete este accesibil tuturor utilizatorilor finali, inclusiv utilizatorilor de posturi telefonice publice cu plată.

**▼M1**

(2) Registrele abonaților telefonici menționate la alineatul (1) cuprind, sub rezerva dispozițiilor articolului 12 din Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice)<sup>(1)</sup>, toți abonații la serviciile de telefonie destinate publicului.

<sup>(1)</sup> JO L 201, 31.7.2002, p. 37.

**▼B**

(3) Statele membre se asigură că întreprinderea sau întreprinderile care furnizează serviciile prevăzute la alineatul (1) aplică principiile nediscriminării la tratarea informațiilor care le-au fost furnizate de alte întreprinderi.

*Articolul 6***▼M1****Posturi telefonice publice cu plată și alte puncte publice de acces la telefonia vocală**

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot impune întreprinderilor obligații privind furnizarea de posturi telefonice publice cu plată sau de alte puncte publice de acces la telefonia vocală pentru a satisface nevoile rezonabile ale utilizatorilor finali în ceea ce privește acoperirea geografică, numărul de posturi telefonice sau de alte puncte de acces, accesibilitatea pentru utilizatorii finali cu handicap și calitatea serviciilor.

**▼B**

(2) Un stat membru se asigură că autoritatea națională de reglementare poate decide neimpunerea obligațiilor, în conformitate cu alineatul (1), pe întreg teritoriul sau o parte a sa, după consultarea părților interesate menționate la articolul 33, dacă are siguranța că aceste servicii sau alte servicii comparabile sunt accesibile pe scară largă.

(3) Statele membre asigură posibilitatea de a efectua apeluri de urgență de la posturile telefonice publice cu plată formând numărul de apel de urgență unic european „112” sau alte numere de urgență naționale, gratuit și fără a mai trebui să folosească alte mijloace de plată.

**▼M1***Articolul 7***Măsuri pentru utilizatorii finali cu handicap**

(1) Cu excepția situației în care în capitolul IV se specifică cerințe care au un efect echivalent, statele membre adoptă măsuri specifice pentru a se asigura că accesul la serviciile identificate la articolul 4 alineatul (3) și la articolul 5 pentru utilizatorii finali cu handicap, precum și disponibilitatea acestora sunt la un nivel echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Statele membre pot obliga autoritățile naționale de reglementare să evalueze nevoia generală și cerințele specifice, inclusiv sfera de aplicare și forma concretă a acestor măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap.

(2) Statele membre pot adopta măsuri specifice, luând în considerare condițiile naționale, astfel încât să poată beneficia și utilizatorii finali cu handicap de oferta întreprinderilor și a furnizorilor de servicii disponibilă majorității utilizatorilor finali.

(3) La adoptarea măsurilor menționate la alineatele (1) și (2), statele membre încurajează respectarea normelor și a specificațiilor relevante publicate în conformitate cu articolele 17 și 18 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

**▼ B***Articolul 8***Desemnarea întreprinderilor**

(1) Statele membre pot desemna una sau mai multe întreprinderi pentru a garanta furnizarea de servicii universale în conformitate cu articolele 4, 5, 6 și 7 și, dacă este cazul, articolul 9 alineatul (2), astfel încât să poată fi acoperit întreg teritoriul național. Statele membre pot desemna diferite întreprinderi sau grupuri de întreprinderi pentru furnizarea unor elemente diferite din serviciile universale și acoperirea unor părți diferite din teritoriul național.

(2) Atunci când statele membre desemnează întreprinderi responsabile de servicii universale pe întreg teritoriul lor național sau o parte a sa, acestea folosesc un mecanism de desemnare eficace, obiectiv, transparent și nediscriminatoriu, care nu exclude a priori nici o întreprindere. Metodele de desemnare asigură furnizarea serviciilor universale în mod rentabil și pot fi folosite ca mijloc de determinare a costului net al obligațiilor de serviciu universal, în conformitate cu articolul 12.

**▼ M1**

(3) Atunci când o întreprindere desemnată în conformitate cu alineatul (1) are intenția să cedeze o parte importantă sau toate activele rețelelor de acces local către o entitate juridică diferită aparținând altui proprietar, aceasta va informa în prealabil și în timp util autoritatea națională de reglementare pentru a-i permite acesteia să evalueze efectul tranzacției dorite asupra furnizării accesului la un punct fix și a serviciilor de telefonie în temeiul articolului 4. Autoritatea națională de reglementare poate impune, modifica sau retrage anumite obligații specifice în conformitate cu articolul 6 alineatul (2) din Directiva 2002/20/CE (directiva privind autorizarea).

**▼ B***Articolul 9***Accesibilitatea tarifelor****▼ M1**

(1) Autoritățile naționale de reglementare monitorizează evoluția și nivelul tarifelor cu amănuntul pentru serviciile identificate la articolele 4-7 ca fiind sub incidența obligațiilor de serviciu universal și ca fiind furnizate fie de către întreprinderi desemnate, fie, dacă nu este desemnată nicio întreprindere pentru furnizarea acestor servicii, de întreprinderi disponibile pe piață, în special față de prețurile și veniturile consumatorilor la nivel național.

(2) Statele membre pot cere, având în vedere condițiile naționale, ca întreprinderile desemnate să ofere consumatorilor opțiuni tarifare sau pachete tarifare diferite de cele oferite în condiții comerciale normale, în special pentru a garanta că persoanele cu venituri mici sau cu nevoi sociale speciale nu sunt împiedicate să acceseze rețeaua la care se face referire la articolul 4 alineatul (1) sau să utilizeze serviciile identificate la articolul 4 alineatul (3) și la articolele 5, 6 și 7 ca fiind sub incidența obligațiilor de serviciu universal și ca fiind furnizate de către întreprinderi desemnate.

**▼ B**

(3) Statele membre pot asigura sprijin consumatorilor identificați ca având venituri mici sau nevoi sociale speciale, pe lângă alte dispoziții care stabilesc ca întreprinderile desemnate să aplice opțiuni tarifare speciale sau să respecte o încadrare a tarifelor, o echilibrare geografică sau alte mecanisme similare.

**▼B**

(4) Statele membre pot solicita întreprinderilor cu obligații în conformitate cu articolele 4, 5, 6 și 7 să aplice tarife comune, inclusiv o echilibrare geografică, pe întreg teritoriul național, luându-se în considerare condițiile naționale sau să respecte o încadrare a tarifelor.

(5) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că, în cazul în care o întreprindere desemnată are obligația de a propune consumatorilor opțiuni tarifare speciale, tarife comune, inclusiv o repartizare geografică sau de a respecta o încadrare a tarifelor, condițiile sunt complet transparente, mediatizate și aplicate conform principiului nediscriminării. Autoritățile naționale de reglementare pot solicita modificarea sau retragerea formulelor specifice.

*Articolul 10***Controlul cheltuielilor**

(1) Statele membre se asigură că, pentru facilitățile și serviciile suplimentare față de cele prevăzute la articolele 4, 5, 6, 7 și 9 alineatul (2), întreprinderile desemnate stabilesc condițiile aplicabile astfel încât abonatul să nu fie nevoit să plătească pentru facilitățile sau serviciile care nu sunt necesare sau cerute de serviciul solicitat.

(2) Statele membre se asigură că întreprinderile desemnate cu obligații în conformitate cu articolele 4, 5, 6, 7 și 9 alineatul (2) furnizează facilitățile și serviciile prevăzute în anexa I, partea A, astfel încât abonații să își poată monitoriza și controla cheltuielile și să evite întreruperea nejustificată a serviciului.

(3) Statele membre se asigură că autoritatea competentă este în măsură de a nu mai pune în aplicare cerințele prevăzute la alineatul (2) pe întreg teritoriul lor național sau o parte a sa, dacă aceasta are certitudinea că serviciile sunt disponibile pe scară largă.

*Articolul 11***Calitatea serviciilor furnizate de întreprinderile desemnate**

(1) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că toate întreprinderile desemnate cu obligații în conformitate cu articolele 4, 5, 6, 7 și 9 alineatul (2) publică informații adecvate și actualizate privind rezultatele obținute în furnizarea de servicii universale, pe baza indicatorilor, definițiilor și metodelor de măsurare a calității serviciilor descrise în anexa III. Informațiile publicate sunt, de asemenea, transmise autorității naționale de reglementare.

(2) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, *inter alia*, standardele suplimentare de calitate a serviciilor, în cazul în care au fost concepuți indicatori relevanți, pentru evaluarea performanței întreprinderilor în ce privește furnizarea de servicii pentru utilizatorii finali și consumatorii cu handicap. Autoritățile naționale de reglementare se asigură că informațiile cu privire la performanța întreprinderilor în legătură cu acești indicatori sunt de asemenea publicate și puse la dispoziția lor.

(3) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica în plus conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor pentru a asigura accesul utilizatorilor finali și a consumatorilor la informații complete, comparabile și ușor de folosit.

**▼M1**

(4) Autoritățile naționale de reglementare pot să stabilească obiective de performanță pentru întreprinderile cu obligații de serviciu universal. Astfel autoritățile naționale de reglementare țin cont de punctele de vedere ale părților interesate, în special astfel cum se menționează la articolul 33.

**▼B**

(5) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot verifica respectarea acestor obiective de performanță de către întreprinderile desemnate.

(6) Imposibilitatea repetată a unei întreprinderi de a-și îndeplini obiectivele de performanță poate avea ca rezultat luarea de măsuri specifice în conformitate cu Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelilor și serviciilor de comunicații electronice (directiva privind autorizarea)<sup>(1)</sup>. Autoritățile naționale de reglementare pot cere o verificare independentă sau evaluări similare ale datelor privind performanțele, realizată pe cheltuiala întreprinderii în cauză, pentru a asigura exactitatea și comparabilitatea datelor puse la dispoziție de întreprinderile cu obligații de serviciu universal.

*Articolul 12***Calculul costurilor obligațiilor de serviciu universal**

(1) În cazul în care autoritățile naționale de reglementare consideră că furnizarea serviciului universal, în conformitate cu articolele 3 până la 10 poate reprezenta o îndatorire nejustificată pentru întreprinderile desemnate să furnizeze servicii universale, acestea calculează costul net al furnizării lor.

În acest scop, autoritățile naționale de reglementare:

- (a) calculează costul net al obligației de serviciu universal, luând în considerare eventualul avantaj comercial pe care îl are o întreprindere desemnată să furnizeze servicii universale, în conformitate cu anexa IV, partea A, sau
- (b) folosesc costul net al furnizării serviciilor universale stabilit printr-un mecanism de desemnare în conformitate cu articolul 8 alineatul (2).

(2) Conturile și orice altă informație aflată la baza calculului costului net al obligațiilor de serviciu universal în conformitate cu alineatul (1) litera (a) sunt verificate de către autoritatea națională de reglementare sau de un organism independent de părțile relevante și aprobate de autoritatea națională de reglementare. Rezultatul calculului costurilor și concluziile verificării sunt puse la dispoziția publicului.

*Articolul 13***Finanțarea obligațiilor de serviciu universal**

(1) În cazul în care, pe baza calculului costului net prevăzut la articolul 12, autoritățile naționale de reglementare constată că o întreprindere este supusă unei îndatoriri nejustificate, statele membre decid, la cererea unei întreprinderi desemnate:

- (a) să introducă un mecanism de compensare a întreprinderii în cauză pentru costurile nete calculate în condiții de transparență și pornind de la fondurile publice și

<sup>(1)</sup> JO L 108, 24.4.2002, p.21.

**▼B**

(b) să repartizeze costul net al obligațiilor de serviciu universal între furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice.

(2) În cazul în care acel cost net este repartizat în conformitate cu alineatul (1) litera (b), statele membre stabilesc un mecanism de repartizare administrat de autoritatea națională de reglementare sau de un organism independent de beneficiarii săi, sub supravegherea autorității naționale de reglementare. Numai costul net al obligațiilor definite la articolele 3 până la 10, calculat în conformitate cu articolul 12, poate face obiectul unei finanțări.

(3) Mecanismul de repartizare respectă principiile transparenței, al unei perturbări minime a pieței, al nediscriminării și proporționalității, în conformitate cu principiile de la anexa IV, partea B. Statele membre pot alege să nu ceară contribuții întreprinderilor a căror cifră de afaceri națională se află sub o limită stabilită.

(4) Eventualele taxe legate de repartizarea costului obligațiilor de serviciu universal sunt disociate și definite separat pentru fiecare întreprindere. Taxele în cauză nu sunt impuse sau aplicate întreprinderilor care nu furnizează servicii pe teritoriul statului membru care a stabilit mecanismul de repartizare.

*Articolul 14***Transparența**

(1) În cazul în care este stabilit mecanismul de repartizare a costului net al obligațiilor de serviciu universal prevăzut la articolul 13, autoritățile naționale de reglementare asigură punerea la dispoziția publicului a principiilor de repartizare a costului și a detaliilor privind acest mecanism.

(2) Sub rezerva normelor comunitare și a celor de drept intern privind confidențialitatea comercială, autoritățile naționale de reglementare asigură publicarea unui raport anual care să cuprindă costul calculat al obligațiilor de serviciu universal, enumerând contribuțiile din partea tuturor întreprinderilor implicate și specificând avantajele comerciale de care întreprinderea sau întreprinderile desemnate să furnizeze servicii universale au putut beneficia, în cazul în care un fond este aplicat și funcționează efectiv.

*Articolul 15***Revizuirea domeniului de aplicare a serviciului universal**

(1) Comisia revizuieste periodic domeniul de aplicare a serviciului universal, în special pentru a propune Parlamentului European și Consiliului ca domeniul de aplicare să fie modificat sau redefinit. Revizuirea se efectuează prima dată în termen de doi ani de la data aplicării prevăzute la articolul 38 alineatul (1), paragraful al doilea și apoi o dată la trei ani.

(2) Revizuirea se efectuează având în vedere evoluțiile sociale, economice și tehnologice și luând în considerare, *inter alia*, mobilitatea și fluxul de date, având în vedere tehnologiile predominante folosite de majoritatea abonaților. Procesul de revizuire se efectuează în conformitate cu anexa V. Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la rezultatul acestei revizuii.

**▼B**

## CAPITOLUL III

**▼M1****CONTROALE DE REGLEMENTARE A ÎNTRINDERILOR CU PUTERE SEMNIFICATIVĂ PE ANUMITE PIEȚE CU AMĂNUNTUL****▼B***Articolul 17***Controalele de reglementare privind serviciile cu amănuntul****▼M1**

(1) Statele membre asigură faptul că autoritățile naționale de reglementare impun obligații de reglementare corespunzătoare întreprinderilor identificate ca având putere semnificativă pe o anumită piață cu amănuntul în conformitate cu articolul 14 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru) conform căreia:

- (a) în cazul în care, în urma unei analize de piață efectuate în conformitate cu articolul 16 din Directiva 2002/21/EC (directiva-cadru), o autoritate națională de reglementare constată că o anumită piață cu amănuntul identificată în conformitate cu articolul 15 din respectiva directivă, nu există concurență efectivă; și
- (b) în cazul în care autoritatea națională de reglementare ajunge la concluzia că obligațiile impuse în temeiul articolelor 9-13 din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul) nu ar asigura realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

**▼B**

(2) Obligațiile impuse în conformitate cu alineatul (1) sunt în funcție de natura problemei identificate, proporționale și justificate, având în vedere obiectivele prevăzute la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru). Obligațiile impuse pot include cerința ca întreprinderile identificate să nu practice prețuri excesive, să nu blocheze accesul pe piață sau să nu limiteze concurența prin fixarea unor prețuri excesive, dar nici să nu privilegieze în mod abuziv anumiți utilizatori finali sau să își grupeze serviciile în mod nejustificat. Autoritățile naționale de reglementare pot aplica acestor întreprinderi măsuri de încadrare a prețurilor cu amănuntul, măsuri de control al anumitor tarife sau măsuri de orientare a tarifelor în funcție de costurile sau prețurile de pe alte piețe comparabile, pentru a proteja interesele utilizatorilor finali, favorizând în același timp concurența efectivă.

**▼M1****▼B**

(4) Autoritățile naționale de reglementare asigură punerea în aplicare a sistemelor necesare și adecvate de contabilitate a costurilor în cazul în care o întreprindere se supune regulamentului tarifar cu amănuntul sau altor controale privind piața cu amănuntul. Autoritățile naționale de reglementare pot specifica formatul și metodologiile contabile care pot fi folosite. Respectarea sistemului de contabilitate a costurilor este verificată de către un organism calificat independent. Autoritățile naționale de reglementare asigură anual publicarea unei declarații de conformitate.

**▼B**

(5) Fără să aducă atingere articolului 9 alineatul (2) și articolului 10, autoritățile naționale de reglementare nu aplică mecanisme de control cu amănuntul în conformitate cu alineatul (1) din prezentul articol, pe o piață geografică sau o piață de utilizatori dacă s-a stabilit că există o concurență efectivă.

**▼M1****▼B**

## CAPITOLUL IV

## INTERESELE ȘI DREPTURILE UTILIZATORILOR FINALI

**▼M1***Articolul 20***Contractele**

(1) Statele membre se asigură că, în cazul abonării la servicii care furnizează conectarea la o rețea publică de comunicații și/sau la servicii de comunicații electronice destinate publicului, consumatorii și alți utilizatori finali care solicită acest lucru au dreptul la un contract încheiat cu una sau mai multe întreprinderi care furnizează asemenea conectare și/sau servicii. Contractul precizează într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin:

- (a) datele de identitate și adresa întreprinderii;
- (b) serviciile furnizate, inclusiv, în special:
  - asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență și a informațiilor privind localizarea apelantului și/sau orice limitare a furnizării serviciilor de urgență în conformitate cu articolul 26;
  - informațiile legate de orice alte condiții care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții sunt permise de legislația națională în conformitate cu dreptul comunitar;
  - nivelul minim de calitate a serviciilor oferite, și anume timpul necesar pentru conectarea inițială și, atunci când este cazul, alți indicatori de calitate a serviciului, astfel cum sunt definiți de autoritățile de reglementare naționale;
  - informații cu privire la orice proceduri aplicate de întreprindere pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acestuia, precum și informații cu privire la modul în care aceste proceduri ar putea influența calitatea serviciilor;
  - tipurile de servicii de întreținere oferite și de servicii de asistență pentru clienți furnizate, precum și metodele de a contacta aceste servicii;
  - orice restricții impuse de furnizor privind utilizarea echipamentului terminal furnizat;
- (c) atunci când există o obligație în temeiul articolului 25, opțiunile abonatului privind înscrierea sau nu a datelor sale cu caracter personal într-un registru al abonaților și datele vizate;



▼ **M1**

- (d) informații despre prețurile și tarifele practicate, mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere, metodele de plată puse la dispoziție și orice diferențe de costuri implicate de metodele de plată;
- (e) durata contractului și condițiile de reînnoire și de încetare a serviciilor și a contractului, inclusiv:
  - orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de condiții promoționale;
  - orice cheltuieli privind portabilitatea numerelor și a altor identificatori;
  - orice costuri datorate la încetarea contractului, inclusiv orice recuperare a costurilor în ceea ce privește echipamentul terminal;
- (f) eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute de contract;
- (g) metodele de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu articolul 34;
- (h) tipul de acțiune care poate fi adoptată de către întreprindere ca răspuns la incidentele sau amenințările și vulnerabilitățile privind securitatea sau integritatea.

De asemenea, statele membre pot solicita ca în contract să fie incluse toate informațiile care ar putea fi furnizate de către autoritățile publice relevante în acest scop cu privire la utilizarea rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice pentru a se implica în activități ilegale sau pentru a disemina conținuturi dăunătoare, precum și cu privire la mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a datelor cu caracter personal, menționate la articolul 21 alineatul (4) și relevante pentru serviciile furnizate.

(2) Statele membre se asigură că abonații au dreptul de a denunța unilateral contractul fără penalități în urma primirii notificării privind modificările aduse condițiilor contractuale propuse de către întreprinderile furnizoare de servicii și/sau rețele de comunicații electronice. Abonaților le sunt notificate în timp util, cu cel puțin o lună înainte, aceste modificări, și sunt informați asupra dreptului lor de a denunța unilateral contractul, fără penalități, în cazul în care nu acceptă noile condiții. Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot stabili formatul unor astfel de notificări.

*Articolul 21***Transparența și publicarea informațiilor**

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare dispun de competența de a obliga întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să publice informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate cu privire la prețurile și tarifele aplicabile, la toate redevențele legate de rezilierea unui contract și informații cu privire la condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali și consumatorilor în conformitate cu anexa II. Aceste informații se publică într-o formă clară, completă și ușor accesibilă. Autoritățile naționale de reglementare pot stabili cerințe suplimentare privind forma în care astfel de informații să fie publicate.

**▼ M1**

(2) Autoritățile naționale de reglementare încurajează furnizarea de informații comparabile pentru a permite utilizatorilor finali și consumatorilor să realizeze o evaluare independentă a costurilor schemelor alternative de utilizare, de exemplu prin intermediul ghidurilor interactive sau al unor tehnici asemănătoare. În cazul în care aceste resurse nu sunt disponibile pe piață gratuit sau la un preț rezonabil, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare sunt în măsură să pună la dispoziție astfel de ghiduri sau tehnici, fie direct, fie prin intermediul unui contract de achiziții publice cu un terț. Terții au dreptul de a utiliza în mod gratuit informațiile publicate de întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice disponibile publicului în scopul de a comercializa sau de a pune la dispoziție astfel de ghiduri interactive sau tehnici similare.

(3) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot să oblige întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice disponibile publicului, *inter alia*:

- (a) să furnizeze informații privind tarifele aplicabile abonaților privind orice număr sau serviciu supus unor condiții speciale de tarifare; cu privire la anumite categorii de servicii, autoritățile naționale de reglementare pot solicita ca astfel de informații să fie furnizate imediat înaintea conectării apelului;
- (b) să informeze abonații cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență sau la informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului la care sunt abonați;
- (c) să informeze abonații cu privire la orice schimbare a condițiilor care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții sunt permise de legislația națională în conformitate cu dreptul comunitar;
- (d) să furnizeze informații cu privire la orice proceduri aplicate de furnizor pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acesteia, precum și la modul în care aceste proceduri ar putea influența calitatea serviciului;
- (e) să informeze utilizatorii privind dreptul acestora de a decide dacă includ sau nu datele lor cu caracter personal într-un registru al abonaților sau cu privire la tipurile de date vizate în conformitate cu articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice); și
- (f) să informeze cu regularitate abonații cu handicap privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează.

Dacă se consideră potrivit, autoritățile naționale de reglementare pot promova măsuri de autoreglementare sau de coreglementare înainte impunerii vreunei obligații.

(4) Statele membre pot solicita ca întreprinderile menționate la alineatul (3) să distribuie gratuit informații de interes public abonaților existenți sau noi atunci când este cazul, prin aceleași mijloace care sunt utilizate în mod normal de acestea pentru comunicarea cu abonații. În acest caz, astfel de informații sunt furnizate într-o formă standardizată de autoritățile publice relevante și privesc, *inter alia*, următoarele aspecte:

**▼ M1**

- (a) cele mai frecvente utilizări ale serviciilor de comunicații electronice pentru a se implica în activități ilegale sau pentru a disemina conținuturi dăunătoare, în special atunci când acestea ar putea aduce atingere respectării drepturilor și libertăților celorlalți, inclusiv încălcări ale drepturilor de autor și ale drepturilor conexe și consecințele juridice ale acestora; și
- (b) mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a datelor cu caracter personal aferente utilizării serviciilor de comunicații electronice.

*Articolul 22***Calitatea serviciului**

(1) După luarea în considerare a opiniilor părților interesate, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor care oferă servicii și/sau rețele de comunicații electronice destinate publicului să publice, pentru utilizatorii finali, informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor acestora și privind măsurile adoptate pentru a asigura un acces echivalent pentru utilizatorii finali cu handicap. Aceste informații sunt transmise înainte de publicare, la cerere, autorităților naționale de reglementare.

(2) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, *inter alia*, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, inclusiv posibilele mecanisme de certificare a calității, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali, inclusiv al celor cu handicap, la informații complete, comparabile, certe și ușor de folosit. Dacă este cazul, se pot folosi indicatorii, definițiile și metodele de măsurare din anexa III.

(3) Pentru a preveni degradarea serviciului și obstrucționarea sau încetinirea traficului în rețele, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot să impună unei întreprinderi sau întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații un set minim de cerințe privind calitatea serviciului.

Autoritățile naționale de reglementare furnizează Comisiei, în timp util înainte de stabilirea unor astfel de cerințe, un rezumat al motivelor acțiunii, cerințele preconizate și derularea propusă a acțiunii. Aceste informații se pun, de asemenea, la dispoziția Organismului Autorităților Europene de Reglementare pentru Comunicații Electronice (OAREC). Comisia poate, după examinarea acestor informații, să facă observații sau recomandări pe marginea lor, în special să se asigure că cerințele avute în vedere nu afectează negativ funcționarea pieței interne. Autoritățile naționale de reglementare țin seama într-o cât mai mare măsură de observațiile sau de recomandările Comisiei atunci când iau o decizie asupra cerințelor.

*Articolul 23***Disponibilitatea serviciilor**

Statele membre adoptă toate măsurile necesare pentru asigurarea disponibilității maxime posibile a serviciilor de telefonie destinate publicului furnizate prin rețele publice de comunicații în cazul unei distrugerii a rețelei din cauza catastrofelor sau în cazuri de forță majoră. Statele membre se asigură că întreprinderile furnizoare de servicii de telefonie destinate publicului iau toate măsurile necesare pentru a garanta un acces neîntrerupt la serviciile de urgență.

**▼ M1***Articolul 23a***Asigurarea accesului echivalent și a posibilității de a opta echivalente pentru utilizatorii finali cu handicap**

(1) Statele membre însărcinează autoritățile naționale competente să stabilească, dacă este necesar, cerințele care trebuie respectate de către întreprinderile furnizoare de servicii de comunicații electronice destinate publicului astfel încât utilizatorii cu handicap:

- (a) să poată avea un acces la servicii de comunicații electronice echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali; și
- (b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între întreprinderile și serviciile disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

(2) Pentru a putea să adopte și să pună în aplicare măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap, statele membre încurajează punerea la dispoziție a echipamentului terminal care să ofere funcțiile și serviciile necesare.

**▼ B***Articolul 24***Interoperabilitatea echipamentelor de televiziune digitală pentru consumatori**

În conformitate cu dispozițiile anexei VI, statele membre asigură interoperabilitatea echipamentelor de televiziune digitală pentru consumatori prevăzută aici.

*Articolul 25***► M1 Serviciile de informații privind abonații ◀****▼ M1**

(1) Statele membre se asigură că abonații la serviciile de telefonie destinate publicului au dreptul de a figura în registrul abonaților prevăzut la articolul 5 alineatul (1) litera (a) și de a le fi puse la dispoziția furnizorilor de servicii de informații privind abonații și/sau de registre de abonați informațiile proprii în conformitate cu alineatul (2).

**▼ B**

(2) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care alocă numere de telefon abonaților răspund tuturor cererilor rezonabile de punere la dispoziție, pentru furnizarea de servicii de informații telefonice accesibile publicului și de liste ale abonaților telefonici, a informațiilor relevante într-un format agreeat și în condiții echitabile, obiective, în funcție de costuri și fără discriminare.

**▼ M1**

(3) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali cărora li se asigură un serviciu de telefonie destinat publicului pot avea acces la serviciile de informații privind abonații. Autoritățile naționale de reglementare pot impune obligații și condiții întreprinderilor care controlează accesul utilizatorilor finali pentru furnizarea de servicii de informații privind abonații în conformitate cu dispozițiile articolului 5 din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul). Astfel de obligații și condiții sunt obiective, echitabile, nediscriminatorii și transparente.

**▼ M1**

(4) Statele membre nu mențin nici un fel de restricții normative care să împiedice utilizatorii finali dintr-un stat membru să aibă acces direct la serviciul de informații privind abonații dintr-un alt stat membru prin apel vocal sau SMS și adoptă măsuri pentru a asigura acest acces în conformitate cu articolul 28.

(5) Alineatele (1)-(4) se aplică sub rezerva cerințelor din legislația comunitară privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, în special articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).

*Articolul 26***Serviciile de urgență și numărul european unic pentru apelurile de urgență**

(1) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali ai serviciilor menționate la alineatul (2), inclusiv utilizatori ai telefoanelor publice cu plată, pot apela gratuit și fără să fie necesară utilizarea unui mijloc de plată, serviciile de urgență formând numărul european unic pentru apelurile de urgență „112” și numere naționale pentru apelurile de urgență stabilite de către statele membre.

(2) Statele membre, în consultare cu autoritățile naționale de reglementare, serviciile de urgență și furnizorii, se asigură că întreprinderile care furnizează utilizatorilor finali un serviciu de comunicații electronice pentru efectuarea apelurilor naționale către un număr sau mai multe numere din planul național de numerotație oferă acces la serviciile de urgență.

(3) Statele membre se asigură că apelurile la numărul european unic pentru apelurile de urgență „112” primesc un răspuns adecvat, în modul cel mai potrivit cu organizarea națională a sistemelor de urgențe. Aceste apeluri sunt tratate și primesc răspunsuri cel puțin la fel de repede și la fel de eficient ca apelurile la numărul (numerele) național(e) pentru apelurile de urgență, acolo unde acestea sunt în continuare în uz.

(4) Statele membre se asigură că accesul utilizatorilor finali cu handicap la serviciile de urgență este echivalent cu cel de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Măsurile adoptate în vederea garantării faptului că utilizatorii finali cu handicap pot accesa serviciile de urgență, atunci când călătoresc în alt stat membru, se bazează, în măsura posibilului, pe standardele sau specificațiile europene publicate în conformitate cu dispozițiile prevăzute la articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru) și nu împiedică statele membre să adopte cerințe suplimentare în vederea îndeplinirii obiectivelor menționate în prezentul articol.

(5) Statele membre se asigură că întreprinderile respective pun la dispoziție, în mod gratuit, informații privind localizarea apelantului autorității care tratează apelurile de urgență imediat ce apelul a ajuns la acea autoritate. Prezentă dispoziție se aplică tuturor apelurilor către numărul european unic pentru apelurile de urgență „112”. Statele membre pot extinde această obligație pentru a acoperi și apelurile către numere de urgență naționale. Autoritățile de reglementare competente prevăd criteriile de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor furnizate privind localizarea apelantului.

▼ **M1**

(6) Statele membre se asigură că cetățenii sunt informați corespunzător despre existența și utilizarea numărului european unic pentru apelurile de urgență „112”, în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre.

(7) Pentru a asigura accesul eficient la serviciile „112” în statele membre, Comisia, după consultarea OAREC, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare. Cu toate acestea, aceste măsuri tehnice de punere în aplicare se adoptă fără a aduce atingere și fără a avea un impact asupra organizării serviciilor de urgență care rămâne în competența exclusivă a statelor membre.

Măsurile respective, destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).

*Articolul 27***Codurile europene de acces la serviciile de telefonie**

(1) Statele membre se asigură că „00” este codul standard de acces internațional. Se pot încheia sau menține acorduri speciale care permit efectuarea de apeluri între puncte geografice adiacente aflate de o parte și de alta a frontierei dintre două state membre. Utilizatorii finali din punctele geografice în cauză sunt informați pe deplin cu privire la existența unor asemenea acorduri.

(2) O entitate juridică, stabilită în cadrul Comunității și desemnată de Comisie, are responsabilitatea exclusivă pentru gestionarea Spațiului european de numerotare telefonică (ETNS), inclusiv pentru atribuirea numerelor și promovarea acestuia. Comisia adoptă măsurile de punere în aplicare necesare.

(3) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care furnizează servicii de telefonie destinate publicului, permițând apelurile internaționale, tratează toate apelurile, către și dinspre ETNS, la tarife similare cu cele aplicate pentru apelurile către și dinspre alte state membre.

*Articolul 27a***Numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social, inclusiv numărul liniei telefonice de urgență pentru copiii dispăruți**

(1) Statele membre promovează numerele specifice din seria de numere care încep cu „116” menționate în Decizia 2007/116/CE a Comisiei din 15 februarie 2007 privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social<sup>(1)</sup>. Statele membre încurajează furnizarea pe teritoriul lor de servicii pentru care se rezervă astfel de numere.

(2) Statele membre se asigură că utilizatorii finali cu handicap pot avea acces la serviciile corespunzătoare seriei de numere „116” în cea mai mare măsură cu putință. Măsurile luate în vederea facilitării accesului utilizatorilor finali cu handicap la serviciile de acest tip

<sup>(1)</sup> JO L 49, 17.2.2007, p. 30.

**▼ M1**

atunci când călătoresc în alt stat membru se bazează pe respectarea standardelor sau a specificațiilor relevante publicate în conformitate articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

(3) Statele membre se asigură că cetățenii sunt informați în mod adecvat în legătură cu existența și utilizarea serviciilor corespunzătoare seriei de numere „116”, în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre.

(4) În plus față de măsurile cu aplicabilitate generală pentru toate numerele din seria de numere „116” adoptate în temeiul alineatelor (1), (2) și (3), statele membre depun toate eforturile pentru a se asigura că cetățenii au acces la un serviciu de operare a unei linii telefonice de semnalare a cazurilor de copii dispăruți. Respectivul serviciu va fi disponibil la numărul „116000”.

(5) Pentru a asigura punerea în aplicare eficientă în statele membre a seriei de numere „116”, în special a numărului liniei telefonice pentru semnalarea cazurilor de copii dispăruți „116000”, inclusiv accesul utilizatorilor finali cu handicap pe durata deplasării în alte state membre, Comisia, după consultarea OAREC, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare. Cu toate acestea, aceste măsuri tehnice de punere în aplicare se adoptă fără a aduce atingere și fără a avea un impact asupra organizării acestor servicii, care rămâne în competența exclusivă a statelor membre.

Măsurile respective, destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).

*Articolul 28***Accesul la numere și servicii**

(1) Statele membre se asigură că, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și economic, exceptând situația în care un abonat apelat a ales, din motive comerciale, să limiteze accesul apelanților din anumite zone geografice, autoritățile naționale competente iau toate măsurile necesare astfel încât utilizatorii finali:

- (a) să poată accesa și utiliza servicii, utilizând numere nongeografice în cadrul Comunității; și
- (b) să poată accesa toate numerele furnizate în Comunitate, indiferent de tehnologia și dispozitivele utilizate de operator, inclusiv numerele din planurile naționale de numerotație ale statelor membre, din ETNS și din numerele internaționale gratuite (UIFN).

(2) Statele membre se asigură că autoritățile competente pot solicita întreprinderilor care furnizează rețele publice de comunicații și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să blocheze, de la caz la caz, accesul la numere sau servicii atunci când acest lucru este justificat din motive de fraudă sau de abuz și să solicite ca, în aceste cazuri, furnizorii de servicii de comunicații electronice să rețină veniturile relevante aferente interconectării sau altor servicii.

**▼B***Articolul 29***Furnizarea de servicii suplimentare****▼M1**

(1) Fără a aduce atingere articolului 10 alineatul (2), statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita tuturor întreprinderilor care furnizează servicii de telefonie destinate publicului și/sau acces la rețele publice de comunicații să pună la dispoziția toate sau o parte dintre serviciile suplimentare din anexa I partea B, precum și toate sau o parte dintre serviciile suplimentare enumerate în anexa I partea A.

**▼B**

(2) Un stat membru poate decide să nu aplice alineatul (1) pe întreg teritoriul său sau o parte a sa, dacă consideră, ținând seama de opiniile părților interesate, că accesul la aceste servicii este suficient.

**▼M1**

\_\_\_\_\_

*Articolul 30***Facilitarea schimbării furnizorului**

(1) Statele membre se asigură că toți abonații cărora le-au fost alocate numere din planul național de numerotație telefonică își pot păstra numărul (numerele), la cerere, indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul, în conformitate cu dispozițiile din anexa I partea C.

(2) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că tarifarea între operatori și/sau furnizori de servicii pentru furnizarea portabilității numerelor este orientată în funcție de costuri și că tarifele plătite direct de către abonați, dacă acestea există, nu au efect disuasiv pentru aceștia în ceea ce privește schimbarea furnizorului de servicii.

(3) Autoritățile naționale de reglementare nu impun, în ce privește portabilitatea numerelor, tarife cu amănuntul care ar denatura concurența, de exemplu prin fixarea unei tarifări cu amănuntul specifice sau comune.

(4) Portabilitatea numerelor și activarea ulterioară a acestora sunt executate într-un termen cât mai scurt. În orice caz, abonaților care au încheiat un acord pentru portarea unui număr către o altă întreprindere li se va activa numărul în termen de o zi lucrătoare.

Fără a aduce atingere primului paragraf, autoritățile naționale competente pot să stabilească procesul global al portabilității numerelor, ținând seama de dispozițiile naționale privind contractele, fezabilitatea tehnică și necesitatea de a menține continuitatea serviciului pentru abonat. În orice caz, pierderea serviciului în timpul procesului de portabilitate nu depășește o zi lucrătoare. Autoritățile naționale competente țin seama, de asemenea, atunci când este necesar, de măsurile adecvate pentru a se asigura protecția abonaților pe parcursul procesului de portare și pentru a se asigura că aceștia nu sunt transferați la un alt furnizor împotriva voinței lor.

Statele membre se asigură că sunt prevăzute sancțiunile corespunzătoare împotriva întreprinderilor, inclusiv obligația de a oferi compensații abonaților în cazul întârzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de acestea sau în numele lor.



**▼ M1**

(5) Statele membre se asigură că contractele încheiate între consumatori și întreprinderi, care oferă servicii de comunicații electronice, nu prevăd o perioadă contractuală inițială mai mare de 24 de luni. Statele membre se asigură, de asemenea, că întreprinderile oferă utilizatorilor posibilitatea de a încheia un contract cu o durată de cel mult 12 luni.

(6) Fără a aduce atingere niciunei perioade contractuale minime, statele membre se asigură că procedurile și condițiile de încetare a contractului nu acționează ca un mijloc disuasiv în ceea ce privește schimbarea furnizorilor de servicii.

**▼ B***Articolul 31***Obligațiile de difuzare („must carry”)****▼ M1**

(1) Statele membre pot impune obligații rezonabile de difuzare („must carry”) pentru transmiterea anumitor canale de televiziune și posturi de radio și a unor servicii complementare, în special a unor servicii de accesibilitate care să permită un acces corespunzător al utilizatorilor cu handicap la întreprinderile aflate în jurisdicția lor care administrează rețele de comunicații electronice pentru difuzarea pentru public a canalelor de televiziune și a posturilor de radio, în cazul în care un număr semnificativ de utilizatori finali ai acestor rețele le folosesc ca mijloace principale de recepție a posturilor de radio și a canalelor de televiziune. Obligațiile în cauză se impun numai în cazul în care acestea sunt necesare pentru îndeplinirea obiectivelor de interes general definite pe cât de clar de către fiecare stat membru și sunt proporționale și transparente.

Obligațiile menționate la primul paragraf sunt revizuite de către statele membre cel mai târziu la un an de la 25 mai 2011, cu excepția cazului în care statele membre au efectuat o astfel de revizuire în primii doi ani anteriori.

Statele membre revizuiesc periodic obligațiile de difuzare („must carry”).

**▼ B**

(2) Nici alineatul (1) din prezentul articol, nici articolul 3 alineatul (2) din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul) nu aduc atingere capacității statelor membre de a stabili o remunerare adecvată, dacă este cazul, privind măsurile luate în conformitate cu prezentul articol, asigurându-se în același timp că, în condiții similare, nu există nici o discriminare în tratarea întreprinderilor care furnizează rețele de comunicații electronice. În cazul în care se prevede o remunerare, statele membre se asigură că aceasta se aplică în mod proporțional și transparent.

## CAPITOLUL V

**DISPOZIȚII GENERALE ȘI FINALE***Articolul 32***Servicii suplimentare obligatorii**

Statele membre pot decide să introducă servicii suplimentare accesibile publicului, diferite de serviciile care țin de obligațiile de serviciu universal definite în capitolul II, pe teritoriul lor național, dar în acest caz nu se poate impune nici un mecanism de compensare care implică participarea anumitor întreprinderi.

**▼B***Articolul 33***Consultarea părților interesate****▼M1**

(1) Statele membre se asigură, după caz, că autoritățile naționale de reglementare iau în considerare opiniile utilizatorilor finali, ale consumatorilor (inclusiv și în special consumatorii cu handicap), ale producătorilor și ale întreprinderilor furnizoare de rețele și servicii de comunicații electronice privind aspecte referitoare la toate drepturile utilizatorilor finali și consumatorilor cu privire la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, în special dacă au un impact semnificativ pe piață.

În special, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare stabilesc un mecanism de consultare garantând că, în deciziile acestora privind aspecte referitoare la drepturile utilizatorilor finali și ale consumatorilor cu privire la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, se acordă atenția cuvenită intereselor consumatorilor cu privire la comunicațiile electronice.

**▼B**

(2) Dacă este cazul, părțile interesate pot realiza, sub îndrumarea autorităților naționale de reglementare, mecanisme care să implice consumatorii, grupurile de utilizatori și furnizorii de servicii, pentru a îmbunătăți calitatea generală a serviciilor, în special prin crearea unor coduri de conduită și a unor standarde de funcționare și prin monitorizarea aplicării lor.

**▼M1**

(3) Fără a aduce atingere normelor naționale, în conformitate cu legislația comunitară de promovare a obiectivelor de politică în domeniul culturii și media, precum diversitatea culturală și lingvistică și pluralismul media, autoritățile naționale de reglementare și alte autorități competente pot promova cooperarea între întreprinderile furnizoare de servicii și/sau rețele de comunicații electronice și sectoarele interesate de promovarea conținutului legal prin intermediul rețelelor și al serviciilor de comunicații electronice. Această cooperare poate include, de asemenea, coordonarea informațiilor de interes public care urmează să fie furnizate în temeiul articolului 21 alineatul (4) și al articolului 20 alineatul (1) al doilea paragraf.

**▼B***Articolul 34***Soluționarea extrajudiciară a litigiilor****▼M1**

(1) Statele membre asigură punerea la dispoziție a unor proceduri extrajudiciare transparente, nediscriminatorii, simple și necostisitoare pentru soluționarea litigiilor nerezolvate dintre consumatori și întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive, cu privire la condițiile contractuale și/sau la executarea contractelor privind furnizarea de astfel de rețele sau servicii. Statele membre adoptă măsuri pentru a garanta că aceste proceduri permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor și pot, dacă acest lucru se justifică, adopta un sistem de rambursare și de compensare. Aceste proceduri permit soluționarea imparțială a litigiilor și nu privează consumatorul de protecția juridică pe care o oferă legislația națională. Statele membre pot extinde aceste obligații la litigiile care implică alți utilizatori finali.

**▼B**

(2) Statele membre se asigură că legislația lor nu împiedică înființarea, la nivelul teritorial adecvat, de birouri de reclamații și servicii online de primire a reclamațiilor, pentru a facilita accesul consumatorilor și al utilizatorilor finali la soluționarea litigiilor.

(3) În cazul în care aceste litigii implică părți din diferite state, acestea își coordonează eforturile în vederea soluționării litigiului.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere procedurilor judiciare de drept intern.

**▼M1***Articolul 35***Adaptarea anexelor**

Măsurile destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive și necesare adaptării anexelor I, II, III și VI la progresele tehnologice sau la evoluția cererii pe piață sunt adoptate de Comisie, în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).

**▼B***Articolul 36***Notificarea, monitorizarea și procedurile de revizuire**

(1) Autoritățile naționale de reglementare informează Comisia, până la data aplicării prevăzută la articolul 38 alineatul (1), paragraful al doilea și fără întârziere în cazul unei modificări ulterioare, cu privire la numele întreprinderilor desemnate să își asume obligații de serviciu universal, în conformitate cu articolul 8 alineatul (1).

Comisia pune aceste informații la dispoziție într-o formă ușor accesibilă și le transmite, dacă este cazul, Comitetului pentru Comunicații prevăzut la articolul 37.

**▼M1**

(2) Autoritățile naționale de reglementare informează Comisia cu privire la obligațiile de serviciu universal impuse întreprinderilor desemnate ca având obligații de serviciu universal. Orice modificare privind aceste obligații sau privind întreprinderile vizate de dispozițiile prezentei directive este comunicată fără întârziere Comisiei.

**▼B**

(3) Comisia revizuieste periodic funcționarea prezentei directive și întocmește un raport către Parlamentul European și Consiliu, prima dată în termen de trei ani de la data aplicării prevăzute la articolul 38 alineatul (1) paragraful al doilea. În acest scop, statele membre și autoritățile naționale de reglementare comunică Comisiei informațiile necesare.

**▼M1***Articolul 37***Procedura comitetului**

(1) Comisia este asistată de Comitetul pentru comunicații instituit prin articolul 22 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

**▼ M1**

(2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8 din respectiva decizie.

**▼ B***Articolul 38***Transpunerea**

(1) Statele membre adoptă și publică actele cu putere de lege și actele administrative necesare aducerii pentru a se conforma prezentei directive până la 24 iulie 2003.

Statele membre informează de îndată Comisia cu privire la aceasta.

(2) Atunci când statele membre adoptă aceste acte, acestea cuprind o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

(3) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele dispozițiilor de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă și ale oricăror modificări ulterioare ale acestor dispoziții.

*Articolul 39***Intrarea în vigoare**

Prezenta directivă intră în vigoare în ziua publicării sale în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*.

*Articolul 40***Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

▼ M1

## ANEXA I

**DESCRIEREA FACILITĂȚILOR ȘI A SERVICIILOR MENȚIONATE LA ARTICOLUL 10 (CONTROLUL CHELTUIELILOR), LA ARTICOLUL 29 (FACILITĂȚI SUPLIMENTARE) ȘI LA ARTICOLUL 30 (FACILITAREA SCHIMBĂRII FURNIZORULUI)**

**Partea A: Servicii și facilități menționate la articolul 10**

(a) *Facturarea detaliată*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare, sub rezerva cerințelor legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, pot stabili nivelul de bază al facturilor detaliate pe care întreprinderile le furnizează abonaților gratuit pentru a le permite:

- (i) să verifice și să controleze cheltuielile inerente utilizării rețelelor publice de comunicații la puncte fixe și/sau a serviciilor de telefonie asociate destinate publicului; și
- (ii) să monitorizeze corect utilizarea lor și cheltuielile aferente și să exercite un anumit control asupra facturilor lor.

Dacă este cazul, se poate oferi abonaților o prezentare mai detaliată, la un tarif acceptabil sau gratuit.

Apelurile gratuite pentru abonatul apelant, inclusiv apelurile la liniile de asistență, nu figurează pe factura detaliată a abonatului apelant.

(b) *Restricționarea selectivă și gratuită a apelurilor efectuate sau a mesajelor SMS sau MMS premium trimise sau, dacă este fezabil din punct de vedere tehnic, alte tipuri de aplicații similare*

Aceasta reprezintă un serviciu care permite abonatului, care face cerere în acest sens către întreprinderea desemnată care furnizează servicii de telefonie, să restricționeze în mod gratuit apelurile efectuate sau mesajele SMS sau MMS premium trimise sau alte tipuri de aplicații similare de sau către anumite categorii de numere.

(c) *Sistemele de plată în avans*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor desemnate să permită consumatorilor accesul la rețeaua publică de comunicații și folosirea serviciilor de telefonie destinate publicului printr-un sistem de plată în avans.

(d) *Plata în rate a taxelor de conectare*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita operatorilor desemnați să permită consumatorilor accesul la rețeaua publică de comunicații și folosirea serviciilor de telefonie accesibile publicului printr-un sistem de plată în rate.

(e) *Neplata facturilor*

Statele membre autorizează adoptarea anumitor măsuri, care trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și puse la dispoziția publicului, pentru a reglementa situația neplății facturilor telefonice emise de întreprinderi. Aceste măsuri garantează primirea de către abonat a unui preaviz conform legii care să îl avertizeze de orice întrerupere a serviciilor sau deconectare din cauza neplății. Cu excepția cazurilor de fraudă, de întârziere a plății sau de neplată repetată, aceste măsuri trebuie să asigure, în măsura posibilităților tehnice, limitarea întreruperii serviciului la serviciul în cauză. Deconectarea pentru neplata facturilor ar trebui să aibă loc numai după ce abonatul a fost avertizat conform legii. Înainte de întreruperea completă a serviciului, statele membre pot permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar apelurile care nu implică taxarea abonatului (de exemplu apelurile la numărul „112”).

**▼ M1****(f) Consiliere privind tarifele**

Aceasta se referă la serviciul prin care abonații pot solicita întreprinderii să ofere informații cu privire la tarifele alternative mai ieftine, dacă există.

**(g) Controlul costurilor**

Aceasta se referă la serviciul prin care întreprinderile oferă alte mijloace, dacă sunt determinate ca fiind adecvate de autoritățile naționale de reglementare, pentru a controla costurile serviciilor de telefonie destinate publicului, inclusiv alertele gratuite adresate consumatorilor în cazul unor modele de consum anormale sau excesive.

**Partea B: Facilitățile menționate la articolul 29****(a) Formarea numărului de telefon în ton sau DTMF (multifrecvență bitonală)**

Se referă la faptul că rețeaua publică de comunicații și/sau serviciile de telefonie destinate publicului acceptă folosirea tonurilor DTMF definite în recomandarea ETSI ETR 207 pentru semnalizarea prin rețea de la un capăt la altul, atât în interiorul unui stat membru, cât și între statele membre.

**(b) Identificarea liniei apelante**

Se referă la faptul că numărul părții apelante este prezentat părții apelate înainte de conectarea apelului.

Această facilitate ar trebui furnizată în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, în special Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).

În măsura posibilităților tehnice, operatorii ar trebui să furnizeze date și semnale pentru a facilita furnizarea identificării liniei apelante și de formare a numărului de telefon în ton peste frontierele statelor membre.

**Partea C: Punerea în aplicare a dispozițiilor privind portabilitatea numerelor menționată la articolul 30**

Cerința ca toți abonații cărora le-au fost alocate numere din planul național de numerotație care solicită acest lucru să își poată păstra numărul (numerele) indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul se aplică:

(a) în cazul numerelor geografice, la un punct determinat; și

(b) în cazul numerelor nongeografice, independent de locație.

Prezenta parte nu se aplică pentru portabilitatea numerelor între rețele care furnizează servicii la puncte fixe și rețelele mobile.

▼ **M1***ANEXA II***INFORMAȚIILE CARE TREBUIE PUBLICATE ÎN CONFORMITATE  
CU ARTICOLUL 21****(TRANSPARENȚA ȘI PUBLICAREA INFORMAȚIILOR)**

Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea de a se asigura că informațiile prevăzute în prezenta anexă sunt publicate, în conformitate cu articolul 21. Aceasta stabilește ce informații sunt publicate de către întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații și/sau servicii de telefonie destinate publicului și ce informații sunt publicate de însăși autoritatea națională de reglementare, astfel încât consumatorii să poată face o alegere în deplină cunoștință de cauză.

**1. Numele și adresa (adresele) întreprinderii (întreprinderilor)**

Se referă la numele și adresa sediului întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații și servicii de telefonie destinate publicului.

**2. Descrierea serviciilor oferite****2.1. Domeniul de aplicare a serviciilor oferite**

2.2. Tarifele standard cu indicarea serviciilor furnizate și a conținutului fiecărui element tarifăr (de exemplu, tarifele pentru acces, toate tipurile de tarife pentru apeluri, tarifele de întreținere), inclusiv informații privind reducerile standard aplicate, precum și sistemele de tarifare speciale și cu o anumită destinație și orice alte taxe suplimentare, precum și costurile privind echipamentul terminal.

2.3. Procedura de compensare și de rambursare, incluzând descrierea detaliată a formulelor de compensare și de rambursare oferite.

2.4. Tipurile de servicii de întreținere oferite.

2.5. Condițiile contractuale standard, inclusiv durata contractuală minimă, încetarea contractului, procedurile și tarifele directe legate de portabilitatea numerelor și a altor identificatori, dacă sunt relevante.

3. Mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele puse la dispoziție de întreprindere.

4. Informații referitoare la drepturile privind serviciul universal, inclusiv, dacă este cazul, facilitățile și serviciile prevăzute la anexa I.

▼ **M1***ANEXA III***INDICATORII PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI****Indicatorii, definițiile și metodele de măsurare privind calitatea serviciului menționate la articolele 11 și 22**

Pentru întreprinderile care furnizează acces la o rețea publică de comunicații

INDICATOR (Nota 1)	DEFINIȚIE	METODĂ DE MĂSURARE
Timpul de furnizare pentru conectarea inițială	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Rata defecțiunilor pe linie de acces	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Timpul de reparare a defecțiunii	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pentru întreprinderile care furnizează un serviciu de telefonie destinat publicului

Timpul necesar pentru conectarea apelului (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Timpul de răspuns pentru serviciile de informații privind abonații	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporția de posturi telefonice publice cu plată (cu monede sau cu cartelă) în stare de funcționare	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reclamații privind facturarea	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporția apelurilor greșite (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Numărul versiunii ETSI EG 202 057-1 este 1.3.1 (iulie 2008)

*Nota 1*

Parametrii trebuie să permită analizarea rezultatelor la nivel regional [și anume cel puțin la nivelul 2 din Nomenclatorul unităților teritoriale de statistică (NUTS) stabilit de Eurostat].

*Nota 2*

Statele membre pot decide să nu solicite actualizarea informațiilor privind rezultatele acestor doi indicatori, dacă există dovezi că rezultatele din aceste două domenii sunt satisfăcătoare.



*ANEXA IV***CALCULUL COSTULUI NET, DACĂ EXISTĂ, AL OBLIGAȚIILOR DE SERVICIU UNIVERSAL ȘI STABILIREA UNUI MECANISM DE ACOPERIRE SAU DE REPARTIZARE A COSTURILOR ÎN CONFORMITATE CU ARTICOLELE 12 ȘI 13****Partea A: Calculul costului net**

Obligațiile de serviciu universal reprezintă acele obligații pe care un stat membru le-a impus unei întreprinderi pentru furnizarea unei rețele și a unui serviciu într-o zonă geografică dată, aplicând, dacă este cazul, tarife compensate în schimbul furnizării acestui serviciu sau oferind tarife speciale consumatorilor cu venituri mici sau cu nevoi sociale specifice.

Autoritățile naționale de reglementare iau în considerare toate mijloacele posibile de stimulare a operatorilor (desemnați sau nu) pentru îndeplinirea obligațiilor lor de serviciu universal într-un mod rentabil. Costul net corespunde diferenței dintre costul net suportat de o întreprindere desemnată atunci când aceasta furnizează un serviciu universal și atunci când nu îl furnizează. Această regulă se aplică fie dacă rețeaua este complet terminată într-un stat membru, fie că este în curs de a se realiza și de a se extinde. Trebuie să se acorde atenția cuvenită evaluării corecte a costurilor pe care întreprinderea desemnată le-ar fi evitat dacă ar fi putut alege să nu aibă obligații de serviciu universal. Calculul costului net trebuie să evalueze avantajele, inclusiv cele intangibile, pentru operatorul de servicii universale.

Calculul se bazează pe costurile care pot fi atribuite următoarelor posturi:

- (i) elementelor de servicii care nu pot fi furnizate decât în pierdere sau la costuri care ies din standardele comerciale normale.

Această categorie poate include elemente de servicii precum accesul la serviciile telefonice de urgență, la anumite telefoane publice cu plată, la furnizarea anumitor servicii sau echipamente pentru persoanele cu handicap etc.;

- (ii) anumiți utilizatori finali sau grupuri de utilizatori finali care, luând în considerare costul de furnizare a rețelei și a serviciului specificat, venitul obținut și compensarea prețurilor într-o zonă geografică impusă de statul membru, nu pot fi serviți decât în pierdere sau la costuri care ies din standardele comerciale normale.

Această categorie cuprinde utilizatorii finali sau grupurile de utilizatori finali cărora nu le-ar fi furnizate servicii de către un operator comercial dacă acesta nu ar avea o obligație de servicii universale.

Calculul costului net al anumitor aspecte specifice obligațiilor de serviciu universal se efectuează separat, pentru a evita calculul dublu al avantajelor directe sau indirecte și al costurilor. Costul total net al obligațiilor de serviciu universal pentru o întreprindere corespunde sumei costurilor nete asociate fiecărei componente a acestor obligații, luând în considerare orice avantaj intangibil. Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea verificării acestui calcul.

**Partea B: Acoperirea costurilor nete ale obligațiilor de serviciu universal**

Acoperirea sau finanțarea costurilor nete ale obligațiilor de serviciu universal necesită ca întreprinderile desemnate cu obligații de serviciu universal să fie compensate pentru serviciile furnizate în condiții necomerciale. Întrucât această compensare implică transferuri financiare, statele membre trebuie să garanteze că acestea sunt efectuate în mod obiectiv, transparent, fără discriminare și proporționat. Aceasta înseamnă că transferurile trebuie să determine cea mai mică denaturare posibilă a concurenței și a cererii utilizatorilor.

**▼B**

În conformitate cu articolul 13 alineatul (3), un mecanism de repartizare bazat pe un fond trebuie să utilizeze un mecanism transparent și neutru pentru colectarea contribuțiilor, care să evite pericolul dublei impunerii a intrărilor și ieșirilor din întreprinderi.

Organismul independent care administrează fondul este responsabil cu colectarea contribuțiilor de la întreprinderile care sunt obligate să contribuie la costul net al obligațiilor de serviciu universal în statele membre și supraveghează transferul sumelor datorate și achitarea taxelor administrative către întreprinderile îndreptățite să primească plăți din fond.

*ANEXA V***PROCEDURA DE REVIZUIRE A DOMENIULUI DE APLICARE A SERVICIULUI UNIVERSAL ÎN CONFORMITATE CU ARTICOLUL 15**

Atunci când evaluează necesitatea revizuirii domeniului de aplicare a serviciului universal, Comisia trebuie să ia în considerare următoarele elemente:

- evoluția societății și a pieței în ceea ce privește serviciile utilizate de consumatori;
- evoluția societății și a pieței în ceea ce privește accesibilitatea și oferta de servicii oferite consumatorilor;
- dezvoltările tehnologice în ceea ce privește modul în care aceste servicii sunt furnizate consumatorilor.

Atunci când evaluează necesitatea modificării sau a redefinirii domeniului de aplicare a serviciilor universale, Comisia trebuie să ia în considerare următoarele elemente:

- există servicii specifice accesibile majorității consumatorilor și utilizate de o majoritate a acestora? Absența sau neutilizarea acestor servicii de o minoritate a consumatorilor generează excludere socială? și
- furnizarea și utilizarea serviciilor specifice aduc un avantaj general net tuturor consumatorilor, justificând o intervenție publică în cazul în care serviciile specifice nu sunt furnizate publicului în circumstanțe comerciale obișnuite?

## ANEXA VI

**INTEROPERABILITATEA ECHIPAMENTELOR DIGITALE  
DESTINATE CONSUMATORILOR MENȚIONATE LA ARTICOLUL 24**1. *Algoritmul comun de codare și recepția liberă*

Toate echipamentele destinate consumatorilor pentru recepționarea semnalelor convenționale digitale de televiziune (difuzarea terestră, prin cablu sau satelit, care este destinată în principal recepției fixe, precum DVB-T, DVB-C sau DVB-S), care sunt vândute, închiriate sau puse la dispoziție în oricare alt mod în Comunitate și care pot decoda semnalele digitale de televiziune, trebuie să poată permite:

- decodarea acestor semnale conform unui algoritm comun european de codare, administrat de o organizație europeană de standardizare recunoscută, în prezent ETSI;
- reproducerea semnalelor care au fost transmise liber, cu condiția ca, în cazul în care acest echipament este închiriat, cel cărui i-a fost închiriat echipamentul să respecte contractul de închiriere aplicabil.

2. *Interoperabilitatea receptoarelor de televiziune analogice și digitale*

Orice televizor analogic cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 42 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață, conform standardelor unei organizații europene de standardizare recunoscute, de exemplu conform standardului Cenelec EN 50 049-1:1997, care permite simpla conectare a echipamentelor periferice, în special a decodoarelor suplimentare sau a receptoarelor digitale.

Orice televizor cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 30 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață (standardizată de o organizație europeană de standardizare recunoscută sau conform unui standard adoptat de o asemenea organizație sau conform unei specificații acceptate de întreg sectorul industrial în cauză), de exemplu conectorul comun de interfață DVB, care permite o simplă conectare a echipamentelor periferice și care poate permite transferul tuturor elementelor unui semnal de televiziune digitală, inclusiv informațiile privind serviciile interactive și cu acces condiționat.