Tento dokument je třeba brát jako dokumentační nástroj a instituce nenesou jakoukoli odpovědnost za jeho obsah

►**B** **SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2002/22/ES**

ze dne 7. března 2002

o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě)

(Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 51)

Ve znění:

		Úřední věstník		
		Č.	Strana	Datum
►**M1**	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/136/ES ze dne 25. listopadu 2009	L 337	11	18.12.2009

▼B

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2002/22/ES

ze dne 7. března 2002

o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na článek 95 této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise ([1]),

s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru ([2]),

s ohledem na stanovisko Výboru regionů ([3]),

v souladu s postupem stanoveným v článku 251 Smlouvy ([4]),

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Liberalizace odvětví telekomunikací a rostoucí hospodářská soutěž a rozšiřování možností výběru komunikačních služeb probíhají ruku v ruce se souběžnými opatřeními k vytvoření harmonizovaného předpisového rámce, který zajišťuje poskytování univerzální služby. Koncepce univerzální služby by se měla postupně vyvíjet tak, aby se v ní promítal technologický pokrok, vývoj trhu a změny v uživatelské poptávce. Předpisový rámec vytvořený v roce 1998 pro účely plné liberalizace telekomunikačního trhu ve Společenství vymezil minimální rozsah povinností univerzální služby a zavedl pravidla pro výpočet jejích nákladů a financování.

(2) Podle článku 153 Smlouvy má Společenství přispívat k ochraně spotřebitelů.

(3) Společenství a jeho členské státy přijaly závazky vyplývající z předpisového rámce pro telekomunikační sítě a služby v souvislosti s dohodou o základních telekomunikacích Světové obchodní organizace (WTO). Každý členský stát WTO má právo vymezit druh povinnosti univerzální služby, kterou chce zachovat. Takové povinnosti nebudou samy o sobě považovány za protisoutěžní za předpokladu, že budou spravovány průhledným, nediskriminačním a z hlediska hospodářské soutěže neutrálním způsobem a že nebudou zatěžovat více, než je nezbytné pro druh univerzální služby vymezené členským státem.

(4) Zajišťování univerzální služby (tj. poskytování vymezeného minimálního souboru služeb všem koncovým uživatelům za dostupnou cenu) může zahrnovat poskytování některých služeb pro některé koncové uživatele za ceny, které se liší od cen, které vyplývají z běžných podmínek na trhu. Náhrady podnikům určeným k poskytování takových služeb za takových okolností však nemusí vést k narušení hospodářské soutěže za předpokladu, že budou určeným podnikům uhrazovány vzniklé zvláštní čisté náklady, a za předpokladu, že zátěž čistých nákladů bude uhrazena konkurenčně neutrálním způsobem.

(5) Na konkurenčním trhu by se měly některé povinnosti vztahovat na všechny podniky poskytující veřejně přístupné telefonní

([1]) Úř. věst. C 365 E, 19.12.2000, s. 238 a Úř. věst. C 332 E, 27.11.2001, s. 292.
([2]) Úř. věst. C 139, 11.5.2001, s. 15.
([3]) Úř. věst. C 144, 16.5.2001, s. 60.
([4]) Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 13. června 2001 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku), společný postoj Rady ze dne 17. září 2001 (Úř. věst. C 337, 30.11.2001, s. 55) a rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 12. prosince 2001 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku). Rozhodnutí Rady ze dne 14. února 2002.

▼B

služby v pevných místech a jiné by se měly vztahovat pouze na ty podniky, které mají významnou tržní sílu nebo které byly určeny jako poskytovatelé univerzální služby.

(6) Koncový bod sítě představuje pro účely regulace hranici mezi předpisovým rámcem pro sítě a služby elektronických komunikací a mezi předpisy pro telekomunikační koncová zařízení. Za vymezení polohy koncového bodu sítě je odpovědný vnitrostátní regulační orgán, popřípadě na základě návrhu daných podniků.

(7) Členské státy by měly i nadále zajišťovat, aby služby uvedené v kapitole II byly poskytovány v kvalitě stanovené pro všechny koncové uživatele na jejich území bez ohledu na jejich zeměpisné umístění a s přihlédnutím ke zvláštním vnitrostátním podmínkám za dostupnou cenu. Členské státy mohou v souvislosti s povinnostmi univerzální služby a s přihlédnutím ke zvláštním vnitrostátním podmínkám přijímat zvláštní opatření pro spotřebitele ve venkovských nebo zeměpisně izolovaných oblastech, aby jim zajistily přístup ke službám, které jsou uvedeny v kapitole II, a cenovou dostupnost těchto služeb, jakož i zajistily přístup za stejných podmínek, zejména pro starší osoby, zdravotně postižené osoby a osoby se zvláštními sociálními potřebami. Taková opatření mohou zahrnovat i opatření zaměřená přímo na spotřebitele se zvláštními sociálními potřebami, která zajišťují podporu pro vymezené spotřebitele, např. prostřednictvím zvláštních opatření přijatých po posouzení individuálních žádostí, jako je například splácení dluhů.

(8) Základním požadavkem univerzální služby je poskytovat uživatelům na jejich žádost připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě za dostupnou cenu. Požadavek se omezuje na jednu úzkopásmovou síťovou přípojku, jejíž poskytování může být omezeno členskými státy na místo hlavního místa/hlavního bydliště koncového uživatele, přičemž se nevztahuje na digitální sítě integrovaných služeb (ISDN), poskytující dvě nebo více spojení, která se mohou využívat současně. Neměla by existovat žádná omezení týkající se technických prostředků, které umožňují použití drátových nebo bezdrátových technologií, jimiž se spojení zajišťuje, ani žádná další omezení týkající se části povinností nebo všech povinností univerzální služby ukládaných operátorovi. Přípojky k veřejné telefonní síti v pevném místě by měly umožňovat hlasovou a datovou komunikaci při rychlostech uspokojivých pro přístup k on-line službám, jako jsou služby poskytované prostřednictvím veřejného Internetu. Rychlost přístupu uživatele k Internetu, kterou bude mít daný uživatel, závisí na řadě faktorů, mimo jiné na poskytovateli (poskytovatelích) internetového připojení i na dané aplikaci, pro kterou se přípojka využívá. Rychlost přenosu dat, které lze dosáhnout na úzkopásmové přípojce k veřejné telefonní síti, závisí na možnostech koncového zařízení účastníka, jakož i na přípojce. Z tohoto důvodu není vhodné nařizovat konkrétní rychlosti přenosu dat nebo bitů na úrovni Společenství. Modemy pro hovorové pásmo dostupné v současné době umožňují obvykle rychlost přenosu dat 56 kbit/s a využívají automatického přizpůsobování rychlosti přenosu dat, aby se přizpůsobily proměnlivé kvalitě linky s tím, že dosahovaná rychlost přenosu dat může být nižší než 56 kbit/s. Musí být vytvořen určitý prostor pro to, aby členské státy na jedné straně mohly popřípadě přijmout opatření k zajištění toho, že přípojky mohou podporovat uvedené rychlosti přenosu dat, ale aby na druhé straně popřípadě mohly povolit i rychlost přenosu dat pod horní hranicí rychlosti 56 kbit/s, například s využitím vlastností bezdrátových technologií (včetně buňkových bezdrátových sítí) k poskytování univerzální služby pro větší část obyvatelstva. To může být zvlášť důležité v některých přistupujících zemích, v nichž je hustota připojení domácností tradičními telefonními přípojkami relativně nízká. Ve zvláštních případech, kdy je připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě zjevně nedostačující

▼B

k uspokojivému připojení k Internetu, by měly mít členské státy možnost požadovat zvýšení úrovně připojení na takovou úroveň, jaká je dostupná pro většinu účastníků, tak aby byly podporovány rychlosti přenosu dat postačující k přístupu na Internet. Pokud taková zvláštní opatření způsobí zatížení dotyčných spotřebitelů čistými náklady, může být čistý dopad zahrnut do výpočtu čistých nákladů spojených s povinnostmi univerzální služby.

(9) Ustanovení této směrnice nebrání, aby členské státy určily různé podniky pro zajišťování prvků sítě a poskytování dílčích služeb univerzální služby. Od určených podniků, které zajišťují prvky sítě, lze požadovat, aby zajistily takovou výstavbu a provoz a údržbu, která je nezbytná a přiměřená pro splnění všech přiměřených žádostí o přípojku v pevném místě k veřejné telefonní síti a o přístup k veřejně přístupným telefonním službám v pevném místě.

(10) Dostupnou cenou se rozumí cena stanovená členskými státy na vnitrostátní úrovni s přihlédnutím ke zvláštním vnitrostátním podmínkám; tato cena může zahrnovat stanovení jednotných sazeb bez ohledu na místo nebo stanovení zvláštních sazeb pro uspokojování potřeb uživatelů s nízkým příjmem. Cenová dostupnost pro jednotlivé spotřebitele souvisí s jejich schopností sledovat a ovlivňovat své výdaje.

(11) Účastnické seznamy a informační služba o účastnických číslech představují základní prostředek pro přístup k veřejně přístupné telefonní službě a jsou součástí povinnosti univerzální služby. Uživatelé a spotřebitelé si přejí úplné účastnické seznamy a informační službu o účastnických číslech, která obsahuje všechny zveřejňované telefonní účastníky a jejich čísla (včetně pevných a mobilních čísel) a chtějí, aby tyto informace byly předkládány nepreferenčním způsobem. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/66/ES ze dne 15. prosince 1997 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví telekomunikací ([1]) zajišťuje právo účastníků na soukromí s ohledem na uvádění jejich osobních údajů ve veřejném účastnickém seznamu.

(12) Pro občana je důležité, aby byl zabezpečen dostatečný počet veřejných telefonních automatů, a pro uživatele, aby mohli volat na čísla tísňového volání, zejména na jednotné evropské číslo tísňového volání („112“), bezplatně z libovolného telefonního přístroje, včetně veřejných telefonních automatů, bez použití jakýchkoliplatebních prostředků. Nedostatečná informovanost o existenci čísla „112“ snižuje dodatečnou bezpečnost občanů, která je zajištěna existencí tohoto čísla na evropské úrovni, zvláště při jejich cestách do jiných členských států.

(13) Členské státy by měly přijmout vhodná opatření, aby uživatelům zdravotně postiženým a uživatelům se zvláštními sociálními potřebami zaručily přístup ke všem veřejně přístupným telefonním službám v pevném místě a jejich cenovou dostupnost. Zvláštní opatření pro zdravotně postižené uživatele mohou popřípadě zahrnovat zajištění dostupnosti veřejných telefonních přístrojů, veřejných textových telefonních přístrojů nebo odpovídající opatření pro osoby neslyšící nebo osoby s vadou řeči, poskytování služeb jako je informační služba o účastnických číslech nebo odpovídající bezplatná opatření pro nevidomé nebo částečně zrakově postižené osoby a poskytování podrobných rozpisů účtů v alternativním formátu na žádost pro nevidomé nebo částečně zrakově postižené osoby. Mohou být rovněž přijímána i zvláštní opatření umožňující uživatelům zdravotně postiženým a uživatelům se zvláštními sociálními potřebami přístup k tísňovým službám „112“ a dát jim podobnou možnost výběru mezi různými operátory nebo poskytovateli služeb jako mají

([1]) Úř. věst. L 24, 31.1.1998, s. 1.

▼B

ostatní spotřebitelé. Pro řadu parametrů byly vypracovány normy kvality služby, aby bylo možno posoudit kvalitu služeb poskytovaných účastníkům a posoudit, jak si vedou určené podniky plnící povinnosti univerzální služby při plnění těchto norem. Normy kvality služby s ohledem na zdravotně postižené uživatele zatím neexistují. Měly by být vypracovány výkonnostní normy a odpovídající parametry pro zdravotně postižené uživatele, jak je stanoveno v článku 11 této směrnice. Vnitrostátní regulační orgány by navíc měly být oprávněny požadovat zveřejňování údajů o výkonnosti vztahujících se ke kvalitě služby, jakmile budou takové normy a parametry vypracovány. Poskytovatel univerzální služby by neměl přijímat opatření bránící uživatelům v plném využívání výhod služeb nabízených jinými operátory sítí nebo poskytovateli služeb spolu s jeho vlastními službami nabízenými jako součást univerzální služby.

(14) Důležitost přístupu k veřejné telefonní síti a jejího využívání v pevném místě je taková, že by měly být přístupné každému, kdo o ně odůvodněně požádá. V souladu se zásadou subsidiarity je záležitostí členských států rozhodnout podle objektivních kritérií, kterým podnikům budou uloženy povinnosti univerzální služby pro účely této směrnice, přičemž se popřípadě bere v úvahu způsobilost a ochota podniků převzít všechny povinnosti univerzální služby nebo jejich část. Je důležité, aby byly povinnosti univerzální služby plněny co nejúčinnějším způsobem tak, aby uživatelé obecně platili ceny, které odpovídají účelně vynaloženým nákladům. Obdobně je důležité, aby operátoři univerzální služby zachovávali integritu sítě, jakož i kontinuitu a kvalitu služby. Rozvoj intenzivnější hospodářské soutěže a větší možnosti výběru nabízí více možností k tomu, aby všechny povinnosti univerzální služby nebo jejich část poskytovaly jiné podniky než podniky s významnou tržní silou. Proto by mohly být povinnosti univerzální služby v některých případech přiděleny operátorům, kteří prokazují nákladově nejefektivnější způsoby poskytování přístupu a služeb, včetně využití konkurenčních nebo srovnávacích výběrových řízení. Odpovídající povinnosti by mohly být zařazeny jako podmínky do oprávnění poskytovat veřejně přístupné služby.

(15) Členské státy by měly sledovat situaci spotřebitelů z hlediska jimi využívaných veřejně přístupných telefonních služeb a zejména z hlediska cenové dostupnosti. Cenová dostupnost telefonní služby souvisí s informacemi, které obdrží uživatelé ohledně výdajů na hovorné, jakož i relativní náklady na hovorné v porovnání s jinými službami, a rovněž souvisí s jejich schopností kontrolovat výdaje. Cenovou dostupností se tedy rozumí poskytnutí práv spotřebitelům prostřednictvím povinností uložených podnikům určeným k plnění povinností univerzální služby. Tyto povinnosti zahrnují určitou úroveň podrobného rozpisu účtů, možnost spotřebitele selektivně blokovat určitá volání (jako jsou volání s vysokou cenou za služby se zvýšenou sazbou), možnost spotřebitelů kontrolovat výdaje formou předplatného a možnost spotřebitelů započíst počáteční poplatky za připojení. Taková opatření si mohou vyžádat přezkoumání a změnu s ohledem na vývoj trhu. Současné podmínky nezaručují požadavek, aby operátoři mající povinnosti univerzální služby upozornili účastníky na to, že předem stanovený limit výdajů byl překročen, nebo že dochází k neobvyklému charakteru volání. Budoucí přezkoumání příslušných právních předpisů by mělo posoudit, zda je třeba účastníky na tyto situace upozorňovat.

(16) S výjimkou případů soustavného opožděného placení nebo neplacení účtů by měli být spotřebitelé chráněni před okamžitým odpojením od sítě z důvodů nezaplacení účtu, a zejména v případě sporů o výši účtů za služby se zvýšenou sazbou by měli mít až do vyřešení sporu nadále přístup k základním telefonním službám. Členské státy mohou rozhodnout, že takový přístup

▼B

může být nadále poskytován pouze tehdy, pokud účastník nadále platí poplatky za pronájem účastnického vedení.

(17) Kvalita a cena jsou klíčovými faktory na konkurenčním trhu a vnitrostátní regulační orgány by měly být schopny sledovat dosahovanou kvalitu služby u podniků, kterým byly uloženy povinnosti univerzální služby. Ve vztahu ke kvalitě služby dosahované takovými podniky měly by být vnitrostátní regulační orgány schopny přijímat vhodná opatření tam, kde je považují za nezbytná. Vnitrostátní regulační orgány by měly být rovněž schopny sledovat dosahovanou kvalitu služeb ostatních podniků, které zajišťují veřejné telefonní sítě a/nebo poskytují veřejně přístupné telefonní služby uživatelům v pevných místech.

(18) Členské státy by měly v případě potřeby zavést mechanismy pro financování čistých nákladů na povinnosti univerzální služby v těch případech, kdy je prokázáno, že tyto povinnosti lze plnit pouze se ztrátou nebo za čisté náklady, které spadají mimo běžné obchodní standardy. Je důležité zajistit, aby se výpočet čistých nákladů na povinnosti univerzální služby prováděl řádně a aby jakékoli financování bylo prováděno s minimálními rušivými dopady na trh a podniky, a bylo slučitelné s články 87 a 88 Smlouvy.

(19) Každý výpočet čistých nákladů na univerzální službu by měl náležitě zohlednit náklady a výnosy, jakož i nehmotné výhody plynoucí z poskytování univerzální služby, ale neměl by bránit obecnému cíli zajistit, aby struktury cenových relací odrážely náklady. Jakékoli čisté náklady na povinnosti univerzální služby by se měly vypočítávat na základě průhledných postupů.

(20) Zohledněním nehmotných výhod se rozumí, že peněžní odhady nepřímých výhod, které má podnik v důsledku svého postavení poskytovatele univerzální služby, by měl být odečten od přímých čistých nákladů na povinnosti univerzální služby s cílem určit zátěž celkových nákladů.

(21) Jestliže nějaká povinnost univerzální služby představuje nespravedlivou zátěž pro podnik, je vhodné umožnit členským státům zavedení mechanismů pro účinnou úhradu čistých nákladů. Úhrada prostřednictvím veřejných finančních prostředků představuje jednu z metod úhrady čistých nákladů na povinnosti univerzální služby. Je rovněž vhodné, aby zjištěné čisté náklady byly hrazeny všemi uživateli průhledným způsobem formou dávek podnikům. Členské státy by měly být schopny financovat čisté náklady na různé prvky univerzální služby prostřednictvím různých mechanismů, a/nebo financovat čisté náklady na některé nebo všechny prvky z obou mechanismů nebo kombinací obou. V případě úhrady nákladů formou dávek podnikům by měly členské státy zajistit, aby metoda rozdělování mezi podniky vycházela z objektivních a nediskriminačních kritérií a aby byla v souladu se zásadou proporcionality. Tato zásada nebrání členským státům v udělení výjimky novým účastníkům trhu, kteří zatím nedosáhli významné tržní účasti. Mechanismus financování by měl zajistit, aby účastníci trhu přispívali pouze na financování povinností univerzální služby, a nikoli na jiné činnosti, které nejsou přímo spojeny s plněním povinností univerzální služby. Mechanismy hrazení by měly ve všech případech respektovat zásady práva Společenství, a zejména v případě mechanismů rozdělování zásady nediskriminace a proporcionality. Mechanismus financování by měl zajistit, aby uživatelé v jednom členském státu nepřispívali na náklady na univerzální službu v jiném členském státu, například při voláních z jednoho členského státu do druhého.

(22) Rozhodnou-li se členské státy financovat čisté náklady na povinnosti univerzální služby z veřejných prostředků, je třeba pod tímto způsobem rozumět financování z prostředků veřejných stát-

▼B

ních rozpočtů včetně jiných veřejných finančních zdrojů, např. ze státní loterie.

(23) Čisté náklady na povinnosti univerzální služby mohou být rozděleny mezi všechny nebo jen některé skupiny podniků. Členské státy by měly zajistit, aby mechanismy rozdělování respektovaly zásady průhlednosti, co nejmenšího narušení trhu, nediskriminace a proporcionality. Co nejmenším narušením trhu se rozumí, že by se měly příspěvky uhrazovat způsobem, který co nejvíce minimalizuje dopad finanční zátěže na koncové uživatele, například co nejširším rozložením příspěvků.

(24) Vnitrostátní regulační orgány by se měly ujistit, že ty podniky, které využívají výhod financování univerzální služby, poskytují dostatečně podrobné údaje o zvláštních faktorech vyžadujících takové financování, aby byla jejich žádost odůvodněna. Systémy členských států pro výpočet nákladů a financování povinností univerzální služby by měly být oznámeny Komisi, aby ověřila slučitelnost se Smlouvou. Existuje motivace pro určené operátory, aby zvyšovali stanovené čisté náklady na povinnosti univerzální služby. Proto by měly členské státy zajistit účinnou průhlednost a kontrolu nad částkami účtovanými k financování povinností univerzální služby.

(25) Trhy komunikací se nadále vyvíjejí, pokud jde o používané služby a technické prostředky používané při jejich poskytování uživatelům. Povinnosti univerzální služby, které jsou vymezeny na úrovni Společenství, by měly být pravidelně přezkoumávány s cílem navrhnout změnu nebo nové vymezení jejich obsahu. Takové přezkoumání by mělo zohlednit vyvíjející se sociální, obchodní a technologické podmínky a skutečnost, že jakákoli změna obsahu povinností by měla podléhat dvojímu testu u služeb, které byly zpřístupněny propodstatnou většinu obyvatelstva s následným rizikem sociálního vyloučení těch, kteří si je nemohou dovolit. Při každé změně obsahu povinností univerzální služby by mělo být zajištěno, že určité technologické varianty nebudou uměle upřednostňovány před jinými, aby se neukládala neúměrná finanční zátěž podnikům v tomto odvětví (čímž by byl ohrožen vývoj trhu a inovace) a eventuální finanční zátěž nedopadla nespravedlivě na spotřebitele s nižším příjmem. Jakékoli změny obsahu povinností automaticky znamenají, že jakékoli čisté náklady lze financovat metodami, které jsou povoleny v této směrnici. Členským státům není dovoleno ukládat účastníkům trhu finanční příspěvky související s opatřeními, která nejsou součástí povinností univerzální služby. Jednotlivé členské státy mohou nadále libovolně ukládat zvláštní opatření (mimo rámec obsahu povinností univerzální služby) a financovat je v souladu s právem Společenství, ale nikoli formou příspěvků od účastníků trhu.

(26) Účinnější hospodářská soutěž v celé oblasti trhů přístupu a služeb poskytne uživatelům větší možnost výběru. Míra účinné hospodářské soutěže a možnosti výběru se liší v rámci Společenství a liší se uvnitř členských států mezi zeměpisnými oblastmi a mezi trhy přístupu a služeb. Někteří uživatelé mohou být zcela závislí na poskytování přístupu a služeb podniky s významnou tržní silou. Obecně je z důvodů účinnosti a podpory účinné hospodářské soutěže důležité, aby služby poskytované podniky s významnou tržní silou odrážely náklady. Z důvodů účinnosti a ze sociálních důvodů by měly sazby pro koncové uživatele zohledňovat podmínky poptávky, jakož i nákladové podmínky za předpokladu, že to nezpůsobí narušení hospodářské soutěže. Existuje riziko, že podnik s významnou tržní silou může postupovat různými způsoby, aby bránil vstupu na trh nebo narušoval hospodářskou soutěž, například účtováním neúměrně vysokých cen, cenovým podbízením, povinným vázáním služeb pro koncové uživatele nebo neoprávněným upřednostňováním určitých zákazníků. Proto by měly mít vnitrostátní regulační orgány

▼B

pravomoci v krajním případě a po řádném zvážení zavést regulaci ve vztahu ke koncovým uživatelům u podniků s významnou tržní silou. Regulace horním cenovým rozsahem, zeměpisné zprůměrování nebo podobné nástroje, jakož i neregulační opatření, jako jsou veřejně dostupná srovnání sazeb pro koncové uživatele, se mohou uplatnit v zájmu dosažení dvojího cíle podpory účinné hospodářské soutěže a souběžného prosazování potřeb veřejného zájmu, jako je zachovávání cenové dostupnosti veřejně přístupných telefonních služeb pro některé spotřebitele. Aby vnitrostátní regulační orgány mohly plnit své regulační povinnosti v této oblasti, včetně zavádění jakékoli regulace sazeb, je nezbytné, aby měly přístup k příslušným informacím nákladového účetnictví. Regulační zásahy do služeb pro koncové uživatele by se však měly zavádět pouze v případě, kdy se vnitrostátní regulační orgány domnívají, že by příslušnými opatřeními na úrovni velkoobchodu nebo opatřeními, která se týkají volby nebo předvolby operátora, nebylo dosaženo cíle, kterým je zajištění účinné hospodářské soutěže a ochrana veřejného zájmu.

(27) Pokud vnitrostátní regulační orgán uloží povinnost zavést systém nákladového účetnictví pro podporu regulace cen, může sám provést roční audit, aby zajistil dodržování systému nákladového účetnictví, za předpokladu, že k tomu má nezbytné kvalifikované pracovníky, nebo si může vyžádat audit, který provede jiný kvalifikovaný subjekt nezávislý na dotyčném operátorovi.

(28) Je považováno za nezbytné zajistit kontinuitu v uplatňování stávajících ustanovení týkajících se minimální nabídky služeb pronajatých okruhů v právních předpisech Společenství v oblasti telekomunikací, zejména ve směrnici Rady 92/44/EHS ze dne 5. června 1992 o uplatňování otevřeného přístupu k síti pro pronajaté okruhy ([1]), do doby, než vnitrostátní regulační orgány na základě postupů pro analýzu trhu stanovených směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES ze dne 7. března 2002 o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice) ([2]) rozhodnou, že taková ustanovení již nejsou potřebná, protože se na jejich území vytvořil dostatečně konkurenční trh. Úroveň hospodářské soutěže se zřejmě bude lišit na různých trzích pronajatých okruhů v rámci minimální nabídky a v různých částech daného území. Při provádění analýzy trhu by měly vnitrostátní regulační orgány samostatně posoudit každý trh pronajatých okruhů v rámci minimální nabídky, přičemž by zohlednily její zeměpisnou dimenzi. Služby pronajatých okruhů představují povinné služby, které se mají poskytovat bez nároku na jakýkoli mechanismus náhrad. Poskytování pronajatých okruhů nad rámec minimální nabídky pronajatých okruhů by mělo být upraveno obecnými regulačními ustanoveními pro trh koncových uživatelů namísto zvláštních požadavků, které se týkají poskytování minimální nabídky.

(29) Vnitrostátní regulační orgány také mohou na základě analýzy relevantního trhu požadovat od mobilních operátorů s významnou tržní silou, aby umožnili svým účastníkům přístup ke službám kteréhokoli propojeného poskytovatele veřejně přístupných telefonních služeb u jednotlivých volání nebo prostřednictvím předvolby.

(30) Smlouvy jsou pro uživatele a spotřebitele důležitým nástrojem k zajištění minimální úrovně průhlednosti informací a právní jistoty. Většina poskytovatelů služeb v konkurenčním prostředí bude uzavírat smlouvy se svými zákazníky z důvodů obchodní potřebnosti. Kromě ustanovení této směrnice se použijí požadavky stávajících právních předpisů Společenství na ochranu spotřebitele vztahující se na smlouvy, zejména směrnice Rady

([1]) Úř. věst. L 165, 19.6.1992, s. 27. Směrnice naposledy pozměněná rozhodnutím Komise č. 98/80/ES (Úř. věst. L 14, 20.1.1998, s. 27).

([2]) Viz strana 33 tohoto Úředního věstníku.

▼B

93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách ([1]) a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku ([2]) pro transakce se spotřebitelem, které se týkají elektronických sítí a služeb. Zejména by spotřebitelům měla být zajištěna minimální úroveň právní jistoty, pokud se týká jejich smluvních vztahů s jejich přímým poskytovatelem telefonní služby, aby smluvní podmínky, podmínky, kvalita služby, podmínky pro vypovězení smlouvy a ukončení poskytování služby, opatření pro náhradu a řešení sporů byly uvedeny v jejich smlouvách. Jestliže poskytovatelé služby, kteří nejsou přímými poskytovateli telefonní služby, uzavírají smlouvy se spotřebiteli, měly by tyto smlouvy rovněž obsahovat tytéž informace. Opatření pro zajištění průhlednosti cen, sazeb a smluvních podmínek zvýší schopnost spotřebitelů optimalizovat svůj výběr, a plně tak využít výhod hospodářské soutěže.

(31) Koncoví uživatelé by měli mít přístup k veřejně dostupným informacím o komunikačních službách. Členské státy by měly být schopny sledovat kvalitu služeb, které jsou nabízeny na jejich území. Vnitrostátní regulační orgány by měly být schopny systematicky shromažďovat informace o kvalitě služeb nabízených na jejich území podle kritérií, která umožňují srovnávání mezi poskytovateli služeb a mezi členskými státy. Lze předpokládat, že podniky, které poskytují komunikační služby a působí v konkurenčním prostředí, zpřístupňují z důvodů obchodních výhod přiměřené a aktuální informace o svých službách. Vnitrostátní regulační orgány by měly být přesto schopny vyžadovat zveřejňování takových informací, pokud se ukáže, že takové informace nejsou ve skutečnosti veřejnosti dostupné.

(32) Koncoví uživatelé by měli mít zaručenu interoperabilitu u všech zařízení, která se prodávají ve Společenství a která slouží k příjmu digitální televize. Členské státy by měly být schopny stanovit minimum harmonizovaných norem pro taková zařízení. Takové normy by mohly být občas přizpůsobeny podle vývoje technologií a trhu.

(33) Je žádoucí umožnit spotřebitelům dosáhnout u digitálních televizních přijímačů co nejširších možností připojení. Interoperabilita je rozvíjející se koncepce na dynamických trzích. Normalizační orgány by měly učinit vše pro to, aby bylo zajištěno, že se příslušné normy budou vyvíjet souběžně s dotyčnými technologiemi. Podobně je důležité zajistit, aby byly na televizních přijímačích konektory, které umožní přenos veškerých nezbytných prvků digitálního signálu, včetně zvukových a obrazových toků, informací o podmíněném přístupu, informací o službách, informací o rozhraních pro aplikační programy (API) a informací o ochraně před kopírováním. Tato směrnice proto zajišťuje, aby operátoři sítí, poskytovatelé služeb nebo výrobci zařízení neomezovali funkčnost otevřeného rozhraní u digitálních televizních přijímačů a aby se tato funkčnost nadále rozvíjela paralelně s technologickým vývojem. Pro zobrazení a prezentaci digitálních interaktivních televizních služeb se vytváření společné normy prostřednictvím tržního mechanismu považuje za výhodu pro spotřebitele. Členské státy a Komise mohou v souladu se Smlouvou přicházet s politickými iniciativami podporujícími tento vývoj.

(34) Všichni koncoví uživatelé by měli mít nadále přístup k asistenčním operátorským službám bez ohledu na to, kdo poskytuje přístup k veřejné telefonní síti.

([1]) Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29.
([2]) Úř. věst. L 144, 4.6.1997, s. 19.

▼B

(35) Poskytování účastnických seznamů a informační služby o účastnických číslech jsou již otevřeny hospodářské soutěži. Ustanovení této směrnice jsou doplněním ustanovení směrnice 97/66/ES v tom, že poskytují účastníkům právo nechat zařadit své osobní údaje do tištěného nebo elektronického účastnického seznamu. Všichni poskytovatelé služeb, kteří přidělují telefonní čísla svým účastníkům, jsou povinni zpřístupnit příslušné informace spravedlivým, nákladově orientovaným a nediskriminačním způsobem.

(36) Je důležité, aby uživatelé mohli volat na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ a jakákoli jiná národní telefonní čísla tísňového volání bezplatně z libovolného telefonního přístroje, včetně veřejných telefonních automatů, bez použití jakýchkoli platebních prostředků. Členské státy již měly přijmout nezbytná organizační opatření, která nejlépe vyhovují vnitrostátní organizaci záchranných systémů, s cílem zajistit, aby volání na toto číslo byla přiměřeně zodpovězena a vyřízena. Informace o místě volajícího poskytnuté tísňovým službám zlepší úroveň ochrany a bezpečnost uživatelů služeb čísla „112“ a napomohou tísňovým službám v technicky proveditelné míře při plnění jejich povinností za předpokladu, že bude zaručeno předání volání a s ním spojených údajů dotyčným tísňovým službám. Přijetí a využití takových informací by mělo být v souladu s příslušnými právními předpisy Společenství pro zpracování osobních údajů. Soustavné zdokonalování informačních technologií bude postupně umožňovat souběžné zvládání několika jazyků po sítích za přiměřenou cenu. Tím se dále zvýší bezpečnost evropských občanů využívajících čísla tísňového volání „112“.

(37) Pro evropské občany a evropské podniky je nezbytný snadný přístup k mezinárodním telefonním službám. Přístupový kód „00“ již byl zaveden jako standardní mezinárodní telefonní přístupový kód pro Společenství. Pro volání mezi sousedícími lokalitami přes hranice členských států může být zavedena nebo nadále ponechána v platnosti zvláštní úprava. ITU přidělila v souladu s Doporučením ITU E.164 evropskému telefonnímu číslovacímu prostoru (ETNS) kód „3883“. S cílem zajistit propojení volání do ETNS by měly podniky provozující veřejné telefonní sítě zajistit, aby volání používající kód ENTS „3883“ byla přímo nebo nepřímo propojena do sítí obsluhujících ETNS, které jsou uvedeny v příslušných normách Evropského institutu pro normalizaci v telekomunikacích (ETSI). Taková úprava propojení by se měla řídit ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/19/ES ze dne 7. března 2002 o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice) ([1]).

(38) Přístup koncových uživatelů ke všem číslovacím zdrojům ve Společenství je nezbytným předpokladem pro jednotný trh. Měl by zahrnovat čísla bezplatných volání, čísla služeb se zvýšenou sazbou a další nezeměpisná čísla, pokud se volaný účastník z ekonomických důvodů nerozhodl omezit přístup z určitých zeměpisných oblastí. Sazby účtované stranám volajícím z oblasti mimo tyto členské státy nemusí být stejné jako u těch stran, které volají z takového členského státu.

(39) Zařízení pro tónovou volbu a zařízení pro identifikaci volajícího jsou na moderních telefonních ústřednách běžně přístupné, a služby s nimi spojené mohou být proto ve stále větším měřítku poskytovány s malými nebo nulovými náklady. Tónová volba je stále více užívána pro interakci uživatele se zvláštními službami a zařízeními, včetně služeb s přidanou hodnotou, a neexistence tohoto zařízení může bránit uživateli ve využívání těchto služeb.

([1]) Viz strana 7 tohoto Úředního věstníku.

▼B

Od členských států se nevyžaduje, aby ukládaly povinnosti poskytovat taková zařízení, jsou-li tato zařízení již přístupná. Směrnice 97/66/ES chrání soukromí uživatelů z hlediska podrobného rozpisu účtů tím, že jim dává prostředky na ochranu jejich práva na soukromí, jestliže je zavedena identifikace volajícího. Rozvoj těchto služeb na celoevropském základě by byl prospěšný pro spotřebitele a je touto směrnicí podporován.

(40) Přenositelnost čísel je klíčovým faktorem usnadňujícím možnost výběru spotřebitelů a účinnou hospodářskou soutěž v konkurenčním telekomunikačním prostředí, takže koncový uživatel, který o ni požádá, by měl mít možnost ponechat si své číslo (svá čísla) veřejné telefonní sítě bez ohledu na organizaci poskytující službu. Na poskytování této přenositelnosti mezi přípojkami k veřejné telefonní síti v pevných nebo jiných než pevných místech se tato směrnice nevztahuje. Členské státy však mohou uplatňovat ustanovení pro přenos čísel mezi sítěmi poskytujícími služby v pevných místech a mobilními sítěmi.

(41) Dopad přenositelnosti čísel je značně posílen, pokud existují průhledné informace o sazbách, a to jak pro koncové uživatele, kteří přenášejí svá čísla, tak i pro koncové uživatele, kteří volají účastníky, kteří svá čísla přenesli. Vnitrostátní regulační orgány by, je-li to proveditelné, měly usnadnit odpovídající průhlednosti sazeb jako součást zavádění přenositelnosti čísel.

(42) Při zabezpečení nákladově orientovaného stanovování cen za propojení související s přenositelností čísel mohou vnitrostátní regulační orgány také brát v úvahu ceny na srovnatelných trzích.

(43) V současné době členské státy ukládají určité povinnosti ve veřejném zájmu u sítí pro šíření rozhlasového nebo televizního vysílání pro veřejnost. S ohledem na oprávněný veřejný zájem by měly členské státy být schopny stanovit přiměřené povinnosti podnikům, které podléhají jejich příslušnosti, ale takové povinnosti se mají ukládat pouze tehdy, jsou-li nezbytně nutné k dosažení cílů obecného zájmu jasně vymezených členskými státy v souladu s právem Společenství; musí být přiměřené, průhledné a musí podléhat pravidelnému přezkoumání. Tyto povinnosti uložené členskými státy ve veřejném zájmu musí být přijatelné, tj. přiměřené a průhledné z hlediska jasně vymezených cílů obecného zájmu a popřípadě mohou s sebou nést ustanovení o přiměřené úhradě. Takové povinnosti ve veřejném zájmu mohou zahrnovat přenos služeb určených zejména k tomu, aby umožnily odpovídající přístup zdravotně postižených uživatelů.

(44) Sítě používané pro šíření rozhlasového nebo televizního vysílání pro veřejnost zahrnují kabelové, družicové a pozemní vysílací sítě. Mohou zahrnovat i jiné sítě, pokud jsou používány v takovém rozsahu, že jsou hlavním prostředkem pro příjem rozhlasového a televizního vysílání pro početně významnou skupinu koncových uživatelů.

(45) Služby poskytující obsah, jako jsou nabídky prodeje souboru obsahu rozhlasového nebo televizního vysílání, nejsou upraveny společným předpisovým rámcem pro sítě a služby elektronických komunikací. Poskytovatelé takových služeb by neměli podléhat povinnostem univerzální služby, pokud jde o tyto činnosti. Pokud jde o tyto služby, nejsou touto směrnicí dotčena opatření přijatá na vnitrostátní úrovni v souladu s právními předpisy Společenství.

(46) Pokud členský stát usiluje o to, aby bylo zajištěno poskytování jiných zvláštních služeb na celém jeho území, měly by být takové povinnosti uloženy s ohledem na rentabilitu a neměly by být součástí povinností univerzální služby. Proto mohou členské státy přijímat dodatečná opatření (jako je usnadňování rozvoje infrastruktury nebo služeb za podmínek, kdy trh nereaguje uspokojivě na požadavky koncových uživatelů nebo spotřebitelů) v souladu s právními předpisy Společenství. V reakci na iniciativu Komise

▼B

„e-Europe“ vyzvala Evropská rada na zasedání v Lisabonu ve dnech 23. a 24. března 2000 členské státy, aby zajistily všem školám přístup k Internetu a multimediálním zdrojům.

(47) Při jednání o otázkách souvisejících s právy koncových uživatelů by měly v rámci konkurenčního prostředí brát vnitrostátní regulační orgány v úvahu názory zainteresovaných stran, včetně uživatelů a spotřebitelů. Měly by být přístupné účinné postupy pro řešení sporů mezi spotřebiteli na straně jedné a podniky poskytujícími veřejně přístupné komunikační služby na straně druhé. Členské státy by měly plně zohlednit doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány odpovědné za mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů ([1]).

(48) Společná regulace by mohla být vhodným impulzem pro zvyšování úrovně norem kvality a zlepšování výkonu služeb. Společná regulace by se měla řídit stejnými zásadami jako formální regulace, tj. měla by být objektivní, oprávněná, přiměřená, nediskriminační a průhledná.

(49) Tato směrnice by měla stanovit prvky ochrany spotřebitele, např. jasné smluvní podmínky a řešení sporů a průhlednost sazeb pro spotřebitele. Zároveň by měla podporovat rozšíření takových výhod i na jiné kategorie koncových uživatelů, zejména na malé a střední podniky.

(50) Ustanovení této směrnice nebrání členským státům přijímat opatření odůvodněná na základě článků 30 a 46 Smlouvy, zejména z důvodů veřejné bezpečnosti, veřejného pořádku a veřejné mravnosti.

(51) Protože cílů navrhovaných opatření, totiž stanovení společné úrovně univerzální služby v oblasti telekomunikací pro všechny evropské uživatele a harmonizace podmínek přístupu k veřejným telefonním sítím a odpovídajícím veřejně přístupným telefonním službám a jejich využívání v pevných místech a také vytvoření harmonizovaného rámce pro regulaci sítí a služeb elektronických komunikací a přiřazených zařízení, nemůže být dosaženo uspokojivě na úrovni členských států, a proto z důvodů rozsahu a účinků opatření jich může být lépe dosaženo na úrovni Společenství, může Společenství přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity, jak je stanovena v článku 5 Smlouvy. V souladu se zásadou proporcionality, jak je stanovena v daném článku, tato směrnice nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné pro dosažení těchto cílů.

(52) Opatření nezbytná pro provedení této směrnice by měla být přijata v souladu s rozhodnutím Rady 1999/468/ES ze dne 28. června 1999 o postupech pro výkon prováděcích pravomocí svěřených Komisi ([2]),

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

KAPITOLA I

OBLAST PŮSOBNOSTI, CÍLE A DEFINICE

▼M1

Článek 1

Předmět a rozsah

1. V rámci směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) se tato směrnice týká zajišťování sítí a poskytování služeb elektronických komuni-

([1]) Úř. věst. L 115, 17.4.1998, s. 31.
([2]) Úř. věst. L 184, 17.7.1999, s. 23.

▼M1

kací pro koncové uživatele. Cílem je zajistit přístup k veřejně dostupným službám v dobré kvalitě v celém Společenství prostřednictvím účinné hospodářské soutěže a možnosti výběru a řešit okolnosti, za nichž trh nenaplňuje uspokojivě potřeby koncových uživatelů. Směrnice rovněž obsahuje ustanovení týkající se některých aspektů koncových zařízení, včetně ustanovení pro usnadnění přístupu pro zdravotně postižené koncové uživatele.

2. Tato směrnice zakládá práva koncových uživatelů a odpovídající povinnosti podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě a poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací. S ohledem na to, že poskytování univerzální služby se zabezpečuje v prostředí otevřených a konkurenčních trhů, vymezuje tato směrnice minimální soubor služeb specifikované kvality, ke kterému mají přístup všichni koncoví uživatelé, za dostupnou cenu s ohledem na konkrétní vnitrostátní podmínky, aniž by byla narušena hospodářská soutěž. Tato směrnice také stanoví povinnosti týkající se poskytování určitých povinných služeb.

3. Tato směrnice nepřikazuje ani nezakazuje podmínky, které stanoví poskytovatelé veřejně přístupných elektronických komunikací a služeb v souladu s vnitrostátním právem a právem Společenství k omezení přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo jejich využívání, ale stanoví povinnost poskytnout informace o těchto podmínkách. Vnitrostátní opatření týkající se přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo jejich využívání respektují základní práva a svobody občanů, včetně práva na soukromí a práva na spravedlivé řízení, jež je vymezeno v článku 6 Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod.

4. Ustanovení této směrnice týkající se práv koncových uživatelů se použijí, aniž jsou dotčena pravidla Společenství na ochranu spotřebitele, zejména směrnice 93/13/EHS a 97/7/ES a vnitrostátní pravidla, která jsou v souladu s právními předpisy Společenství.

▼B

Článek 2

Definice

Pro účely této směrnice se použijí definice uvedené v článku 2 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

Použijí se rovněž tyto definice:

a) „veřejným telefonním automatem“ se rozumí veřejnosti přístupný telefonní přístroj, k jehož použití mohou být používány jako platební prostředky mimo jiné mince, a/nebo kreditní/debetní karty a/nebo předplacené karty, včetně karet s kódy volby;

▼M1

———————

c) „veřejně dostupnou telefonní službou“ se rozumí služba dostupná veřejnosti pro uskutečňování a přijímání, a to přímo či nepřímo, vnitrostátních nebo vnitrostátních a mezinárodních volání prostřednictvím jednoho či více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu;

d) „zeměpisným číslem“ se rozumí číslo z národního telefonního číslovacího plánu, u kterého část číselné struktury obsahuje zeměpisný údaj používaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě (NTP);

———————

f) „nezeměpisným číslem“ se rozumí číslo z národního telefonního číslovacího plánu, které není zeměpisným číslem. Tento pojem zahrnuje mimo jiné čísla mobilních telefonů, služeb bezplatného volání a služeb se zvýšenou sazbou.

▼B

KAPITOLA II

POVINNOSTI UNIVERZÁLNÍ SLUŽBY VČETNĚ SOCIÁLNÍCH POVINNOSTÍ

Článek 3

Přístupnost univerzální služby

1. Členské státy zajistí, aby služby stanovené v této kapitole byly přístupné v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na jejich území za dostupné ceny, bez ohledu na zeměpisné umístění a s ohledem na zvláštní vnitrostátní podmínky.

2. Členské státy stanoví nejúčinnější a nejvhodnější přístup, kterým budou zajišťovat provádění univerzální služby, přičemž respektují zásady objektivity, průhlednosti, nediskriminace a proporcionality. Usilují o minimalizaci narušování trhu, zejména o minimalizaci poskytování služeb za takové ceny nebo za takových podmínek, které se liší od běžných obchodních podmínek, a současně chrání veřejný zájem.

▼M1

Článek 4

Poskytování přístupu v pevném místě a poskytování telefonních služeb

1. Členské státy zajistí, aby veškerým odůvodněným žádostem o připojení k veřejné komunikační síti v pevném místě vyhověl alespoň jeden podnik.

2. Poskytované připojení musí umožňovat uskutečňování hlasových volání, komunikaci prostřednictvím telefaxových zpráv a dat s rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k internetu; přitom je třeba zohlednit převažující technologie používané většinou účastníků a technologickou proveditelnost.

3. Členské státy zajistí, aby veškerým odůvodněným žádostem o poskytování telefonní služby, která je veřejně dostupná prostřednictvím připojení k síti uvedeného v odstavci 1 a která umožňuje uskutečňování a přijímání vnitrostátních a mezinárodních volání, vyhověl alespoň jeden podnik.

▼B

Článek 5

Informační služba o účastnických číslech a účastnické seznamy

1. Členské státy zajistí, aby:

a) byl pro koncové uživatele přístupný alespoň jeden úplný účastnický seznam v podobě schválené příslušným orgánem, buď tištěné nebo elektronické, nebo obojí, a byl pravidelně aktualizován nejméně jednou ročně;

b) byla přístupná alespoň jedna úplná telefonní informační služba o účastnických číslech pro všechny koncové uživatele včetně uživatelů veřejných telefonních automatů.

▼M1

2. Účastnické seznamy uvedené v odstavci 1 zahrnují, s výhradou článku 12 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) ([1]), veškeré účastníky veřejně dostupných telefonních služeb.

([1]) Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37.

▼B

3. Členské státy zajistí, aby podniky poskytující služby uvedené v odstavci 1 uplatňovaly zásadu nediskriminace při nakládání s informacemi, které jim byly poskytnuty jinými podniky.

Článek 6

▼M1

Veřejné telefonní automaty a jiná místa přístupu k hlasové telefonii

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly ukládat podnikům povinnosti s cílem zajistit, aby byly přístupné veřejné telefonní automaty či jiná místa přístupu k hlasové telefonii k plnění přiměřených potřeb koncových uživatelů, pokud jde o zeměpisné pokrytí, počet telefonů či jiných míst přístupu k hlasové telefonii, přístupnost pro zdravotně postižené koncové uživatele a kvalitu služeb.

▼B

2. Členský stát zajistí, aby se jeho vnitrostátní regulační orgán mohl rozhodnout neukládat povinnosti podle odstavce 1 na celém území nebo jeho části, pokud je na základě konzultace s dotčenými stranami podle článku 33 přesvědčen, že tyto doplňkové služby nebo srovnatelné služby jsou široce dostupné.

3. Členské státy zajistí, aby byla možná tísňová volání z veřejných telefonních automatů s použitím jednotného evropského čísla tísňového volání „112“ a dalších národních čísel tísňového volání, vždy bezplatně a bez nutnosti použít jakýchkoli platebních prostředků.

▼M1

Článek 7

Opatření pro zdravotně postižené koncové uživatele

1. Nejsou-li v kapitole IV stanoveny požadavky s rovnocenným účinkem, členské státy přijmou zvláštní opatření s cílem zajistit, aby přístup a cenová dostupnost služeb uvedených v čl. 4 odst. 3 a článku 5 pro zdravotně postižené koncové uživatele byly rovnocenné přístupu a cenové úrovni služeb, jichž mohou využívat ostatní koncoví uživatelé. Členské státy mohou vnitrostátním regulačním orgánům uložit povinnost vyhodnotit obecnou potřebu a zvláštní požadavky, včetně rozsahu a konkrétní formy těchto zvláštních opatření pro zdravotně postižené uživatele.

2. Členské státy mohou přijmout s ohledem na vnitrostátní podmínky zvláštní opatření s cílem zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé mohli rovněž využít možnosti výběru podniků a poskytovatelů služeb, kterou má většina koncových uživatelů.

3. Při přijímání opatření uvedených v odstavcích 1 a 2 členské státy prosazují dodržování příslušných norem nebo specifikací zveřejněných podle článků 17 a 18 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

▼B

Článek 8

Určení podniků

1. Členské státy mohou určit jeden nebo více podniků, aby zaručily poskytování univerzální služby podle článků 4, 5, 6 a 7 a popřípadě podle čl. 9 odst. 2 tak, aby mohlo být pokryto celé území členského státu. Členské státy mohou určit různé podniky nebo skupiny podniků k poskytování různých prvků univerzální služby a/nebo k pokrytí různých částí území členského státu.

2. Pokud členské státy určí podniky na celém území státu nebo jeho části jako podniky mající povinnosti univerzální služby, učiní tak prostřednictvím účinného, objektivního, průhledného a nediskriminačního mechanismu určování, přičemž žádný podnik není předem zbaven možnosti být určen. Takové metody určování

▼B

zajistí, aby univerzální služba byla poskytována rentabilním způsobem a mohla být využívána jako prostředek k určování čistých nákladů na povinnosti univerzální služby v souladu s článkem 12.

▼M1

3. Má-li podnik určený v souladu s odstavcem 1 v úmyslu převést svá aktiva tvořící místní přístupovou síť nebo jejich podstatnou část na jinou právnickou osobu s odlišnou vlastnickou strukturou, předem a včas informuje vnitrostátní regulační orgán, aby tento orgán mohl posoudit vliv zamýšlené transakce na poskytování přístupu v pevném místě a na poskytování telefonních služeb podle článku 4. Vnitrostátní regulační orgán může uložit, změnit nebo zrušit konkrétní povinnosti v souladu s čl. 6 odst. 2 směrnice 2002/20/ES (autorizační směrnice).

▼B

Článek 9

Cenová dostupnost

▼M1

1. Vnitrostátní regulační orgány sledují zejména s ohledem na vnitrostátní spotřebitelské ceny a příjmy vývoj a úroveň cen na trzích pro koncové uživatele u služeb uvedených v článcích 4 až 7, které spadají do povinností univerzální služby a jsou buď poskytovány určenými podniky, nebo dostupné na trhu v případě, že ve vztahu k těmto službám nejsou žádné podniky určeny.

2. Členské státy mohou s přihlédnutím k vnitrostátním podmínkám požadovat od určených podniků, aby spotřebitelům nabízely možnosti volby sazeb nebo soubory sazeb odlišné od těch, které jsou nabízeny za běžných obchodních podmínek, zejména proto, aby nebylo osobám s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami bráněno v přístupu k síti uvedené v čl. 4 odst. 1 nebo v užívání služeb uvedených v čl. 4 odst. 3 a v článcích 5, 6 a 7 jakožto služby spadající do povinností univerzální služby a poskytované určenými podniky.

▼B

3. Kromě ustanovení, aby určené podniky nabízely zvláštní možnosti volby sazby nebo dodržovaly horní cenový rozsah nebo zeměpisné zprůměrování nebo jiné podobné systémy, mohou členské státy zajistit poskytování podpory spotřebitelům, kteří byli vyhodnoceni jako spotřebitelé s nízkými příjmy nebo zvláštními sociálními potřebami.

4. Členské státy mohou od podniků s povinnostmi podle článků 4, 5, 6 a 7 požadovat, aby uplatňovaly jednotné sazby, včetně zeměpisného zprůměrování, na celém území, s přihlédnutím k vnitrostátním podmínkám, nebo aby dodržovaly horní cenové rozsahy.

5. Pokud má určený podnik povinnost nabízet možnost volby zvláštní sazby, jednotné sazby včetně zeměpisnéhozprůměrování, nebo dodržovat horní cenové rozsahy, zajistí vnitrostátní regulační orgány, aby byly podmínky zcela průhledné a byly zveřejňovány a uplatňovány v souladu se zásadou nediskriminace. Vnitrostátní regulační orgány mohou požadovat, aby byly zvláštní systémy změněny nebo vzaty zpět.

Článek 10

Kontrola výdajů

1. Členské státy zajistí, aby určené podniky při poskytování doplňkových služeb a služeb překračujících rámec těch, které jsou uvedeny v článcích 4, 5, 6, 7 a v čl. 9 odst. 2, stanovovaly smluvní podmínky takovým způsobem, aby účastník nebyl povinen platit za doplňkové služby nebo služby, které pro požadovanou službu nejsou nezbytné nebo nejsou vyžadovány.

▼B

2. Členské státy zajistí, aby určené podniky s povinnostmi podle článků 4, 5, 6, 7 a čl. 9 odst. 2 poskytovaly zvláštní doplňkové služby a služby stanovené v příloze I části A s cílem umožnit účastníkům sledovat a kontrolovat výdaje a předcházet bezdůvodnému odpojení služby.

3. Členské státy zajistí, aby příslušný orgán nemusel trvat na uplatňování požadavků odstavce 2 na celém území členského státu nebo jeho části, pokud je přesvědčen, že tyto doplňkové služby jsou široce dostupné.

Článek 11

Kvalita služeb poskytovaných určenými podniky

1. Vnitrostátní regulační orgány zajistí, aby všechny určené podniky s povinnostmi podle článků 4, 5, 6, 7 a čl. 9 odst. 2 zveřejňovaly odpovídající a aktuální informace o své výkonnosti při poskytování univerzální služby založené na parametrech, definicích a metodách měření kvality služby, které jsou uvedeny v příloze III. Zveřejněné informace se předkládají také vnitrostátnímu regulačnímu orgánu.

2. Vnitrostátní regulační orgány mohou mimo jiné stanovit další normy kvality služeb, pokud byly vypracovány příslušné parametry, umožňující hodnocení výkonnosti podniků při poskytování služeb pro zdravotně postižené koncové uživatele a zdravotně postižené spotřebitele. Vnitrostátní regulační orgány zajistí, aby informace týkající se výkonnosti podniků z hlediska těchto parametrů byly také zveřejňovány a byly zpřístupněny vnitrostátnímu regulačnímu orgánu.

3. Vnitrostátní regulační orgány navíc mohou stanovit obsah a formu informací, které mají být zveřejněny, včetně způsobu jejich zveřejnění s cílem zajistit, aby koncoví uživatelé a spotřebitelé měli přístup k úplným, srovnatelným a uživatelsky vstřícným informacím.

▼M1

4. Vnitrostátní regulační orgány mají možnost stanovovat výkonnostní cíle pro podniky s povinnostmi univerzální služby. Vnitrostátní regulační orgány přitom přihlédnou ke stanoviskům zainteresovaných stran, zejména tak, jak je uvedeno v článku 33.

▼B

5. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly možnost sledovat, zda určené podniky plní tyto výkonnostní cíle.

6. Trvalé neplnění výkonnostních cílů podnikem může vést k přijetí zvláštních opatření v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002 o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice) ([1]). V zájmu zajištění přesnosti a srovnatelnosti údajů, které byly poskytnuty podniky majícími povinnosti univerzální služby, mohou vnitrostátní regulační orgány nařídit nezávislé audity nebo podobná přezkoumání údajů o výkonnosti, a to na náklady dotyčného podniku.

Článek 12

Výpočet nákladů na povinnosti univerzální služby

1. Pokud se vnitrostátní regulační orgány domnívají, že poskytování univerzální služby podle článků 3 až 10 může představovat pro podniky určené k poskytování univerzální služby nespravedlivou zátěž, vypočítají čisté náklady na její poskytování.

Za tímto účelem vnitrostátní regulační orgány:

a) v souladu s přílohou IV částí A vypočítají čisté náklady na povinnost poskytování univerzální služby, přičemž zohlední jakoukoli tržní

([1]) Viz strana 21 tohoto Úředního věstníku.

▼B

výhodu, která vyplyne pro podnik určený k poskytování univerzální služby, nebo

b) použijí čisté náklady na poskytování univerzální služby, které byly zjištěny v rámci mechanismu určování podle čl. 8 odst. 2.

2. Audit nebo ověření účetnictví a/nebo jiných informací sloužících jako základ pro výpočet čistých nákladů na povinnosti univerzální služby podle odst. 1 písm. a), provádí vnitrostátní regulační orgán nebo subjekt nezávislý na zúčastněných stranách a schvaluje vnitrostátní regulační orgán. Výsledky výpočtu nákladů a závěry auditu musí být veřejně přístupné.

Článek 13

Financování povinností univerzální služby

1. Pokud vnitrostátní regulační orgány na základě výpočtu čistých nákladů podle článku 12 zjistí, že podnik je zatížen nespravedlivou zátěží, rozhodnou členské státy na základě žádosti určeného podniku:

a) o zavedení mechanismu náhrady zjištěných čistých nákladů takovému podniku z veřejných prostředků za průhledných podmínek, a/nebo

b) o rozdělení čistých nákladů na povinnosti univerzální služby mezi podniky zajišťující sítě a poskytující služby elektronických komunikací.

2. Pokud jsou čisté náklady rozdělovány podle odst. 1 písm. b), zavedou členské státy mechanismus rozdělování spravovaný vnitrostátním regulačním orgánem nebo subjektem nezávislým na příjemcích, který je pod dohledem vnitrostátního regulačního orgánu. Financovány mohou být pouze čisté náklady zjištěné podle článku 12, které se vztahují k povinnostem stanoveným v článcích 3 až 10.

3. Mechanismus rozdělování respektuje zásady průhlednosti, minimálního narušení trhu, nediskriminace a proporcionality v souladu se zásadami uvedenými v příloze IV části B. Členské státy se mohou rozhodnout, že nebudou vyžadovat příspěvky od podniků, jejichž obrat na vnitrostátním trhu nedosahuje stanoveného limitu.

4. Případné poplatky související s rozdělováním nákladů na povinnosti univerzální služby musí být rozčleněny a určovány pro každý podnik samostatně. Podnikům, které neposkytují služby na území členského státu, který vytvořil mechanismus rozdělování, nemohou být takové poplatky ukládány ani od nich nesmějí být vybírány.

Článek 14

Průhlednost

1. Pokud je zaveden mechanismus rozdělování čistých nákladů na povinnosti univerzální služby podle článku 13, zajistí vnitrostátní regulační orgány, aby byly zásady rozdělování nákladů a podrobné údaje o použitém mechanismu veřejně dostupné.

2. S výhradou pravidel Společenství a vnitrostátních pravidel o obchodním tajemství zajistí vnitrostátní regulační orgány, aby byla zveřejňována výroční zpráva, ve které jsou uvedeny vypočítané náklady na povinnosti univerzální služby, vyčísleny příspěvky všech dotyčných podniků a stanoveny veškeré případné tržní výhody, které mohly vzniknout podniku (podnikům) určenému (určeným) k poskytování univerzální služby, pokud je již vytvořen nějaký fond a vyvíjí činnost.

▼B

Článek 15

Přezkoumání rozsahu univerzální služby

1. Komise pravidelně přezkoumává rozsah univerzální služby, zejména s cílem předložit Evropskému parlamentu a Radě návrh na změnu nebo nové vymezení rozsahu. První přezkoumání bude provedeno do dvou let ode dne použitelnosti této směrnice uvedeného v čl. 38 odst. 1 druhém pododstavci, a poté každé tři roky.

2. Při přezkoumání se přihlédne k sociálnímu, hospodářskému a technologickému vývoji a zohlední se mimo jiné mobilita a rychlost přenosu dat s ohledem na převládající technologie používané většinou účastníků. Přezkoumání se provádí podle přílohy V. Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o výsledku přezkoumání.

KAPITOLA III

▼M1

REGULAČNÍ DOHLED NAD PODNIKY S VÝZNAMNOU TRŽNÍ SILOU NA ZVLÁŠTNÍCH TRZÍCH PRO KONCOVÉ UŽIVATELE

———————

▼B

Článek 17

Kontroly regulace trhu služeb pro koncové uživatele

▼M1

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány uložily vhodné povinnosti podnikům označeným v souladu s článkem 14 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) jako podniky s významnou tržní silou na daném trhu pro koncové uživatele v případě, že

a) na základě výsledku analýzy trhu provedené v souladu s článkem 16 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) vnitrostátní regulační orgán stanoví, že daný trh pro koncové uživatele určený podle článku 15 uvedené směrnice není účinně konkurenční, a

b) vnitrostátní regulační orgán dospěje k závěru, že by povinnosti uložené podle článků 9 až 13 směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice) nevedly k dosažení cílů uvedených v článku 8 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

▼B

2. Povinnosti uložené podle odstavce 1 musí vycházet z povahy zjištěného problému a musí být přiměřené a odůvodněné z hlediska cílů stanovených v článku 8 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice). Uložené povinnosti mohou zahrnovat požadavky, aby stanovené podniky neúčtovaly neúměrně vysoké ceny, nebránily vstupu na trh nebo neomezovaly hospodářskou soutěž stanovením dravých cen, neoprávněně neupřednostňovaly určité koncové uživatele nebo neodůvodněně vázaly služby. Na ochranu zájmů koncových uživatelů při současné podpoře účinné hospodářské soutěže mohou vnitrostátní regulační orgány u takových podniků uplatňovat odpovídající opatření na dodržování horních cenových rozsahů pro koncové uživatele, opatření na kontrolu jednotlivých sazeb nebo opatření s ohledem na orientaci sazeb podle nákladů nebo cen na srovnatelných trzích.

▼M1

———————

▼B

4. Vnitrostátní regulační orgány zajistí, aby v případě, že podnik podléhá regulaci sazeb nebo jiným kontrolám na relevantním trhu pro koncové uživatele, byly zavedeny nezbytné a vhodné systémy nákladó-

▼B

vého účetnictví. Vnitrostátní regulační orgány mohou stanovit formát a účetní metodiku, která má být použita. Dodržování systému nákladového účetnictví ověřuje kvalifikovaný nezávislý subjekt. Vnitrostátní regulační orgány zajistí, aby bylo každoročně zveřejňováno prohlášení o dodržování.

5. Aniž je dotčen čl. 9 odst. 2 a článek 10, nepoužijí vnitrostátní regulační orgány u zeměpisného nebo uživatelského trhu mechanismy regulace trhu pro koncové uživatele podle odstavce 1 tohoto článku, pokud jsou přesvědčeny, že existuje účinná hospodářská soutěž.

▼M1

———————

▼B

KAPITOLA IV

ZÁJMY A PRÁVA KONCOVÝCH UŽIVATELŮ

▼M1

Článek 20

Smlouvy

1. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé, kteří si objednají služby poskytující připojení k veřejné komunikační síti nebo veřejně dostupným službám elektronických komunikací, a jiní koncoví uživatelé, kteří o to požádají, měli právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podniky, které takové služby nebo připojení poskytují. Ve smlouvě jsou srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeny alespoň

a) označení a adresa podniku;

b) poskytované služby, zahrnující především

— informace o tom, zda je poskytován přístup k službám tísňového volání a informace o tom, kde se volající nachází, nebo o omezeních při poskytování služeb tísňového volání podle článku 26,

— informace o veškerých dalších podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání, pokud jsou takové podmínky povoleny vnitrostátními právními předpisy v souladu s právem Společenství,

— minimální nabízené úrovně kvality služeb, totiž lhůtu pro počáteční připojení a případně další parametry kvality služby dle vymezení vnitrostátními regulačními orgány,

— informace o všech postupech zavedených poskytovatelem s cílem měřit a kontrolovat provoz, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv by tyto postupy mohly mít na kvalitu služby,

— druhy nabízených služeb údržby a poskytovaných služeb zákaznické podpory, jakož i způsoby, jakými lze tyto služby kontaktovat,

— poskytovatelem uložená omezení týkající se užívání dodaných koncových zařízení;

c) pokud existuje povinnost v souladu s článkem 25, možnost účastníka rozhodnout se, zda mají či nemají být v účastnickém seznamu uvedeny jeho osobní údaje, spolu s údaji, o které se jedná;

d) podrobné údaje o cenách a sazbách, včetně prostředků, jakými lze získat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a poplatcích za provoz a údržbu, nabízené způsoby platby a případné rozdíly v ceně u různých způsobů platby;

▼M1

e) doba, na kterou se smlouva sjednává, a podmínky pro obnovení a ukončení služeb a smlouvy, včetně

— jakýchkoli podmínek týkajících se minimálního používání nebo minimální doby platnosti, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí,

— poplatků spojených s přenositelností čísel a dalších identifikátorů,

— poplatků při ukončení smlouvy, včetně úhrady nákladů v souvislosti s koncovým zařízením;

f) jakákoli ujednání o odškodnění a náhradě, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služeb stanovené ve smlouvě;

g) způsob zahájení řízení o urovnání sporů v souladu s článkem 34;

h) druhy opatření, jež může podnik přijmout v reakci na případy narušení bezpečnosti nebo integrity nebo při zjištění hrozby nebo zranitelnosti.

Členské státy mohou rovněž požadovat, aby ve smlouvě byly uvedeny veškeré informace poskytované za tímto účelem příslušnými veřejnými orgány týkající se užívání sítí a služeb elektronických komunikací k účasti na protiprávní činnosti a k šíření škodlivého obsahu a informace o způsobech ochrany před ohrožením osobní bezpečnosti, soukromí a osobních údajů ve smyslu čl. 21 odst. 4, které lze v případě poskytované služby použít.

2. Členské státy zajistí, aby v případě, že podniky zajišťující sítě nebo poskytující služby elektronických komunikací navrhnou změny smluvních podmínek, měli účastníci po oznámení takových změn právo odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu. Nejpozději jeden měsíc před takovou změnou musí být účastníci odpovídajícím způsobem vyrozuměni a současně musí být informováni o svém právu odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu, jestliže nové podmínky nepřijmou. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly určit formát těchto oznámení.

Článek 21

Transparentnost a zveřejňování informací

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům zajišťujícím veřejné sítě elektronických komunikací nebo poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací stanovit povinnost zveřejňovat transparentní, srovnatelné, odpovídající a aktuální informace o uplatňovaných cenách a sazbách a veškerých poplatcích účtovaných při ukončení smlouvy a informace o standardních podmínkách, které se týkají přístupu k jejich službám poskytovaným koncovým uživatelům a spotřebitelům a jejich využívání v souladu s přílohou II. Tyto informace jsou zveřejňovány ve srozumitelné, úplné a snadno přístupné podobě. Vnitrostátní regulační orgány mohou stanovit další požadavky týkající se způsobu, jakým se tyto informace mají zveřejňovat.

2. Vnitrostátní regulační orgány podporují poskytování srovnatelných informací s cílem umožnit koncovým uživatelům a spotřebitelům nezávisle posoudit náklady na alternativní způsoby využívání, například prostřednictvím interaktivních průvodců nebo podobných technik. V případě, že tyto techniky nejsou na trhu dostupné bezplatně nebo za přiměřenou cenu, členské státy zajistí, aby tyto průvodce či techniky mohly poskytnout vnitrostátní regulační orgány, a to buď samy, nebo prostřednictvím zakázky zadané třetí osobě. Třetí osoby mají právo bezplatně využívat informace zveřejněné podniky zajišťujícími sítě elektronických komunikací nebo poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací za účelem prodeje nebo zpřístupnění těchto interaktivních průvodců či podobných technik.

▼M1

3. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům provozujícím veřejné sítě elektronických komunikací nebo poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací uložit mimo jiné povinnost

a) poskytovat účastníkům informace o sazbách platných pro všechna čísla a služby, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky; u některých kategorií služeb mohou vnitrostátní regulační orgány požadovat, aby tyto informace byly poskytovány bezprostředně před spojením hovoru;

b) informovat účastníky o jakékoli změně přístupu k službám tísňového volání nebo informacím o tom, kde se volající nachází, v rámci služby, kterou využívají;

c) informovat účastníky o jakékoli změně podmínek omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání, pokud jsou takové podmínky povoleny vnitrostátními právními předpisy v souladu s právem Společenství;

d) poskytovat informace o všech postupech zavedených poskytovatelem k měření a řízení provozu, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv tyto postupy mohou mít na kvalitu služby;

e) informovat účastníky o jejich právu rozhodnout o tom, zda mají být jejich osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu a o jaké druhy údajů se jedná, v souladu s článkem 12 směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a

f) pravidelně informovat zdravotně postižené účastníky o podrobnostech stávajících produktů a služeb jim určeným.

Před uložením jakékoli povinnosti mohou vnitrostátní regulační orgány, pokud je to vhodné, podporovat samoregulační nebo spoluregulační opatření.

4. Členské státy mohou vyžadovat, aby podniky uvedené v odstavci 3 ve vhodných případech předávaly stávajícím a novým zákazníkům zdarma informace ve veřejném zájmu, a to s využitím prostředků, jež podniky běžně používají pro svou komunikaci s účastníky. V takovém případě tyto informace poskytují příslušné veřejné orgány ve standardizovaném formátu a obsahují mimo jiné informace o

a) nejobvyklejších způsobech, kterými jsou služby elektronických komunikací využívány k účasti na protiprávní činnosti nebo k šíření škodlivého obsahu, zejména pokud může dojít k poškození práv a svobod jiných osob, včetně porušení autorských a souvisejících práv, a o jejich právních důsledcích a

b) způsobech ochrany před ohrožením osobní bezpečnosti, soukromí a osobních údajů při užívání služeb elektronických komunikací.

Článek 22

Kvalita služeb

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly po zvážení názorů zainteresovaných subjektů požadovat od podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě nebo poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací, aby zveřejňovaly srovnatelné, odpovídající a aktuální informace pro koncové uživatele o kvalitě svých služeb a o opatřeních přijatých s cílem zajistit rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené koncové uživatele. Tyto informace se na žádost poskytují před jejich zveřejněním vnitrostátnímu regulačnímu orgánu.

2. V zájmu zajištění přístupu koncových uživatelů, včetně zdravotně postižených koncových uživatelů, k úplným, srovnatelným, spolehlivým

▼M1

a uživatelsky vstřícným informacím mohou vnitrostátní regulační orgány stanovit mimo jiné parametry kvality služby, které mají být měřeny, jakož i obsah a formu informací, které mají být zveřejněny, a způsob, jakým mají být informace zveřejněny, a to včetně případných mechanismů pro certifikaci kvality. Popřípadě mohou být použity parametry, definice a metody měření uvedené v příloze III.

3. S cílem zabránit zhoršení kvality služeb nebo překážkám či zpomalování provozu v síti členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly pro podnik či podniky provozující veřejné komunikační sítě stanovit požadavky na minimální kvalitu služeb.

S dostatečným předstihem před stanovením jakýchkoli takových požadavků předloží vnitrostátní regulační orgány Komisi shrnutí důvodů zavedení takových požadavků, obsah těchto požadavků a navrhovaný způsob jejich uplatňování. Tyto informace dostane k dispozici rovněž Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC). Po posouzení obdržených informací k nim může Komise vznést své připomínky nebo vydat doporučení, zejména s cílem zajistit, aby tyto požadavky nepříznivě neovlivňovaly fungování vnitřního trhu. Při přijímání rozhodnutí o těchto požadavcích přihlížejí vnitrostátní regulační orgány co možná nejvíce k připomínkám či doporučením Komise.

Článek 23

Dostupnost služeb

Členské státy přijmou veškerá nezbytná opatření k zajištění co možná nejlepší dostupnosti veřejně dostupných telefonních služeb poskytovaných prostřednictvím veřejných komunikačních sítí v případě katastrofického selhání sítě nebo v případech zásahu vyšší moci. Členské státy zajistí, aby podniky poskytující veřejně dostupné telefonní služby přijaly veškerá nezbytná opatření k zajištění nepřetržitého přístupu ke službám tísňového volání.

Článek 23a

Zajištění rovnocenného přístupu a možnosti volby pro zdravotně postižené koncové uživatele

1. Členské státy umožní příslušným vnitrostátním orgánům, pokud je to vhodné, stanovit požadavky, které mají podniky poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé

a) měli přístup ke službám elektronických komunikací, který je rovnocenný přístupu většiny koncových uživatelů, a

b) zdravotně postižení koncoví uživatelé měli stejnou možnost výběru mezi podniky a službami, jakou má většina koncových uživatelů.

2. Aby byly členské státy schopny přijímat a uplatňovat zvláštní ustanovení pro zdravotně postižené uživatele, podporují dostupnost koncových zařízení nabízejících nezbytné služby a funkce.

▼B

Článek 24

Interoperabilita zařízení digitální televize určených pro spotřebitele

Členské státy zajistí interoperabilitu zařízení digitální televize určených pro spotřebitele v souladu s přílohou VI.

▼B

Článek 25

►M1 Telefonní informační služba o účastnických číslech ◄

▼M1

1. Členské státy zajistí, aby účastníci veřejně dostupných telefonních služeb měli právo být uvedeni ve veřejně dostupném účastnickém seznamu podle čl. 5 odst. 1 písm. a) a aby k jejich údajům měli přístup poskytovatelé informačních služeb o účastnických číslech nebo účastnických seznamů v souladu s odstavcem 2 tohoto článku.

▼B

2. Členské státy zajistí, aby všechny podniky, které přidělují telefonní čísla účastníkům, vyhověly všem oprávněným žádostem o zpřístupnění příslušných informací ve smluveném formátu a za podmínek, které jsou spravedlivé, objektivní, nákladově orientované a nediskriminační, s cílem poskytovat veřejně přístupné informační služby o účastnických číslech a poskytovat účastnické seznamy.

▼M1

3. Členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé, kterým je poskytována veřejně dostupná telefonní služba, měli přístup k informačním službám o účastnických číslech. Vnitrostátní regulační orgány mohou podnikům, které kontrolují přístup ke koncovým uživatelům při poskytování informačních služeb o účastnických číslech, ukládat povinnosti a podmínky v souladu s článkem 5 směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice). Tyto povinnosti a podmínky jsou objektivní, spravedlivé, nediskriminační a transparentní.

4. Členské státy neponechají v platnosti žádná regulační omezení, která by bránila koncovým uživatelům v jednom členském státě v přímém přístupu k informační službě o účastnických číslech v druhém členském státě prostřednictvím hlasového volání či textové zprávy, a přijmou opatření k zajištění tohoto přístupu v souladu s článkem 28.

5. Odstavce 1 až 4 se použijí s výhradou požadavků právních předpisů Společenství o ochraně osobních údajů a soukromí, zejména článku 12 směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).

Článek 26

Služby tísňového volání a jednotné evropské číslo tísňového volání

1. Členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé služeb uvedených v odstavci 2, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, mohli bezplatně a bez nutnosti použít jakékoli platební prostředky volat služby tísňového volání s použitím jednotného evropského čísla tísňového volání 112, jakož i jakákoli národní čísla tísňového volání určená členskými státy.

2. Členské státy v rámci konzultace s vnitrostátními regulačními orgány, poskytovateli služeb tísňového volání a ostatními poskytovateli zajistí, aby podniky poskytující koncovým uživatelům službu elektronických komunikací pro uskutečňování vnitrostátních volání prostřednictvím jednoho nebo několika čísel v národním číslovacím plánu poskytovaly přístup k tísňovým službám.

3. Členské státy zajistí, aby volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 byla přiměřeně zodpovězena a vyřízena způsobem nejlépe odpovídajícím vnitrostátní organizaci záchranných systémů. Tato volání budou přijímána a vyřizována alespoň tak rychle a účinně jako volání na národní číslo či čísla služeb tísňového volání, pokud se tato čísla stále používají.

4. Členské státy zajistí, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé měli ke službám tísňového volání přístup rovnocenný s přístupem dostupným ostatním koncovým uživatelům. Opatření přijatá k zajištění toho, aby zdravotně postižení uživatelé měli přístup k službám tísňo-

▼M1

vého volání i při cestách do jiných členských států, budou v nejvyšší možné míře založena na evropských normách nebo specifikacích zveřejněných v souladu s článkem 17 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice), aniž by členským státům bránila v přijetí dalších požadavků směřujících k plnění cílů stanovených tímto článkem.

5. Členské státy zajistí, aby dotčené podniky bezplatně zpřístupnily orgánu vyřizujícímu tísňová volání informace o tom, kde se volající nachází, a to jakmile je tomuto orgánu tísňové volání přepojeno. To platí i pro všechna volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Členské státy mohou tuto povinnost rozšířit rovněž na další národní čísla tísňového volání. Příslušné regulační orgány stanoví kritéria přesnosti a spolehlivosti poskytovaných informací o tom, kde se volající nachází.

6. Členské státy zajistí, aby občané byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání jednotného evropského čísla tísňového volání 112, zejména prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy.

7. Pro zajištění účinného přístupu k službám tísňového volání na čísle 112 v členských státech může Komise po konzultaci se sdružením BEREC přijmout technická prováděcí opatření. Přijetím těchto technických prováděcích opatření však není dotčena ani ovlivněna organizace služeb tísňového volání, která zůstává ve výlučné pravomoci členských států.

Tato opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice jejím doplněním, se přijímají regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.

Článek 27

Evropské telefonní přístupové kódy

1. Členské státy zajistí, aby kód „00“ byl standardním přístupovým kódem pro mezinárodní spojení. Pro volání mezi sousedícími přeshraničními lokalitami členských států může být vytvořen nebo zachován zvláštní režim. Koncoví uživatelé v dotyčných lokalitách musí být o takových režimech plně informováni.

2. Právnická osoba zřízená ve Společenství a určená Komisí má výhradní odpovědnost za řízení, včetně přidělování čísel, a propagaci evropského telefonního číslovacího prostoru (ETNS). Komise přijme nezbytné prováděcí předpisy.

3. Členské státy zajistí, aby všechny podniky poskytující veřejně dostupné telefonní služby umožňující mezinárodní volání vyřizovaly veškerá volání do ETNS i z něj za sazby podobné těm, které účtují za volání do jiných členských států a z nich.

Článek 27a

Harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou, včetně linky tísňového volání pro oznamování případů pohřešovaných dětí

1. Členské státy podpoří zavedení zvláštních čísel v rámci číselného rozsahu 116 v souladu s rozhodnutím Komise 2007/116/ES ze dne 15. února 2007 o vyhrazení vnitrostátního číselného rozsahu 116 pro harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou ([1]). Na svém území podpoří poskytování služeb, pro něž jsou tato čísla vyhrazena.

2. Členské státy zajistí, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé měli v co možná největší míře přístup ke službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu 116. Opatření přijatá v zájmu usnadnění

([1]) Úř. věst. L 49, 17.2.2007, s. 30.

▼M1

možnosti přístupu zdravotně postižených koncových uživatelů ke službám tísňového volání při cestách do jiných členských států vycházejí z příslušných norem nebo specifikací zveřejněných v souladu s článkem 17 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

3. Členské státy zajistí, aby občané byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání služeb v rámci číselného rozsahu 116, zejména prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy.

4. Kromě opatření všeobecně použitelných na všechna čísla v číselném rozsahu 116 a přijatých podle odstavců 1, 2 a 3 členské státy dále udělají vše pro to, aby zajistily přístup občanů ke službě provozující tísňovou linku pro oznamování případů pohřešovaných dětí. Tato linka tísňového volání je dostupná na čísle 116000.

5. V zájmu účinného zavedení linek v členských státech v rámci číselného rozsahu 116, zejména tísňové linky 116000 pro pohřešované děti, včetně přístupu k těmto službám pro zdravotně postižené koncové uživatele cestující do jiných členských států, může Komise po konzultaci se sdružením BEREC přijmout technická prováděcí opatření. Přijetím těchto technických prováděcích opatření však není dotčena ani ovlivněna organizace těchto služeb, která zůstává ve výlučné pravomoci členských států.

Tato opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice jejím doplněním, se přijímají regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.

Článek 28

Přístup k číslům a službám

1. Členské státy zajistí, že v případě, kdy je to technicky a ekonomicky proveditelné, a kromě případů, kdy se volaný účastník rozhodl z obchodních důvodů omezit přístup volajících, kteří se nacházejí ve vymezených zeměpisných oblastech, příslušné vnitrostátní orgány přijmou veškerá potřebná opatření k zaručení toho, aby koncoví uživatelé měli

a) přístup ke službám s využitím nezeměpisných čísel ve Společenství a mohli tyto služby využívat a

b) přístup ke všem číslům poskytovaným ve Společenství, bez ohledu na technologii a zařízení používaná operátorem, včetně čísel z národních číslovacích plánů členských států, čísel z evropského telefonního číslovacího prostoru a univerzálních mezinárodních bezplatných čísel (UIFN).

2. Členské státy zajistí, aby příslušné orgány mohly v individuálních případech od podniků zajišťujících veřejné komunikační sítě nebo poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací vyžadovat zablokování přístupu k číslům či službám, je-li to opodstatněno spácháním podvodu či zneužívání, a aby v takových případech mohly od poskytovatelů služeb elektronických komunikací vyžadovat zadržení výnosů z příslušného propojení či dalších služeb.

▼B

Článek 29

Poskytování doplňkových služeb

▼M1

1. Aniž je dotčen čl. 10 odst. 2, členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly možnost vyžadovat od všech podniků poskytujících veřejně dostupné telefonní služby nebo zajišťujících přístup k veřejným komunikačním sítím, aby zpřístupnily koncovým uživatelům všechny nebo některé doplňkové služby uvedené v příloze I části B,

▼M1

pokud je to technicky proveditelné a ekonomicky přijatelné, a všechny nebo některé doplňkové služby uvedené v příloze I části A.

▼B

2. Členský stát se může rozhodnout neuplatňovat na celém svém území nebo jeho části ustanovení odstavce 1, pokud po zohlednění názorů zúčastněných stran dospěje k názoru, že přístup k těmto službám je dostatečný.

▼M1

_____

Článek 30

Usnadnění změny poskytovatele

1. Členské státy zajistí, aby si všichni účastníci s čísly z národního číslovacího plánu, kteří o to požádají, mohli v souladu s ustanoveními přílohy I části C ponechat své číslo (svá čísla) nezávisle na podniku, který službu poskytuje.

2. Příslušné vnitrostátní orgány zajistí, aby stanovování cen mezi operátory nebo poskytovateli služeb v souvislosti s poskytováním přenositelnosti čísel bylo nákladově orientované a aby případné přímé zpoplatnění účastníky od změny poskytovatele služeb neodrazovalo.

3. Příslušné vnitrostátní orgány nestanoví sazby pro koncové uživatele za přenesení čísel způsobem, který by narušoval hospodářskou soutěž, například stanovením konkrétních nebo jednotných cen na trzích pro koncové uživatele.

4. Přenesení čísel a jejich následná aktivace se provedou v nejkratší možné lhůtě. Účastníci, kteří uzavřeli smlouvu o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do jednoho pracovního dne.

Aniž je dotčen první pododstavec, příslušné vnitrostátní orgány mohou stanovit globální postup pro přenesení čísel, a to s přihlédnutím k vnitrostátním předpisům týkajícím se smluv, k technickému rozvoji a k tomu, že je třeba zachovat kontinuitu služby pro účastníka. Přerušení poskytování služby během přenosu čísla v žádném případě nepřesáhne jeden pracovní den. Je-li to nezbytné, příslušné vnitrostátní orgány rovněž zohlední opatření zajišťující, aby byli účastníci v průběhu celého procesu přepojení chráněni a aby nedocházelo k přepojování k jinému poskytovateli proti jejich vůli.

Členské státy zajistí, aby byly poskytovatelům uloženy přiměřené sankce, včetně povinnosti odškodnit zákazníky v případě, že je číslo přeneseno se zpožděním nebo je přenos čísla poskytovateli nebo jejich jménem zneužit.

5. Členské státy zajistí, aby smlouvy uzavřené mezi spotřebiteli a podniky poskytujícími služby elektronických komunikací nestanovily počáteční smluvní období přesahující 24 měsíců. Členské státy dále zajistí, aby podniky nabízely uživatelům možnost uzavřít smlouvu na dobu nejvýše 12 měsíců.

6. Aniž je dotčena minimální doba platnosti smlouvy, zajistí členské státy, aby podmínky a postupy pro ukončení smlouvy neodrazovaly od změny poskytovatelů služeb.

▼B

Článek 31

Povinnosti ve veřejném zájmu

▼M1

1. Členské státy mohou uložit přiměřené povinnosti ve veřejném zájmu ohledně provozu určených rozhlasových a televizních vysílacích kanálů a doplňkových služeb, zejména služeb v oblasti přístupnosti, aby

▼M1

byl umožněn vhodný přístup zdravotně postiženým koncovým uživatelům; tyto povinnosti mohou uložit podnikům ve své příslušnosti, které poskytují sítě elektronických komunikací používané pro veřejné šíření rozhlasových či televizních vysílacích kanálů, pokud tyto sítě využívá významný počet koncových uživatelů jako hlavní prostředek pro příjem rozhlasových a televizních vysílacích kanálů. Uvedené povinnosti se ukládají pouze tehdy, jsou-li nezbytně nutné k dosažení cílů obecného zájmu jasně vymezených každým členským státem, a musí být přiměřené a transparentní.

Povinnosti uvedené v prvním pododstavci členské státy přezkoumají do jednoho roku od 25. května 2011, pokud takovéto přezkoumání nebylo členským státem provedeno během předchozích dvou let.

Členské státy podrobují povinnosti ve veřejném zájmu pravidelnému přezkumu.

▼B

2. Pravomoc členských států stanovit odpovídající případné úhrady, pokud jde o opatření přijatá v souladu s tímto článkem, není dotčena ani odstavcem 1 tohoto článku ani čl. 3 odst. 2 směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice), přičemž musí být současně zajištěno, abyza obdobných okolností neexistovala žádná diskriminace ve vztahu k podnikům zajišťujícím sítě elektronických komunikací. Pokud je stanoveno poskytnutí úhrady, členské státy zajistí, aby bylo prováděno přiměřeným a průhledným způsobem.

KAPITOLA V

OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 32

Povinné doplňkové služby

Kromě služeb zahrnutých v povinnostech univerzální služby definovaných v kapitole II se mohou členské státy rozhodnout zavést na svém vlastním území veřejně přístupné doplňkové služby, aniž by za těchto okolností mohl být předepsán mechanismus náhrad, na kterém by se podílely určité podniky.

Článek 33

Konzultace se zainteresovanými stranami

▼M1

1. Členské státy zajistí, je-li to vhodné, aby vnitrostátní regulační orgány zohledňovaly názory koncových uživatelů, spotřebitelů (mimo jiné zejména zdravotně postižených spotřebitelů), výrobců a podniků, které zajišťují sítě nebo poskytují služby elektronických komunikací, v záležitostech týkajících se všech práv koncových uživatelů a spotřebitelů ohledně veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména pokud mají výrazný dopad na trh.

Členské státy zejména zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány vytvořily konzultační mechanismus zajišťující, že při jejich rozhodování o otázkách týkajících se práv koncových uživatelů a spotřebitelů v souvislosti se službami elektronických komunikací budou náležitě zohledněny zájmy spotřebitelů v oblasti elektronických komunikací.

▼B

2. Zainteresované strany mohou podle pokynů vnitrostátních regulačních orgánů popřípadě vytvářet mechanismy zahrnující spotřebitele, skupiny uživatelů a poskytovatele služeb aby zlepšily obecnou kvalitu poskytování služeb, mimo jiné vyvíjením a sledováním kodexů chování a provozních norem.

▼M1

3. Aniž jsou dotčena vnitrostátní pravidla, jež jsou v souladu s právními předpisy Společenství a jimiž jsou podporovány cíle kulturní a mediální politiky, jako například kulturní a jazyková rozmanitost a mediální pluralita, mohou vnitrostátní regulační orgány a jiné příslušné orgány podporovat spolupráci mezi podniky zajišťujícími veřejné komunikační sítě nebo poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací a odvětvími, jež mají zájem na podpoře zákonného obsahu v sítích a službách elektronických komunikací. Tato spolupráce může rovněž zahrnovat koordinaci informací ve veřejném zájmu poskytnutých podle čl. 21 odst. 4 a čl. 20 odst. 1 druhého pododstavce.

▼B

Článek 34

Mimosoudní řešení sporů

▼M1

1. Členské státy zajistí, aby pro vyřizování nevyřešených sporů vyplývajících z této směrnice mezi spotřebiteli a podniky zajišťujícími sítě nebo poskytujícími služby elektronických komunikací, které se týkají smluvních podmínek nebo plnění smluv o zajišťování těchto sítí či poskytování služeb, byly k dispozici transparentní, nediskriminační, jednoduché a nenákladné mimosoudní postupy. Členské státy přijmou opatření, kterými zajistí, aby takové postupy umožňovaly spravedlivé a rychlé urovnání sporu, a popřípadě přijmou systém odškodnění nebo náhrad. Tyto postupy mají umožnit, aby spory byly řešeny nestranně, a nezbavují spotřebitele právní ochrany zajišťované vnitrostátním právem. Členské státy mohou rozšířit tyto povinnosti na spory týkající se jiných koncových uživatelů.

▼B

2. Členské státy zajistí, aby jejich právní předpisy nebránily zřizování institucí pověřených vyřizováním stížností a poskytování on-line služeb na odpovídající územní úrovni s cílem usnadnit spotřebitelům a koncovým uživatelům přístup k řešení sporů.

3. Pokud se takové spory týkají účastníků sporů v různých členských státech, koordinují členské státy své úsilí s cílem vyřešit spor.

4. Tímto článkem nejsou dotčena vnitrostátní soudní řízení.

▼M1

Článek 35

Úprava příloh

Opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice a jež jsou nezbytná pro přizpůsobení příloh I, II, III a VI technickému vývoji nebo změnám v poptávce na trhu, přijme Komise regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.

▼B

Článek 36

Oznamování, sledování a přezkum

1. Vnitrostátní regulační orgány oznámí Komisi nejpozději ke dni použitelnosti směrnice uvedenému v čl. 38 odst. 1 druhém pododstavci názvy podniků určených jako podniky mající povinnosti univerzální služby podle čl. 8 odst. 1 a okamžitě v případě jakýchkoliv pozdějších změn.

Komise zpřístupní informace ve snadno přístupné formě a předá je Komunikačnímu výboru uvedenému v článku 37.

▼M1

2. Vnitrostátní regulační orgány oznámí Komisi povinnosti univerzální služby uložené podnikům určeným jako podniky mající povinnosti univerzální služby. Jakékoli změny mající vliv na tyto povinnosti

▼M1

uložené podnikům nebo na podniky dotčené touto směrnicí se neprodleně oznámí Komisi.

▼B

3. Komise pravidelně přezkoumává uplatňování této směrnice a podává zprávu Evropskému parlamentu a Radě, a to poprvé nejpozději do tří let ode dnepoužitelnosti směrnice uvedeného v čl. 38 odst. 1 druhém pododstavci. Členské státy a vnitrostátní regulační orgány poskytnou Komisi veškeré informace nezbytné pro tyto účely.

▼M1

Článek 37

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen Komunikační výbor, zřízený článkem 22 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použijí se čl. 5a odst. 1 až 4 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na článek 8 zmíněného rozhodnutí.

▼B

Článek 38

Provedení

1. Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 24. července 2003. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne 25. července 2003.

2. Tato opatření přijatá členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

3. Členské státy sdělí Komisi znění vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice, a všechny jejich pozdější změny.

Článek 39

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dnem vyhlášení v *Úředním věstníku Evropských společenství.*

Článek 40

Určení

Tato směrnice je určena členským státům.

▼M1

PŘÍLOHA I

POPIS DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB A SLUŽEB UVEDENÝCH V ČLÁNKU 10 (KONTROLA VÝDAJŮ), ČLÁNKU 29 (DOPLŇKOVÉ SLUŽBY) A ČLÁNKU 30 (USNADNĚNÍ ZMĚNY POSKYTOVATELE)

Část A: Doplňkové služby a služby uvedené v článku 10

a) *Podrobný rozpis účtů*

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány, s výhradou požadavků příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů a soukromí, mohly stanovit základní úroveň podrobného rozpisu účtů, které mají být účastníkům bezplatně poskytovány podniky, aby účastníci mohli

i) ověřovat a kontrolovat ceny za používání veřejné komunikační sítě v pevném místě nebo za související veřejně dostupné telefonní služby a

ii) odpovídajícím způsobem sledovat toto používání a výdaje a mít tak přiměřený stupeň kontroly nad svými účty.

Popřípadě lze účastníkům nabízet ještě podrobnější rozpis účtů za přiměřenou cenu nebo bezplatně.

Volání, za něž volající účastník neplatí, včetně volání na poradenské linky, se v podrobném rozpisu účtů volajícího účastníka neuvádějí.

b) *Bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím může účastník, který o to požádá určený podnik poskytující telefonní služby, bezplatně blokovat určené druhy odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv nebo jiné podobné aplikace se zvýšenou sazbou nebo volání na určené druhy čísel.

c) *Systémy předplatného*

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly od určených podniků požadovat, aby poskytovaly spotřebitelům službu umožňující předplacení přístupu k veřejné komunikační síti a využívání veřejně dostupných telefonních služeb.

d) *Postupné splácení poplatků za připojení*

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly od určených podniků požadovat, aby umožnily spotřebitelům postupné splácení poplatků za připojení k veřejné komunikační síti.

e) *Neplacení účtů*

Členské státy povolí zvláštní opatření, která řeší problematiku neplacení telefonních účtů vystavených podniky určenými v souladu s článkem 8; tato opatření musí být přiměřená, nediskriminační a musí být zveřejněna. Tato opatření mají zajistit, aby účastníci byli předem řádně upozorněni na všechny důsledky neplacení účtu, tj. na přerušení služby nebo odpojení. S výjimkou případů podvodu, soustavného opožděného placení nebo neplacení mají tato opatření zajistit, pokud je to technicky proveditelné, aby se jakékoli přerušení služby týkalo pouze dotyčné služby. Odpojení z důvodu neplacení účtů by mělo následovat až po řádném upozornění účastníka. Členské státy mohou umožnit, aby úplnému odpojení předcházelo období omezení služeb, během něhož jsou povolena pouze ta volání, která nejsou pro účastníka zpoplatněna (například volání na číslo 112).

f) *Poradenství ohledně sazeb*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím mohou účastníci požádat podnik o poskytnutí informací o případných alternativních levnějších sazbách.

▼M1

g) *Kontrola nákladů*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím nabízejí podniky, považují-li to vnitrostátní regulační orgány za náležité, další způsoby kontroly nákladů spojených s veřejně přístupnými telefonními službami, včetně bezplatných upozornění spotřebitelů v případě neobvyklé spotřeby.

Část B: Doplňkové služby uvedené v článku 29

a) *Tónová volba neboli signalizace DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Veřejná komunikační síť nebo veřejně dostupné telefonní služby umožňují použití tónů DTMF podle definice uvedené v ETSI ETR 207 pro signalizaci konec–konec, a to jak v rámci členského státu, tak mezi členskými státy.

b) *Identifikace volajícího*

Volanému se zobrazuje číslo volajícího ještě před přijetím hovoru.

Tato doplňková služba by měla být poskytována v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a soukromí, zejména se směrnicí 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).

V mezích technické proveditelnosti by měli operátoři poskytovat údaje a signály k usnadnění nabídky služby určení totožnosti volajícího a tónové volby i za hranicemi členského státu.

Část C: Provedení ustanovení o přenositelnosti čísla podle článku 30

Požadavek, aby si všichni účastníci s čísly z národního číslovacího plánu, kteří o to požádají, mohli ponechat své číslo (svá čísla) nezávisle na podniku, který službu poskytuje, se vztahuje

a) v případě zeměpisných čísel na konkrétní místo a

b) v případě nezeměpisných čísel na každé místo.

Tato část se nevztahuje na přenos čísel mezi sítěmi poskytujícími služby v pevném místě a mobilními sítěmi.

▼M1

PŘÍLOHA II

INFORMACE, KTERÉ MAJÍ BÝT ZVEŘEJNĚNY V SOULADU S ČLÁNKEM 21

(PRŮHLEDNOST A ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ)

Vnitrostátní regulační orgán musí zajistit, aby informace uvedené v této příloze byly zveřejněny v souladu s článkem 21. Vnitrostátní regulační orgán rozhodne o tom, které informace zveřejní podniky zajišťující veřejné komunikační sítě nebo poskytující veřejně dostupné telefonní služby a které informace zveřejní samotný vnitrostátní regulační orgán, aby spotřebitelé měli při výběru k dispozici všechny informace.

1. Název (názvy) a adresa (adresy) podniku (podniků)

   Například názvy a adresy sídla podniků zajišťujících veřejné komunikační sítě nebo poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.

2. Popis nabízených služeb

2.1 Rozsah nabízených služeb

2.2 Zahrnuty jsou rovněž standardní sazby s uvedením poskytovaných služeb a obsahu každé položky tvořící celkovou sazbu (například poplatky za přístup, všechny druhy hovorného, poplatky za provoz a údržbu) a podrobnosti o standardních slevách, které jsou uplatňovány, jakož i o zvláštních a cílených systémech sazeb a o jakýchkoli dalších poplatcích a nákladech souvisejících s koncovým zařízením.

2.3 Koncepce odškodnění/náhrad, včetně podrobných informací o nabízených systémech odškodnění/náhrad.

2.4 Druhy nabízených služeb údržby.

2.5 Standardní smluvní podmínky, popřípadě včetně minimální doby platnosti smlouvy, podmínek ukončení smlouvy a postupů a přímých poplatků za přenositelnost čísel a jiných identifikátorů.

3. Mechanismy urovnání sporů včetně těch, které vypracovaly podniky.

4. Informace o právech týkajících se univerzální služby, včetně případných doplňkových služeb a služeb uvedených v příloze I.

▼M1

PŘÍLOHA III

PARAMETRY KVALITY SLUŽBY

Parametry, definice a metody měření kvality služby uvedené v článcích 11 A 22

Pro podniky poskytující přístup k veřejné komunikační síti

PARAMETR (poznámka 1)	DEFINICE	METODA MĚŘENÍ
Dodací lhůta pro počáteční připojení	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Četnost poruch na jeden přístupový okruh	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Doba odstranění poruchového stavu	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pro podniky poskytující veřejně dostupné telefonní služby

Doba potřebná pro sestavení spojení (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Doba odezvy informační služby o účastnických číslech	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů, mincovních a kartových	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reklamace správnosti vyúčtování	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Podíl neúspěšných pokusů o spojení (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Číslo verze ETSI EG 202 057-1 v. 1.3.1. (červenec 2008).

Poznámka 1

Parametry by měly umožňovat analýzu výkonnosti na regionální úrovni (tj. minimálně na úrovni 2 v klasifikaci územních statistických jednotek (NUTS) vytvořené Eurostatem).

Poznámka 2

Členské státy se mohou rozhodnout, že nebudou vyžadovat uchovávání aktuálních informací o výkonnosti u těchto dvou parametrů, pokud je možné prokázat, že výkonnost v těchto dvou oblastech je uspokojivá.

▼B

PŘÍLOHA IV

VÝPOČET PŘÍPADNÝCH ČISTÝCH NÁKLADŮ NA POVINNOSTI UNIVERZÁLNÍ SLUŽBY A VYTVOŘENÍ MECHANISMU JEJICH HRAZENÍ NEBO ROZDĚLENÍ V SOULADU S ČLÁNKY 12 A 13

Část A: Výpočet čistých nákladů

Povinnostmi univerzální služby se rozumějí povinnosti týkající se zajišťování sítě a poskytování služby ve vymezené zeměpisné oblasti, které členský stát uložil podniku, popřípadě včetně účtování průměrných cen za poskytování dané služby v dané zeměpisné oblasti nebo poskytování určitých možností volby sazeb pro spotřebitele s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami.

Vnitrostátní regulační orgány zváží všechny prostředky k zajištění potřebné motivace podniků (určených nebo neurčených) k plnění povinností univerzální služby s ohledem na rentabilitu. Při provádění výpočtu se mají čisté náklady na povinnosti univerzální služby vypočítat jako rozdíl mezi čistými náklady určeného podniku na provoz při dodržování povinností univerzální služby a na provoz bez povinnosti univerzální služby. Tato zásada se uplatní bez ohledu na to, zda je síť konkrétního členského státu plně rozvinuta nebo se zatím teprve rozvíjí a rozšiřuje. Důkladnou pozornost je třeba věnovat přesnému vyčíslení nákladů, kterým by se určený podnik vyhnul, kdyby neměl povinnosti univerzální služby. Výpočet čistých nákladů by měl zohlednit výhody, včetně nehmotných výhod, které má operátor univerzální služby.

Výpočet má vycházet z nákladů připadajících na:

i) prvky vymezených služeb, které lze poskytovat pouze se ztrátou nebo za nákladových podmínek, které nejsou běžnými obchodními podmínkami.

   Tato kategorie může zahrnovat prvky služeb, jako je přístup k tísňovým telefonním službám, poskytování některých veřejných telefonních automatů, poskytování některých služeb nebo zařízení pro zdravotně postižené osoby, atd.;

ii) určité koncové uživatele nebo skupiny koncových uživatelů, kterým lze při zohlednění nákladů na zajišťování zmíněné sítě a poskytování zmíněné služby, získaných výnosů a zeměpisného zprůměrování cen uloženého členským státem poskytovat službu pouze se ztrátou nebo za nákladových podmínek, které nejsou běžnými obchodními podmínkami.

   Tato kategorie zahrnuje koncové uživatele nebo skupiny koncových uživatelů, kterým by nebyla poskytnuta služba komerčním operátorem, který neměl povinnost poskytovat univerzální službu.

Výpočet čistých nákladů určitých aspektů povinností univerzální služby se provádí odděleně tak, aby se zabránilo dvojímu zaúčtování jakýchkoli přímých nebo nepřímých výhod a nákladů. Celkové čisté náklady na povinnosti univerzální služby podniku se vypočítávají jako souhrn čistých nákladů vzniklých z jednotlivých součástí povinností univerzální služby při zohlednění veškerých nehmotných výhod. Vnitrostátní regulační orgán je odpovědný za ověření čistých nákladů.

Část B: Úhrada čistých nákladů na povinnosti univerzální služby

Úhrada nebo financování čistých nákladů na povinnosti univerzální služby vyžaduje, aby byla určeným podnikům, které mají povinnosti univerzální služby, poskytnuta náhrada za služby, které poskytují za nekomerčních podmínek. Protože taková náhrada zahrnuje finanční převody, členské státy zajistí, aby probíhaly objektivním, průhledným, nediskriminačním a přiměřeným způsobem. To znamená, aby převody co nejméně narušovaly hospodářskou soutěž a uživatelskou poptávku.

V souladu s čl. 13 odst. 3 musí mechanismus rozdělení, který se opírá o fond, používat průhledné a neutrální prostředky pro vybírání příspěvků, čímž se zabrání nebezpečí dvojího uložení příspěvků, které se vztahují jak na výstupy, tak na vstupy podniků.

Nezávislý subjekt, který spravuje fond, je odpovědný za vybírání příspěvků od podniků, kterým je vyměřena povinnost platit příspěvky na krytí čistých nákladů na povinnosti univerzální služby v dotyčném členském státě, a má dohlížet na převod dlužných částek a/nebo správních poplatků podnikům, které jsou oprávněny k příjmu plateb z fondu.

▼B

PŘÍLOHA V

POSTUP PŘEZKOUMÁNÍ ROZSAHU UNIVERZÁLNÍ SLUŽBY V SOULADU S ČLÁNKEM 15

Při posuzování, zda má být provedeno přezkoumání rozsahu povinností univerzální služby, musí vzít Komise v úvahu tato hlediska:

— sociální vývoj a vývoj trhu ve vztahu ke službám využívaným spotřebiteli,

— sociální vývoj a vývoj trhu ve vztahu k dostupnosti a možnosti výběru služeb pro spotřebitele,

— technologický vývoj ve vztahu ke způsobu, jakým jsou služby spotřebitelům poskytovány.

Při posuzování, zda se má rozsah povinností univerzální služby změnit nebo znovu definovat, musí vzít Komise v úvahu tato hlediska:

— zda jsou určité služby dostupné většině spotřebitelů a jí využívané a zda jejich nedostupnost nebo nevyužívání menšinou spotřebitelů nevede k společenskému vyloučení, a

— zda dostupnost a využívání určitých služeb přináší obecný prospěch všem spotřebitelům, takže je veřejný zásah oprávněný v případech, kdy nejsou určité služby poskytovány veřejnosti za běžných obchodních podmínek.

▼M1

PŘÍLOHA VI

INTEROPERABILITA ZAŘÍZENÍ DIGITÁLNÍ TELEVIZE URČENÝCH PRO SPOTŘEBITELE PODLE ČLÁNKU 24

1. *Společný kódovací algoritmus a příjem volně vysílaných programů*

   Veškerá zařízení pro spotřebitele určená pro příjem konvenčních digitálních televizních signálů (tedy vysílání prostřednictvím pozemního, kabelového či družicového přenosu, jež je primárně určeno pro pevný příjem, jako DVB-T, DVB-C či DVB-S), která jsou prodávána, pronajímána nebo jinak poskytována ve Společenství a jsou schopna dekódovat digitální televizní signály, musí být schopna

   — umožňovat dekódování takových signálů podle některého společného evropského kódovacího algoritmu, který je spravován uznanou evropskou normalizační organizací, v současnosti ETSI,

   — reprodukovat signály, které byly volně přeneseny, pokud v případě, že je takové zařízení pronajato, nájemce jedná v souladu s příslušnou nájemní smlouvou.

2. *Interoperabilita pro analogové a digitální televizní přijímače*

   Každý analogový televizní přijímač se zabudovanou obrazovkou s viditelnou úhlopříčkou delší než 42 cm, který je uveden ve Společenství na trh za účelem prodeje nebo pronájmu, musí být vybaven nejméně jednou zásuvkou s otevřeným rozhraním, jak je normalizována uznaným evropským normalizačním orgánem, například jak stanoví norma Cenelec EN 50 049-1:1997, která umožňuje jednoduché připojení periferních zařízení, zejména přídavných dekodérů a digitálních přijímačů.

   Každý digitální televizní přijímač se zabudovanou obrazovkou s viditelnou úhlopříčkou delší než 30 cm, který je uveden ve Společenství na trh za účelem prodeje nebo pronájmu, musí být vybaven nejméně jednou zásuvkou s otevřeným rozhraním (buď normalizovanou nebo vyhovující normě přijaté uznaným evropským normalizačním orgánem nebo vyhovující specifikacím používaným v celém průmyslovém oboru), např. zásuvkou společného rozhraní DVB, která umožňuje jednoduché připojení periferních zařízení a může propouštět všechny prvky digitálního televizního signálu, včetně informací týkajících se interaktivních služeb a služeb s podmíněným přístupem.

———————