

Tento dokument slúži čisto na potrebu dokumentácie a inštitúcie nenesú nijakú zodpovednosť za jeho obsah

► **B**

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2002/22/ES

zo 7. marca 2002

o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica univerzálnej služby)

(Ú. v. ES L 108, 24.4.2002, s. 51)

Zmenené a doplnené:

		Úradný vestník		
		Č.	Strana	Dátum
► <u>M1</u>	Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/136/ES z 25. novembra 2009	L 337	11	18.12.2009
► <u>M2</u>	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015	L 310	1	26.11.2015

Opravená a doplnená:

► **C1** Korigendum, Ú. v. EÚ L 94, 8.4.2011, s. 40 (2002/22/ES)



**SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY
2002/22/ES**

zo 7. marca 2002

**o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa
elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica
univerzálnej služby)**

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho spoločenstva a najmä na jej článok 95,

so zreteľom na návrh Komisie, ⁽¹⁾

so zreteľom na stanovisko Hospodárskeho a sociálneho výboru, ⁽²⁾

so zreteľom na stanovisko Výboru pre regióny, ⁽³⁾

konajúc v súlade s postupom stanoveným v článku 251 zmluvy, ⁽⁴⁾

keďže:

- (1) liberalizácia telekomunikačného sektoru, rastúca hospodárska súťaž a väčšie možnosti výberu komunikačných služieb idú ruka v ruku s paralelnými opatreniami týkajúcimi sa vytvárania harmonizovaného regulačného rámca, ktorý zabezpečí poskytovanie univerzálnej služby. Koncepcia univerzálnej služby by sa mala vyvíjať tak, aby odrážala pokrok v technológii, rozvoj trhu a zmeny v požiadavkách užívateľa. Regulačný rámec vytvorený pre úplnú liberalizáciu telekomunikačného trhu v roku 1998 v spoločenstve vymedzil minimálny rozsah povinností poskytovania univerzálnej služby a stanovil pravidlá jej účtovania a financovania;
- (2) podľa článku 153 zmluvy spoločenstvo má prispieť k ochrane zákazníkov;
- (3) spoločenstvo a jeho členské štáty v súvislosti s dohodou Svetovej obchodnej organizácie (WTO) o základných telekomunikáciách prevzali záväzky, týkajúce sa regulačného rámca telekomunikačných sietí a služieb. Každý člen WTO má právo vymedziť druh povinností poskytovania univerzálnej služby, ktorý si chce zachovať. Také povinnosti sa nebudú považovať vopred za protisúťažné za predpokladu, že sú riadené transparentným, nediskriminačným a konkurenčne neutrálnym spôsobom a že nie sú väčšou záťažou, než je nutná pre tento druh univerzálnej služby vymedzený členom WTO;
- (4) zabezpečenie univerzálnej služby (t. z. poskytovanie vymedzeného minimálneho súboru služieb koncovým užívateľom za prijateľné

⁽¹⁾ Ú. v. ES C 365 E, 19.12.2000, s. 238 a

Ú. v. ES C 332 E, 27.11.2001, s. 292.

⁽²⁾ Ú. v. ES C 139, 11.5.2001, s. 15.

⁽³⁾ Ú. v. ES C 144, 16.5.2001, s. 60.

⁽⁴⁾ Stanovisko Európskeho parlamentu z 13. júna 2001 (zatiaľ neuverejnené v úradnom vestníku), spoločná pozícia Rady zo 17. septembra 2001 (Ú. v. ES C 337, 30.11.2001, s. 55) a rozhodnutie Európskeho parlamentu z 12. decembra 2001 (zatiaľ neuverejnené v úradnom vestníku). Rozhodnutie Rady zo 14. februára 2002.

▼B

ceny) môže zahŕňať poskytovanie niektorej služby niektorým koncovým užívateľom za ceny, ktoré sa odchyľujú od cien vyplývajúcich z bežných trhových podmienok. Kompenzácia pre podniky, určené na poskytovanie takýchto služieb, však za týchto okolností nemusí vyústiť do deformácie hospodárskej súťaže za predpokladu, že určeným podnikom sa uhradia vyvolané špecifické čisté náklady a za predpokladu, že čisté nákladové zaťaženie sa uhradza konkurenčne neutrálnym spôsobom;

- (5) na trhoch hospodárskej súťaže by sa niektoré povinnosti mali vzťahovať na všetky podniky poskytujúce verejne prístupné telefónne služby na pevných miestach a iné by sa mali vzťahovať len na podniky, ktoré majú významný vplyv na trhu alebo ktoré boli určené ako operátori univerzálnej služby;
- (6) koncový bod siete predstavuje na účely regulácie hranicu medzi regulačným rámcom pre elektronické komunikačné siete a služby a reguláciou telekomunikačného koncového zariadenia. Za určenie miesta sieťového koncového bodu je zodpovedný národný regulačný orgán v prípade potreby na základe návrhu príslušného podniku;
- (7) členské štáty by sa mali naďalej starať o to, aby služby stanovené v kapitole II boli v príslušnej kvalite k dispozícii pre všetkých koncových užívateľov na ich území bez ohľadu na ich zemepisnú polohu a na základe špecifických vnútroštátnych podmienok za prijateľné ceny; členské štáty môžu v súvislosti s povinnosťou poskytovania univerzálnej služby a podľa vnútroštátnych podmienok, prijať špecifické opatrenia pre zákazníkov vo vidieckych a zemepisne izolovaných oblastiach, aby bol zabezpečený ich prístup k službám stanoveným v kapitole II a ich cenová dostupnosť, ako aj prístup za rovnakých podmienok najmä pre staršie osoby, osoby so zdravotným postihnutím a pre ľudí s osobitnými sociálnymi potrebami. Také opatrenia môžu zahŕňať aj opatrenia priamo cielené na zákazníkov s osobitnými sociálnymi potrebami, poskytujúce podporu určitým zákazníkom, napríklad pomocou špecifických opatrení po preskúmaní jednotlivých žiadostí, ako je napríklad odpustenie dlhov;
- (8) základnou požiadavkou univerzálnej služby je na požiadanie poskytnúť užívateľom spojenie s verejnou telefónnou sieťou v pevnom mieste za prijateľnú cenu. Požiadavka je limitovaná na jediné úzkopásmové sieťové spojenie a jeho zabezpečenie môžu obmedziť členské štáty na hlavné miesto/bydlisko koncového užívateľa a nerozširuje sa na digitálnu sieť integrovaných služieb (ISDN), ktorá poskytuje dve alebo viac spojení, ktoré sa môžu používať súčasne. Nemali by byť žiadne prekážky z hľadiska technických prostriedkov, ktorými sa spojenie, či už drôtové alebo bezdrôtové, zabezpečuje, ani žiadne prekážky z hľadiska toho, či podnik poskytuje všetky alebo len časť univerzálnej služby. Pripojenie k verejnej telefónnej sieti

▼B

na pevnom mieste by malo byť schopné podporiť hovorovú a dátovú komunikáciu s prenosovou rýchlosťou dostatočnou na prístup k on-line službám takým, ako sú služby poskytované cez verejný Internet. Rýchlosť prístupu k Internetu, akú má daný užívateľ, môže závisieť na niekoľkých faktoroch, vrátane schopnosti poskytovateľov týkajúcej sa pripojenia na Internet ako aj daného použitia, na ktoré sa pripojenie využíva. Rýchlosť prenosu, ktorá môže byť podporovaná jediným úzkopásmovým pripojením k verejnej telefónnej sieti, závisí na schopnostiach koncového zariadenia účastníka. Z tohto dôvodu nie je primerané stanoviť určité dáta alebo prenosovú rýchlosť na úrovni spoločenstva. V súčasnosti disponibilné hlasové modemy ponúkajú spravidla rýchlosť prenosu dát 56 kbit/s a prispôbujú rýchlosť prenosu automaticky na meniacu sa kvalitu vedenia, takže skutočná rýchlosť prenosu môže byť nižšia než 56 kbit/s. Na jednej strane sa vyžaduje flexibilita, aby členské štáty mohli prijať opatrenia nevyhnutné na to, aby sa zabezpečilo, že pripojenia sú schopné podporiť takú prenosovú rýchlosť a na druhej strane, aby členské štáty mohli prípadne uplatniť prenosové rýchlosti nižšie, než sú tieto limity 56 kbit/s, aby sa napríklad využili možnosti bezdrôtových technológií (vrátane celulárnych bezdrôtových sietí) s cieľom zabezpečiť poskytovanie univerzálnej služby väčšej časti populácie. Toto môže mať osobitný význam v niektorých prístupujúcich štátoch, kde zostáva počet domácností pripojených na tradičnú telefónu sieť relatívne nízky. V špecifických prípadoch, kde pripojenie na verejnú telefónu sieť v pevnom mieste očividne nestačí na to, aby dostatočne podporovalo prístup k Internetu, by členské štáty mali byť schopné požadovať, aby pripojenie zodpovedalo úrovni, ktorú má väčšina účastníkov a ktorá podporuje rýchlosť prenosu dát dostatočnú na prístup k Internetu. Kde také špecifické opatrenia vyvolajú čisté nákladové zaťaženie príslušných zákazníkov, čistý efekt sa môže zahrnúť do ktorejkoľvek kalkulácie čistých nákladov povinností poskytovania univerzálnej služby;

- (9) ustanovenia tejto smernice nebránia členským štátom v tom, aby určili rôzne podniky zabezpečujúce rôzne prvky siete a služieb. Od určených podnikov zabezpečujúcich prvky siete sa môže vyžadovať, aby zabezpečili takú stavbu a údržbu, aká je potrebná a primeraná na splnenie všetkých odôvodnených žiadostí o pripojenie na pevnom mieste k verejnej telefónnej sieti a na prístup k verejne dostupnej telefónnej sieti na pevnom mieste;
- (10) prijateľné ceny znamenajú ceny vymedzené členskými štátmi na vnútroštátnej úrovni na základe špecifických vnútroštátnych podmienok a môžu obsahovať stanovenie spoločných taríf bez ohľadu na miesto alebo osobitné tarifné možnosti výberu pri pokrytí potrieb užívateľov s nízkym príjmom. Prijateľnosť pre jednotlivých zákazníkov závisí na ich schopnosti monitorovať a riadiť svoje výdaje;
- (11) zoznamy účastníkov a informácie o telefónnych číslach predstavujú podstatný prístupový nástroj pre verejne dostupné telefónne služby a tvoria časť povinnosti poskytovania univerzálnej služby. Užívatelia a zákazníci požadujú úplné zoznamy účastníkov a informácie o telefónnych číslach, ktoré obsahujú všetkých telefónnych účastníkov a ich čísiel (vrátane pevných a mobilných čísiel)

▼B

a chcú, aby boli tieto informácie prezentované bez uprednostňovania. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/66/ES z 15. decembra 1997 o spracovaní osobných údajov a ochrane súkromia v telekomunikačnom sektore ⁽¹⁾ zabezpečuje práva účastníkov na súkromie z hľadiska zahrnutia ich osobných dát do zoznamu;

- (12) pre občanov je dôležité, aby bol k dispozícii primeraný počet verejných telefónnych mincových a kartových automatov a najmä aby sa jednotné európske ►C1 tiesňové ◀ volacie číslo („112“) mohlo bezplatne volať z ktoréhokoľvek telefónu, vrátane verejných telefónnych automatov, bez použitia akýchkoľvek platobných prostriedkov. Nedostatočné informácie o existencii čísla „112“ na európskej úrovni znižujú „doplňkovú“ bezpečnosť občanov, najmä počas ich ciest v iných členských štátoch;
- (13) členské štáty by mali prijať vhodné opatrenia s cieľom zaručiť prístup k všetkým verejne dostupným telefónnym službám na pevných miestach ako aj ich dostupnosť pre osoby so zdravotným postihnutím a užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami. Špecifické opatrenia pre osoby so zdravotným postihnutím by mohli prípadne zahŕňať sprístupnenie verejných telefónnych automatov, verejných textových telefónov alebo ekvivalentné opatrenia pre nepočujúcich alebo osoby s poruchou reči, služby ako sú telefónne zoznamy alebo ekvivalentné opatrenia poskytované bezplatne pre nevidiacich alebo pre osoby s čiastočným poškodením zraku a služby spojené s podrobným rozpisom faktúr v alternatívnom formáte na požiadanie nevidiacich alebo osôb s čiastočným poškodením zraku. Špecifické opatrenia sa môžu prijať aj preto, aby sa osobám so zdravotným postihnutím a užívateľom s osobitnými sociálnymi potrebami umožnil prístup k ►C1 tiesňovému ◀ číslu „112“ a aby im bola poskytnutá podobná možnosť výberu medzi rôznymi operátormi alebo poskytovateľmi služieb ako ostatným zákazníkom. Normy kvality služieb sa vyvíjali v súvislosti s radom parametrov na posudzovanie kvality služieb poskytovaných zákazníkom, a preto, aby sa zistilo, ako účinne dodržiavajú tieto normy podniky, ktoré majú povinnosť ako poskytovatelia univerzálnej služby. Normy kvality služieb ešte neexistujú, pokiaľ ide o osoby so zdravotným postihnutím. Výkonové normy a príslušné parametre by sa mohli vypracovať pre osoby so zdravotným postihnutím a je na ne odkaz v článku 11 tejto smernice. Okrem toho národné regulačné orgány by mali mať možnosť požadovať zverejnenie údajov o kvalite výkonu služieb ak a keď sú také normy a parametre vypracované. Poskytovateľ univerzálnej služby by nemal prijať opatrenia, ktoré by bránili užívateľom služby v plnom využívaní služieb ponúkaných rôznymi operátormi alebo poskytovateľmi služieb, v spojení s jeho vlastnými službami ponúkanými ako časť univerzálnej služby;
- (14) dôležitosť prístupu k verejnej telefónnej sieti na pevných miestach a jej využívania je v tom, že by mala byť prístupná každému, kto o to náležite požiada. V súlade s princípom subsidiarity je preto na členských štátoch, aby rozhodli na základe

(1) Ú. v. ES L 24, 30.1.1998, s. 1.

▼B

objektívnych kritérií, ktorým podnikom bude uložená povinnosť univerzálnej služby na účely tejto smernice, berúc do úvahy spôsobilosť a ochotu podnikov akceptovať všetky alebo časť povinností univerzálnej služby. Je dôležité, aby boli povinnosti univerzálnej služby plnené čo možno najefektívnejším spôsobom, takže vo všeobecnosti by užívatelia platili ceny zodpovedajúce nákladovo najefektívnejšiemu poskytovaniu. Je taktiež dôležité, aby operátori univerzálnej služby zachovávali celistvosť siete ako aj plynulosť služieb a jej kvalitu. Rozvoj väčšej súťaže a väčší výber ponúka viac možností tým, že celá alebo časť univerzálnej služby môže byť poskytovaná podnikmi inými, než sú podniky s významným vplyvom na trhu. Preto by povinnosť univerzálnej služby mohla byť uložená operátorom, ktorí preukážu najefektívnejšie prostriedky poskytovania prístupu a služieb, a to aj v rámci trhovo orientovaných alebo komparatívnych výberových postupov. Príslušné povinnosti by mohli byť zahrnuté ako podmienky v povoleniach na poskytovanie verejne dostupných služieb;

- (15) členské štáty by mali monitorovať situáciu spotrebiteľov z hľadiska ich využívania verejne dostupných telefónnych služieb a najmä z hľadiska dostupnosti. Dostupnosť telefónnej služby sa vzťahuje k informáciám, ktoré užívatelia dostávajú v súvislosti s výdajmi za používanie telefónov, ako aj relatívnymi nákladmi na používanie telefónov, porovnaných s ostatnými službami a aj v spojení s ich schopnosťou kontrolovať výdaje. Dostupnosť preto znamená poskytnúť spotrebiteľovi práva prostredníctvom povinností uložených podnikom určeným ako poskytovatelia univerzálnej služby. Tieto povinnosti zahŕňajú špecifikovanú úroveň podrobného rozpisu faktúr, možnosť zákazníkov selektívne blokovat' určité volania (drahé spojenia k osobitným službám za zvýšené ceny), možnosť zákazníkov kontrolovať výdaje prostredníctvom predbežných platieb a možnosť zákazníkov zaúčtovať si poplatky za už zriadené pripojenie. Také opatrenia si môžu vyžadovať revíziu a zmeny na základe vývoja trhu. Podľa súčasných podmienok sa nevyžaduje, aby operátori s povinnosťou univerzálnej služby upozornili účastníkov na prípad, keď sa prekročil vopred dohodnutý limit výdajov, alebo keď nastal neobvyklý postup využívania. Revízia príslušných právnych ustanovení v budúcnosti by mala posúdiť, či je potrebné upozorniť účastníkov na takéto prípady;
- (16) s výnimkou prípadov trvajúcej oneskorenej platby alebo neplatenia faktúr, by mal byť zákazník chránený pred okamžitým odpojením zo siete z dôvodov nezaplatených účtov a, najmä v prípade sporov týkajúcich sa vysokých účtov za služby s prirážkou, by mal mať naďalej prístup k dôležitým telefónnym službám v závislosti na tom, ako spor dopadne. Členské štáty môžu rozhodnúť, že taký prístup môže naďalej byť poskytovaný, len keď zákazník bude pokračovať v platení poplatkov za prenájom okruhu;
- (17) kvalita a cena sú kľúčovými faktormi na súťažne orientovanom trhu a národné regulačné orgány by mali byť schopné monitorovať dosiahnutú kvalitu služieb u podnikov, ktoré boli určené ako podniky s povinnosťou univerzálnej služby. Vo vzťahu ku

▼B

kvalite služby dosahovanej takými podnikmi by národné regulačné orgány mali byť schopné prijať primerané opatrenia, ak to považujú za potrebné. Národné regulačné orgány by mali byť schopné tiež monitorovať dosiahnutú kvalitu služieb ostatných podnikov poskytujúcich užívateľom verejné telefónne siete a/alebo verejne dostupné telefónne služby na pevných miestach;

- (18) členské štáty by v prípade potreby mali vytvoriť mechanizmy financovania čistých nákladov povinností univerzálnej služby v prípadoch, keď sa preukáže, že povinnosť môže byť splnená len so stratou alebo s čistými nákladmi, ktoré ležia mimo normálnych obchodných noriem. Je dôležité zabezpečiť, aby boli čisté náklady povinností univerzálnej služby primerane kalkulované a aby akékoľvek financovanie bolo uskutočnené s minimálnym účinkom na trh a podniky a aby bolo kompatibilné s ustanoveniami článkov 87 a 88 zmluvy;
- (19) každá kalkulácia čistých nákladov univerzálnej služby by mala patrične zohľadniť náklady a výnosy, ako aj nehmotný prospech vyplývajúci z poskytovania univerzálnej služby, no nemala by brániť všeobecnému cieľu, ktorý má zabezpečiť, aby cenové štruktúry odrážali náklady. Všetky čisté náklady univerzálnej služby by sa mali kalkulovať na základe transparentných postupov;
- (20) zohľadnenie nehmotného prospechu znamená, že odhad nepriameho prospechu v peňažných pojmoch, ktorý podnik odvodí zo svojho postavenia ako poskytovateľa univerzálnej služby, by sa mal odpočítavať od priamych čistých nákladov univerzálnej služby, aby sa stanovilo celkové nákladové zaťaženie;
- (21) keď povinnosť poskytnúť univerzálnu službu predstavuje neobjektívne zaťaženie podniku, je primerané povoliť členským štátom vytvoriť mechanizmus efektívnej úhrady čistých nákladov. Úhrada z verejných fondov predstavuje jednu z metód krytia čistých nákladov na povinnosť poskytovať univerzálnu službu. Je tiež vhodné, aby sa na úhrade čistých nákladov podieľali všetci užívatelia transparentným spôsobom prostredníctvom poplatkov pre podniky. Členské štáty by mali byť schopné financovať čisté náklady rôznych prvkov univerzálnej služby pomocou rôznych mechanizmov, a/alebo financovať čisté náklady niektorých alebo všetkých prvkov pomocou jedného mechanizmu alebo kombináciou mechanizmov. V prípade úhrady nákladov prostredníctvom poplatkov uložených podnikom by členské štáty mali zabezpečiť, aby bol spôsob alokácie založený na objektívnych a nediskriminačných kritériách a bol v súlade s princípom proporcionality. Tento princíp nebráni členským štátom, aby poskytli výnimky novým poskytovateľom, ktorí ešte nedosiahli významný podiel na trhu. Každý finančný mechanizmus by mal zabezpečiť, aby účastníci trhu prispievali len na financovanie univerzálnej služby a nie na ostatné činnosti, ktoré nie sú priamo spojené s povinnosťou poskytovať univerzálnu službu. Mechanizmus úhrady by mal v každom prípade rešpektovať princípy práva

▼ B

spoločenstva a najmä v prípade mechanizmov zdieľania, princípy nediskriminácie a proporcionality. Každý finančný mechanizmus by mal zabezpečiť, aby užívatelia v jednom členskom štáte neprispievali na náklady univerzálnej služby v inom členskom štáte napríklad vtedy, keď volajú z jedného členského štátu do druhého;

- (22) keď sa členské štáty rozhodnú financovať čisté náklady za poskytovanie univerzálnej služby z verejných prostriedkov, malo by sa to chápať ako financovanie zo štátneho rozpočtu vrátane z iných verejných zdrojov, ako sú štátne lotérie;

- (23) čisté náklady univerzálnej služby sa môžu rozdeliť medzi všetky alebo niektoré špecifikované skupiny podnikov. Členské štáty môžu zabezpečiť, aby rozdeľovací mechanizmus rešpektoval princípy transparentnosti, čo možno najmenšej deformácie trhu, nediskriminácie a proporcionality. Čo možno najmenšia deformácia trhu znamená, že príspevky by sa mali uhrádzať spôsobom, aký čo možno najviac minimalizuje dopad finančného zaťaženia na koncových užívateľov, napríklad pomocou čo možno najširšieho rozptylu príspevkov;

- (24) národné regulačné orgány by sa mali ubezpečiť, že tie podniky, ktoré majú prospech z financovania univerzálnej služby, poskytujú dostatok údajov o špecifických prvkoch, ktoré si takéto financovanie vyžaduje, aby bola takáto požiadavka oprávnená. Systémy členských štátov týkajúce sa kalkulácie nákladov a financovania univerzálnej služby by sa mali oznámiť Komisii, aby sa overila kompatibilita so zmluvou. Určení operátori sú stimulovaní k zvyšovaniu posudzovaných čistých nákladov poskytovanej univerzálnej služby. Preto by členské štáty mali zabezpečiť efektívnu transparentnosť a kontrolu čiastok na financovanie univerzálnej služby;

- (25) komunikačné trhy sa ďalej rozvíjajú, a to nielen z hľadiska používaných služieb, ale aj technických prostriedkov, ktorými sa služby dostávajú k užívateľom. Povinnosť poskytnúť univerzálnu službu, ktorá je vymedzená na úrovni spoločenstva, by sa mala pravidelne prehodnocovať z hľadiska možných návrhov na zmenu alebo predefinovanie rozsahu. Také prehodnotenie by malo zohľadňovať vývoj sociálnych, obchodných a technologických podmienok a skutočnosť, že každá zmena rozsahu by musela spĺňať obe kritériá služby, aby sa stala služba dostupnou pre podstatnú časť populácie, s následným rizikom sociálneho vylúčenia tých, ktorí tieto služby nemôžu využívať. Pri každej zmene rozsahu povinností univerzálnej služby je potrebné dbať na to, aby bolo zabezpečené, že niektoré technologické voľby nie sú umelo podporované v porovnaní s ostatnými, že nie je ukladané nerovnaké finančné zaťaženie podnikov (čím je ohrozený rozvoj trhu a inovácií) a že akékoľvek finančné zaťaženie nedopadne nespravodlivo na zákazníkov s nízkymi príjmami. Každá zmena

▼B

rozsahu automaticky znamená, že každý čistý náklad môže byť financovaný metódami povolenými v tejto smernici. Členské štáty nesmú povoliť účastníkom trhu finančné príspevky vzťahujúce sa k opatreniam, ktoré nie sú časťou záväzkov univerzálnej služby. Jednotlivé členské štáty majú naďalej voľnosť pri ukladaní osobitných opatrení (mimo rozsahu záväzkov univerzálnej služby) a ich financovaní v súlade s právom spoločenstva, nie však pomocou príspevkov účastníkov trhu;

- (26) účinnejšia súťaž na celom trhu prístupu a služieb poskytuje väčší výber pre užívateľov. Rozsah účinnej súťaže a výber sa mení v rámci spoločenstva a v rámci členských štátov medzi zemepisnými oblasťami a medzi trhmi prístupu a služieb. Niektorí užívatelia môžu byť úplne závislí na prístupe a službách poskytovaných podnikom s významným vplyvom na trhu. Vo všeobecnosti z dôvodov efektívnosti a podpory účinnej hospodárskej súťaže je dôležité, aby služby poskytované podnikom s významným vplyvom na trhu odrážali náklady. Z dôvodov efektívnosti a zo sociálnych dôvodov koncové užívateľské tarify by mali odrážať podmienky dopytu ako aj podmienky nákladov za predpokladu, že to nevyústi do deformácie súťaže. Je tu riziko, že podnik s významným vplyvom na trhu môže konať rôznymi spôsobmi, aby zabránil vstupu, alebo aby deformoval súťaž napríklad účtovaním nadmerných cien, stanovením likvidačných cien, povinným previazaním maloobchodných služieb alebo poskytnutím neprímeraných výhod určitým zákazníkom. Preto by mali mať národné regulačné orgány právomoc ukladať, ako poslednú možnosť a po dôkladnej úvahe, regulačné opatrenia podnikom s významným vplyvom na trhu. Horné limity cien, geografické priemerné ceny a podobné nástroje, ako aj mimoregulačné opatrenia, ako sú verejne dostupné porovnania maloobchodných taríf, sa môžu použiť na dosiahnutie cieľa podpory účinnej hospodárskej súťaže, ale aj cieľa sledovať plnenie verejného záujmu, ako je napríklad udržanie dostupnosti verejných prístupných telefónnych služieb pre niektorých zákazníkov. Je nevyhnutný prístup k informáciám týkajúcim sa kalkulácie nákladov, aby mohli národné regulačné orgány plniť svoje regulačné povinnosti v tejto oblasti, vrátane tarifnej regulácie. Regulačné opatrenia pre maloobchodné služby by sa však mali uplatniť len vtedy, keď národný regulačný orgán usúdi, že príslušné veľkoobchodné opatrenia alebo opatrenia týkajúce sa výberu operátora alebo predbežného výberu operátora, by nezaručovali dosiahnutie cieľa, ktorým je zabezpečenie efektívnej hospodárskej súťaže a verejného záujmu;
- (27) ak národný regulačný orgán uloží povinnosť vykonávať systém kalkulácie nákladov, aby podporil cenovú kontrolu, môže sám vykonať výročný audit, aby sa zabezpečila zhoda s uvedeným systémom kalkulácie nákladov za predpokladu, že má potrebný kvalifikovaný personál, alebo môže požiadať, aby audit vykonal iný kvalifikovaný orgán nezávislý na príslušnom operátorovi;
- (28) považuje sa za nevyhnutné zabezpečiť pokračovanie uplatňovania existujúcich ustanovení týkajúcich sa minimálneho súboru služieb

▼B

prenájmu okruhu uvedeného v právnych predpisoch spoločenstva týkajúcich sa telekomunikácií, najmä v smernici Rady 92/44/EHS z 5. júna 1992 o uplatňovaní služieb otvorenej siete pre prenájom okruhov, ⁽¹⁾ dovtedy, kým národný regulačný orgán nestanoví, že v súlade s postupmi analýzy trhu stanovenými v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/21/ES zo 7. marca 2002 o spoločnom regulačnom rámci pre elektronické komunikačné siete a služby (Rámcová smernica) ⁽²⁾ také opatrenia nie sú naďalej potrebné, pretože sa na ich území vytvoril dostatočne súťažne orientovaný trh. Stupeň súťaže sa pravdepodobne líši medzi rôznymi tržmi prenájom okruhov v minimálnom súbore a líši sa na aj rôznych častiach územia. Pri vykonávaní analýz trhu by národné regulačné orgány mali oddelene posudzovať každý trh prenájom okruhov v rámci minimálneho súboru, berúc do úvahy ich geografický rozmer. Prenájom okruhov predstavuje povinné služby poskytované bez úhrady podľa kompenzačných mechanizmov. Poskytovanie prenájom okruhu mimo minimálneho súboru prenájom okruhov by malo byť kryté všeobecnými maloobchodnými regulačnými predpismi namiesto špecifických požiadaviek na dodávku minimálneho súboru;

- (29) národné regulačné orgány môžu aj na základe analýzy príslušného trhu požadovať od mobilných operátorov s významným vplyvom na trhu, aby umožnili svojim účastníkom prístup k službám ktoréhokoľvek prepojeného poskytovateľa verejne dostupnej telefónnej služby v jednotlivých prípadoch voľbou charakteristického čísla alebo pomocou predvoľby;
- (30) zmluvy sú významným nástrojom užívateľov a zákazníkov slúžiacim na zabezpečenie minimálnej úrovne transparentnosti informácií a právnej istoty. Väčšina poskytovateľov služieb v konkurenčnom prostredí bude uzatvárať zmluvy so svojimi zákazníkmi, pretože je to hospodársky žiaduce. Okrem ustanovení tejto smernice platia pre spotrebiteľské transakcie týkajúce sa elektronických sietí a služieb požiadavky existujúcich právnych predpisov spoločenstva o ochrane spotrebiteľa týkajúcich sa zmlúv, a to najmä smernice Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách ⁽³⁾ a smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľov pri uzatváraní zmlúv na diaľku. ⁽⁴⁾ Predovšetkým spotrebiteľia by mali požívať minimálnu úroveň právnej istoty z hľadiska ich zmluvných vzťahov s ich priamymi poskytovateľmi telefónnych služieb tak, aby boli v zmluve špecifikované zmluvné podmienky, kvalita služieb, podmienky ukončenia zmluvy a služby, kompenzačné opatrenia a riešenie sporu. Keď poskytovatelia služby, iní než sú poskytovatelia telefónnej služby, uzavrujú zmluvy so zákazníkmi, do zmlúv by mali byť zahrnuté tie isté informácie. Opatrenia na zabezpečenie transparentnosti cien, taríf a podmienok zvýšia schopnosť zákazníkov optimalizovať svoj výber a takto plne využívať výhody súťaže;

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 165, 19.6.1992, s. 27. Smernica naposledy zmenená a doplnená rozhodnutím Komisie 98/80/ES (Ú. v. ES L 14, 20.1.1998, s. 27).

⁽²⁾ Pozri stranu 33 tohto úradného vestníka.

⁽³⁾ Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁽⁴⁾ Ú. v. ES L 144, 4.6.1997, s. 19.

▼B

- (31) koncoví užívatelia by mali mať prístup k verejne prístupným informáciám komunikačných služieb. Členské štáty by mali byť schopné monitorovať kvalitu služieb, ktoré sú ponúkané na ich území. Národné regulačné orgány by mali byť schopné systematicky zhromažďovať informácie o kvalite služieb ponúkaných na ich území na základe kritérií, ktoré umožňujú porovnateľnosť medzi poskytovateľmi služieb a medzi členskými štátmi. Podniky poskytujúce komunikačné služby a pôsobiace v konkurenčnom prostredí môžu z dôvodov komerčných výhod sprístupniť verejnosti primerané a aktualizované informácie o svojich službách. Národné regulačné orgány by napriek tomu mali mať možnosť vyžadovať zverejnenie takých informácií, keď sa preukáže, že také informácie nie sú verejnosti k dispozícii;
- (32) koncoví užívatelia by mali mať zaručenú interoperabilitu celého vybavenia predávaného v spoločenstve, ktoré slúži na príjem digitálnej televízie. Členské štáty by mali mať možnosť vyžadovať minimálne harmonizované normy pre také vybavenie. Také normy by sa mohli z času na čas upravovať na základe technologického rozvoja a vývoja trhu;
- (33) je žiaduce, aby spotrebiteľia mali možnosť dosiahnuť čo možno najkomplexnejšie pripojenie k digitálnym televíznym prístrojom. Interoperabilita je vyvíjajúcou sa koncepciou na dynamických trhoch. Normalizačné inštitúcie by sa mali zaoberať o to, aby zabezpečili vývoj primeraných noriem spolu s príslušnými technológiami. Podobne je dôležité zabezpečiť, aby boli na televíznych prijímačoch konektory, ktoré umožnia prenos všetkých nevyhnutných prvkov digitálneho signálu, vrátane audio a video dát, informácií o podmienenom prístupe, informácií o aplikačnom programovom rozhraní (API) a informácií o ochrane pred kopírovaním. Táto smernica preto zabezpečuje, aby funkčnosť otvoreného rozhrania pre digitálne televízne prijímače nebola obmedzená operátormi siete, poskytovateľmi služieb alebo výrobcami vybavenia a naďalej sa rozvíjala v súlade s technologickým rozvojom. U zobrazovania a prezentácie digitálnych interaktívnych televíznych služieb sa realizácia spoločnej normy zo strany účastníkov trhu uznáva ako prospech pre spotrebiteľa. Členské štáty a Komisia sa môžu chopiť politickej iniciatívy, zhodnej so zmluvou, aby podporili tento vývoj;
- (34) všetci koncoví užívatelia by mali mať naďalej prístup k podporným službám operátora, bez ohľadu na organizáciu, ktorá prístup k verejnej telefónnej sieti zabezpečuje;
- (35) poskytovanie informačných služieb a zoznamov je už otvorené pre hospodársku súťaž. Ustanovenia tejto smernice dopĺňajú ustanovenia smernice 97/66/ES tým, že dávajú účastníkom právo, aby boli ich osobné dáta zahrnuté do vytlačených alebo elektronických zoznamov. Všetci poskytovatelia služieb, ktorí prideliť telefónne čísla svojim účastníkom, sú povinní sprístupniť príslušné informácie spravodlivým, nákladovo orientovaným a nediskriminačným spôsobom;

▼B

- (36) je dôležité, aby užívatelia mohli bezplatne volať jednotné európske ►C1 tiesňové ◄ číslo „112“ a každé iné národné ►C1 tiesňové ◄ čísla z akéhokoľvek telefónu, vrátane verejných telefónnych automatov na mince a karty, bez použitia akéhokoľvek platobného prostriedku. Členské štáty by mali mať už vytvorené potrebné organizačné systémy, ktoré sú najlepšie prispôsobené národnej organizácii ►C1 tiesňových ◄ systémov, aby zabezpečili, že na volanie na toto číslo sa bude primerane odpovedať a bude sa s ním primerane zaobchádzať. Informácie o mieste volania, pokiaľ je to technicky možné, ktoré sú k dispozícii pre ►C1 tiesňovú ◄ službu, zvýšia úroveň ochrany a bezpečnosti užívateľov služby čísla „112“ a pomôžu ►C1 tiesňovej ◄ službe pri plnení jej povinnosti za predpokladu, že je zaručený prenos volania a príslušné dáta pre príslušnú ►C1 tiesňovú ◄ službu. Príjem a používanie takých informácií by mal rešpektovať príslušné právne predpisy spoločenstva týkajúce sa spracovávaní osobných dát. Stále zdokonaľovanie informačných technológií bude progresívne podporovať súbežné spracovávanie niekoľkých jazykov v sieti s prijateľnými nákladmi. Toto naopak zaručí ďalšiu bezpečnosť občanov Európy používajúcich ►C1 tiesňové ◄ volacie číslo „112“;
- (37) ľahký prístup k medzinárodným telefónnym službám je životne dôležitý pre občanov Európy a pre európske podniky. Bola už vytvorená predvoľba „00“ ako štandardný medzinárodný telefónny prístupový kód pre spoločenstvo. Môžu sa vytvoriť alebo naďalej pokračovať osobitné režimy pre spojenia medzi susednými lokalitami cez hranice medzi členskými štátmi. ITU v súlade s odporúčaním ITU E.164 pridelila kód „3883“ Európskemu telefónnemu číslovaciemu priestoru (ETNS). S cieľom zabezpečiť spojenie ►C1 volaní ◄ k ETNS podniky prevádzkujúce verejné telefónne siete by mali zabezpečiť, aby volania s číslom „3883“ boli priamo alebo nepriamo prepojené k ETNS sietiam špecifikovaným v príslušných normách Európskeho inštitútu pre normalizáciu v telekomunikáciách (ETSI). Také systémy prepojenia ►C1 by mali byť upravené ustanoveniami smernice Európskeho parlamentu a Rady 2002/19/ES zo 7. marca 2002 o prístupe a prepojení elektronických komunikačných sietí a pridružených prostriedkov (Prístupová smernica); ◄ ⁽¹⁾
- (38) prístup koncových užívateľov k všetkým číslovacím zdrojom v spoločenstve je životne dôležitou nevyhnutnou podmienkou pre jednotný trh. Mal by zahŕňať bezplatné služby, osobitné služby so zvýšeným poplatkom a iné geograficky neviazané čísla s výnimkou prípadov, keď volaný účastník má z komerčných dôvodov limitovaný prístup z určitých geografických oblastí. Poplatky účtované stranám volajúcim z miest mimo príslušného členského štátu nemusia byť rovnaké ako poplatky účtované stranám volajúcim vo vnútri členského štátu;
- (39) ►C1 prostriedky ◄ pre viacfrekvenčnú voľbu a identifikáciu volajúceho sú bežne dostupné v moderných telefónnych ústrediach a môžu byť preto čoraz častejšie ponúkané s malými alebo žiadnymi nákladmi. Viacfrekvenčná voľba sa vo zvyšujúcej miere používa na interakciu užívateľa s osobitnými službami a zariadeniami, vrátane služby s pridanou hodnotou, a absencia ►C1 týchto prostriedkov ◄ môže brániť užívateľom pri

(¹) Pozri stranu 7 tohto úradného vestníka.

▼B

využívaní týchto služieb. Od členských štátov sa nevyžaduje, aby ukladali povinnosti poskytovať tieto ►C1 prostriedky ◀, ak sú už dostupné. Smernica 97/66/ES zaručuje súkromie užívateľov z hľadiska podrobného rozpisu faktúr tým, že im dáva prostriedok na ochranu ich práv na súkromie v prípade funkcie, ktorá identifikuje volajúceho. Rozvoj týchto služieb na celoeurópskej báze by mohol priniesť spotrebiteľom prospech a je touto smernicou odporúčaný;

- (40) prenosnosť čísla je kľúčovým faktorom uľahčujúcim voľbu spotrebiteľa a účinnú súťaž v konkurenčne orientovanom telekomunikačnom prostredí, takže koncoví užívatelia, ktorí o to požiadajú, si môžu ponechať svoje čísla vo verejnej telefónnej sieti nezávisle na organizácii, ktorá služby poskytuje. Na zabezpečenie ►C1 týchto prostriedkov ◀ medzi pripojeniami na verejnú telefónnu sieť na pevných a nepevných miestach sa nevzťahuje táto smernica. Členské štáty však môžu uplatňovať ustanovenia pre prenos čísel medzi sieťami, ktoré poskytujú služby na pevných miestach a mobilnými sieťami;
- (41) význam dopadu prenosnosti čísla podstatne stúpa vtedy, keď existujú transparentné tarifné informácie pre koncových užívateľov, ktorí si prenášajú svoje čísla, ako aj pre koncových užívateľov, ktorí volajú tým, ktorí si preniesli svoje čísla. Národné regulačné orgány by mali, ak je to možné, uľahčiť primeranú tarifnú transparentnosť ako časť implementácie prenosnosti čísla;
- (42) pri zabezpečovaní nákladovej orientácie cenotvorby prepojenia z hľadiska zabezpečenia prenosnosti čísla by národné regulačné orgány mali zohľadniť aj ceny, ktoré sú k dispozícii na porovnatel'ných trhoch;
- (43) súčasné členské štáty ukladajú niektoré povinnosti „prenosu“ na sieťach šíriacich rádiové alebo televízne vysielanie pre verejnosť. Členské štáty by mali mať možnosť uložiť primerané povinnosti podnikom v rámci ich jurisdikcie v záujme legitímnych verejných politických úvah, no také povinnosti by sa mali ukladať len vtedy, keď sú potrebné na splnenie cieľov všeobecného záujmu jasne vymedzených členskými štátmi v súlade s právom spoločenstva a mali by byť proporcionálne, transparentné a pravidelne revidované. Povinnosti „prenosu“ uložené členskými štátmi by mali byť primerané, pretože by mali byť proporcionálne a transparentné na základe jasne vymedzených cieľov všeobecného záujmu a mohli by prípadne zahŕňať primeranú úhradu. Také povinnosti „prenosu“ môžu zahŕňať prenos služieb špecificky určených na umožnenie prístupu pre užívateľov so zdravotným postihnutím;
- (44) siete používané na šírenie rádiového alebo televízneho vysielania pre verejnosť zahŕňajú káblové, satelitné a zemské vysielacie siete.

▼ B

Mohli by zahŕňať aj iné siete v rozsahu, v akom značný počet koncových užívateľov používa také siete ako svoje základné prostriedky na príjem rádiového a televízneho vysielania;

- (45) služby zabezpečujúce obsah, ako je napríklad ponuka predaja balíka zvukového a televízneho vysielacieho obsahu, nie sú predmetom regulačného rámca pre elektronické komunikačné siete a služby. Poskytovatelia takých služieb by nemali byť predmetom povinnosti poskytovania univerzálnej služby, pokiaľ ide o tieto činnosti. Táto smernica sa nedotýka opatrení prijatých na vnútroštátnej úrovni v zhode s právom spoločenstva týkajúcim sa takých služieb;
- (46) keď sa členský štát snaží zabezpečiť poskytovanie iných špecifických služieb na svojom území, také povinnosti by mal implementovať na báze nákladovej efektívnosti a mimo rozsahu záväzkov univerzálnej služby. Podľa toho môžu členské štáty prijať dodatočné opatrenia (napr. uľahčenie rozvoja infraštruktúry alebo služieb v podmienkach, v ktorých trh nedostatočne pokrýva požiadavky koncových užívateľov) v súlade s právom spoločenstva. Ako reakcia na podnet Komisie týkajúcu sa e-Europe vyzvala lisabonská Európska Rada 23. a 24. marca 2000 členské štáty, aby zabezpečili, že všetky školy budú mať prístup k Internetu a multimedialným zdrojom;
- (47) v súvislosti s konkurenčným prostredím by stanoviská dotknutých strán, vrátane užívateľov a spotrebiteľov, mali byť zohľadňované národnými regulačnými orgánmi pri riešení problémov týkajúcich sa práv koncových užívateľov. Mali by byť k dispozícii účinné postupy riešenia sporov medzi spotrebiteľmi na jednej strane a podnikmi poskytujúcimi verejne dostupné komunikačné služby na strane druhej. Členské štáty by mali plne zohľadniť odporúčanie Komisie 98/257/ES z 30. marca 1998 o princípoch, ktoré sa vzťahujú na orgány zodpovedné za mimosúdne urovanie spotrebiteľských sporov; ⁽¹⁾
- (48) spoluregulácia by mohla byť primeraným spôsobom stimulácie na zvýšenie kvality noriem a zlepšenie výkonu služieb. Spoluregulácia by sa mala riadiť rovnakými princípmi ako formálna regulácia, t. j. mala by byť objektívna, oprávnená, proporcionálna, nediskriminačná a transparentná;
- (49) táto smernica by mala zabezpečiť prvky ochrany spotrebiteľa, vrátane jasných zmluvných podmienok a riešenia sporov a tarifnú transparentnosť pre spotrebiteľov. Mala by aj podporovať zvýšenie prospechu pre iné kategórie koncových užívateľov, najmä pre malé a stredné podniky;
- (50) ustanovenia tejto smernice nebránia členským štátom v prijímaní opatrení oprávnených z dôvodov stanovených v článku 30 a 46 zmluvy a najmä z dôvodov verejnej bezpečnosti, poriadku a morálky;

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 115, 17.4.1998, s. 31.

▼ B

- (51) pretože ciele navrhovaných opatrení, t. j. stanovenie spoločnej úrovne univerzálnej služby v telekomunikáciách pre všetkých európskych užívateľov a harmonizácia podmienok prístupu k verejným telefónnym sieťam na pevných miestach a podmienok ich používania, príslušných verejne dostupných telefónnych služieb a aj dosiahnutie harmonizovaného rámca ► **C1** regulácie elektronických komunikačných služieb, elektronických komunikačných sietí a pridružených prostriedkov, ◀ sa môžu vzhľadom na rozsah alebo účinky opatrení lepšie dosiahnuť na úrovni spoločenstva, môže spoločenstvo prijať opatrenia v súlade s princípom subsidiarity stanoveným v článku 5 zmluvy. V súlade s princípom proporcionality stanoveným v uvedenom článku táto smernica nejde nad rámec potrebný na dosiahnutie uvedených cieľov;
- (52) opatrenia potrebné na implementáciu tejto smernice by sa mali prijať v súlade s rozhodnutím Komisie 1999/468/ES z 28. júna 1998, ktorým sa stanovuje postup na uplatňovanie vykonávacích právomocí delegovaných na Komisiu, ⁽¹⁾

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

KAPITOLA I

ROZSAH PÔSOBNOSTI, CIELE A VYMEDZENIA POJMOV

▼ M1*Článok 1***Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti**

1. V rámci smernice 2002/21/ES (rámcová smernica) sa táto smernica vzťahuje na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a služieb koncovým užívateľom. Cieľom je zaručiť dostupnosť kvalitných verejne dostupných služieb v celom Spoločenstve prostredníctvom účinnej hospodárskej súťaže a výberu a zaoberať sa okolnosťami, za ktorých sa potreby koncových užívateľov na trhu dostatočne neuspokojujú. Táto smernica obsahuje aj ustanovenia, ktoré sa týkajú určitých aspektov koncových zariadení, vrátane ustanovení, ktorých účelom je uľahčiť prístup užívateľom so zdravotným postihnutím.

2. Táto smernica zakladá práva koncových užívateľov a zodpovedajúce povinnosti podnikov poskytujúcich verejne dostupné elektronické komunikačné siete a služby. So zreteľom na zabezpečenie poskytovania univerzálnej služby v prostredí otvorených a konkurenčných trhov táto smernica vymedzuje minimálny súbor služieb špecifikovanej kvality, ku ktorým majú všetci koncoví užívatelia prístup za prijateľné ceny, na základe špecifických vnútroštátnych podmienok, bez deformácie hospodárskej súťaže. Táto smernica stanovuje aj povinnosti z hľadiska poskytovania určitých povinných služieb.

▼ M2

3. Vnútroštátne opatrenia týkajúce sa prístupu koncových užívateľov k službám a aplikáciám alebo ich využívania prostredníctvom elektronických komunikačných sietí musia rešpektovať základné práva a slobody fyzických osôb, a to aj v súvislosti s právom na súkromie

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 184, 17.7.1999, s. 23.

▼ M2

a právom na spravodlivý proces, ako sú vymedzené v článku 6 Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd.

▼ M1

4. Ustanovenia tejto smernice týkajúce sa práv koncových užívateľov sa uplatňujú bez toho, aby boli dotknuté pravidlá Spoločenstva o ochrane spotrebiteľa, najmä smernice 93/13/EHS a 97/7/ES, a vnútroštátne pravidlá, ktoré sú v súlade s právom Spoločenstva.

▼ B*Článok 2***Vymedzenie pojmov**

Na účely tejto smernice platia vymedzenia pojmov uvedené v článku 2 smernice 2002/21/ES (Rámcová smernica).

Okrem toho platia aj tieto vymedzenia pojmov:

a) „verejný telefón na mince alebo karty“ znamená telefón prístupný širokej verejnosti, za ktorého použitie sa môže platiť mincami a/alebo kreditnými/debetnými kartami a/alebo predplatenými kartami, vrátane kariet s volacími kódmi;

▼ M1

c) „verejne dostupná telefónna služba“ znamená službu dostupnú verejnosti na priame alebo nepriame vytváranie a príjem národných alebo národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného telefónneho číslovacieho plánu;

d) „geografické číslo“ znamená číslo z národného telefónneho číslovacieho plánu, kde časť jeho číselnej štruktúry má geografický význam používaný na smerovanie volaní na fyzické umiestnenie koncového bodu siete (network termination point – NTP);

f) „negeografické číslo“ znamená číslo z národného telefónneho číslovacieho plánu, ktoré nie je geografickým číslom. Zahŕňa okrem iného čísla mobilných telefónov, služieb volania na účet volaného a služieb za zvýšenú úhradu.

▼ B

KAPITOLA II

ZÁVÄZKY UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY VRÁTANE SOCIÁLNYCH ZÁVÄZKOV*Článok 3***Dostupnosť univerzálnej služby**

1. Členské štáty zabezpečia, aby na ich území boli služby stanovené v tejto kapitole v špecifikovanej kvalite sprístupnené pre všetkých koncových užívateľov nezávisle na geografickej polohe a na základe špecifických vnútroštátnych podmienok, za prijateľné ceny.

▼ B

2. Členské štáty stanovujú najefektívnejší a najprimeranejší prístup k zabezpečeniu implementácie univerzálnej služby, pričom budú rešpektovať princípy objektivity, transparentnosti, nediskriminácie a proporcionality. Budú sa snažiť o minimalizáciu skresľovania trhu, a to najmä u poskytovania služieb za ceny alebo iné podmienky, ktoré sa odchyľujú od bežných obchodných podmienok, pričom budú rešpektovať verejný záujem.

▼ M1*Článok 4***Zabezpečenie prístupu na pevnom mieste a poskytovanie telefónnych služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby všetkým odôvodneným žiadostiam o pripojenie na pevnom mieste k verejnej komunikačnej sieti vyhovel aspoň jeden podnik.

2. Poskytované pripojenie umožňuje podporu hlasovej, telefaxovej a dátovej komunikácie s rýchlosťou prenosu dát, ktorá je dostatočná na to, aby umožnila funkčný prístup k internetu, berúc do úvahy prevládajúce technológie používané väčšinou účastníkov a technickú uskutočniteľnosť.

3. Členské štáty zabezpečia, aby všetkým odôvodneným žiadostiam o poskytnutie telefónnej služby, ktorá je verejne dostupná v rámci sieťového pripojenia uvedeného v odseku 1 a ktorá umožňuje vytváranie a prijímanie vnútroštátnych a medzinárodných volaní, vyhovel aspoň jeden podnik.

▼ B*Článok 5***Informačné služby a zoznamy účastníkov**

1. Členské štáty zabezpečia:

- a) aby mali koncoví užívatelia k dispozícii aspoň jeden úplný telefónny zoznam vo forme schválenej príslušným úradom, buď vytlačený, alebo elektronický, alebo v oboch formách, a aby bol pravidelne aktualizovaný aspoň raz za rok;
- b) aby mali koncoví užívatelia k dispozícii aspoň jednu telefónnu informačnú službu, vrátane užívateľov verejných telefónov mincových alebo kartových.

▼ M1

2. Pokiaľ nie je v článku 12 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002 týkajúcej sa spracovávania osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) ⁽¹⁾ ustanovené inak, telefónne zoznamy uvedené v odseku 1 obsahujú všetkých účastníkov verejne dostupných telefónnych služieb.

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37.

▼ B

3. Členské štáty zabezpečia, aby podniky poskytujúce služby uvedené v odseku 1 uplatňovali nediskrimináciu pri spracovávaní informácií, ktoré im poskytli iné podniky.

*Článok 6***▼ M1****Verejné telefóny na mince a karty a iné verejné telefónne prístupové miesta**

1. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli ukladať podnikom povinnosti, ktorými zabezpečia, že sa verejné telefóny na mince a karty alebo iné verejné telefónne prístupové miesta budú poskytovať s cieľom splnenia odôvodnených potrieb koncových užívateľov z hľadiska geografického pokrytia, počtu telefónov alebo iných prístupových miest, dostupnosti koncovým užívateľom so zdravotným postihnutím a kvality služieb.

▼ B

2. Členský štát zabezpečí, aby jeho národný regulačný orgán mohol rozhodnúť o tom, že neuloží povinnosti podľa odseku 1 na celom území alebo na jeho časti, ak na základe porady dotknutých strán podľa článku 33 zistí, že tieto zariadenia alebo porovnateľné služby sú všeobecne dostupné.

►C1 3. Členské štáty zabezpečia, aby bolo možné uskutočňovať tiesňové volania z verejného telefónu ◀ s použitím jednotného európskeho núdzového volacieho čísla „112“ a iných národných ►C1 tiesňových ◀ čísel, bezplatne a bez použitia akýchkoľvek platobných prostriedkov.

▼ M1*Článok 7***Opatrenia pre užívateľov so zdravotným postihnutím**

1. Ak sa v kapitole IV nevymedzili požiadavky, ktorými sa dosahuje rovnaký účinok, členské štáty prijímajú špecifické opatrenia, aby užívateľom so zdravotným postihnutím zabezpečili rovnocenný prístup k službám a rovnocennú prijateľnosť služieb uvedených v článku 4 ods. 3 a v článku 5, aké majú ostatní koncoví užívatelia. Členské štáty môžu národným regulačným orgánom uložiť povinnosť posúdiť všeobecnú potrebu a osobitné požiadavky na takéto špecifické opatrenia pre užívateľov so zdravotným postihnutím vrátane ich rozsahu a konkrétnej formy.

2. Členské štáty môžu na základe vnútroštátnych podmienok prijať špecifické opatrenia, aby zabezpečili, že koncoví užívatelia so zdravotným postihnutím budú môcť tiež využívať výhody výberu podnikov a poskytovateľov služieb dostupných väčšine koncových užívateľov.

3. Prijatím opatrení uvedených v odsekoch 1 a 2 členské štáty podporia zosúladienie príslušných noriem a špecifikácií zverejnených v súlade s článkami 17 a 18 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica).

▼ B*Článok 8***Určenie podnikov**

1. Členské štáty môžu určiť jeden alebo viac podnikov, ktoré budú zodpovedné za poskytovanie univerzálnej služby podľa článkov 4, 5, 6 a 7 a prípadne článku 9 ods. 2 tak, aby mohlo byť pokryté celé územie štátu. Členské štáty môžu určiť rôzne podniky alebo skupinu podnikov, ktoré budú zabezpečovať rôzne prvky univerzálnej služby a/alebo pokrývať rôzne časti územia štátu.

2. Keď členské štáty určia podniky na časti štátneho územia alebo na celom území, ktorým boli uložené povinnosti týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby, urobia tak s použitím efektívneho, objektívneho, transparentného a nediskriminačného mechanizmu, pričom žiadny podnik nie je vopred vylúčený z tejto možnosti. Také metódy určenia zabezpečia, aby sa univerzálna služba poskytovala nákladovo efektívnym spôsobom a aby sa mohla využiť ako prostriedok stanovenia čistých nákladov záväzku univerzálnej služby v súlade s článkom 12.

▼ M1

3. Ak má podnik určený v súlade s odsekom 1 v úmysle predať všetky svoje aktíva lokálnej siete alebo ich podstatnú časť samostatnej právnickej osobe s inou vlastníckou štruktúrou, je povinný v predstihu a včas o tom informovať národný regulačný orgán, aby tomuto orgánu umožnil posúdiť účinok zamýšľanej transakcie na poskytovanie prístupu na pevnom mieste a na poskytovanie telefónnych služieb podľa článku 4. Národný regulačný orgán môže uložiť, zmeniť a doplniť alebo zrušiť špecifické povinnosti v súlade s článkom 6 ods. 2 smernice 2002/20/ES (smernica o povolení).

▼ B*Článok 9***Prijateľnosť taríf****▼ M1**

1. Národné regulačné orgány monitorujú vývoj a úroveň maloobchodných taríf služieb uvedených v článkoch 4 až 7, ktoré spadajú pod povinnosti univerzálnej služby a buď ich poskytujú určené podniky, alebo v prípade, že v súvislosti s predmetnými službami nie sú určené žiadne podniky, sú dostupné na trhu, a to najmä vo vzťahu k vnútroštátnym spotrebiteľským cenám a príjmom.

2. Členské štáty môžu na základe vnútroštátnych podmienok vyžadovať, aby určené podniky poskytovali spotrebiteľom tarifnú voľbu alebo tarifné balíky, ktoré sa líšia od taríf poskytovaných za bežných komerčných podmienok, a najmä aby zabezpečili, že spotrebiteľom s nízkym príjmom alebo s osobitnými sociálnymi potrebami sa nebude brániť v prístupe k sieti uvedenej v článku 4 ods. 1 alebo v používaní služieb uvedených v článku 4 ods. 3 a v článkoch 5, 6 a 7, ktoré patria do povinnosti univerzálnej služby a ktoré poskytujú určené podniky.

▼ B

3. Členské štáty môžu, okrem ustanovení pre určené podniky, týkajúcich sa umožnenia osobitnej tarifnej voľby alebo dodržania cenových limitov, alebo geografických priemerov, alebo iných podobných systémov zabezpečiť, aby sa poskytla podpora spotrebiteľom s nízkym príjmom alebo špecifickými sociálnymi potrebami.

▼B

4. Členské štáty môžu od podnikov s povinnosťami podľa článku 4, 5, 6 a 7 vyžadovať, aby na základe vnútroštátnych podmienok alebo dodržiavania cenových limitov uplatňovali na celom území spoločné tarify, vrátane geografických priemerných hodnôt.

5. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby tam, kde majú určené podniky povinnosť poskytovať osobitné tarifné voľby, spoločné tarify, vrátane geografických priemerných hodnôt, a dodržiavania cenových limitov, boli podmienky plne transparentné a boli uverejnené a používané v súlade s princípom nediskriminácie. Národné regulačné orgány môžu vyžadovať, aby boli špecifické režimy modifikované alebo zrušené.

*Článok 10***Kontrola výdajov**

1. Členské štáty zabezpečia, aby určené podniky pri poskytovaní zariadení a služieb doplnkových k tým, ktoré sú uvedené v článkoch 4, 5, 6, 7 a 9 ods. 2, stanovili podmienky takým spôsobom, aby účastníci neboli povinní platiť za zariadenia alebo služby, ktoré nie sú nevyhnutné alebo za služby, ktoré nie sú požadované.

2. Členské štáty zabezpečia, aby určené podniky s povinnosťami podľa článkov 4, 5, 6, 7 a 9 ods. 2, poskytovali zariadenia a služby stanovené v prílohe I, časti A tak, aby účastníci mohli monitorovať a kontrolovať výdaje a aby sa vyhli neoprávnenému odpojeniu služby.

3. Členské štáty zabezpečia, aby sa príslušný úrad mohol odchýliť od požiadaviek odseku 2 na časti alebo na celom svojom území, ak k svojej spokojnosti zistí, že sú zariadenia všeobecne dostupné.

*Článok 11***Kvalita služieb určených podnikov**

1. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby všetky určené podniky s povinnosťami podľa článku 4, 5, 6, 7 a 9 ods. 2 uverejnili primerané a aktualizované informácie týkajúce sa ich výkonu pri poskytovaní univerzálnej služby založené na kvalite parametrov služby, definíciách a metódach merania stanovených v prílohe III. Uverejnené informácie sa môžu poskytnúť aj národnému regulačnému orgánu.

2. Národné regulačné orgány môžu okrem iného špecifikovať doplnkové normy kvality služby tam, kde boli vypracované príslušné parametre, aby sa posúdil výkon podnikov pri zabezpečovaní služieb koncovým užívateľom so zdravotným postihnutím a spotrebiteľom so zdravotným postihnutím. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby boli uverejnené aj informácie týkajúce sa výkonu podnikov vo vzťahu k týmto parametrom a aby boli sprístupnené národnému regulačnému orgánu.

3. Národné regulačné orgány môžu okrem toho špecifikovať obsah, formu a spôsob uverejnenia informácií, aby zabezpečili, že koncoví užívatelia a spotrebiteľia budú mať prístup k úplným, porovnateľným a užívateľsky priaznivým informáciám.

▼ M1

4. Národné regulačné orgány majú možnosť stanoviť výkonnostné ciele pre podniky s povinnosťou univerzálnej služby. Národné regulačné orgány pritom zohľadňujú stanoviská zainteresovaných strán, najmä podľa článku 33.

▼ B

5. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mali možnosť monitorovať plnenie týchto výkonnostných cieľov zo strany určených podnikov.

6. Ak podnik dlhšie neplní výkonnostné ciele, môžu sa prijať špecifické opatrenia v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2002/20/ES zo 7. marca 2002 o oprávnení pre elektronické komunikačné siete a služby (Smernica o oprávnení).⁽¹⁾ Národné regulačné orgány majú možnosť nariadiť vykonanie nezávislého auditu alebo podobnej revízie výkonnostných dát, pričom náklady uhrádzajú príslušné podniky, aby zabezpečili presnosť a porovnateľnosť dát sprístupnených podnikmi s povinnosťou poskytovania univerzálnej služby.

*Článok 12***Kalkulácia nákladov záväzkov univerzálnej služby**

1. Ak národné regulačné orgány usúdia, že poskytovanie univerzálnej služby podľa článkov 3 až 10 môže predstavovať nespravodlivé zaťaženie podnikov určených na poskytovanie univerzálnej služby, budú kalkulovať čisté náklady za jej poskytovanie.

Na tento účel národné regulačné orgány:

- a) vykalkulujú čisté náklady na plnenie záväzku univerzálnej služby, berúc do úvahy každú trhovú výhodu, ktorá vyplynie pre podnik určený na poskytovanie univerzálnej služby, v súlade s prílohou IV, časť A; alebo
- b) použijú čisté náklady za poskytovanie univerzálnej služby identifikovanej mechanizmom určovania v súlade s článkom 8 ods. 2

2. Čiastky a/alebo ďalšie informácie slúžiace ako základňa pre kalkuláciu čistých nákladov záväzkov univerzálnej služby podľa odseku 1 písm. a) kontroluje alebo overuje národný regulačný orgán alebo orgán nezávislý na príslušných stranách a schvaľuje národný regulačný orgán. Výsledky kalkulácie nákladov a závery auditu sú verejne dostupné.

*Článok 13***Financovanie záväzkov univerzálnej služby**

1. Ak na základe kalkulácie čistých nákladov uvedených v článku 12 národný regulačný orgán zistí, že podnik znáša neprimerané zaťaženie, členské štáty na žiadosť určeného podniku rozhodnú o:

- a) zavedení mechanizmu, ktorým sa podniku za transparentných podmienok uhradia stanovené čisté náklady z verejných fondov; a/alebo

⁽¹⁾ Pozri stranu 21 tohto úradného vestníka.

▼B

b) rozdelení čistých nákladov záväzkov univerzálnej služby medzi poskytovateľov elektronických komunikačných sietí a služieb.

2. Ak sú čisté náklady rozdelené podľa odseku 1 písm. b), členské štáty vytvoria rozdeľovací mechanizmus spravovaný národným regulačným orgánom alebo orgánom nezávislým na užívateľoch, ktorý je pod dohľadom národného regulačného orgánu. Financovať sa môžu len čisté náklady stanovené v súlade s článkom 12, ktoré sa týkajú povinností uvedených v článkoch 3 až 10.

3. Mechanizmus rozdeľovania rešpektuje princípy transparentnosti, čo najmenej deformácie trhu, nediskriminácie a proporcionality, v súlade so zásadami prílohy IV časť B. Členské štáty nemusia vyžadovať príspevky od podnikov, ktorých tuzemský obrat je menší než stanovený limit.

4. Všetky poplatky v súvislosti s rozdeľovaním čistých nákladov záväzku univerzálnej služby sú neviazané a určené samostatne pre každý podnik. Také poplatky sa neukladajú alebo nevyberajú od podnikov, ktoré neposkytujú služby na území členského štátu, ktorý mechanizmus rozdeľovania ustanovil.

*Článok 14***Transparentnosť**

1. Ak je ustanovený mechanizmus rozdelenia čistých nákladov záväzkov univerzálnej služby uvedený v článku 13, národné regulačné orgány zabezpečia, aby boli verejne dostupné princípy rozdelenia nákladov a podrobnosti o použitom mechanizme.

2. Rešpektujúc pravidlá spoločenstva a vnútroštátne pravidlá o obchodnom tajomstve, národné regulačné orgány zabezpečia, aby sa uverejnila výročná správa, ktorá bude obsahovať kalkulované náklady záväzkov univerzálnej služby, príspevky všetkých dotknutých podnikov a trhové výhody vyplývajúce pre podniky určené na poskytovanie univerzálnej služby, pokiaľ je fond zriadený a funkčný.

*Článok 15***Revízia rozsahu univerzálnej služby**

1. Komisia pravidelne prehodnocuje rozsah univerzálnej služby, najmä z hľadiska návrhov pre Európsky parlament a Radu týkajúcich sa zmeny alebo nového vymedzenia. Revízia sa vykoná prvýkrát do dvoch rokov od dátumu uplatňovania uvedeného v článku 38 ods. 1, druhom pododseku, a potom každé tri roky.

2. Táto revízia sa vykoná na základe sociálneho, hospodárskeho a technického rozvoja, berúc na zreteľ okrem iného mobilitu a rýchlosť prenosu dát v súvislosti s technológiami používanými väčšinou účastníkov. Revízny proces sa vykoná v súlade s prílohou V. Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu týkajúcu sa výsledku revízie.

▼ **B**

KAPITOLA III

▼ **M1****REGULAČNÉ KONTROLY PODNIKOV S VÝZNAMNÝM VPLYVOM
NA ŠPECIFICKÝCH MALOOBCHODNÝCH TRHOCH**▼ **B***Článok 17***Regulačné kontroly maloobchodných služieb**▼ **M1**

1. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány uložili primerané regulačné povinnosti podnikom s významným vplyvom na danom maloobchodnom trhu v súlade s článkom 14 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica) v prípade, ak:

- a) na základe analýzy trhu vykonanej v súlade s článkom 16 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica) národný regulačný orgán zistí, že na danom maloobchodnom trhu identifikovanom v súlade s článkom 15 uvedenej smernice neexistuje efektívna hospodárska súťaž, a
- b) národný regulačný orgán príde k záveru, že povinnosti uložené podľa článkov 9 až 13 smernice 2002/19/ES (prístupová smernica) by nevedli k dosiahnutiu cieľov stanovených v článku 8 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica).

▼ **B**

2. Povinnosti uložené podľa odseku 1 vychádzajú z povahy identifikovaného problému a sú primerané a oprávnené na základe cieľov stanovených v článku 8 smernice 2002/21/ES (Rámcová smernica). Uložené povinnosti môžu obsahovať požiadavky, aby určené podniky neúčtovali príliš vysoké ceny, nebránili vstupu na trh alebo neobmedzovali súťaž stanovením zničujúcich cien, neposkytovali neprimerané výhody špecifickým koncovým užívateľom, alebo aby neoprávnene neviazali služby. Národné regulačné orgány môžu uplatňovať na také podniky primerané opatrenia týkajúce sa limitov maloobchodných cien, opatrenia na kontrolu individuálnych taríf alebo opatrenia na orientáciu taríf smerom k nákladom alebo cenám na porovnateľných trhoch, aby chránili záujmy koncových užívateľov pri súčasnej podpore účinnej hospodárskej súťaže.

▼ **M1**▼ **B**

4. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby tam, kde podnik podlieha maloobchodnej tarifnej regulácii alebo inej príslušnej maloobchodnej kontrole, boli zavedené nevyhnutné a primerané systémy kalkulácie nákladov. Národné regulačné orgány môžu špecifikovať formát a metódu kalkulácie, aké sa majú používať. Zhodu so systémom kalkulácie overuje kvalifikovaný nezávislý orgán. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby sa každý rok uverejnilo vyhlásenie týkajúce sa zhody.

▼ **B**

► **C1** 5. Bez toho, aby bol dotknutý článok 9 ods. 2 a článok 10, národné regulačné orgány neuplatňujú maloobchodné regulačné mechanizmy ◀ podľa odseku 1 tohto článku na geografických alebo užívateľských trhoch, na ktorých bola zistená účinná hospodárska súťaž.

▼ **M1**▼ **B**

KAPITOLA IV

ZÁUJMY A PRÁVA KONCOVÝCH UŽÍVATEĽOV

▼ **M1**

Článok 20

Zmluvy

1. Členské štáty zabezpečia, aby spotrebiteľia a ďalší koncoví užívatelia, ktorí si objednájú služby poskytujúce pripojenie k verejnej komunikačnej sieti a/alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby a ktorí si tak želajú, mali právo uzatvoriť zmluvu s jedným podnikom alebo viacerými podnikmi poskytujúcimi takéto pripojenie a/alebo služby. V uvedenej zmluve sa v jasnej, úplnej a ľahko prístupnej forme uvedie aspoň:

a) totožnosť a adresa podniku;

b) poskytované služby zahŕňajúce najmä:

- informácie o tom, či sa poskytuje prístup k službám tiesňového volania, a informácie o mieste volajúceho a o všetkých obmedzeniach pri poskytovaní služieb tiesňového volania podľa článku 26,
- informácie o akýchkoľvek iných obmedzeniach týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám a/alebo ich používania, ak to povoľujú vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom Spoločenstva,
- minimálnu ponúkanú úroveň kvality služieb, konkrétne čas do prvého pripojenia, a v prípade potreby iné parametre kvality služieb, ktoré vymedzia národné regulačné orgány,
- informácie o akýchkoľvek postupoch uplatňovaných podnikom pri meraní a riadení prevádzky, zameraných na zamedzenie naplnenia alebo zahľtenia sieťového spojenia, a informácie o tom, ako môžu tieto postupy vplývať na kvalitu služieb,
- druhy ponúkaných údržbárskych služieb a podporných služieb zákaznikom, ako aj spôsob spojenia s týmito službami,
- všetky obmedzenia, ktoré poskytovateľ zavedie na používanie dodaných koncových zariadení;

c) ak existuje povinnosť podľa článku 25, možnosti účastníka, pokiaľ ide o to, či uviesť, alebo neuviesť jeho osobné údaje v zozname, a tieto údaje;

▼ M1

- d) podrobnosti o cenách a tarifách vrátane prostriedkov, ktorými možno získať aktualizované informácie o všetkých platných tarifách a údržbárskych poplatkoch, ponúkané spôsoby platby a všetky rozdiely v nákladoch súvisiace so spôsobom platby;
- e) obdobie trvania zmluvy a podmienky predĺženia a ukončenia služieb a zmluvy vrátane:
- akýchkoľvek minimálnych podmienok používania a trvania, ktoré sa musia splniť v záujme využívania výhod z akcií podpory predaja,
 - všetkých poplatkov súvisiacich s prenositeľnosťou čísel a iných identifikátorov,
 - všetkých poplatkov splatných pri skončení zmluvy vrátane náhrady akýchkoľvek nákladov súvisiacich s koncovými zariadeniami;
- f) všetky odškodnenia a systémy úhrad, ktoré sa uplatnia v prípade nesplnenia zmluvne dohodnutej úrovne kvality služieb;
- g) spôsob začatia postupu urovnávania sporov v súlade s článkom 34;
- h) druhy opatrení, ktoré by podnik mohol prijať v prípade narušenia bezpečnosti alebo integrity alebo ohrozenia a poruchovosti.

Členské štáty môžu vyžadovať aj to, aby sa v zmluve uviedli všetky informácie, ktoré by mohli na tento účel poskytnúť príslušné orgány verejnej moci o používaní elektronických komunikačných sietí a služieb s cieľom zapojiť sa do nezákonnej činnosti alebo šíriť škodlivý obsah, ako aj o prostriedkoch ochrany proti rizikám z hľadiska osobnej bezpečnosti, súkromia a osobných údajov, ktoré sa uvádzajú v článku 21 ods. 4 a týkajú sa poskytovanej služby.

2. Členské štáty zabezpečia účastníkom právo odstúpiť od zmluvy bez sankcií v prípade oznámenia úprav zmluvných podmienok, ktoré navrhol podnik poskytujúci elektronické komunikačné siete a/alebo služby. Účastníci dostanú vopred primerané oznámenie minimálne mesiac pred takými zmenami a v rovnakom čase sú informovaní o svojich právach týkajúcich sa odstúpenia od takej zmluvy bez pokuty v prípade, že neakceptujú nové podmienky. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli stanoviť formát uvedených oznámení.

*Článok 21***Transparentnosť a uverejňovanie informácií**

1. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli podnikom poskytujúcim verejné elektronické komunikačné siete a/alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby uložiť povinnosť uverejňovať transparentné, porovnateľné, primerané a aktuálne informácie o platných cenách a tarifách, o akýchkoľvek poplatkoch spojených s ukončením zmluvy a o štandardných podmienkach súvisiacich s prístupom k službám poskytovaným koncovým užívateľom a spotrebiteľom a s ich využívaním v súlade s prílohou II. Tieto informácie sa musia uverejniť v jasnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej podobe. Národné regulačné orgány môžu stanoviť ďalšie požiadavky týkajúce sa spôsobu, akým sa predmetné informácie majú uverejňovať.

▼ **M1**

2. Národné regulačné orgány podpora poskytovanie porovnateľných informácií, aby koncoví užívatelia a spotrebiteľia mohli nezávisle posúdiť náklady alternatívnych modelov využívania, a to napríklad prostredníctvom interaktívnych návodov alebo podobných techník. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány v prípade, keď takéto prostriedky nie sú dostupné na trhu bezplatne ani za primeranú cenu, mohli sami priamo sprístupniť takéto návody alebo techniky alebo ich obstaráť prostredníctvom tretích strán. Tretie strany majú právo využívať bez poplatku informácie zverejnené podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné siete a/alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby, a to na účely predaja alebo sprístupnenia takýchto interaktívnych návodov alebo podobných techník.

3. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli uložiť podnikom poskytujúcim verejnú elektronickú komunikačnú sieť a/alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby povinnosť okrem iného:

- a) poskytovať účastníkom informácie o platných tarifách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám na základe konkrétnych cenových podmienok; v súvislosti s jednotlivými kategóriami služieb národné regulačné orgány môžu vyžadovať, aby sa tieto informácie poskytli okamžite pred spojením volania;
- b) informovať účastníkov o každej zmene prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si predplatili;
- c) informovať účastníkov o akýchkoľvek zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám a/alebo ich používania, ak to umožňujú vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom Spoločenstva;
- d) poskytovať informácie o akýchkoľvek postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb;
- e) informovať účastníkov o ich práve určiť, či uvedú, alebo neuvedú svoje osobné údaje v telefónnom zozname, a o type takýchto údajov v súlade s článkom 12 smernice 2002/58/ES (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) a
- f) pravidelne informovať účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené.

Ak sa to považuje za potrebné, národné regulačné orgány môžu pred uložením akejkoľvek povinnosti podporiť samoregulačné alebo koregulačné opatrenia.

4. Členské štáty môžu vyžadovať, aby podniky uvedené v odseku 3 podľa potreby bezplatne poskytovali informácie vo verejnom záujme existujúcim a novým účastníkom, a to rovnakými prostriedkami, ktoré tieto podniky bežne používajú pri svojej komunikácii s účastníkmi. V takom prípade takéto informácie poskytujú príslušné orgány verejnej moci v štandardizovanom formáte, pričom sa okrem iného týkajú:

▼ **M1**

- a) najčastejšieho využitia elektronických komunikačných služieb na nezákonnú činnosť alebo na šírenie škodlivého obsahu, a to najmä ak sa môže dotýkať dodržiavania práv a slobôd iných osôb vrátane porušovania autorských a súvisiacich práv, a právnych následkov takéhoto konania a
- b) prostriedkov ochrany proti rizikám z hľadiska osobnej bezpečnosti, súkromia a osobných údajov pri používaní elektronických komunikačných služieb.

*Článok 22***Kvalita služby**

1. Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli po zohľadnení stanovísk dotknutých strán požadovať od podnikov poskytujúcich verejne dostupné elektronické komunikačné siete a/alebo služby uverejnenie porovnateľných, primeraných a aktuálnych informácií pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnakého prístupu koncovým užívateľom so zdravotným postihnutím. Tieto informácie sa na požiadanie dodajú národnému regulačnému orgánu pred ich uverejnením.

2. Národné regulačné orgány môžu okrem iného špecifikovať meraťelné parametre kvality služby a obsah, formu a spôsob uverejnenia informácií vrátane prípadných mechanizmov osvedčovania kvality, aby zabezpečili, že koncoví užívatelia vrátane koncových užívateľov so zdravotným postihnutím budú mať prístup ku komplexným, porovnateľným, spoľahlivým a užívateľsky zrozumiteľným informáciám. V prípade potreby sa môžu použiť parametre, definície a metódy merania uvedené v prílohe III.

3. Aby nedochádzalo k zhoršovaniu služieb a obmedzovaniu alebo spomaľovaniu prevádzky v sieťach, členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli podniku alebo podnikom poskytujúcim verejné komunikačné siete stanoviť požiadavky na minimálnu kvalitu služby.

Národné regulačné orgány poskytnú Komisii v dostatočnom čase pred stanovením akýchkoľvek takýchto požiadaviek zhrnutie dôvodov pre zásah, predpokladané požiadavky a navrhovaný spôsob zásahu. Tie informácie sa poskytnú aj Orgánu európskych regulátorov pre elektronické komunikácie (Body of European Regulators for Electronic Communications – BEREC). Komisia môže po preskúmaní týchto informácií vyjadriť pripomienky alebo odporúčania, najmä s cieľom zabezpečiť, aby plánované odporúčania nemali nepriaznivý vplyv na fungovanie vnútorného trhu. Pri rozhodovaní o požiadavkách vnútroštátne regulačné orgány zohľadnia pripomienky alebo odporúčania Komisie v najvyššej možnej miere.

*Článok 23***Dostupnosť služieb**

Členské štáty prijímú všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie čo najväčšej dostupnosti verejne dostupných telefónnych služieb poskytovaných prostredníctvom verejných komunikačných sietí v prípade katastrofického výpadku siete alebo v prípade zásahu vyššej moci. Členské štáty zabezpečia, aby podniky poskytujúce verejne dostupné telefónne služby prijali všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie nepretržitého prístupu k tiesňovým službám.

▼ M1

Článok 23a

Zabezpečenie rovnakého prístupu a výberu pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím

1. Členské štáty umožnia príslušným vnútroštátnym orgánom, aby v prípade potreby stanovili požiadavky, ktoré majú splniť podniky poskytujúce verejne dostupné služby elektronickej komunikácie, na to, aby pre užívateľov so zdravotným postihnutím zabezpečili:

- a) možnosť prístupu k službám elektronickej komunikácie rovnocenným so službami, ktoré využíva väčšina koncových užívateľov, a
- b) možnosť využitia výberu podnikov a služieb, ktoré sú dostupné väčšine koncových užívateľov.

2. Na to, aby členské štáty mohli prijímať a vykonávať konkrétne opatrenia pre užívateľov so zdravotným postihnutím, presadzujú dostupnosť koncových zariadení zabezpečujúcich potrebné služby a funkcie.

▼ B

Článok 24

Interoperabilita digitálneho televízneho vybavenia spotrebiteľa

V súlade s ustanoveniami prílohy VI členské štáty zabezpečia interoperabilitu digitálneho televízneho vybavenia spotrebiteľa.

Článok 25

► M1 Informačné služby o účastníckych číslach ◀▼ M1

1. Členské štáty zabezpečia, aby účastníci verejne dostupných telefónnych služieb mali právo na zapísanie do verejne dostupného telefónneho zoznamu podľa článku 5 ods. 1 písm. a) a na sprístupnenie ich údajov poskytovateľom telefónnych informačných služieb a/alebo zoznamov v súlade s odsekom 2.

▼ B

2. Členské štáty zabezpečia, aby na účely zabezpečenia verejne prístupných informačných služieb a telefónnych zoznamov všetky podniky, ktoré pridelujú telefónne čísla účastníkom, splnili všetky odôvodnené požiadavky na sprístupnenie príslušných informácií v dohodnutom formáte za podmienok, ktoré sú spravodlivé, objektívne, nákladovo orientované a nediskriminačné.

▼ M1

3. Členské štáty zabezpečia, aby všetci koncoví užívatelia, ktorým sa poskytuje verejne dostupná telefónna služba, mohli mať prístup k telefónnej informačnej službe. Národné regulačné orgány majú možnosť uložiť povinnosti a podmienky pre podniky, ktoré riadia prístup ku koncovým užívateľom na účely poskytovania telefónnych informačných služieb v súlade s ustanoveniami článku 5 smernice 2002/19/ES (prístupová smernica). Takéto povinnosti a podmienky musia byť objektívne, spravodlivé, nediskriminačné a transparentné.

▼ **M1**

4. Členské štáty neponechávajú v platnosti žiadne regulačné obmedzenia, ktoré bránia koncovým užívateľom v jednom členskom štáte, aby mali priamy prístup k telefónnym informačným službám v inom členskom štáte prostredníctvom hlasového volania alebo SMS, a prijímú opatrenia na zabezpečenie takéhoto prístupu v súlade s článkom 28.

5. Odseky 1 až 4 sa uplatňujú s výhradou požiadaviek právnych predpisov Spoločenstva o ochrane osobných údajov a súkromia, a najmä článku 12 smernice 2002/58/ES (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách).

*Článok 26***Tiesňové služby a jednotné európske číslo tiesňového volania**

1. Členské štáty zabezpečia, aby všetci koncoví užívatelia služieb uvedených v odseku 2 vrátane užívateľov verejných mincových alebo kartových telefónov mohli bezplatne volať tiesňové služby s použitím jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112 a akéhokoľvek národného čísla tiesňového volania špecifikovaného členskými štátmi.

2. Členské štáty po porade s národnými regulačnými orgánmi, zložkami služieb záchranného systému a poskytovateľmi zabezpečia, aby podniky poskytujúce koncovým užívateľom elektronické komunikačné služby na vytváranie vnútroštátnych volaní prostredníctvom čísla alebo čísel z národného telefónneho číslovacieho plánu poskytovali prístup k tiesňovým službám.

3. Členské štáty zabezpečia, aby sa na volania na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 primerane odpovedalo a aby sa s ním zaobchádzalo spôsobom, ktorý najlepšie vyhovuje národnej organizácii tiesňových systémov. Na takéto volania sa musí odpovedať a musia sa vybaviť aspoň tak rýchlo a účinne ako v prípade volaní na národné číslo tiesňového volania alebo čísla, ak sa používajú naďalej.

4. Členské štáty zabezpečia užívateľom so zdravotným postihnutím rovnaký prístup k tiesňovým službám, aký majú ostatní koncoví užívatelia. Opatrenia prijaté na zabezpečenie prístupu zdravotne postihnutých koncových užívateľov k tiesňovým službám počas cestovania v iných členských štátoch vychádzajú v čo najvyššej možnej miere z európskych noriem alebo špecifikácií zverejnených v súlade s ustanoveniami článku 17 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica), pričom členským štátom nebránia v prijímaní ďalších požiadaviek s cieľom sledovať ciele stanovené v tomto článku.

5. Členské štáty zabezpečia, aby dotknuté podniky dali bezplatne k dispozícii orgánu spracúvajúcemu tiesňové volania informácie o tom, kde sa volajúci nachádza, hneď ako uvedený orgán dané volanie prijme. Týka sa to všetkých volaní na jednotné európske číslo tiesňového volania 112. Členské štáty môžu rozšíriť túto povinnosť na volania na národné čísla tiesňového volania. Príslušné regulačné orgány stanovujú kritériá presnosti a spoľahlivosti poskytovaných informácií o polohe volajúceho.

▼ **M1**

6. Členské štáty zabezpečia, aby občania boli náležite informovaní o existencii a používaní jednotného európskeho čísla tiesňového volania 112, a to najmä prostredníctvom iniciatív osobitne určených pre osoby cestujúce medzi členskými štátmi.

7. S cieľom zabezpečiť účinný prístup k službám čísla 112 v členských štátoch Komisia môže po konzultácii s BEREC prijať technické vykonávacie opatrenia. Tieto technické vykonávacie opatrenia sa prijímú bez toho, aby bola dotknutá a ovplyvnená organizácia tiesňových služieb, ktorá zostáva vo výlučnej právomoci členských štátov.

Tieto opatrenia zamerané na zmenu a doplnenie nepodstatných prvkov tejto smernice jej doplnením sa prijímú v súlade s regulačným postupom s kontrolou uvedeným v článku 37 ods. 2.

*Článok 27***Európske telefónne prístupové kódy**

1. Členské štáty zabezpečia, aby bol kód „00“ štandardným medzinárodným prístupovým kódom. Môžu sa zriadiť alebo naďalej používať osobitné režimy pre cezhraničné spojenie medzi susednými miestami členských štátov. Koncoví užívatelia v príslušných miestach sú plne informovaní o takých režimoch.

2. Právnická osoba vytvorená v rámci Spoločenstva a určená Komisiou má výhradnú zodpovednosť za správu, ako aj za pridelovanie čísel a propagáciu Európskeho telefónneho číslovacieho priestoru (ETNS). Komisia prijíma potrebné vykonávacie opatrenia.

3. Členské štáty zabezpečia, aby všetky podniky poskytujúce verejne dostupné telefónne služby umožňujúce medzinárodné volania vybavili všetky volania do ETNS a z neho za sadzby podobné sadzbám, ktoré účtujú za volania do iných členských štátov a z nich.

*Článok 27a***Harmonizované čísla harmonizovaných služieb sociálneho významu vrátane horúcej linky pre nezvestné deti**

1. Členské štáty podporia osobitné čísla v číselnom rozsahu začínajúcim sa číslom 116, určenom v rozhodnutí Komisie 2007/116/ES z 15. februára 2007 o rezervovaní národného číselného rozsahu začínajúceho sa „116“ pre harmonizované čísla pre harmonizované služby sociálneho významu⁽¹⁾. Taktiež v rámci svojho územia podporujú poskytovanie služieb, na ktoré sú uvedené čísla rezervované.

2. Členské štáty zabezpečia, aby koncoví užívatelia so zdravotným postihnutím mali v čo najväčšej možnej miere prístup k službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom 116. Opatrenia prijaté na uľahčenie prístupu zdravotne postihnutých koncových užívateľov k takýmto službám počas cestovania v iných členských

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 49, 17.2.2007, s. 30.

▼ M1

štátoch vychádzajú zo zabezpečenia zhody s príslušnými normami alebo špecifikáciami zverejnenými v súlade s ustanoveniami článku 17 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica).

3. Členské štáty zabezpečia, aby občania boli náležite informovaní o existencii a používaní služieb poskytovaných v rámci číselného rozsahu začínajúceho sa číslom 116, a to najmä prostredníctvom iniciatív osobitne určených osobám cestujúcim medzi členskými štátmi.

4. Členské štáty spolu s opatreniami so všeobecným uplatnením na všetky čísla v číselnom rozsahu začínajúcom sa číslom 116, ktoré sa prijímú podľa odsekov 1, 2 a 3, vyvíjajú maximálne úsilie, aby občania mali prístup k službe horúcej linky na oznamovanie prípadov nezvestných detí. Táto horúca linka je dostupná na čísle 116000.

5. S cieľom zabezpečiť účinné zavedenie liniek číselného rozsahu začínajúceho sa číslom 116 v členských štátoch, najmä čísla 116000 pre horúcu linku pre nezvestné deti, vrátane prístupu zdravotne postihnutých koncových užívateľov počas ciest do iných členských štátov, Komisia môže po konzultácii s BEREC prijať technické vykonávacie opatrenia. Tieto technické vykonávacie opatrenia sa však prijímú bez toho, aby bola dotknutá a ovplyvnená organizácia týchto služieb, ktorá zostáva vo výlučnej právomoci členských štátov.

Tieto opatrenia zamerané na zmenu a doplnenie nepodstatných prvkov tejto smernice jej doplnením sa prijímú v súlade s regulačným postupom s kontrolou uvedeným v článku 37 ods. 2.

*Článok 28***Prístup k číslam a službám**

1. Pokiaľ je to technicky a ekonomicky možné a s výnimkou prípadov, keď volaný účastník z komerčných dôvodov obmedzil prístup volajúcich, ktorí sídlia v špecifických geografických oblastiach, členské štáty zabezpečia, aby príslušné vnútroštátne orgány podnikli všetky potrebné kroky, ktorými zaistia, aby koncoví užívatelia mohli mať:

- a) prístup k službám s použitím negeografických čísel v rámci Spoločenstva a aby mohli tieto služby využívať, a
- b) prístup k všetkým číslam poskytovaným v Spoločenstve bez ohľadu na technológiu a zariadenia, ktoré operátor používa, vrátane čísel v národných telefónnych číslovacích plánoch členských štátov, čísel ETNS a univerzálnych medzinárodných čísel služieb volania na účet volaného (UIFN).

2. Členské štáty zabezpečia, aby príslušné orgány mohli od podnikov poskytujúcich verejné komunikačné siete a/alebo verejne dostupné služby elektronickej komunikácie vyžadovať v jednotlivých prípadoch zablokovanie prístupu k číslam alebo službám, ak je to opodstatnené z dôvodu podvodu alebo zneužitia, a taktiež vyžadovať, aby v takýchto prípadoch poskytovatelia elektronických komunikačných služieb zadržali výnosy z prepojení alebo iných služieb.

▼B*Článok 29***Zabezpečenie doplnkových zariadení****▼M1**

1. Bez toho, aby bol dotknutý článok 10 ods. 2, členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli od všetkých podnikov poskytujúcich verejne dostupné telefónne služby a/alebo prístup k verejným komunikačným sieťam požadovať, aby sprístupnili všetky dodatočné zariadenia uvedené v prílohe I časti B alebo ich časť, pokiaľ je to technicky a ekonomicky uskutočniteľné, ako aj všetky dodatočné zariadenia uvedené v prílohe I časti A alebo ich časť.

▼B

2. Členský štát môže rozhodnúť, že nebude uplatňovať odsek 1 na celom svojom území alebo na jeho časti, ak po zohľadnení stanovísk dotknutých strán usúdi, že existuje dostatočný prístup k týmto zariadeniam.

▼M1*Článok 30***Ufahčenie zmeny poskytovateľa**

1. Členské štáty zabezpečia, aby si všetci účastníci s volacími číslami z národného telefónneho číslovacieho plánu, ktorí o to požiadajú, mohli v súlade s ustanoveniami prílohy I časti C ponechať svoje volacie čísla nezávisle od podniku, ktorý službu poskytuje.

2. Národné regulačné orgány zabezpečia, aby tvorba cien medzi operátormi a/alebo poskytovateľmi služieb bola v súvislosti so zabezpečením prenositeľnosti čísel nákladovo orientovaná a aby prípadné priame poplatky účastníkov nepôsobili na účastníkov odrádzajúco pri zmene poskytovateľa služby.

3. Národné regulačné orgány neukladajú maloobchodné tarify za prenositeľnosť čísla spôsobom, ktorý by mohol skresliť hospodársku súťaž, a to stanovením špecifických alebo spoločných maloobchodných taríf.

4. Prenos čísel a ich následná aktivácia sa vykonávajú v čo najkratšom čase. V každom prípade musí byť účastníkom, ktorí uzatvorili zmluvu o prenose čísla do nového podniku, číslo aktivované do jedného pracovného dňa.

Bez toho, aby bol dotknutý prvý pododsek, príslušné vnútroštátne orgány môžu stanoviť celkový postup prenosu čísel, v ktorom sa zohľadnia vnútroštátne ustanovenia o zmluvných záväzkoch, technická uskutočniteľnosť a potreba neprerušiť službu poskytovanú účastníkov. Strata služby pri prenose čísla nesmie v žiadnom prípade trvať dlhšie ako jeden pracovný deň. Príslušné vnútroštátne orgány taktiež zohľadnia v prípade potreby opatrenia na zabezpečenie ochrany účastníkov počas procesu prepájania a zaisťujú, že účastníci nebudú prepojení na iného poskytovateľa proti ich vôli.

Členské štáty zabezpečia, aby sa stanovili primerané sankcie pre podniky vrátane povinnosti kompenzovať účastníkov v prípade oneskorenia pri prenose čísla alebo jeho zneužitia poskytovateľmi alebo v ich mene.

▼ M1

5. Členské štáty zabezpečia, aby sa v zmluvách uzavretých medzi spotrebiteľmi a podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné služby neustanovovala povinnosť úvodnej viazanosti, ktorá presahuje 24 mesiacov. Takisto zabezpečia, aby podniky poskytli užívateľom možnosť uzavrieť zmluvu na maximálny čas 12 mesiacov.

6. Bez toho, aby bola dotknutá akákoľvek minimálna doba platnosti zmluvy, členské štáty zabezpečia, aby podmienky a postupy pri ukončení zmluvy neodrádzali od zmeny poskytovateľov služieb.

▼ B*Článok 31***Povinnosti „prenosu“****▼ M1**

1. Členské štáty môžu v rámci svojej jurisdikcie uložiť podnikom, ktoré poskytujú elektronické komunikačné siete používané na šírenie rádiových alebo televíznych vysielacích kanálov pre verejnosť, primerané povinnosti „prenosu“ týkajúce sa vysielania určených rádiových a televíznych vysielacích kanálov a doplnkových služieb (najmä dostupnosti služieb), umožňujúce primeraný prístup koncovým užívateľom so zdravotným postihnutím, a to v prípade, ak značný počet koncových užívateľov takýchto sietí ich používa ako hlavný prostriedok príjmu rádiových a televíznych vysielacích kanálov. Takéto povinnosti sa uložia len vtedy, keď je to potrebné na splnenie cieľov všeobecného záujmu, ktoré jasne vymedzí každý členský štát, pričom uvedené povinnosti musia byť primerané a transparentné.

Povinnosti uvedené v prvom pododseku členské štáty preskúmajú najneskôr do jedného roka od 25. mája 2011 s výnimkou prípadov, keď členské štáty vykonali takéto preskúmanie v priebehu predchádzajúcich dvoch rokov.

Členské štáty pravidelne preskúmajú povinnosti „prenosu“.

▼ B

2. Ani odsek 1 tohto článku, ani článok 3 ods. 2 smernice 2002/19/ES (Prístupová smernica) sa nedotýkajú možnosti členských štátov stanoviť prípadnú primeranú úhradu vzťahujúcu sa k opatreniam prijatým v súlade s týmto článkom, pričom zaručia, že za podobných okolností sa nebude uplatňovať žiadna diskriminácia pri zaobchádzaní s podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné siete. Ak sa taká úhrada poskytne, členské štáty zabezpečia, aby sa uplatňovala proporcionálnym a transparentným spôsobom.

KAPITOLA V

VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA*Článok 32***Doplňkové povinné služby**

Členské štáty môžu rozhodnúť o sprístupnení doplnkových služieb k službám, poskytovaným v rámci záväzkov univerzálnej služby a vymedzeným v kapitole II, ktoré budú verejne dostupné na ich území no bez toho, aby mohol byť predpísaný akýkoľvek kompenzačný mechanizmus zahŕňajúci špecifické podniky.

▼B*Článok 33***Porady s dotknutými stranami****▼M1**

1. Členské štáty zabezpečia v najvyššej možnej miere, aby národné regulačné orgány zohľadnili stanoviská koncových užívateľov a spotrebiteľov (najmä spotrebiteľov so zdravotným postihnutím), výrobcov a podnikov poskytujúcich elektronické komunikačné siete a/alebo služby k problémom týkajúcim sa práv všetkých koncových užívateľov a spotrebiteľov, ktoré súvisia s verejne dostupnými elektronickými komunikačnými službami, najmä ak majú významný vplyv na trh.

Členské štáty najmä zabezpečia, aby národné regulačné orgány zriadili konzultačný mechanizmus, ktorým sa zaistí, že sa v ich rozhodnutiach o otázkach týkajúcich sa všetkých práv koncových užívateľov a spotrebiteľov vo vzťahu k verejne dostupným službám elektronickej komunikácie náležite zohľadnia záujmy spotrebiteľov v oblasti elektronických komunikácií.

▼B

2. V prípade potreby môžu dotknuté strany pod vedením národných regulačných orgánov vyvinúť mechanizmus zahŕňajúci spotrebiteľov, užívateľské skupiny a poskytovateľov služieb na zvýšenie celkovej kvality poskytovania služieb, okrem iného, prostredníctvom vývoja monitorovacích kódov správania a prevádzkových noriem.

▼M1

3. Bez toho, aby boli dotknuté vnútroštátne predpisy v súlade s právom Spoločenstva, ktorými sa presadzujú ciele politiky v oblasti kultúry a médií, akými je kultúrna a jazyková rozmanitosť a pluralita médií, národné regulačné orgány a iné príslušné orgány môžu presadzovať spoluprácu medzi podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné siete a/alebo služby a sektormi zainteresovanými na podpore zákonného obsahu v elektronických komunikačných sieťach a službách. Takáto spolupráca môže zahŕňať aj koordináciu informácií vo verejnom záujme, ktoré sa majú poskytnúť podľa článku 21 ods. 4 a článku 20 ods. 1 druhého pododseku.

▼B*Článok 34***Mimosúdne riešenie sporov****▼M1**

1. Členské štáty zabezpečia, aby na riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a podnikmi poskytujúcimi elektronické komunikačné siete a/alebo služby, ktoré vyplývajú z tejto smernice a ktoré sa týkajú zmluvných podmienok a/alebo plnenia zmlúv týkajúcich poskytovania takýchto sietí alebo služieb, boli k dispozícii nediskriminačné, transparentné, jednoduché a nenákladné mimosúdne postupy. Členské štáty prijímajú opatrenia, aby zabezpečili, že takými postupmi sa môžu spravodlivo a bez zdržania urovnávať spory a prípadne sa môže zaviesť systém úhrad alebo odškodnenia. Tieto postupy umožnia nestranné riešenie sporov a spotrebiteľovi neodopierajú právnu ochranu ustanovenú vo vnútroštátnom práve. Členské štáty môžu rozšíriť tieto povinnosti tak, aby sa vzťahovali aj na spory, v ktorých sú zapojení aj iní koncoví užívatelia.

▼B

2. Členské štáty zabezpečia, aby ich právne predpisy nebránili zriadeniu reklamačných úradov a poskytovaniu služieb on-line na primeranej úrovni na uľahčenie prístupu spotrebiteľov a koncových užívateľov k riešeniu sporov.

3. Ak sú do takých sporov zapojené strany z rôznych členských štátov, členské štáty koordinujú svoje úsilie z hľadiska dosiahnutia urovnania sporu.

4. Tento článok sa nedotýka vnútroštátnych súdnych konaní.

▼M1*Článok 35***Prispôsobenie príloh**

Opatrenia zamerané na zmenu nepodstatných prvkov tejto smernice a potrebné na prispôsobenie príloh I, II, III a VI technickému rozvoju alebo zmenám dopytu na trhu prijme Komisia v súlade s regulačným postupom s kontrolou uvedeným v článku 37 ods. 2.

▼B*Článok 36***Notifikačné, monitorovacie a revízne postupy**

1. Národné regulačné orgány oznámia Komisii najneskôr do dňa uplatňovania uvedeného v článku 38 ods. 1, v druhom pododseku, a ihneď v prípade akejkoľvek jeho zmeny, mená podnikov určených ako podniky so záväzkami univerzálnej služby podľa článku 8 ods. 1

Komisia sprístupní informácie v ľahko prístupnej forme a postúpi ich komunikačnému výboru uvedenému v článku 37.

▼M1

2. Národné regulačné orgány oznámia Komisii povinnosti univerzálnej služby uložené podnikom určeným ako podniky s povinnosťami univerzálnej služby. Každá zmena ovplyvňujúca tieto povinnosti uložené podnikom alebo podniky, na ktoré majú vplyv ustanovenia tejto smernice, sa oznámi Komisii bez zbytočného odkladu.

▼B

3. Komisia pravidelne preskúma fungovanie tejto smernice a podá správu Európskemu parlamentu a Rade prvýkrát najneskôr do troch rokov po dni uplatňovania uvedenom v článku 38 ods. 1, v druhom pododseku. Členské štáty a národné regulačné orgány poskytnú Komisii na tento účel potrebné informácie.

▼M1*Článok 37***Postup výboru**

1. Komisii pomáha Komunikačný výbor zriadený podľa článku 22 smernice 2002/21/ES (rámcová smernica).

▼ M1

2. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 5a ods. 1 až 4 a článok 7 rozhodnutia 1999/468/ES so zreteľom na jeho článok 8.

▼ B*Článok 38***Transpozícia**

1. Členské štáty prijímú a uverejnia zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou najneskôr do 24. júla 2003. Bezodkladne o tom informujú Komisiu.

Tieto opatrenia sa budú uplatňovať od 25. júla 2003.

2. Členské štáty uvedú priamo v prijatých ustanoveniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upravujú členské štáty.

3. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných ustanovení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímú v oblasti pôsobnosti tejto smernice a akékoľvek následné zmeny týchto ustanovení.

*Článok 39***Nadobudnutie účinnosti**

Táto smernica nadobúda účinnosť dňom jej uverejnenia v *Úradnom vestníku Európskych spoločenstiev*.

*Článok 40***Adresáti**

Táto smernica je adresovaná členským štátom.

▼ **M1***PRÍLOHA I***OPIS ZARIADENÍ A SLUŽIEB UVEDENÝCH V ČLÁNKU 10 (KONTROLA VÝDAVKOV), ČLÁNKU 29 (DOPLNKOVÉ ZARIADENIA) A ČLÁNKU 30 (UJASŤENIE ZMENY POSKYTOVATEĽA)****Časť A: Zariadenia a služby uvedené v článku 10****a) Podrobný rozpis faktúr**

Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány, rešpektujúc požiadavky príslušných právnych predpisov o ochrane osobných údajov a súkromia, mohli stanoviť základnú úroveň rozpisovaných účtov, ktoré vystavia podniky bezplatne účastníkom, aby títo mohli:

- i) overiť a kontrolovať poplatky vzniknuté pri využívaní verejnej komunikačnej siete na pevnom mieste a/alebo príslušných verejne dostupných telefónnych služieb a
- ii) primerane monitorovať svoje výdavky, a tým zodpovedajúco kontrolovať svoje účty.

Účastníkom sa prípadne môžu za primerané tarify alebo bezplatne ponúknuť ďalšie podrobnosti.

Volania, ktoré sú pre volajúceho účastníka bezplatné, vrátane tiesňových volaní, sa v rozpisovanom účte volajúceho účastníka neuvádzajú.

b) Selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní alebo služby prémium SMS alebo MMS, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, iných druhov podobných aplikácií bez poplatku

Zariadenie, ktorým môže účastník na základe žiadosti adresovanej určenému podniku poskytujúcemu telefónne služby bezplatne blokovat' odchádzajúce volania alebo službu prémium SMS alebo MMS, alebo iné druhy podobných aplikácií vymedzeného typu alebo vymedzených typov čísel.

c) Predplatné systémy

Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli od určených podnikov požadovať, aby spotrebiteľom umožnili predplatiť si prístup k verejnej komunikačnej sieti a využívanie verejne dostupných telefónnych služieb.

d) Postupné platby pripojovacích poplatkov

Členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli od určených podnikov požadovať, aby spotrebiteľom umožnili platiť za pripojenie k verejnej komunikačnej sieti na základe postupných platieb rozvrhnutých na určité obdobie.

e) Neplatenie faktúr

Členské štáty povolia špecifické opatrenia týkajúce sa neplatenia účtov podnikov, pričom tieto opatrenia musia byť primerané, nediskriminačné a musia sa uverejniť. Tieto opatrenia zabezpečia, aby po náležitom včasnom upozornení mohlo nasledovať prerušenie alebo odpojenie účastníka. S výnimkou prípadov podvodu, trvalého oneskoreného platenia alebo neplatenia tieto opatrenia zabezpečia, pokiaľ je to technicky možné, aby sa každé prerušenie služby obmedzilo na príslušnú službu. Odpojenie za neplatenie účtov by sa malo vykonať len po náležitom upozornení účastníka. Členské štáty môžu na určité obdobie povoliť poskytovanie obmedzenej služby predtým, než sa služba úplne odpojí, a počas tohto obdobia sa povoľujú len volania, z ktorých nevyplývajú žiadne poplatky pre účastníka (napr. volanie na číslo 112).

▼ M1f) *Tarifné poradenstvo*

Služba umožňujúca účastníkom žiadať od podniku poskytnutie informácií o možných lacnejších tarifách, ak existujú.

g) *Kontrola nákladov*

Nástroj, prostredníctvom ktorého podnik ponúka iné spôsoby (ak ich vnútroštátne regulačné orgány označia za vhodné) kontroly nákladov na verejne dostupné telefónne služby vrátane bezplatného upozornenia spotrebiteľov v prípade neobvyklých alebo neprimeraných modelov spotreby.

Časť B: Zariadenia uvedené v článku 29a) *Tónová voľba alebo DTMF (dual-tone multi-frequency operation – dvojtónová viacfrekvenčná prevádzka)*

Verejná komunikačná sieť a/alebo verejne dostupné telefónne služby podporujú používanie tónov DTMF vymedzených v ETSI ETR 207 pre medzikoncovú signalizáciu v celej sieti v členskom štáte, ako aj medzi členskými štátmi.

b) *Identifikácia čísla volajúceho*

Číslo volajúceho sa ukáže volanej strane predtým, než sa volanie uskutoční.

Táto možnosť by sa mala poskytovať v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a súkromia, najmä so smernicou 2002/58/ES (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách).

Operátori by mali poskytovať údaje a signály v technicky možnom rozsahu, aby sa uľahčilo zistenie totožnosti volajúceho a tónová voľba cez hranice členského štátu.

Časť C: Vykonávanie ustanovení o prenositeľnosti čísla podľa článku 30

Požiadavka, aby si všetci účastníci s volacími číslami z národného telefónneho číslovacieho plánu, ktorí o to požiadajú, mohli ponechať svoje volacie číslo/čísla nezávisle od podniku poskytujúceho službu, sa uplatňuje:

a) v prípade geografických čísel na špecifickom mieste a

b) v prípade negeografických čísel na ktoromkoľvek mieste.

Táto časť sa nevzťahuje na prenositeľnosť čísel medzi sieťami poskytujúcimi služby na pevnom mieste a mobilnými sieťami.

▼ **M1***PRÍLOHA II***INFORMÁCIE, KTORÉ SA MAJÚ UVEREJNIŤ V SÚLADE
S ČLÁNKOM 21****(TRANSPARENTNOSŤ A UVEREJŇOVANIE INFORMÁCIÍ)**

Národný regulačný orgán musí zabezpečiť uverejňovanie informácií uvedených v tejto prílohe v súlade s článkom 21. Národný regulačný orgán môže rozhodnúť o tom, ktoré informácie majú uverejniť podniky poskytujúce verejné komunikačné siete a/alebo verejne dostupné telefónne služby a ktoré informácie má uverejniť samotný národný regulačný orgán, tak aby sa zabezpečilo, že spotrebiteľia si môžu vybrať na základe úplných informácií.

1. Meno(-á) a adresa(-y) podniku(-ov)

Mená a adresy sídiel podnikov poskytujúcich verejné komunikačné siete a/alebo verejne dostupné telefónne služby.
2. Opis ponúkaných služieb
 - 2.1. Rozsah ponúkaných služieb
 - 2.2. Štandardné tarify s informáciou o poskytovaných službách a obsahu každej tarifnej zložky (napr. poplatky za prístup, všetky typy užívateľských poplatkov, poplatky za údržbu) vrátane podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách a osobitných a cielených systémoch taríf, ako aj všetky ďalšie poplatky i náklady v súvislosti s koncovými zariadeniami.
 - 2.3. Režimy odškodnenia/úhrady vrátane špecifických podrobností o akýchkoľvek ponúkaných režimoch odškodnenia/úhrady.
 - 2.4. Druhy ponúkaných údržbárskych služieb.
 - 2.5. Štandardné zmluvné podmienky vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy, ukončenia zmluvy a postupov a priamych poplatkov súvisiacich s prenositeľnosťou čísel, a prípadne aj iných identifikátorov.
3. Mechanizmy urovnávania sporov vrátane tých, ktoré poskytuje podnik.
4. Informácie o právach v súvislosti s univerzálnou službou, prípadne vrátane prostriedkov a služieb uvedených v prílohe I.

▼ **M1***PRÍLOHA III***PARAMETRE KVALITY SLUŽBY****Parametre kvality služby, definície a metódy merania uvedené v článkoch 11 a 22**

Pre podniky poskytujúce prístup k verejnej komunikačnej sieti

PARAMETER (poznámka 1)	DEFINÍCIA	METÓDA MERANIA
Lehota prvého pripojenia	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Poruchovosť na jedno účastnícke vedenie	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Čas potrebný na odstránenie poruchy	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pre podniky poskytujúce verejne dostupnú telefónnu službu

Čas vytvorenia volania (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Čas prihlásenia informačnej služby o telefónnych číslach	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Pomer prevádzkyschopných mincových a kartových verejných telefónnych automatov	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Podania na vyúčtovania	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Podiel neúspešných volaní (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Číslo verzie ETSI EG 202 057-1 je 1.3.1 (júl 2008).

Poznámka 1

Parametre by mali umožňovať analýzu výkonnosti na regionálnej úrovni [t. j. nie nižšej ako úroveň 2 nomenklatúry územných jednotiek na štatistické účely (Nomenclature of Territorial Units for Statistics – NUTS) stanovenej Eurostatom].

Poznámka 2

Členské štáty sa môžu rozhodnúť, že nebudú vyžadovať uchovávanie aktuálnych informácií o výkone pre tieto dva parametre, ak je k dispozícii dôkaz o tom, že výkon v týchto dvoch oblastiach je uspokojivý.



PRÍLOHA IV

**KALKULÁCIA PRÍPADNÝCH ČISTÝCH NÁKLADOV ZÁVÄZKOV
UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY A ZAVEDENIE MECHANIZMU ÚHRADY
ALEBO ROZDELENIA V SÚLADE S ČLÁNKAMI 12 A 13**

Časť A: Kalkulácia čistých nákladov

Závazky univerzálnej služby sa vzťahujú k tým povinnostiam, ktoré uložil podnikom členský štát a týkajú sa zabezpečenia siete a služby v špecifikovanej geografickej oblasti, vrátane, ak sa to vyžaduje, priemerných cien v uvedenej geografickej oblasti za poskytnutie uvedenej služby alebo poskytnutie špecifickej tarifnej voľby pre spotrebiteľov s nízkymi príjmami alebo s osobitnými sociálnymi potrebami.

Národné regulačné orgány uvážia všetky prostriedky na zabezpečenie primeraných stimulov pre podniky (určené alebo nie), aby tieto záväzky univerzálnej služby plnili nákladovo efektívne. Pri kalkulácii nákladov sa čisté náklady univerzálnej služby vypočítajú ako rozdiel medzi čistými nákladmi určeného podniku s povinnosťou poskytovania univerzálnej služby a podniku bez tejto povinnosti. Toto sa uplatňuje bez ohľadu na to, či je sieť v jednotlivom členskom štáte plne rozvinutá, alebo je ešte v etape vývoja a expanzie. Náležitá pozornosť sa venuje správne posúdeniu nákladov, ktorým by sa určený podnik mohol vyhnúť, keby nemal žiadne povinnosti týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby. Kalkulácia čistých nákladov by mala zhodnotiť prínosy vrátane nehmotného prospechu pre operátora univerzálnej služby.

Kalkulácia je založená na nákladoch vzťahujúcich sa k:

- i) prvkom identifikovanej služby, ktorá sa môže poskytovať so stratou alebo za nákladových podmienok, ktoré spadajú mimo rámca bežných hospodárskych noriem.

Táto kategória môže zahŕňať prvky služby, ako je prístup k ► **C1** tiesňovým ◀ telefónnym službám, zabezpečenie určitých verejných mincových a kartových telefónov, poskytovanie určitých služieb alebo vybavenia pre ľudí so zdravotným postihnutím, atď.

- ii) špecifickým koncovým užívateľom alebo skupinám koncových užívateľov, ktoré, berúc do úvahy náklady na zabezpečenie špecifikovanej siete a služby, vytvorené príjmy a akékoľvek geografické spriemerovanie cien uložených členským štátom, môžu byť obsluhované len so stratou alebo za nákladových podmienok, ktoré spadajú mimo rámca bežných hospodárskych noriem.

Táto kategória zahŕňa tých koncových užívateľov alebo skupiny koncových užívateľov, ktorých by neobsluhoval obchodný podnik, ktorý nemá povinnosť poskytovať univerzálnu službu.

Kalkulácia čistých nákladov špecifických aspektov záväzkov univerzálnej služby sa vykonáva oddelene, a tak, aby sa vyšlo dvojitému zaúčtovaniu ktorýchkoľvek priamych alebo nepriamych výnosov a nákladov. Celkové čisté náklady záväzkov univerzálnej služby pre každý podnik sa vypočítajú ako suma čistých nákladov vyplývajúcich zo špecifických komponentov záväzkov univerzálnej služby, berúc do úvahy akýkoľvek nehmotný prínos. Národný regulačný orgán je zodpovedný za overenie čistých nákladov.

Časť B: Úhrada prípadných čistých nákladov záväzkov univerzálnej služby

Úhrada alebo financovanie prípadných čistých nákladov záväzkov univerzálnej služby si vyžaduje, aby boli určené podniky s povinnosťou poskytovania univerzálnej služby kompenzované za služby, ktoré neposkytujú za komerčných podmienok. Pretože taká úhrada zahŕňa finančné transfery, členské štáty zabezpečia, aby sa vykonávala objektívnym, transparentným, nediskriminačným a primeraným spôsobom. To znamená, že transfery vedú k čo najmenšiemu skresleniu hospodárskej súťaže a dopytu užívateľov.

▼B

V súlade s článkom 13 ods. 3 by mal mechanizmus rozdeľovania vychádzajúci z fondu používať transparentné a neutrálne prostriedky vyberania príspevkov, aby sa zabránilo riziku dvojitého príspevkov spadajúcich do výstupov ako aj do vstupov podnikov.

Nezávislý orgán spravujúci fond je zodpovedný za vyberanie príspevkov od podnikov, ktoré sa považujú za podniky podliehajúce povinnosti prispievať na čisté náklady záväzkov univerzálnej služby v členskom štáte, a dozerá na transfer splatných príspevkov a/alebo správnych poplatkov podnikom, ktoré sú oprávnené prijímať platby z fondu.

*PRÍLOHA V***PROCES REVÍZIE ROZSAHU UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY V SÚLADE S ČLÁNKOM 15**

Pri uvažovaní o tom, či sa má vykonať revízia rozsahu záväzkov univerzálnej služby, Komisia zohľadní tieto prvky:

- sociálny vývoj a vývoj trhu z hľadiska služby využíwanej spotrebiteľmi,
- sociálny vývoj a vývoj trhu z hľadiska dostupnosti a výberu služieb pre spotrebiteľov,
- technologický rozvoj z hľadiska spôsobu, akým sú služby spotrebiteľom poskytované.

Pri uvažovaní o tom, či sa má rozsah záväzkov univerzálnej služby zmeniť alebo predefinovať, Komisia zohľadní tieto prvky:

- sú špecifické služby dostupné a používané väčšinou spotrebiteľov a nespôsobí nedostatočnú dostupnosť alebo nevyužívanie menšinou spotrebiteľov ich sociálne vylúčenie a
- prinesie dostupnosť a používanie špecifických služieb všeobecný čistý prospech všetkým spotrebiteľom, takže verejný zásah je oprávnený za okolností, za ktorých nie sú špecifické služby poskytované verejnosti v bežných komerčných podmienkach?

▼ M1

PRÍLOHA VI

INTEROPERABILITA DIGITÁLNEHO TELEVÍZNEHO VYBAVENIA
SPOTREBITEĽA UVEDENÁ V ČLÁNKU 241. *Spoločný kódovací algoritmus a nekódovaný voľný príjem*

Celé vybavenie spotrebiteľa určené na príjem digitálneho televízneho signálu, predávané, prenajímané alebo inak dostupné v spoločenstve, ktoré môže dekódovať digitálne televízne signály, musí:

- umožniť dekódovanie takých signálov podľa spoločného európskeho kódovacieho algoritmu spravovaného uznanou európskou normalizačnou organizáciou, v súčasnosti ETSI;
- zobrazit' signály, ktoré boli ako nezakódované prenesené za predpokladu, že, v prípade prenájmu takého vybavenia, nájomník dodržiava príslušnú zmluvu o prenájme.

2. *Interoperabilita analógových a digitálnych televíznych prístrojov*

Každý analógový televízny prístroj s integrálnou obrazovkou s viditeľnou uhlopriečkou väčšou než 42 cm, ktorý je uvedený na trh s cieľom predaja alebo prenájmu v spoločenstve, ►C1 je vybavený aspoň jednou zásuvkou s otvoreným rozhraním ◄, normalizovanou uznanou európskou normalizačnou organizáciou, napr. normou CENELEC EN 50 049-1:1997, umožňujúcou jednoduché pripojenie periférnych prístrojov najmä doplnkových dekódérov a digitálnych prijímačov.

Každý digitálny televízny prístroj s integrálnou obrazovkou s viditeľnou uhlopriečkou väčšou než 30 cm, ktorý je uvedený na trh s cieľom predaja alebo prenájmu v spoločenstve, ►C1 je vybavený aspoň jednou zásuvkou s otvoreným rozhraním ◄ (buď normalizovanou alebo zodpovedajúcou norme prijatej uznanou európskou normalizačnou organizáciou, alebo zodpovedajúcou rozšírenej priemyselnej špecifikácii), napr. spoločným DVB rozhraním, umožňujúcim jednoduché pripojenie periférnych prístrojov a schopným prepustiť všetky prvky digitálneho televízneho signálu ►C1 vrátane informácií týkajúcich sa interaktívnych služieb a služieb s podmieneným prístupom. ◄