Dette dokument er et dokumentationsredskab, og institutionerne påtager sig intet ansvar herfor

►**B** **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2002/22/EF**

af 7. marts 2002

om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet)

(EFT L 108 af 24.4.2002, s. 51)

Ændret ved:

		Tidende		
		nr.	side	dato
►**M1**	Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009	L 337	11	18.12.2009

▼B

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2002/22/EF

af 7. marts 2002

om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 95,

under henvisning til forslag fra Kommissionen ([1]),

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg ([2]),

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget ([3]),

i henhold til fremgangsmåden i traktatens artikel 251 ([4]), og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Liberaliseringen af telesektoren, den stigende konkurrence og de øgede valgmuligheder inden for kommunikationstjenester går hånd i hånd med arbejdet for at fastlægge et harmoniseret regelsæt, der kan sikre udbuddet af forsyningspligtydelser. Begrebet forsyningspligt bør tages op til fornyet vurdering for at tage højde for de teknologiske fremskridt, markedsudviklingen og ændringer i brugernes behov. De rammebestemmelser, Fællesskabet fastlagde i 1998 med henblik på at liberalisere hele telemarkedet, indbefattede et mindstekrav for forsyningspligten og regler for beregning af omkostningerne i forbindelse hermed samt for dens finansiering.

(2) Det følger af traktatens artikel 153, at Fællesskabet skal medvirke til beskyttelsen af forbrugerne.

(3) Fællesskabet og medlemsstaterne har påtaget sig en række forpligtelser i forbindelse med rammebestemmelserne for telenet og -tjenester i den aftale om basistelekommunikation, der er indgået i Verdenshandelsorganisationen (WTO). De enkelte medlemmer af WTO har ret til selv at afgøre, hvilke forsyningspligtydelser de ønsker at bevare. Sådanne forpligtelser vil ikke uden videre blive betragtet som konkurrencestridige, forudsat at de forvaltes på en gennemskuelig, ikke-diskriminerende og konkurrencemæssigt neutral måde og ikke udgør en større byrde, end det er nødvendigt for den form for forsyningspligt, der er fastlagt af medlemslandet.

(4) Sikring af forsyningspligtydelser (dvs. ydelse af et bestemt minimum af tjenester til alle slutbrugere til en rimelig pris) kan indebære ydelse af nogle tjenester til nogle slutbrugere til priser, der afviger fra de priser, der fremstår af normale markedsbetingelser. Ydelse af kompensation til virksomheder, der er udpeget til at levere sådanne tjenester under sådanne omstændigheder behøver ikke at medføre nogen konkurrenceforvridning, når blot de udpegede virksomheder får kompensation for de specifikke nettoomkostninger derved, og nettoomkostningsbyrden inddækkes på en konkurrenceneutral måde.

([1]) EFT C 365 E af 19.12.2000, s. 238 og EFT C 332 E af 27.11.2001, s. 292.
([2]) EFT C 139 af 11.5.2001, s. 15.
([3]) EFT C 144 af 16.5.2001, s. 60.
([4]) Europa-Parlamentets udtalelse af 13.6.2001 (endnu ikke offentliggjort i EFT), Rådets fælles holdning af 17.9.2001 (EFT C 337 af 30.11.2001, s. 55) og Europa-Parlamentets afgørelse af 12.12.2001 (endnu ikke offentliggjort i EFT). Rådets afgørelse af 14.2.2002.

▼B

(5) På et marked med fri konkurrence bør alle virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester over faste net, være underlagt visse forpligtelser, mens andre forpligtelser kun bør gælde for virksomheder, der har en stærk markedsposition eller som er blevet udpeget som forsyningspligtudbydere.

(6) Et nettermineringspunkt (NTP) udgør i reguleringsøjemed en grænse mellem rammebestemmelserne for elektroniske kommunikationsnet og tjenester på den ene side og reguleringen af telekommunikationsterminaludstyr på den anden. Det er de nationale tilsynsmyndigheders ansvar at fastlægge NTP'ernes placering, om nødvendigt på grundlag af et forslag fra de relevante virksomheder.

(7) Medlemsstaterne bør fortsat sikre, at de i kapitel II omhandlede tjenester udbydes i den specificerede kvalitet til alle slutbrugere på deres område uanset geografisk placering, samt til en rimelig pris under hensyn til specifikke nationale forhold. Medlemsstaterne kan i forbindelse med forsyningspligten og på baggrund af de nationale vilkår træffe særlige foranstaltninger for forbrugere i landdistrikter og geografisk afsidesliggende områder for at sikre disses adgang til de i kapitel II omhandlede tjenester til en rimelig pris samt på samme betingelser sikre ældre, handicappede og personer med særlige sociale behov en sådan adgang. Sådanne foranstaltninger kan også omfatte foranstaltninger, der er målrettet mod forbrugere med særlige sociale behov, idet nærmere bestemte forbrugere støttes, f.eks. gennem specifikke foranstaltninger, der træffes efter en individuel behandling af anmodningerne, som f.eks. betaling af gæld.

(8) Det er et fundamentalt krav til forsyningspligt efter anmodning at forsyne brugere med en tilslutning til det offentlige telefonnet på et fast sted til en rimelig pris. Dette krav gælder kun for en enkelt smalbåndstilslutning, hvis tilrådighedsstillelse medlemsstaterne kan begrænse til kun at gælde slutbrugerens hovedopholdssted/-bopæl, og som ikke omfatter det tjenesteintegrerede digitalnet (ISDN), der etablerer to eller flere forbindelser, der kan bruges samtidig. Der bør ikke være nogen begrænsninger på de tekniske midler, hvormed forbindelsen etableres, idet der kan anvendes trådbaseret eller trådløs teknologi, og heller ikke nogen begrænsning af, hvilken operatør der må varetage en del af eller hele forsyningspligten. Tilslutninger til det offentlige telefonnet på et fast sted bør understøtte tale- og datakommunikation ved hastigheder, der er tilstrækkelige til at give adgang til onlinetjenester som f.eks. dem der udbydes via det offentlige Internet. Den internet-adgangshastighed, som en given bruger oplever, kan afhænge af en række faktorer som f.eks. internet-udbyder(ens) (nes) tilslutningsmuligheder/-kvalitet samt den applikation, som forbindelsen anvendes til. Hvilken transmissionshastighed en enkelt smalbåndsforbindelse til det offentlige telefonnet kan understøtte, afhænger både af abonnentens terminaludstyrs formåen og af forbindelsen. Af denne årsag er det ikke hensigtsmæssigt at påbyde en specifik data- eller bithastighed på fællesskabsniveau. De talebåndsmodemmer, der kan fås på nuværende tidspunkt, giver mulighed for transmissionshastigheder på 56 kbps og anvender automatisk tilpasning af transmissionshastigheden for at tage højde for variabel linjekvalitet, således at den faktiske transmissionshastighed kan være lavere end 56 kbps. Der er brug for fleksibilitet dels for at give medlemsstaterne mulighed for, om nødvendigt, at træffe foranstaltninger til sikring af, at forbindelser understøtter en sådan transmissionshastighed, og dels for at give dem mulighed for, hvor det er relevant, at tillade transmissionshastigheder under denne øvre grænse på 56 kbps med henblik på f.eks. at udnytte mulighederne i trådløs teknologi (herunder trådløse mobilnet) til at varetage forsyningspligten over for en større del af befolkningen. Dette kan være af særlig betydning i tiltrædelseslande, hvor procenten af traditio-

▼B

nelle telefontilslutninger i husholdningerne er relativt beskeden. I særlige tilfælde, hvor det er klart, at tilslutningen til det offentlige telefonnet på et fast sted ikke giver mulighed for tilfredsstillende internet-adgang, bør medlemsstaterne kunne kræve, at tilslutningen ændres, så den bringes op på det niveau, der gælder for størsteparten af abonnenterne, således at den understøtter transmissionshastigheder, der giver mulighed for Internet-adgang. Hvis sådanne specifikke foranstaltninger medfører en nettoomkostning for de pågældende forbrugere, kan nettoeffekten medtages i en eventuel beregning af forsyningspligtens nettoomkostninger.

(9) Bestemmelserne i dette direktiv er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan udpege forskellige virksomheder til at udbyde hhv. net- og tjenesteelementerne i forsyningspligtydelserne. Det kan kræves af udpegede virksomheder, der leverer netelementer, at de sikrer en sådan opbygning og vedligeholdelse, som måtte være nødvendig og passende for at kunne imødekomme alle rimelige anmodninger om tilslutning til det offentlige telefonnet på et fast sted og adgang til offentlig tilgængelige telefontjenester på et fast sted.

(10) Ved rimelig pris forstås en pris, som medlemsstaterne fastlægger på nationalt plan under hensyn til særlige nationale forhold, herunder fastlæggelse af eventuelle ensartede takster uafhængigt af den geografiske placering eller særlige takstvilkår, der tager højde for mindrebemidlede brugeres behov. De enkelte forbrugeres vurdering af, hvorvidt priserne er rimelige, hænger sammen med, om de kan kontrollere deres udgifter.

(11) Nummeroplysning og nummeroplysningstjenester er et vigtigt adgangsgivende middel for offentligt tilgængelige telefonitjenester og indgår i forsyningspligten. Brugerne og forbrugerne ønsker udtømmende abonnentfortegnelser og nummeroplysningstjenester, der dækker alle registrerede telefonabonnenter og deres numre (herunder numre for faste telefoner og mobiltelefoner), og de har brug for, at oplysningerne gives uden forskel. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/66/EF af 15. december 1997 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for telesektoren ([1]) sikrer abonnenternes ret til et privatliv, for så vidt angår optagelsen af deres personoplysninger i en offentlig abonnentfortegnelse.

(12) Det er vigtigt for borgerne, at der stilles det fornødne antal offentlige betalingstelefoner til rådighed, og at brugerne kan ringe op til alarmnumre, herunder navnlig det fælleseuropæiske alarmnummer (»112«), uden at skulle betale for det fra en hvilken som helst telefon, dvs. også fra de offentlige betalingstelefoner, uden at skulle bruge nogen form for betaling. Hvis borgerne ikke har tilstrækkeligt kendskab til alarmnummer »112«, mangler de den yderligere sikkerhed, der ligger i, at nummeret kan bruges over hele Europa, navnlig når de rejser i andre medlemsstater.

(13) Medlemsstaterne bør træffe passende foranstaltninger for at sikre, at handicappede brugere og brugere med særlige sociale behov har adgang til alle offentligt tilgængelige telefonitjenester på faste steder til rimelige priser. Konkrete foranstaltninger for handicappede kunne f.eks. bestå i at stille faciliteter til rådighed, der giver dem adgang til offentlige telefoner, og offentlige teksttelefoner eller tilsvarende foranstaltninger for døve eller talehæmmede, at tilbyde blinde og svagtseende gratis nummeroplysning og lignende eller på anmodning levere specificerede regninger i alternativ udformning til blinde og svagtseende. Der kan også være behov for særlige foranstaltninger med henblik på at give handicappede og brugere med særlige sociale behov adgang til alarmtjenesterne (»112«) og for at give dem de samme muligheder for at vælge mellem forskellige operatører eller tjeneste-

([1]) EFT L 24 af 30.1.1998, s. 1.

▼B

udbydere, som andre forbrugere har. Der er udviklet tjenestekvalitetsstandarder for en række parametre, med henblik på at kunne vurdere kvaliteten af de tjenester abonnenterne modtager og fastslå, i hvilket omfang de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten, formår at leve op til disse standarder. Sådanne kvalitetsstandarder findes ikke for de tjenester, der tilbydes handicappede brugere. Der bør derfor udvikles tilsvarende kvalitetsstandarder og relevante parametre for handicappede brugere som fastsat i direktivets artikel 11. Desuden bør de nationale tilsynsmyndigheder kunne kræve, at oplysninger om kvaliteten af de ydede tjenester offentliggøres, hvis og når sådanne standarder og parametre er udviklet. Forsyningspligtudbyderen bør ikke træffe foranstaltninger, der hindrer brugerne i at drage fuld fordel af tjenester, der udbydes af andre operatører eller tjenesteudbydere, samtidig med at de benytter tjenester, der tilbydes som led i forsyningspligten.

(14) Adgangen til og brugen af det offentlige telefonnet på et fast sted har så stor betydning, at alle, der med rimelighed anmoder herom, bør have adgang hertil. Det er i overensstemmelse med nærhedsprincippet op til medlemsstaterne at bestemme ud fra objektive kriterier, hvilke virksomheder der skal levere forsyningspligtydelserne som defineret i dette direktiv, i givet fald under hensyntagen til disse virksomheders evne og vilje til at levere alle eller en del af disse ydelser. Det er vigtigt, at forsyningspligtydelserne leveres på den mest effektive måde, således at de priser, brugerne betaler, som helhed er baseret på de faktiske omkostninger. Det er også vigtigt, at operatørerne af forsyningspligten opretholder nettets integritet og sikrer driftssikkerheden og tjenesternes kvalitet. Den stigende konkurrence og de øgede valgmuligheder gør det muligt for virksomheder, der ikke har en stærk markedsposition, at levere samtlige eller enkelte forsyningspligtydelser. Forsyningspligten kan derfor i visse tilfælde overdrages til operatører, der kan udbyde netadgang og tjenester til de laveste omkostninger, f.eks. ved hjælp af konkurrencebaserede eller sammenlignende udvælgelsesprocedurer. Tilsvarende forpligtelser kan indgå i vilkårene, når der udstedes tilladelser til at udbyde offentligt tilgængelige tjenester.

(15) Medlemsstaterne bør følge med i forbrugernes forhold, hvad angår deres anvendelse af offentligt tilgængelige telefonitjenester, og navnlig kontrollere, om priserne er rimelige. Hvorvidt prisen for telefonitjenesten er rimelig hænger sammen med, hvor detaljerede oplysninger brugerne får om udgifterne til deres telefonforbrug, samt med de relative omkostninger ved anvendelse af telefon i forhold til andre ydelser, og det afhænger også af, om de kan kontrollere udgifterne. Kravet om rimelige priser indebærer derfor, at forbrugerne gives øget indflydelse, og at de virksomheder, der er anmeldt som forsyningspligtudbydere, pålægges visse forpligtelser. Blandt disse forpligtelser kan nævnes specifikke krav om specificeret fakturering samt muligheden for, at forbrugeren selektivt blokerer for visse opkald (f.eks. dyre opkald til særtjenester med overtaksering), kontrollerer udgifterne gennem forudbetaling og modregner oprettelsesgebyrer. Sådanne foranstaltninger vil eventuelt skulle revurderes og ændres på baggrund af markedsudviklingen. De gældende regler giver ikke de forsyningspligtige operatører mulighed for at underrette abonnenter, såfremt forbruget overskrider et vist beløb, eller der optræder usædvanlige opkaldsmønstre. Det bør overvejes i forbindelse med en fremtidig revurdering af lovgivningen, om der er behov for at henlede abonnenternes opmærksomhed på sådanne forhold.

(16) Medmindre forbrugerne konsekvent betaler for sent eller undlader at betale, bør de beskyttes mod, at deres telefonforbindelse afbrydes øjeblikkeligt som følge af manglende betaling, og de bør, især i tilfælde af uenighed om store regninger for opkald

▼B

til særtjenester med overtaksering, fortsat have adgang til absolut nødvendige telefonitjenester, så længe tvisten ikke er afgjort. Medlemsstaterne kan beslutte, at adgangen kun opretholdes, hvis abonnenten fortsætter med at betale abonnementsafgiften.

(17) Kvalitet og pris er nøglefaktorer på et marked med fri konkurrence, og de nationale tilsynsmyndigheder bør være i stand til at overvåge kvaliteten af de tjenester, der udbydes af virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten. De nationale tilsynsmyndigheder bør, når de anser det for nødvendigt, kunne træffe passende foranstaltninger til at afhjælpe problemer i forbindelse med kvaliteten af disse virksomheders ydelser. De nationale tilsynsmyndigheder skal også kunne overvåge kvaliteten af tjenester, der udbydes af andre virksomheder, der stiller offentlige telefonnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester til rådighed for brugerne på faste steder.

(18) Medlemsstaterne skal om nødvendigt fastlægge ordninger til finansiering af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, såfremt det godtgøres, at forpligtelserne kun kan opfyldes med tab til følge eller er forbundet med netto-omkostninger, der ligger uden for normal forretningsstandard. Det er vigtigt at sikre, at nettoomkostningerne i forbindelse med forsyningspligten beregnes korrekt, og at eventuel finansiering så vidt muligt sker uden at påvirke konkurrencen og virksomhederne samt i overensstemmelse med bestemmelserne i traktatens artikel 87 og 88.

(19) Når nettoomkostningerne ved forsyningspligten beregnes, skal både omkostninger og indtægter samt immaterielle goder, der resulterer af forsyningspligten, tages i betragtning, men der skal også tages højde for den generelle målsætning om at fastlægge prisstrukturer, der afspejler omkostningerne. Nettoomkostningerne ved forsyningspligten bør beregnes efter gennemskuelige procedurer.

(20) Hensyntagen til immaterielle fordele betyder, at en skønnet pengeværdi af de indirekte fordele, som en virksomhed opnår som følge af sin stilling som forsyningspligtleverandør, bør fratrækkes den direkte nettoomkostning ved forsyningspligten for at kunne bestemme den samlede omkostningsbyrde.

(21) Hvis forsyningspligten udgør en urimelig byrde for en virksomhed, vil det være hensigtsmæssigt at give medlemsstaterne lov til at indføre ordninger, der gør det muligt at få dækket nettoomkostningerne effektivt. Godtgørelse over de almindelige offentlige budgetter er én måde at dække nettoomkostningerne ved forsyningspligten på. Det vil også være rimeligt, at de beregnede nettoomkostninger godtgøres i fuld åbenhed af alle brugere gennem gebyrer, der pålægges virksomhederne. Medlemsstaterne bør kunne finansiere nettoomkostningerne ved forsyningspligtens forskellige elementer gennem forskellige ordninger og/eller finansiere nettoomkostningerne ved nogle eller alle elementer gennem én af ordningerne eller en kombination heraf. Når omkostningerne dækkes gennem gebyrer, der pålægges markedsaktørerne, bør medlemsstaterne sikre, at gebyrerne fordeles ud fra objektive og ikke-diskriminerende kriterier og i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Dette princip hindrer ikke medlemsstaterne i at undtage nye markedsaktører, der endnu ikke har vundet tilstrækkelig fodfæste på markedet. Det skal ved fastlæggelsen af eventuelle finansieringsordninger sikres, at markedsdeltagerne kun bidrager til finansieringen af forsyningspligtydelser og ikke til andre aktiviteter, som ikke er direkte knyttet til varetagelsen af forsyningspligten. Kompensationsordninger skal under alle omstændigheder overholde fællesskabsrettens principper, og navnlig fondsbaserede ordninger skal baseres på principperne om ikke-diskriminering og proportionalitet. Det skal ved alle finansieringsordninger sikres, at brugere i én medlemsstat ikke bidrager til omkostninger ved forsyningspligten i en anden

▼B

medlemsstat, f.eks. i forbindelse med opkald fra en medlemsstat til en anden.

(22) Hvis medlemsstater beslutter at finansiere forsyningspligtens nettoomkostninger med offentlige midler, forstås hermed også finansiering over statens almindelige budgetter samt andre offentlige finansieringskilder som f.eks. statslotterier.

(23) Nettoomkostningerne ved forsyningspligten kan deles mellem alle eller nærmere bestemte kategorier af virksomheder. Medlemsstaterne bør tilse, at fordelingsordningen iagttager princippet om transparens, mindst mulig konkurrenceforvridning, ikke-diskrimination og proportionalitet. Mindst mulig konkurrenceforvridning betyder, at bidrag bør opkræves på en måde, der i videst muligt omfang minimerer virkningerne af den økonomiske byrde, der ender hos slutbrugerne, f.eks. ved at sprede indhentning af bidrag mest muligt.

(24) De nationale tilsynsmyndigheder bør sikre sig, at virksomheder, der modtager økonomisk støtte til forsyningspligtydelser, fremlægger oplysninger om de enkelte støtteberettigede elementer, der er tilstrækkelig detaljerede til at begrunde deres anmodning. Medlemsstaternes ordninger for omkostningsberegning og finansiering af forsyningspligten bør meddeles Kommissionen, så den kan undersøge, om de er forenelige med traktaten. De udpegede virksomheder har en interesse i at fastlægge nettoomkostningerne ved forsyningspligten så højt som muligt. Medlemsstaterne bør derfor skabe reel åbenhed om og mulighed for at kontrollere de beløb, der opkræves til finansiering af forsyningspligten.

(25) Kommunikationsmarkederne er inde i en stadig udvikling, som både omfatter tjenesterne og de tekniske midler, der tages i brug for at udbyde dem til brugerne. Forsyningspligtydelserne, som er defineret på EF-plan, bør revurderes løbende for at foreslå ændringer eller omdefinere omfanget. Der bør ved disse revurderinger tages hensyn til ændringer i de samfundsmæssige, erhvervsmæssige og teknologiske forhold, og til den kendsgerning, at eventuelle ændringer af forsyningspligtens omfang bør underkastes en dobbelt kontrol, hvad angår de tjenester, der stilles til rådighed for langt størsteparten af befolkningen og samtidig risikerer at føre til social udstødelse for de borgere, der ikke har råd til dem. Det vil ved enhver ændring af forsyningspligtens omfang være vigtigt at sikre, at visse teknologiske valg ikke fremhæves kunstigt frem for andre, at sektorspecifikke virksomheder ikke pålægges en uforholdsmæssig stor økonomisk byrde (til skade for markedsudviklingen og innovationen), og at den økonomiske byrde ikke rammer forbrugere med lavere indkomster særlig hårdt. Ændringer i omfanget betyder automatisk, at eventuelle nettoomkostninger kan finansieres ved hjælp af de metoder, der er tilladt ifølge direktivet. Medlemsstaterne kan ikke kræve, at markedsaktørerne bidrager til foranstaltninger, der ikke indgår i forsyningspligten. De enkelte medlemsstater har ret til at indføre særforanstaltninger (som ikke er omfattet af forsyningspligten) og finansiere dem i overensstemmelse med EF-lovgivningen, men de må ikke finansiere dem via bidrag fra markedsaktørerne.

(26) En øget reel konkurrence på alle netadgangs- og nettjenestemarkeder vil give brugerne flere valgmuligheder. Både det reelle konkurrenceniveau og valgmulighederne varierer i Fællesskabet som helhed og mellem forskellige geografiske områder og forskellige netadgangs og tjenestemarkeder inden for de enkelte medlemsstater. Nogle brugere kan være fuldstændig afhængige af den netadgang og de tjenester, der udbydes af en virksomhed med en stærk markedsposition. Som helhed er det af effektivitetshensyn og for at fremme fri konkurrence vigtigt, at taksterne for de tjenester, der udbydes af en virksomhed med en stærk markedsposition, er omkostningsbaserede. Af effektivitetshensyn

▼B

og sociale årsager bør de takster, slutbrugerne skal betale, afspejle såvel efterspørgsels- som omkostningsforhold, forudsat at det ikke fører til konkurrenceforvridning. Der er risiko for, at en virksomhed med en stærk markedsposition på forskellig vis vil forsøge at blokere for andre aktører eller forvride konkurrencen, f.eks. ved at forlange unaturligt høje priser eller underpriser, foretage obligatorisk bundtning af bestemte detailledstjenester eller favorisere visse forbrugere uretmæssigt. De nationale tilsynsmyndigheder bør derfor have beføjelse til, som en sidste udvej og efter en rimelig afvejning at regulere detailpriserne for virksomheder med en stærk markedsposition. Prislofter, geografisk prisudligning eller lignende metoder samt ikke-regulerende foranstaltninger som f.eks. offentlig tilgængelige sammenligninger af detailledspriser kan tages i brug for at fremme den frie konkurrence og samtidig varetage samfundsinteresser som f.eks., at sørge for, at adgang til offentlig tilgængelige telefonitjenester stadig er økonomisk overkommelig for nogle forbrugere. For at de nationale tilsynsmyndigheder kan opfylde deres lovbestemte forpligtigelser på området, herunder eventuelt pålæg af takstrestriktioner, må de have adgang til de relevante omkostningsregnskabsoplysninger. De nationale tilsynsmyndigheder bør dog kun regulere tjenester i detailleddet, hvis de mener, at målsætningen om sikring af reel konkurrence og samfundsinteresser ikke ville kunne nås gennem relevante foranstaltninger i engrosleddet eller vedrørende operatørforvalg eller fast operatørvalg.

(27) Hvis en national tilsynsmyndighed pålægger anvendelse af et kalkulationssystem til understøttelse af en priskontrol, kan den selv foretage en årlig undersøgelse for at sikre, at dette kalkulationssystem anvendes efter reglerne, såfremt den råder over det nødvendige kvalificerede personale, eller den kan kræve, at undersøgelsen foretages af et andet kvalificeret organ, der er uafhængigt af den pågældende operatør.

(28) Det anses for nødvendigt at sikre fortsat anvendelse af gældende bestemmelser om minimumssættet af faste kredsløbstjenester i Fællesskabets telekommunikationslovgivning, navnlig i Rådets direktiv 92/44/EØF af 5. juni 1992 om etablering af ONP-vilkår for faste kredsløb ([1]), indtil de nationale tilsynsmyndigheder i henhold til de i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/21/EF af 7. marts 2002 om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (rammedirektivet) ([2]) omhandlede markedsanalyseprocedurer konstaterer, at sådanne bestemmelser ikke længere er nødvendige, fordi et tilstrækkelig konkurrencepræget marked har udviklet sig på deres område. Der vil sandsynligvis være variationer i konkurrencegraden på de forskellige markeder for faste kredsløb inden for minimumssættet og i forskellige dele af området. Når de nationale tilsynsmyndigheder foretager markedsanalysen, bør de foretage separate vurderinger af hvert enkelt marked for faste kredsløb inden for minimumssættet, idet de tager hensyn til disses geografiske udstrækning. Faste kredsløb hører til de obligatoriske tjenester, der skal ydes, uden at der kan blive tale om kompensationsordninger. Udbud af faste kredsløb uden for minimumssættet af faste kredsløb bør være omfattet af de generelle bestemmelser om detailleddet og ikke af de specifikke krav til minimumssættet.

(29) De nationale tilsynsmyndigheder kan også på baggrund af en analyse af det relevante marked kræve, at mobiludbydere med en stærk markedsposition sætter deres abonnenter i stand til at få adgang til alle samtrafiktilsluttede udbydere af offentlig tilgæn-

([1]) EFT L 165 af 19.6.1992, s. 27. Direktivet er senest ændret ved Kommissionens beslutning 98/80/EF af 7. januar 1998 (EFT L 14 af 20.1.1998, s. 27)

([2]) Se side 33 i dette EFT.

▼B

gelige telefontjenester ved operatørforvalg eller ved fast operatørvalg.

(30) Kontrakter er et vigtigt værktøj for brugerne og forbrugerne, når det drejer sig om at sikre tilstrækkelig gennemskuelige oplysninger og den fornødne retssikkerhed. De fleste tjenesteudbydere på et konkurrencebaseret marked indgår kontrakter med deres kunder, fordi det rent kommercielt er det mest hensigtsmæssige. Forbrugertransaktioner i forbindelse med elektroniske net og tjenester er ud over bestemmelserne i nærværende direktiv underlagt kravene i gældende EF-lovgivning til beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med kontrakter, herunder navnlig Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler ([1]) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg ([2]). Forbrugerne skal nærmere betegnet garanteres en vis retssikkerhed i kontraktforholdet med den direkte telefonitjenesteudbyder, ved at de pågældende kontrakter indeholder de kontraktmæssige betingelser og vilkår, regler om tjenestekvalitet, bestemmelser om ophævelse af kontrakten og tjenesten, erstatningsforanstaltninger og regler om bilæggelse af tvister. Hvis tjeneste-udbydere, der ikke er direkte udbydere af telefonitjenester, indgår kontrakter med forbrugerne, skal disse kontrakter også indeholde sådanne oplysninger. Kravene til åbenhed om priser, takster, betingelser og vilkår vil gøre det muligt for forbrugerne at vælge mellem en bredere vifte af muligheder og dermed få det optimale udbytte af konkurrencen.

(31) Slutbrugerne bør have adgang til offentligt tilgængelige oplysninger om kommunikationstjenester. Medlemsstaterne skal kunne overvåge kvaliteten af de tjenester, der udbydes inden for landets grænser. De nationale tilsynsmyndigheder skal systematisk kunne indsamle oplysninger om kvaliteten af de tjenester, der udbydes på deres område, baseret på kriterier, der gør det muligt at sammenligne oplysningerne mellem tjenesteudbydere og mellem medlemsstater. Virksomheder, der udbyder kommunikationstjenester og driver virksomhed på et marked med fri konkurrence, må forventes at gøre passende og ajourførte oplysninger om deres tjenester offentligt tilgængelige, eftersom de har en forretningsmæssig interesse heri. De nationale tilsynsmyndigheder skal dog alligevel kunne kræve, at sådanne oplysninger offentliggøres, såfremt de ikke tilstrækkeligt effektivt er bragt til offentlighedens kendskab.

(32) Slutbrugerne og forbrugerne skal kunne stole på, at alt udstyr, der sælges i EF til modtagelse af digital-tv, er indbyrdes kompatibelt. Medlemsstaterne skal kunne sikre, at sådant udstyr overholder et minimum af harmoniserede standarder. Disse standarder kan tilpasses løbende i takt med den teknologiske og markedsmæssige udvikling.

(33) Det er ønskeligt, at forbrugerne opnår den højeste grad af tilslutningsmuligheder til digitale fjernsynsapparater. Interoperabilitet er et koncept, der udvikler sig på dynamiske markeder. Standardiseringsorganer bør gøre deres yderste for at sikre, at relevante standarder udvikler sig i takt med den pågældende teknologi. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at der er stik på fjernsynsapparater, der kan overføre alle nødvendige elementer i et digitalt signal, herunder audio- og videosignaler, adgangsstyringsinformation, serviceoplysninger, oplysninger om programmeringsgrænseflader for applikationer (API) og kopibeskyttelsesinformation. Direktivet sikrer derfor, at digitale fjernsynsapparaters åbne grænseflades funktionalitet ikke begrænses af netoperatører, tjenesteudbydere eller udstyrsfabrik-

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

▼B

anter, og at den fortsætter med at udvikle sig i takt med den teknologiske udvikling. Med hensyn til visning og udformning af digitale interaktive tv-tjenester må det anses for at være til gavn for forbrugerne, at der etableres en fælles standard baseret på markedskræfterne. Til at fremme en sådan udvikling kan medlemsstaterne og Kommissionen tage politiske initiativer i overensstemmelse med traktaten.

(34) Alle slutbrugere skal fortsat have adgang til telefonistassistance, uafhængigt af hvilken organisation der udbyder adgang til det offentlige telefonnet.

(35) Nummeroplysningstjenester og abonnementsfortegnelser er allerede underlagt fri konkurrence. Bestemmelserne i dette direktiv supplerer bestemmelserne i direktiv 97/66/EF ved at give abonnenterne ret til at få deres personlige oplysninger optaget i en trykt eller elektronisk abonnentfortegnelse. Alle tjenesteudbydere, der tildeler deres abonnenter telefonnumre, har pligt til at stille alle relevante oplysninger til rådighed på en hensigtsmæssig, omkostningsbaseret og ikke-diskriminerende måde.

(36) Det er vigtigt, at brugerne kan benytte det fælleseuropæiske alarmnummer »112« samt eventuelle andre nationale alarmnumre gratis fra en hvilken som helst telefon, herunder også offentlige betalingstelefoner, uden at skulle bruge nogen form for betaling. Medlemsstaterne er tidligere blevet pålagt at træffe de nødvendige organisatoriske foranstaltninger, som af hensyn til den nationale tilrettelæggelse af alarmtjenesterne er bedst egnet til at sikre, at opkald til dette nummer besvares og håndteres på tilfredsstillende vis. Hvis alarmtjenesterne, i det omfang det er teknisk muligt, får mulighed for nummervisning, vil de kunne beskytte brugerne af »112«-tjenesterne bedre, og det vil øge sikkerheden og hjælpe alarmtjenesterne med at udføre deres opgaver, forudsat at det sikres, at opkald og tilhørende oplysninger fremføres til alarmtjenesterne. Modtagelsen og brugen af sådanne oplysninger bør ske i overensstemmelse med den relevante fællesskabslovgivning om behandling af personoplysninger. De stadige informationsteknologiske forbedringer vil efterhånden gøre det muligt at håndtere flere sprog over nettet til en rimelig pris. Det vil også medvirke til at øge sikkerheden for europæiske borgere, der benytter sig af alarmnummer »112«.

(37) Let adgang til det internationale telefonnet er af største betydning både for de europæiske borgere og for europæisk erhvervsliv. »00« anvendes allerede som det normale udlandspræfiks ved telefonopkald i EF. Det er muligt at indføre eller opretholde særordninger for lokale telefonopkald mellem to medlemsstater, der støder op til hinanden. ITU har i overensstemmelse med ITU's anbefaling E.164 tildelt det europæiske telefonnummereringsområde (ETNS) præfikset »3883«. For at kunne sikre, at opkald til ETNS får forbindelse, bør virksomheder, der driver offentlige telefonnet, sikre, at opkald, der anvender »3883«, bliver direkte eller indirekte sammenkoblet med netværk, der betjener ETNS-tjenester, som specificeret i relevante ETSI-standarder. Sådan opkoblings-/samtrafikordninger bør være omfattet af bestemmelserne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/19/EF af 7. marts 2002 om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter (adgangsdirektivet) ([1]).

(38) Slutbrugeres adgang til alle nummerressourcer i Fællesskabet er en afgørende forudsætning for et indre marked. Det bør omfatte frikalds- og overtakseringsnumre samt andre ikke geografiske numre bortset fra de tilfælde, hvor den opkaldte abonnent af kommercielle grunde har valgt at begrænse adgangen fra bestemte geografiske områder. Taksten, der pålignes abonnenter,

([1]) Se side 7 i dette EFT.

▼B

som foretager opkald fra steder uden for den pågældende medlemsstat, skal ikke nødvendigvis være den samme som for abonnenter, der foretager opkald fra medlemsstaten.

(39) Faciliteter som tonesignalering og nummervisning er normalt til rådighed på moderne telefoncentraler og kan derfor i stigende grad udbydes uden eller med ganske få omkostninger. Tonesignalering anvendes i stadig højere grad til interaktiv kommunikation med særtjenester og -faciliteter, herunder tillægstjenester, og manglende adgang til denne facilitet kan forhindre, at brugerne får adgang til disse tjenester. Medlemsstaterne behøver ikke at stille krav om, at disse faciliteter udbydes, såfremt det allerede er tilfældet. Direktiv 97/66/EF sikrer brugernes privatliv i forbindelse med specificeret fakturering ved at give dem mulighed for at beskytte deres privatliv i forbindelse med nummervisning. Udviklingen af disse tjenester på et paneuropæisk grundlag vil gavne forbrugerne og fremmes ved dette direktiv.

(40) Nummerportabilitet spiller en nøglerolle med hensyn til at øge forbrugernes valgmuligheder og skabe reel konkurrence på det liberaliserede telemarked ved at give brugere, der anmoder herom, mulighed for at beholde deres nummer eller numre i det offentlige telefonnet, uanset hvilken organisation, der udbyder tjenesten til brugerne. Nummerportabilitet mellem det offentlige fastnet og mobilnettet er ikke omfattet af direktivet. Medlemsstaterne kan dog anvende bestemmelser om nummerportabilitet mellem net, der udbyder tjenester på faste steder, og mobilnet.

(41) Nummerportabilitet styrkes i betydelig grad, når såvel slutbrugerne, der tager deres numre med sig, og slutbrugere, der ringer til disse, har adgang til transparente takstoplysninger. De nationale tilsynsmyndigheder bør, som led i implementeringen af nummerportabilitet, hvor det er muligt, fremme relevant taksttransparens.

(42) De nationale tilsynsmyndigheder kan, når de sikrer, at prissætningen af samtrafik i forbindelse med udbud af nummerportabilitet er omkostningsbaseret, også tage hensyn til tilgængelige priser på sammenlignelige markeder.

(43) Medlemsstaterne har på nuværende tidspunkt overdraget visse fordelingspligter (»must carry«) til net, der er etableret med henblik på fremføring af radio- og tv-programmer til offentligheden. Medlemsstaterne bør kunne pålægge virksomheder i deres område en rimelig sendepligt for at tilgodese velbegrundede politiske hensyn, men en sådan pligt bør kun pålægges i den udstrækning, det er nødvendigt for at virkeliggøre almennyttige målsætninger, som medlemsstaterne nøje har fastlagt i overensstemmelse med Fællesskabets lovgivning, og den bør være rimelig, transparent og revideres med regelmæssige mellemrum. En af medlemsstaterne pålagt fordelingspligt skal være rimelig; dvs., at den skal stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål og være transparent på baggrund af klart definerede målsætninger i almenhedens interesse, og den kan eventuelt indeholde en bestemmelse om en afpasset godtgørelse. Sådanne »must carry«-forpligtelser kan omfatte transmission af tjenester, der er specielt beregnet på at sikre handicappede brugere behørig adgang.

(44) Net, der bruges til fordeling af radio- og fjernsynsudsendelser til offentligheden omfatter kabel-tv-, satellit- og jordbaserede sendernet. De kan også omfatte andre net, hvis et betydeligt antal slutbrugere anvender sådanne net som deres primære adgang til modtagelse af radio- og tv-udsendelser.

(45) Ydelse af indholdstjenester som f.eks. tilbud om salg af en pakke med radio- og tv-kanaler er ikke omfattet af de fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Udbydere af sådanne tjenester bør ikke pålægges forsyningspligt

▼B

for så vidt angår sådanne tjenester. Dette direktiv er med forbehold af foranstaltninger, der i overensstemmelse med fællesskabsretten er truffet på nationalt niveau vedrørende sådanne tjenester.

(46) Såfremt en medlemsstat ønsker at sikre udbuddet af andre specifikke tjenester på sit område, bør sådanne forpligtelser implementeres på en omkostningseffektiv måde og ikke være omfattet af forsyningspligten. Medlemsstaterne kan i overensstemmelse hermed og under iagttagelse af fællesskabsretten træffe supplerende foranstaltninger (som f.eks. at lette udvikling af infrastruktur og tjenester under omstændigheder, hvor markedet ikke i tilstrækkeligt omfang imødekommer slutbrugere eller forbrugeres krav). Det Europæiske Råd opfordrede på sit møde i Lissabon den 23.-24. marts 2000 som reaktion på Kommissionens *e*Europe-initiativ medlemsstaterne til at sikre, at alle skoler har adgang til internettet og til multimedieressourcer inden udgangen af 2002.

(47) Det er i et konkurrencebaseret miljø vigtigt, at de nationale tilsynsmyndigheder tager hensyn til de berørte parters, herunder brugernes og forbrugernes, synspunkter i forbindelse med spørgsmål, der berører slutbrugerrettigheder. Der bør være effektive procedurer til afgørelse af tvister mellem på den ene side forbrugerne og på den anden side de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige kommunikationstjenester. Medlemsstaterne bør henholde sig fuldt ud til Kommissionens henstilling 98/257/EF af 30. marts 1998 om udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet ([1]).

(48) Samregulering kan være et hensigtsmæssigt redskab til fremme af bedre kvalitetsstandarder og højnelse af serviceniveauet. Samregulering bør bygge på de samme principper som formel regulering, dvs. at den bør være objektiv, begrundet, rimelig, ikkediskriminerende og transparent.

(49) Direktivet indeholder en vis forbrugerbeskyttelse, f.eks. bestemmelser om klare kontraktvilkår, bilæggelse af tvister og taksttransparens for forbrugerne. Endvidere tilskynder det til at lade også andre kategorier af slutbrugere, navnlig små og mellemstore virksomheder, nyde godt af disse fordele.

(50) Bestemmelserne i dette direktiv er ikke til hinder for, at en medlemsstat træffer forholdsregler, som er begrundet i traktatens artikel 30 og 46, navnlig i hensynet til den offentlige sikkerhed, den offentlige orden og den offentlige sædelighed.

(51) I overensstemmelse med subsidiaritets- og proportionalitetsprincippet som defineret i traktatens artikel 5 kan de overordnede målsætninger om at fastlægge fælles retningslinjer for forsyningspligten på teleområdet for alle europæiske brugere samt harmoniserede betingelserne for adgang til og anvendelse af offentlige telefonnet på et fast sted og tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester ikke virkeliggøres i tilstrækkelig grad af de enkelte medlemsstater. Målet om at fastlægge et harmoniseret regelsæt for elektroniske kommunikationstjenester, elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter kan ikke realiseres af medlemsstaterne alene og bør derfor realiseres af Fællesskabet. Bestemmelserne i dette direktiv begrænses til, hvad der er nødvendigt for at opfylde disse målsætninger, og går ikke ud over, hvad der kræves til dette formål.

(52) Da de for gennemførelsen af nærværende direktiv nødvendige foranstaltninger er generelle foranstaltninger efter artikel 2 i Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbestemmelser, der tillægges Kommissionen ([2]), bør de vedtages efter forskriftsproceduren i artikel 5 i nævnte afgørelse —

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

▼B

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

KAPITEL I

ANVENDELSESOMRÅDE, FORMÅL OG DEFINITIONER

▼M1

Artikel 1

Genstand og anvendelsesområde

1. Inden for rammerne af direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) vedrører nærværende direktiv udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere. Formålet er, gennem effektiv konkurrence og valgmuligheder, at sikre, at offentligt tilgængelige tjenester af høj kvalitet er tilgængelige i hele Fællesskabet, samt at tage højde for de tilfælde, hvor slutbrugernes behov ikke opfyldes tilfredsstillende af markedet. Direktivet indeholder desuden bestemmelser om visse aspekter af terminaludstyr, herunder bestemmelser, der har til formål at lette adgangen for handicappede slutbrugere.

2. Dette direktiv fastlægger slutbrugeres rettigheder og de tilsvarende forpligtelser for virksomheder, som udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. For at sikre, at der stilles forsyningspligtydelser til rådighed på markeder med fri og åben konkurrence, fastlægger dette direktiv det minimum af tjenester af en bestemt kvalitet, hvortil alle slutbrugere under hensyn til særlige nationale forhold skal have adgang til en rimelig pris, uden at det medfører konkurrenceforvridning. Direktivet fastsætter desuden forpligtelser med hensyn til udbud af visse obligatoriske tjenester.

3. Dette direktiv hverken kræver eller forbyder, at udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fastsætter betingelser, der begrænser slutbrugernes adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer, hvor dette er tilladt i henhold til national ret og er i overensstemmelse med fællesskabsretten, men fastsætter en forpligtelse til at give oplysninger om sådanne betingelser. Nationale foranstaltninger vedrørende slutbrugeres adgang til eller benyttelse af tjenester og applikationer via elektroniske kommunikationsnet skal overholde fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, herunder retten til privatlivets fred og retten til retfærdig rettergang, som defineret i artikel 6 i den europæiske konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder.

4. Bestemmelserne i dette direktiv vedrørende slutbrugerrettigheder finder anvendelse med forbehold af fællesskabsreglerne om forbrugerbeskyttelse, navnlig direktiv 93/13/EØF og 97/7/EF, og nationale regler, der er i overensstemmelse med fællesskabsretten.

▼B

Artikel 2

Definitioner

Definitionerne i artikel 2 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) finder anvendelse i dette direktiv.

I dette direktiv forstås endvidere ved:

a) »offentlig betalingstelefon«: en telefon, der er offentlig tilgængelig, og for hvis brug der kan betales med mønter og/eller betalingskort og/eller forudbetalte kort, herunder kort, der benyttes sammen med en kode, der indtastes

▼M1

———————

▼M1

c) »offentligt tilgængelig telefonitjeneste«: en tjeneste, der er tilgængelig for offentligheden med henblik på at etablere og modtage indenlandske eller indenlandske og internationale opkald direkte eller indirekte ved hjælp af et eller flere numre i en national eller international telefonnummerplan

d) »geografisk nummer«: et nummer fra den nationale telefonnummerplan, hvor en del af talstrukturen indeholder en geografisk information, der anvendes til at dirigere opkald til netterminering spunktets (NTP) fysiske placering

———————

f) »ikke-geografisk nummer«: et nummer fra den nationale telefonnummerplan, som ikke er et geografisk nummer. Det omfatter bl. a. mobil-, frikalds- og overtakseringsnumre.

▼B

KAPITEL II

FORSYNINGSPLIGT, HERUNDER SOCIALE FORPLIGTELSER

Artikel 3

Adgang til forsyningspligtydelser

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere på deres område, uanset hvor de geografisk befinder sig, har mulighed for at få adgang til de i dette kapitel nævnte tjenester, i den krævede kvalitet og, under hensyn til de særlige nationale forhold, til en rimelig pris.

2. Medlemsstaterne fastlægger den mest effektive og hensigtsmæssige strategi til sikring af forsyningspligtens varetagelse under iagttagelse af principperne om objektivitet, transparens, ikke-diskriminering og proportionalitet. De skal minimere konkurrenceforvridning, navnlig udbud af tjenester til priser eller på betingelser eller vilkår, der afviger fra almindelige forretningsmæssige betingelser, idet de samtidig tilgodeser samfundsinteresser.

▼M1

Artikel 4

Udbud af fastnetadgang og udbud af telefonitjenester

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om tilslutning til et offentligt kommunikationsnet på et fast sted efterkommes af mindst én virksomhed.

2. Tilslutningen skal kunne formidle tale-, telefax- og datakommunikation ved transmissionshastigheder, der er tilstrækkelige til at give funktionel adgang til internettet, under hensyn til den fremherskende teknologi, der bruges af de fleste abonnenter, samt hvad der er teknologisk muligt.

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om levering af en offentlig tilgængelig telefonitjeneste over den i stk. 1 omhandlede netforbindelse, der giver mulighed for at etablere og modtage indenlandske og internationale opkald, efterkommes af mindst én virksomhed.

▼B

Artikel 5

Nummeroplysningstjenester og abonnentfortegnelser

1. Medlemsstaterne sikrer:

a) at mindst én udtømmende nummerfortegnelse er tilgængelig for slutbrugerne i en form, der er godkendt af den relevante myndighed,

▼B

enten i trykt eller elektronisk form eller begge dele, og at den ajourføres regelmæssigt, dog mindst én gang årligt

b) at mindst én udtømmende nummeroplysningstjeneste er tilgængelig for alle slutbrugere, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner.

▼M1

2. Nummerfortegnelsen/-oplysningstjenesten i stk. 1 skal med forbehold af bestemmelserne i artikel 12 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) ([1]) omfatte alle abonnenter på offentligt tilgængelige telefontjenester.

▼B

3. Medlemsstaterne sikrer, at de(n) virksomhed(er), der udbyder de i stk. 1 nævnte tjenester, anvender princippet om ikke-diskriminering under behandlingen af oplysninger, de har modtaget fra andre virksomheder.

Artikel 6

▼M1

Offentlige betalingstelefoner og anden adgang til offentlig taletelefoni

1. Medlemsstaterne sørger for, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge virksomheder forpligtelser, således at det sikres, at der stilles offentlige betalingstelefoner eller anden adgang til offentlig taletelefoni til rådighed i et sådant omfang, at slutbrugernes rimelige behov opfyldes for så vidt angår geografisk dækning, antal telefoner eller anden adgang, adgangsfaciliteter for handicappede brugere og tjenestekvalitet.

▼B

2. En medlemsstat skal sørge for, at den nationale tilsynsmyndighed kan beslutte ikke at pålægge forpligtelserne i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf, hvis den på grundlag af en høring af de berørte parter i henhold til artikel 33 har forvisset sig om, at disse faciliteter eller tilsvarende tjenester er bredt tilgængelige.

3. Medlemsstaterne sikrer, at det fra offentlige betalingstelefoner er muligt at foretage gratis alarmopkald på det fælleseuropæiske alarmnummer »112«, og på andre nationale alarmnumre, uden brug af betalingsmidler.

▼M1

Artikel 7

Foranstaltninger for handicappede slutbrugere

1. Medlemsstaterne træffer, medmindre der i medfør af kapitel IV er fastsat krav med tilsvarende virkning, særlige foranstaltninger for at sikre, at handicappede slutbrugeres adgang til de i artikel 4, stk. 3, og artikel 5 omhandlede tjenester til en rimelig pris svarer til den for andre slutbrugere gældende adgang. Medlemsstaterne kan pålægge de nationale tilsynsmyndigheder at vurdere det generelle behov og de særlige krav, herunder med hensyn til omfanget og den konkrete udformning, for sådanne særlige foranstaltninger for handicappede slutbrugere.

2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold træffe særlige foranstaltninger til sikring af, at handicappede slutbrugere kan udnytte de valgmuligheder mellem virksomheder og tjenesteudbydere, som står til rådighed for flertallet af slutbrugerne.

([1]) EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

▼M1

3. Når medlemsstaterne træffer de i stk. 1 og 2 nævnte foranstaltninger, tilskynder de til overholdelse af de relevante standarder eller specifikationer, som er offentliggjort i overensstemmelse med artikel 17 og 18 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

▼B

Artikel 8

Udpegning af virksomheder

1. Medlemsstaterne kan udpege en eller flere virksomheder til at varetage de i artikel 4, 5, 6 og 7 og, hvor det er muligt, artikel 9, stk. 2, omhandlede forsyningspligttjenester, således at hele det nationale område dækkes. Medlemsstaterne kan udpege forskellige virksomheder eller grupper af virksomheder til at varetage forskellige af forsyningspligtens elementer og/eller til at dække forskellige dele af deres område.

2. Når medlemsstaterne udpeger virksomheder til at varetage forsyningspligten på hele deres område eller en del heraf, skal de anvende en effektiv, objektiv, transparent og ikke-diskriminerende udpegningsmetode, der sikrer, at ingen virksomhed på forhånd er udelukket fra at blive udpeget. Sådanne udvælgelsesmetoder skal sikre, at forsyningspligten varetages på en omkostningseffektiv måde og kan anvendes som et middel til at bestemme nettoomkostningerne ved forsyningspligten, jf. artikel 12.

▼M1

3. Når en udpeget virksomhed, jf. stk. 1, vil afhænde sit accessnet eller en væsentlig del af det til en særskilt juridisk enhed med et andet ejerskab, underretter den i forvejen og i rimelig tid den nationale tilsynsmyndighed, så denne kan bedømme, hvordan den påtænkte handel vil påvirke udbuddet af adgang på et fast sted og telefonitjenester i henhold til artikel 4. Den nationale tilsynsmyndighed kan pålægge eller ændre særlige forpligtelser eller trække dem tilbage i overensstemmelse med artikel 6, stk. 2, i direktiv 2002/20/EF (tilladelsesdirektivet).

▼B

Artikel 9

Rimelige takster

▼M1

1. De nationale tilsynsmyndigheder overvåger detailtaksternes udvikling og niveau for så vidt angår de tjenester, der i artikel 4-7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som enten udbydes af udpegede virksomheder eller er tilgængelige på markedet, hvis der ikke er udpeget virksomheder med hensyn til disse tjenester, navnlig i forhold til nationale forbrugerpriser og indkomster.

2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold kræve, at de udpegede virksomheder tilbyder forbrugerne takstvalgmuligheder eller -ordninger, der afviger fra dem, der tilbydes under almindelige forretningsmæssige vilkår, navnlig for at sikre, at personer med lave indkomster eller personer med særlige sociale behov ikke hindres i at få adgang til det net, der er omhandlet i artikel 4, stk. 1, eller i at anvende de tjenester, der i artikel 4, stk. 3, og artikel 5, 6 og 7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som udbydes af udpegede virksomheder.

▼B

3. Medlemsstaterne kan ud over eventuelle bestemmelser om, at de udpegede virksomheder skal tilbyde særlige takstvalgmuligheder, overholde prislofter, anvende en geografisk udligning eller lignende ordninger, sikre, at der ydes støtte til forbrugere, der findes at have lav indtægt eller særlige sociale behov.

4. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomheder med forpligtelser i medfør af artikel 4, 5, 6 og 7, under hensyntagen til de nationale

▼B

forhold, anvender ensartede takster, herunder geografisk udligning, i hele landet, eller overholder prislofter.

5. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, såfremt en udpeget virksomhed har pligt til at tilbyde forbrugerne særlige takstvalgmuligheder, ensartede takster, herunder geografisk udligning, eller overholde prislofter, at betingelserne er fuldt transparente og offentliggøres og anvendes i overensstemmelse med ikke-diskrimineringsprincippet. De nationale tilsynsmyndigheder kan kræve, at bestemte ordninger ændres eller trækkes tilbage.

Artikel 10

Kontrol med udgifter

1. Medlemsstaterne sikrer, at de udpegede virksomheder i forbindelse med udbud af faciliteter og tjenester ud over de i artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, omhandlede, fastsætter vilkårene på en sådan måde, at abonnenten ikke er tvunget til at betale for faciliteter eller tjenester, der ikke er nødvendige for eller kræves til den tjeneste, der er anmodet om.

2. Medlemsstaterne sikrer, at de udpegede virksomheder med forpligtelser i henhold til artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, udbyder de særlige faciliteter og tjenester i bilag I, del A, således at abonnenterne kan overvåge og kontrollere deres udgifter og hindre uberettiget afbrydelse af tjenesten.

3. Medlemsstaterne sikrer, at den relevante myndighed kan sætte kravene i stk. 2 ud af kraft i hele eller dele af landet, hvis den har forvisset sig om, at faciliteten er alment tilgængelig.

Artikel 11

Kvalitetskrav til tjenester, der leveres af udpegede virksomheder

1. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at alle udpegede virksomheder med forpligtelser i henhold til artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, offentliggør fyldestgørende og ajourførte oplysninger om kvalitetsmålinger på forsyningspligtområdet på grundlag af de i bilag III omhandlede tjenestekvalitetsparametre, definitioner og målemetoder. De offentliggjorte oplysninger meddeles også den nationale tilsynsmyndighed.

2. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. specificere yderligere tjenestekvalitetsstandarder i de tilfælde, hvor der er udviklet relevante parametre for at vurdere forsyningspligtvirksomhedernes tjenester for handicappede slutbrugere og forbrugere. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at oplysninger om virksomhedernes tjenester vurderet på baggrund af disse parametre også offentliggøres og gøres tilgængelige for den nationale tilsynsmyndighed.

3. De nationale tilsynsmyndigheder kan desuden specificere oplysningernes indhold, form og offentliggørelsesmåde, således at det sikres, at slutbrugerne og forbrugerne har adgang til fyldestgørende, sammenlignelige og brugervenlige oplysninger.

▼M1

4. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte kvalitetsmål for virksomheder med forsyningspligt. De nationale tilsynsmyndigheder tager i den forbindelse hensyn til de berørte parters synspunkter, navnlig som omhandlet i artikel 33.

▼B

5. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder er i stand til at kontrollere, om de udpegede virksomheder opfylder de anførte kvalitetsmål.

6. Hvis en virksomhed vedvarende ikke opfylder kvalitetsmålene, kan der træffes særlige foranstaltninger i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til elek-

▼B

troniske kommunikationsnet og -tjenester (tilladelsesdirektivet) ([1]). De nationale tilsynsmyndigheder kan på den pågældende virksomheds regning anmode om en uafhængig kvalitetskontrol eller tilsvarende gennemgang af kvalitetsmålingerne for at sikre, at de oplysninger, der stilles til rådighed af virksomheder med forsyningspligt, er nøjagtige og sammenlignelige.

Artikel 12

Beregning af omkostninger ved forsyningspligt

1. Hvis de nationale tilsynsmyndigheder finder, at varetagelsen af forsyningspligten, som den er fastlagt i artikel 3-10, kan udgøre en urimelig byrde for virksomheder med forsyningspligt, beregner de nettoomkostningerne herved.

De nationale tilsynsmyndigheder skal med henblik herpå:

a) beregne nettoomkostningerne ved den pågældende forsyningspligt, idet der tages hensyn til eventuelle markedsfordele, som en virksomhed, der udpeges til varetage forsyningspligt, nyder godt af, jf. bilag IV, del A, eller

b) anvende de nettoomkostninger ved varetagelse af forsyningspligt, der bestemmes ved den i artikel 8, stk. 2, omhandlede udpegningsmetode.

2. De regnskaber og/eller oplysninger, der ligger til grund for beregningen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, jf. stk. 1, litra a), kvalitetskontrolleres eller verificeres af den nationale tilsynsmyndighed eller en af de berørte parter uafhængig instans, der er godkendt af den nationale tilsynsmyndighed. Omkostningsberegningen og kvalitetskontrollens konklusioner er offentlig tilgængelig.

Artikel 13

Finansiering af forsyningspligten

1. Såfremt de nationale tilsynsmyndigheder på grundlag af den i artikel 12 omhandlede nettoomkostningsberegning mener, at en virksomhed pålægges en urimelig byrde, skal medlemsstaterne efter anmodning fra en udpeget virksomhed beslutte at:

a) indføre en ordning, der på transparente vilkår giver den pågældende virksomhed kompensation fra offentlige midler for de beregnede nettoomkostninger, og/eller

b) dele nettoomkostningerne ved forsyningspligten mellem udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

2. Såfremt nettoomkostningerne deles i henhold til stk. 1, litra b), fastsætter medlemsstaterne en deleordning, som forvaltes af den nationale tilsynsmyndighed eller af en af de begunstigede uafhængig instans under de nationale tilsynsmyndigheders tilsyn. Kun de i henhold til artikel 12 fastlagte nettoomkostninger ved de i artikel 3-10 omhandlede forpligtelser kan finansieres.

3. En deleordning skal overholde principperne om transparens, mindst mulig konkurrenceforvridning, ikke-diskriminering og proportionalitet, jf. principperne i bilag IV, del B. Medlemsstaterne kan vælge ikke at kræve bidrag fra virksomheder, hvis nationale omsætning ikke overstiger en fastsat grænse.

4. Eventuelle udgifter i forbindelse med deling af omkostningerne ved forsyningspligten skal udskilles fra de øvrige udgifter og anføres særskilt for hver enkelt virksomheds vedkommende. Sådanne udgifter

([1]) Se side 21 i dette EFT.

▼B

kan ikke pålægges eller afkræves virksomheder, der ikke udbyder tjenester i den medlemsstat, der har indført den pågældende deleordning.

Artikel 14

Transparens

1. Såfremt der indføres en deleordning for finansieringen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, som omhandlet i artikel 13, sikrer de nationale tilsynsmyndigheder, at principperne for omkostningsdelingen og en nærmere beskrivelse af den anvendte ordning er offentlig tilgængelig.

2. Med forbehold af fællesskabsregler og nationale regler om forretningshemmelighed sikrer de nationale tilsynsmyndigheder, at der udgives en årlig rapport med angivelse af de beregnede omkostninger ved forsyningspligten, alle involverede virksomheders bidrag og eventuelle markedsmæssige fordele, der kan være tilflydt den eller de virksomheder, der er er udpeget til at varetage forsyningspligten, såfremt en fond rent faktisk er oprettet og taget i anvendelse.

Artikel 15

Nyvurdering af forsyningspligtens omfang

1. Kommissionen tager med jævne mellemrum forsyningspligtens omfang op til nyvurdering navnlig med henblik på at foreslå Europa-Parlamentet og Rådet, at omfanget ændres eller omdefineres. Der foretages en nyvurdering første gang senest to år efter den i dette direktivs artikel 38, stk. 1, andet afsnit, omhandlede iværksættelsesdato og herefter hvert tredje år.

2. Nyvurderingen foretages på grundlag af den samfundsmæssige, økonomiske og teknologiske udvikling, idet der bl.a. tages hensyn til mobilitet og transmissionshastighed under hensyn til den fremherskende teknologi, der anvendes af flertallet af abonnenterne. Nyvurderingen iværksættes i henhold til bilag V. Kommissionen forelægger Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultatet af denne nyvurdering.

KAPITEL III

▼M1

TILSYN MED VIRKSOMHEDER MED EN STÆRK MARKEDSPOSITION PÅ SPECIFIKKE DETAILMARKEDER

▼B

Artikel 17

Tilsyn med tjenester i detailleddet

▼M1

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder pålægger virksomheder, der er udpeget som havende en stærk markedsposition på et bestemt detailmarked i overensstemmelse med artikel 14 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), passende regulerende forpligtelser, hvis:

a) en national tilsynsmyndighed som følge af en markedsanalyse udført i overensstemmelse med artikel 16 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) konstaterer, at der på et bestemt detailmarked, der er afgrænset i overensstemmelse med artikel 15 i nævnte direktiv, ikke er reel konkurrence, og

▼M1

b) den nationale tilsynsmyndighed konkluderer, at forpligtelserne i henhold til artikel 9-13 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet) ikke vil resultere i, at de mål, der er fastsat i artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), nås.

▼B

2. De forpligtelser, der pålægges i medfør af stk. 1, skal tage udgangspunkt i det konstaterede problems art og være forholdsmæssige og begrundede under hensyn til de i artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) omhandlede målsætninger. De pålagte forpligtelser kan omfatte krav om, at de udpegede virksomheder ikke forlanger urimeligt høje priser, bremser markedsadgang eller begrænser konkurrencen ved at tage underpriser, favorisere bestemte slutbrugere urimeligt eller foretage urimelig bundtning af tjenester. De nationale tilsynsmyndigheder kan over for sådanne virksomheder lægge et passende loft over detailpriserne eller træffe foranstaltninger til at kontrollere bestemte takster, gøre disse omkostningsbaserede eller basere dem på priserne på sammenlignelige markeder for at beskytte slutbrugernes interesser og fremme reel konkurrence.

▼M1

_____

▼B

4. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at der, når en virksomhed er underlagt detailprisregulering eller anden relevant detailpriskontrol, anvendes de fornødne og relevante omkostningssystemer. De nationale tilsynsmyndigheder kan specificere den opstilling og kalkulationsmetode, der skal anvendes. Et uafhængigt kvalificeret organ verificerer, at kalkulationsmetoden følges. De nationale tilsynsmyndigheder sørger for, at der årligt offentliggøres en erklæring om overholdelse af metoden.

5. Uden at det berører artikel 9, stk. 2, og artikel 10 anvender de nationale tilsynsmyndigheder ikke de i stk. 1 omhandlede ordninger til kontrol med detailleddet på geografiske områder eller brugermarkeder, hvis de har forvisset sig om, at der er reel konkurrence.

▼M1

_____

▼B

KAPITEL IV

SLUTBRUGERES INTERESSER OG RETTIGHEDER

▼M1

Artikel 20

Kontrakter

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere og andre slutbrugere, der anmoder herom, når de abonnerer på tjenester, som giver tilslutning til et offentligt kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, har ret til en kontrakt med en virksomhed eller virksomheder, der leverer sådanne tilslutninger og/eller tjenester. Kontrakten skal på en klar, forståelig og lettilgængelig måde mindst specificere følgende:

a) virksomhedens navn og adresse

b) hvilke tjenester der leveres, herunder navnlig:

— hvorvidt der tilbydes adgang til alarmtjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende part, og om der gælder eventuelle begrænsninger for tilrådighedsstillelsen af adgang til alarmtjenester efter artikel 26

▼M1

— oplysning om eventuelle andre betingelser, der begrænser adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer i tilfælde, hvor sådanne betingelser er tilladt i henhold til national ret i overensstemmelse med fællesskabsretten

— de tilbudte minimumstjenestekvalitetsniveauer, dvs. tidspunkt for etablering af den nye tilslutning og eventuelt andre kvalitetsparametre, som de nationale tilsynsmyndigheder har defineret

— oplysning om eventuelle procedurer indført af virksomheden til at måle og styre trafikken for at undgå, at trafikken optager al kapacitet på netlinket eller overfylder det, og oplysning om, hvorledes disse procedurer kan påvirke tjenestekvaliteten

— de typer af vedligeholdelsesservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvorledes disse services kan kontaktes

— enhver restriktion, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr

c) hvis der foreligger en forpligtelse i henhold til artikel 25, abonnenternes muligheder med hensyn til, om de ønsker deres personoplysninger optaget i en abonnentfortegnelse, og hvilke oplysninger det drejer sig om

d) nærmere oplysninger om priser og takster, hvorledes der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer, mulige betalingsmetoder og eventuelle forskelle i omkostningerne som følge af betalingsmetode

e) kontraktens varighed samt vilkår for forlængelse og afbrydelse af tjenester og af kontrakten, herunder:

— eventuelle mindsteanvendelses- eller mindstevarighedskrav, som skal være opfyldt, for at abonnenten kan nyde godt af reklamefremstød

— ethvert gebyr i forbindelse med nummerportabilitet og andre identifikationsmidler

— ethvert gebyr ved opsigelse af kontrakten, herunder inddækning af omkostninger i forbindelse med terminaludstyr

f) eventuelle kompensations- og tilbagebetalingsregler, såfremt tjenesternes kontraktfæstede kvalitetsniveau ikke opfyldes

g) hvordan en procedure til bilæggelse af tvister indledes, jf. artikel 34

h) hvilken type handlinger virksomheden kan foretage som reaktion på sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder.

Medlemsstaterne kan også kræve, at kontrakten skal indeholde enhver oplysning, som de relevante offentlige myndigheder måtte give til dette formål om brugen af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til at foretage ulovlige handlinger eller til at formidle skadeligt indhold, samt om midler til at beskytte mod trusler mod den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger, jf. artikel 21, stk. 4, som er relevante for den pågældende ydelse.

2. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter har ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester. Abonnenter skal med passende frist på mindst en måned underrettes om sådanne ændringer og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer de nye betingelser. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at specificere, i hvilken form sådanne oplysninger skal meddeles.

▼M1

Artikel 21

Transparens og offentliggørelse af oplysninger

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, at offentliggøre transparente, sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger om gældende priser og takster, om eventuelle gebyrer ved opsigelse af en kontrakt samt om standardbetingelser og -vilkår for så vidt angår adgang til og anvendelse af de tjenester, de tilbyder slutbrugere og forbrugere, jf. bestemmelserne i bilag II. Disse oplysninger skal offentliggøres i en klar, forståelig og let tilgængelig form. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte yderligere krav med hensyn til, i hvilken form sådanne oplysninger skal offentliggøres.

2. De nationale tilsynsmyndigheder fremmer formidlingen af sammenlignelige oplysninger, der sætter slutbrugerne og forbrugerne i stand til, f.eks. ved hjælp af interaktive guider eller lignende teknikker, at foretage en selvstændig evaluering af omkostningerne ved alternative forbrugsmønstre. Hvis sådanne faciliteter ikke er tilgængelige på markedet gratis eller til en rimelig pris, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for selv eller gennem indkøb hos tredjepart at stille sådanne guider eller teknikker til rådighed. Tredjeparter har ret til gratis at bruge de oplysninger, der offentliggøres af virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, med henblik på at sælge sådanne interaktive guider eller lignende teknikker eller at stille dem til rådighed.

3. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, bl.a.:

a) at give abonnenterne de gældende takstoplysninger vedrørende ethvert nummer eller enhver tjeneste, for hvilke der gælder særlige prisvilkår; de nationale tilsynsmyndigheder kan hvad angår individuelle kategorier af tjenester kræve, at sådanne oplysninger gives umiddelbart inden etablering af opkaldet

b) at oplyse abonnenterne om eventuelle ændringer i adgangen til alarmopkald eller lokaliseringsoplysninger om den kaldende part i den tjeneste, de har abonneret på

c) at oplyse abonnenterne om enhver ændring i betingelser, der begrænser adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer i tilfælde, hvor sådanne betingelser er tilladt i henhold til national ret i overensstemmelse med fællesskabsretten

d) at forelægge oplysninger om eventuelle procedurer indført af udbyderen til at måle og styre trafikken for at undgå, at trafikken optager al kapacitet på et netlink eller overfylder det, og om, hvorledes disse procedurer kan påvirke tjenestekvaliteten

e) at oplyse abonnenterne om deres ret til selv at træffe afgørelse med hensyn til, om deres personoplysninger skal medtages i en fortegnelse, og om de forskellige typer af relevante oplysninger i henhold til artikel 12 i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation), og

f) med jævne mellemrum at give handicappede abonnenter detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, der er beregnet til dem.

De nationale tilsynsmyndigheder kan, hvis det skønnes hensigtsmæssigt, fremme selv- eller samregulerede foranstaltninger forud for indførelse af eventuelle forpligtelser.

4. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomheder som omhandlet i stk. 3 videreformidler almennyttige oplysninger gratis til eksisterende

▼M1

og nye abonnenter, hvor dette er relevant, under anvendelse af de samme midler, som virksomhederne sædvanligvis benytter til at kommunikere med abonnenterne. I så fald leveres disse oplysninger af de relevante offentlige myndigheder i et standardiseret format og omfatter bl.a. følgende emner:

a) de mest gængse former for anvendelse af elektroniske kommunikationstjenester til at foretage ulovlige handlinger eller formidle skadeligt indhold, især hvor dette kan skade respekten for andres rettigheder og frihedsrettigheder, herunder overtrædelser af ophavsretten og beslægtede rettigheder og de retlige konsekvenser heraf, og

b) midlerne til beskyttelse af den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger i forbindelse med brug af elektroniske kommunikationstjenester.

Artikel 22

Tjenestekvalitet

1. Efter at have taget hensyn til de berørte parters synspunkter sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at kræve, at virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, offentliggør sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger for slutbrugerne om deres tjenesters kvalitet og om foranstaltninger til sikring af samme adgangsmuligheder for handicappede slutbrugere som for andre slutbrugere. På anmodning meddeles disse oplysninger den nationale tilsynsmyndighed inden offentliggørelse.

2. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. specificere, hvilke parametre for tjenesters kvalitet der skal måles, hvilke oplysninger der skal offentliggøres, samt i hvilken form og på hvilken måde det skal ske, herunder om der skal være kvalitetscertificeringsordninger, for at sikre, at slutbrugerne, herunder handicappede slutbrugere, har adgang til fyldestgørende, sammenlignelige, pålidelige og brugervenlige oplysninger. De i bilag III omhandlede parametre, definitioner og målemetoder vil kunne anvendes, hvis det er relevant.

3. For at hindre, at tjenesten forringes, og at trafikken over nettene hæmmes eller sinkes, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at fastsætte mindstekrav til tjenesters kvalitet over for en eller flere virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet.

De nationale tilsynsmyndigheder skal i god tid, inden de fastsætter sådanne krav, tilsende Kommissionen et sammendrag af begrundelsen herfor, de planlagte krav og den foreslåede fremgangsmåde. Disse oplysninger skal ligeledes stilles til rådighed for Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (BEREC). Kommissionen kan efter at have undersøgt sådanne oplysninger fremsætte kommentarer eller henstillinger herom, navnlig med henblik på at sikre, at de planlagte krav ikke påvirker det indre markeds funktionsevne negativt. De nationale tilsynsmyndigheder skal tage størst muligt hensyn til Kommissionens kommentarer eller henstillinger, når de træffer afgørelse om kravene.

Artikel 23

Tjenesternes tilgængelighed

Medlemsstaterne træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes over offentlige kommunikationsnet, i tilfælde af netsvigt som følge af katastrofesituationer eller i force majeure-situationer i videst muligt omfang stadig er tilgængelige. Medlemsstaterne sikrer, at de virksomheder, som udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester, træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre uafbrudt adgang til alarmtjenester.

▼M1

Artikel 23a

Sikring af samme adgangs- og valgmuligheder for handicappede slutbrugere som for andre slutbrugere

1. Medlemsstaterne skal gøre det muligt for de relevante nationale myndigheder om nødvendigt at præcisere krav, som skal opfyldes af de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, således at handicappede slutbrugere:

a) har en adgang til elektroniske kommunikationstjenester, der svarer til, hvad der gælder for størsteparten af slutbrugerne, og

b) i lighed med størsteparten af slutbrugerne kan vælge virksomheder og tjenester.

2. For at kunne vedtage og gennemføre særlige ordninger for handicappede brugere tilskynder medlemsstaterne til, at terminaludstyr med de nødvendige tjenester og funktioner gøres tilgængeligt.

▼B

Artikel 24

Interoperabilitet mellem forbrugerudstyr til digital-tv

Medlemsstaterne sikrer i henhold til bestemmelserne i bilag VI, at der er interoperabilitet mellem det deri omhandlede forbrugerudstyr til digitalt tv.

Artikel 25

►M1 Nummeroplysningstjenester ◄

▼M1

1. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter på offentligt tilgængelige telefonitjenester har ret til at blive optaget i de i artikel 5, stk. 1, litra a), omhandlede offentligt tilgængelige abonnentfortegnelser og til, at deres oplysninger gøres tilgængelige for udbydere af nummeroplysningstjenester og/eller nummerfortegnelser, jf. nærværende artikels stk. 2.

▼B

2. Medlemsstaterne sikrer, at alle virksomheder, der tildeler abonnenter telefonnumre, som led i udbuddet af offentlig tilgængelige nummeroplysningstjenester og nummerfortegnelser imødekommer enhver rimelig anmodning om at stille relevante oplysninger til rådighed i nærmere aftalt form og på rimelige, objektive, omkostningsbaserede og ikke-diskriminerende vilkår.

▼M1

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere af en offentligt tilgængelig telefonitjeneste har adgang til nummeroplysningstjenester. De nationale tilsynsmyndigheder kan indføre forpligtelser og betingelser for virksomheder, der kontrollerer slutbrugeres adgang i forbindelse med nummeroplysningstjenester i henhold til artikel 5 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet). Sådanne forpligtelser og betingelser skal være objektive, rimelige, ikke-diskriminerende og transparente.

4. Medlemsstaterne må ikke opretholde nogen reguleringsbegrænsninger, der forhindrer slutbrugerne i én medlemsstat i at få direkte adgang til nummeroplysningen i en anden medlemsstat via taleopkald eller sms, og de skal træffe foranstaltninger for at sikre denne adgang i henhold til artikel 28.

5. Stk. 1-4 gælder, i det omfang andet ikke er fastsat i Fællesskabets retsforskrifter om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, særlig artikel 12 i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).

▼M1

Artikel 26

Alarmtjenester og det fælleseuropæiske alarmnummer

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere af den i stk. 2 anførte tjeneste, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner, kan ringe gratis og uden at være nødsaget til at benytte nogen form for betalingsmiddel til alarmtjenester på det fælleseuropæiske alarmnummer 112 og på andre alarmnumre, som medlemsstaterne eventuelt har fastlagt.

2. Medlemsstaterne sikrer i samråd med de nationale tilsynsmyndigheder, alarmtjenester og udbydere, at virksomheder, der over for slutbrugere udbyder en elektronisk kommunikationstjeneste, som giver mulighed for at foretage indenlandske opkald til et eller flere numre i en national telefonnummerplan, giver adgang til alarmtjenester.

3. Medlemsstaterne sikrer, at opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112 besvares hensigtsmæssigt og håndteres bedst muligt i forhold til den måde, de nationale alarmsystemer er tilrettelagt på. Sådanne opkald besvares og håndteres mindst lige så hurtigt og effektivt som opkald til det eller de nationale alarmnumre i lande, hvor sådanne numre stadig er i brug.

4. Medlemsstaterne sikrer, at handicappede slutbrugeres adgang til alarmtjenesterne svarer til, hvad der gælder for andre slutbrugere. De foranstaltninger, der træffes med det formål at sikre, at handicappede slutbrugere er i stand til at benytte alarmtjenesterne, når de rejser i andre medlemsstater, baseres i videst mulig udstrækning på europæiske standarder eller specifikationer offentliggjort efter bestemmelserne i artikel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), og de er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan vedtage yderligere krav for at forfølge målene i denne artikel.

5. Medlemsstaterne sikrer, at relevante virksomheder gratis stiller opkaldslokaliseringsfaciliteter til rådighed for den myndighed, der håndterer alarmopkald, så snart opkaldet når frem til den pågældende myndighed. Dette gælder for samtlige opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112. Medlemsstaterne kan udvide denne forpligtelse til at omfatte opkald til nationale alarmnumre. De kompetente tilsynsmyndigheder fastsætter kriterier for, hvor nøjagtige og pålidelige de opkaldslokaliseringsfaciliteter skal være, der stilles til rådighed.

6. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne informeres fyldestgørende om, at det fælles europæiske alarmnummer 112 findes, og om, hvordan det bruges, navnlig gennem initiativer, der specifikt er rettet mod personer, der rejser mellem medlemsstaterne.

7. For at sikre effektiv gennemførelse af 112-tjenesterne i medlemsstaterne kan Kommissionen vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger efter at have hørt BEREC. Disse tekniske gennemførelsesforanstaltninger vedtages dog, uden at det indskrænker eller har nogen indvirkning på tilrettelæggelsen af alarmtjenester, der forbliver under medlemsstaternes enekompetence.

Disse foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv ved at supplere det, vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.

Artikel 27

Europæiske adgangskoder

1. Medlemsstaterne sikrer, at »00« er standardpræfiks for udlandsopkald. Der kan indføres eller opretholdes særordninger for telefonopkald i naboområder mellem to medlemsstater. Slutbrugerne i de pågældende områder informeres fyldestgørende om sådanne ordninger.

2. En retlig enhed oprettet i Fællesskabet og udpeget af Kommissionen skal have eneansvaret for forvaltning, herunder nummertildeling,

▼M1

og fremme af det europæiske telefonnummerområde (ETNS). Kommissionen vedtager de nødvendige gennemførelsesregler.

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester, der tillader internationale opkald, ekspederer samtlige opkald til og fra ETNS til takster svarende til de takster, der gælder for opkald til og fra andre medlemsstater.

Artikel 27a

Harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning, herunder nummeret på hotlinen for efterlyste børn

1. Medlemsstaterne fremmer anvendelsen af de særlige numre i nummerserien, der begynder med »116«, jf. Kommissionens beslutning 2007/116/EF af 15. februar 2007 om at reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med »116«, til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning ([1]). De fremmer de tjenester, for hvilke sådanne numre er reserveret, på deres område.

2. Medlemsstaterne sikrer, at handicappede slutbrugere i videst mulig udstrækning kan benytte de tjenester, der ydes inden for »116«-nummerserien. De foranstaltninger, der træffes med det formål at lette handicappede slutbrugeres adgang til sådanne tjenester, når de rejser i andre medlemsstater, baseres på, at der er overensstemmelse med gældende standarder eller specifikationer offentliggjort efter artikel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

3. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne på passende vis informeres om eksistensen og brugen af de tjenester, der udbydes inden for »116«-nummerserien, navnlig gennem initiativer, som specifikt er rettet mod personer, der rejser mellem medlemsstaterne.

4. Medlemsstaterne træffer generelle foranstaltninger vedrørende alle numre i »116«-nummerserien i henhold til stk. 1, 2 og 3, og gør derudover alt for at sikre, at borgerne har adgang til en tjeneste, der driver en hotline for efterlyste børn. Denne hotline skal være til rådighed på nummer 116000.

5. For at sikre effektiv gennemførelse i medlemsstaterne af »116«-nummerserien, særlig hotlinenummeret »116000« for efterlyste børn, herunder adgang for handicappede slutbrugere når de rejser i andre medlemsstater, kan Kommissionen vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger efter at have hørt BEREC. Disse tekniske gennemførelsesforanstaltninger vedtages dog, uden at det indskrænker eller har nogen indvirkning på tilrettelæggelsen af disse tjenester, der fortsat falder under medlemsstaternes enekompetence.

Disse foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv ved at supplere det, vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.

Artikel 28

Mulighed for at kalde numre og benytte tjenester

1. Medlemsstaterne sikrer, at de relevante nationale myndigheder, hvor det er teknisk og økonomisk muligt, og bortset fra de tilfælde, hvor den opkaldte abonnent af kommercielle grunde har valgt at begrænse adgangen for parter, som foretager opkald fra bestemte geografiske områder, træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at slutbrugerne kan:

a) få forbindelse med og benytte tjenester, der bruger ikke-geografiske numre inden for Fællesskabet, og

([1]) EUT L 49 af 17.2.2007, s. 30.

▼M1

b) få forbindelse med alle numre, der udbydes i Fællesskabet, uanset hvilken teknologi og hvilket udstyr operatøren anvender, herunder numrene i medlemsstaternes nationale nummerplaner, numrene i ETNS og de internationale frikaldsnumre (UIFN).

2. Medlemsstaterne sikrer, at de relevante myndigheder kan pålægge en virksomhed, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, i enkelttilfælde at spærre adgang til numre eller tjenester, når svig eller misbrug gør det berettiget, og kræve, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester i sådanne tilfælde tilbageholder relevante indtægter fra samtrafik eller andre tjenester.

▼B

Artikel 29

Udbud af supplerende faciliteter

▼M1

1. Uden at det berører bestemmelserne i artikel 10, stk. 2, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge alle virksomheder, der driver offentligt tilgængelige telefonitjenester og/eller udbyder adgang til offentlige kommunikationsnet, at stille alle eller en del af de i bilag I, del B, anførte yderligere faciliteter til rådighed for slutbrugerne i den udstrækning, det er teknisk muligt og økonomisk bæredygtigt, samt alle eller en del af de i bilag I, del A, anførte yderligere faciliteter.

▼B

2. En medlemsstat kan, hvis den efter at have taget hensyn til alle berørte parters synspunkter finder, at der er tilstrækkelig adgang til disse faciliteter, vælge ikke at anvende kravene i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf.

▼M1

_____

Artikel 30

Foranstaltninger for at lette udbyderskift

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle abonnenter med numre fra den nationale telefonnummerplan på anmodning kan bevare deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der udbyder tjenesten, i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag I, del C.

2. Nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at prisen mellem operatører og/eller tjenesteudbydere i forbindelse med udbud af nummerportabilitet er omkostningsbaseret, og at eventuelle direkte gebyrer, der skal betales af abonnenterne, ikke virker som en hindring for abonnenternes skift af tjenesteudbyder.

3. Nationale tilsynsmyndigheder må ikke fastsætte detailledstakster for portering af numre på en måde, som kan medføre konkurrenceforvridning, som f.eks. fastsættelse af specifikke eller fælles detailledstakster.

4. Portering og derpå følgende aktivering af numre udføres inden for det kortest mulige tidsrum. Abonnenter, der har indgået en aftale om portering af et nummer til en anden virksomhed, skal under alle omstændigheder have dette nummer aktiveret inden for en frist på én arbejdsdag.

Uden at det berører første afsnit kan de kompetente nationale myndigheder fastlægge den globale proces for porteringen af numre under hensyntagen til de nationale bestemmelser om kontrakter, den tekniske gennemførlighed og behovet for at opretholde kontinuiteten i tjenesteydelsen til abonnenten. Den tid, tjenesteydelsen udebliver under porteringsprocessen, må under alle omstændigheder ikke udgøre mere end én

▼M1

arbejdsdag. De kompetente nationale myndigheder tager også om nødvendigt hensyn til foranstaltninger til sikring af, at abonnenterne beskyttes under hele udbyderskiftet og ikke skifter til en anden udbyder mod deres vilje.

Medlemsstaterne sikrer, at der kan pålægges virksomhederne passende sanktioner, herunder en forpligtelse til at yde kompensation til kunder i tilfælde af forsinket portering eller misbrug af portering foretaget af dem eller på deres vegne.

5. Medlemsstaterne sikrer, at kontrakter indgået mellem forbrugere og virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationstjenester, ikke kræver en binding i den første periode, som overstiger 24 måneder. Medlemsstaterne sikrer også, at virksomheder giver brugere mulighed for at indgå kontrakter med en maksimal løbetid på 12 måneder.

6. Uden at det berører en eventuel mindsteperiode for kontraktens varighed, sikrer medlemsstaterne, at vilkår og procedurer for opsigelse af en kontrakt ikke virker som en hindring for skift af tjenesteudbydere.

▼B

Artikel 31

Must carry-forpligtelse

▼M1

1. Medlemsstaterne kan pålægge virksomheder i deres område, som udbyder elektroniske kommunikationsnet, der anvendes til transmission af radio- og tv-kanaler til offentligheden, en rimelig must carry-forpligtelse for så vidt angår bestemte radio- og tv-kanaler samt supplerende tjenester, navnlig tilgængelighedstjenester for at sikre handicappede slutbrugere behørig adgang, hvis et betydeligt antal slutbrugere af sådanne net anvender dem som deres primære adgang til modtagelse af radio- og tv-kanaler. En sådan forpligtelse pålægges udelukkende, hvis det er nødvendigt for at opfylde målsætninger i almenhedens interesse, som er klart defineret af den enkelte medlemsstat, og forpligtelsen skal stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål og være transparent.

Medlemsstaterne tager de i første afsnit anførte forpligtelser op til revurdering senest et år efter den 25. maj 2011, medmindre medlemsstaterne har gennemført en sådan revurdering inden for de foregående to år.

Medlemsstaterne revurderer must carry-forpligtelserne med regelmæssige mellemrum.

▼B

2. Hverken stk. 1 i denne artikel eller artikel 3, stk. 2, i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet) indskrænker medlemsstaternes ret til eventuelt at fastsætte en passende godtgørelse for så vidt angår foranstaltninger, der træffes i medfør af denne artikel, idet det sikres, at der under lignende omstændigheder ikke finder diskrimination sted i behandlingen af virksomheder, der udbyder elektroniske net. I tilfælde hvor der er fastsat godtgørelse skal medlemsstaten sikre, at ordningen anvendes på en forholdsmæssig og transparent måde.

KAPITEL V

GENERELLE OG AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 32

Supplerende obligatoriske tjenester

Medlemsstaterne kan vælge at stille supplerende tjenester, der ikke er omfattet af forsyningspligten som defineret i kapitel II, til rådighed for

▼B

offentligheden på deres område, men de kan i så tilfælde ikke pålægge en kompensationsordning, der omfatter bestemte virksomheder.

Artikel 33

Høring af berørte parter

▼M1

1. Medlemsstaterne sikrer i fornødent omfang, at de nationale tilsynsmyndigheder for så vidt angår alle spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, tager hensyn til synspunkter fra slutbrugere, forbrugere (herunder navnlig handicappede forbrugere), producenter og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, navnlig når disse har stor indvirkning på markedet.

Medlemsstaterne sikrer navnlig, at de nationale tilsynsmyndigheder opretter en høringsmekanisme, der sikrer, at forbrugernes interesser i elektronisk kommunikation får tilstrækkelig vægt i tilsynsmyndighedernes beslutninger for så vidt angår spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester.

▼B

2. Om nødvendigt udvikler de berørte parter under de nationale tilsynsmyndigheders vejledning mekanismer, som inddrager forbrugere, brugergrupper og tjenesteudbydere, med det formål at fremme tjenesternes generelle kvalitet ved bl.a. at udvikle og overvåge adfærdskodekser og driftsstandarder.

▼M1

3. Uden at dette berører anvendelsen af nationale regler, som er i overensstemmelse med fællesskabsretten, til fremme af målene for kultur- og mediepolitikken, f.eks. kulturel og sproglig mangfoldighed og mediepluralisme, kan de nationale tilsynsmyndigheder og andre relevante myndigheder fremme samarbejdet mellem virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, og sektorer, der interesserer sig for fremme af lovligt indhold i de elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Dette samarbejde kan også omfatte koordinering af de almennyttige oplysninger, som skal stilles til rådighed i henhold til artikel 21, stk. 4, og artikel 20, stk. 1, andet afsnit.

▼B

Artikel 34

Udenretslig bilæggelse af tvister

▼M1

1. Medlemsstaterne sikrer, at der findes transparente, ikke-diskriminerende, enkle og prisbillige udenretslige procedurer til behandling af uløste tvister mellem forbrugere og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, på et område, der er omfattet af dette direktiv, og som vedrører vilkårene i og/eller gennemførelsen af kontrakter om tilrådighedsstillelse af disse net og/eller tjenester. Medlemsstaterne træffer foranstaltninger til sikring af, at sådanne procedurer muliggør en retfærdig og hurtig tvistbilæggelse, og kan, hvor det er berettiget, vedtage en tilbagebetalings- og/eller kompensationsordning. Sådanne procedurer skal muliggøre uvildig bilæggelse af tvister og ikke fratage forbrugeren den retlige beskyttelse, der ydes efter national ret. Medlemsstaterne kan udvide disse forpligtelser til også at gælde for tvister, der involverer andre slutbrugere.

▼B

2. Medlemsstaterne sørger for, at deres lovgivning ikke er til hinder for oprettelsen af klagekontorer og on-line tjenester på det relevante territoriale plan for at give forbrugere og slutbrugere lettere adgang til tvistbilæggelse.

▼B

3. Vedrører en tvist parter i forskellige medlemsstater, koordinerer disse deres indsats med henblik på at bilægge tvisten.

4. Denne artikel berører ikke de nationale retsprocedurer.

▼M1

Artikel 35

Tilpasning af bilag

Foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv, og som vedrører nødvendig tilpasning af bilag I, II, III og VI til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen, vedtages af Kommissionen efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.

▼B

Artikel 36

Underretning, overvågning og procedurer for revurdering

1. De nationale tilsynsmyndigheder meddeler senest på den i artikel 38, stk. 1, andet afsnit, omhandlede seneste dato for anvendelse af direktivet samt umiddelbart efter eventuelle ændringer Kommissionen navnene på de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten i henhold til artikel 8, stk. 1.

Kommissionen stiller oplysningerne til rådighed i lettilgængelig form og videregiver dem efter behov til det i artikel 37 omhandlede Kommunikationsudvalg.

▼M1

2. De nationale tilsynsmyndigheder underretter Kommissionen om den forsyningspligt, der pålægges de forsyningspligtige virksomheder. Kommissionen underrettes straks om enhver ændring, der berører disse forpligtelser, og om enhver ændring af, hvilke virksomheder der berøres af dette direktivs bestemmelser.

▼B

3. Kommissionen undersøger regelmæssigt, hvorledes dette direktiv fungerer, og aflægger beretning herom til Europa-Parlamentet og Rådet, første gang senest tre år efter iværksættelsesdatoen i artikel 38, stk. 1, andet afsnit. Medlemsstaterne og de nationale tilsynsmyndigheder stiller til det formål de fornødne oplysninger til rådighed for Kommissionen.

▼M1

Artikel 37

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det i henhold til artikel 22 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) nedsatte kommunikationsudvalg.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1-4, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.

▼B

Artikel 38

Gennemførelse

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør inden den 24. juli 2003 de bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse bestemmelser fra den 25. juli 2003.

2. Disse love og administrative bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen

▼B

ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv, samt senere ændringer af disse forskrifter.

Artikel 39

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på dagen for offentliggørelsen i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

Artikel 40

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

▼M1

BILAG I

BESKRIVELSE AF FACILITETER OG TJENESTER OMHANDLET I ARTIKEL 10 (KONTROL MED UDGIFTER), ARTIKEL 29 (SUPPLERENDE FACILITETER) OG ARTIKEL 30 (FORANSTALTNINGER FOR AT LETTE UDBYDERSKIFT)

Del A: Faciliteter og tjenester omhandlet i artikel 10

a) *Specificerede regninger*

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder med forbehold af bestemmelserne i den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred kan fastlægge et mindsteniveau for de specificerede regninger, som virksomhederne sender til abonnenterne uden beregning, for at disse kan

i) kontrollere og styre, hvilke beløb der er debiteret for anvendelse af det offentlige kommunikationsnet på et fast sted og/eller tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester, og

ii) følge tilstrækkeligt med i deres forbrug og udgifter og på den måde til en vis grad styre regningernes størrelse.

For en rimelig pris eller gratis kan abonnenterne eventuelt tilbydes en større detaljeringsgrad.

Opkald, der er gratis for den kaldende abonnent, herunder opkald til hjælpetjenester, må ikke figurere på den kaldende abonnents specificerede regning.

b) *Gratis selektiv spærring af udgående opkald eller sms eller mms med overtaksering, samt, så vidt det er teknisk muligt, andre tilsvarende applikationer*

Herved forstås en gratis facilitet, hvor abonnenten efter anmodning til en udpeget virksomhed, der udbyder telefonitjenester, kan få spærret udgående opkald eller sms eller mms med overtaksering eller andre tilsvarende applikationer af nærmere bestemte typer eller til nærmere bestemte typer numre.

c) *Forudbetalingssystemer*

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for forudbetaling af tilslutning til det offentlige kommunikationsnet og af brug af de offentligt tilgængelige telefonitjenester.

d) *Ratevis betaling af oprettelsesgebyrer*

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for at betale for tilslutning til det offentlige kommunikationsnet i flere rater.

e) *Ubetalte regninger*

Medlemsstaterne tillader, at der træffes nærmere bestemte, rimeligt afpassede, ikke-diskriminerende og offentliggjorte foranstaltninger med det formål at få dækket ubetalte regninger udstedt af virksomheder. Disse foranstaltninger skal omfatte bestemmelser om, at abonnenten på forhånd varsles behørigt om eventuelle følger i form af afbrydelse af tjenesten eller afkobling fra nettet. Bortset fra tilfælde af svig, gentagne tilfælde af for sen betaling eller manglende betaling sikres det ved disse foranstaltninger, at det, så vidt det er teknisk muligt, kun er den berørte tjeneste, der afbrydes. Afkobling fra nettet på grund af manglende betaling bør først finde sted, efter at abonnenten har fået en advarsel herom passende tid i forvejen. Medlemsstaterne kan tillade en periode med begrænset service inden fuldstændig frakobling, hvorunder der kun kan foretages visse opkald, som er gratis for abonnenten (f.eks. opkald til alarmnummer 112).

f) *Rådgivning om takster*

Herved forstås den facilitet, hvorved abonnenter kan anmode virksomheden om at oplyse om alternative lavere takster, hvis sådanne er tilgængelige.

▼M1

g) *Udgiftskontrol*

Herved forstås den facilitet, hvorved virksomhederne tilbyder andre midler, som eventuelt er fastlagt af de nationale tilsynsmyndigheder, til at kontrollere udgifterne til offentligt tilgængelige telefonitjenester, herunder gratis underretning af forbrugerne i tilfælde af unormale og overdrevne forbrugsmønstre.

Del B: Faciliteter omhandlet i artikel 29

a) *Tonesignalering eller DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Herved forstås, at det offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester understøtter brugen af DTMF-toner som defineret i ETSI ETR 207 til end-to-end-signalering gennem nettet, både inden for den enkelte medlemsstat og mellem medlemsstaterne indbyrdes.

b) *Nummervisning*

Herved forstås, at den kaldte part kan se den kaldende parts nummer, inden samtalen etableres.

Denne facilitet skal udbydes i overensstemmelse med den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, navnlig direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).

I det omfang, det er teknisk muligt, stiller operatørerne data og signaler til rådighed for at gøre det lettere at tilbyde nummervisning og tonesignalering på tværs af medlemsstaternes grænser.

Del C: Gennemførelse af bestemmelserne om nummerportabilitet i artikel 30

Kravet om, at alle abonnenter med numre fra den nationale nummerplan efter anmodning kan beholde deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der leverer tjenesten, gælder

a) for så vidt angår geografiske numre på et bestemt sted, og

b) for så vidt angår ikke-geografiske numre på et hvilket som helst sted.

Denne del finder ikke anvendelse på nummerportabilitet mellem net, der udbyder tjenester på et fast sted, og mobilnet.

▼M1

BILAG II

OPLYSNINGER, DER SKAL OFFENTLIGGØRES I HENHOLD TIL ARTIKEL 21

(TRANSPARENS OG OFFENTLIGGØRELSE AF OPLYSNINGER)

Den nationale tilsynsmyndighed er ansvarlig for, at oplysningerne i dette bilag offentliggøres som foreskrevet i artikel 21. Den nationale tilsynsmyndighed afgør, hvilke oplysninger der skal offentliggøres af de virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester, og hvilke oplysninger der skal offentliggøres af den nationale tilsynsmyndighed selv for at sikre, at forbrugerne har mulighed for at træffe et informeret valg.

1. Navn og adresse på virksomheden/virksomhederne

   Det vil sige navn og hovedsædeadresse på den eller de virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester.

2. Beskrivelse af ydelserne

2.1. Omfanget af ydelser, der udbydes

2.2. Standardtakster med en angivelse af de tjenester, der ydes, og indholdet af hvert takstelement (f.eks. tilslutningsafgifter, alle former for brugsafgifter, vedligeholdelsesafgifter), samt nærmere oplysninger om standardrabatter og om særlige og målrettede takstordninger samt eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr.

2.3. Kompensations-/tilbagebetalingspolitik, herunder nærmere oplysninger om eventuelle kompensations- eller tilbagebetalingsordninger.

2.4. Tilbudte vedligeholdelsestyper.

2.5. Standardkontraktvilkår, herunder i givet fald oplysninger om en mindste kontraktperiode, om, hvordan kontrakten kan opsiges, og om procedurer og direkte afgifter i forbindelse med portering af numre og andre identifikationsmidler.

3. Tvistbilæggelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.

4. Oplysninger om rettigheder i forbindelse med forsyningspligtydelser, herunder i givet fald de faciliteter og tjenester, der er nævnt i bilag I.

▼M1

BILAG III

PARAMETRE FOR TJENESTEKVALITET

Parametre, definitioner og målemetoder for tjenestekvalitet, jf. artikel 11 og 22

For virksomheder, der udbyder adgang til et offentligt kommunikationsnet

PARAMETER (Note 1)	DEFINITION	MÅLEMETODE
Leveringstid for tilslutning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fejlhyppighed pr. abonnentledning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ventetid for fejlretning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

For virksomheder, der udbyder en offentligt tilgængelig telefonitjeneste

Etableringstider for samtaler (Note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Svartider for nummeroplysningstjenester	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Procent funktionsdygtige offentlige mønt- og korttelefoner	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Klager over urigtig fakturering	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Procent mislykkede opkald (Note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Der er tale om version v. 1.3.1 af ETSI EG 202 057-1 (juli 2008)		

Note 1

Parametrene bør måles således, at der kan foretages en præstationsanalyse på regionalt niveau (dvs. mindst med en detaljeringsgrad, der svarer til niveau 2 i Eurostats nomenklatur for statistiske territoriale enheder (NUTS)).

Note 2

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at kræve ajourførte oplysninger vedrørende kvalitetsmålene for disse to indikatorer, hvis det kan dokumenteres, at kvaliteten inden for disse to områder er tilfredsstillende.

▼B

BILAG IV

BEREGNING AF EVENTUELLE NETTOOMKOSTNINGER VED FORSYNINGSPLIGTEN OG FASTSÆTTELSE AF KOMPENSATIONS- ELLER DELEORDNINGER I HENHOLD TIL ARTIKEL 12 OG 13

Del A: Beregning af nettoomkostninger

Ved forsyningspligt forstås den pligt, som en medlemsstat pålægger en virksomhed til at udbyde net og tjenester overalt inden for et givet geografisk område samt — om nødvendigt — til at udbyde tjenesten til den samme pris inden for hele det pågældende område eller at tilbyde forbrugere med lave indkomster eller særlige sociale behov særlige takstvilkår.

De nationale tilsynsmyndigheder tager alle midler under overvejelse med henblik på at give virksomhederne (udpegede eller ikke-udpegede) det fornødne incitament til at udbyde forsyningspligtydelser på en omkostningseffektiv måde. Nettoomkostningerne ved forsyningspligten beregnes som forskellen mellem de nettodriftsomkostninger, en udpeget virksomhed har med denne pligt, og de nettodriftsomkostninger, den ville have uden denne pligt. Dette gælder, uanset om den pågældende medlemsstats net er fuldt udbygget eller stadig under etablering eller udbygning. Der lægges vægt på, at omkostninger, som den udpegede virksomhed ville have valgt at undgå, hvis der ikke havde været nogen forsyningspligt, vurderes så korrekt som muligt. Der tages ved beregningen af nettoomkostningerne højde for de fordele, herunder immaterielle fordele, der kommer forsyningspligtudbydere til gode.

Beregningen baseres på de omkostninger, der kan henføres til:

i) elementer af de pågældende tjenester, som kun kan udbydes med tab eller på omkostningsbetingelser, der falder uden for almindelige forretningsmæssige standarder. Dette kan f.eks. omfatte adgang til alarmtjenester, visse offentlige betalingstelefoner, bestemte tjenester eller udstyr til handicappede mv.

ii) bestemte slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som, under hensyntagen til omkostninger og indtægter ved bestemte net- og tjenesteudbud samt eventuelle af medlemsstaten foreskrevne, geografisk bestemte gennemsnitstakster, kun kan betjenes med tab eller på omkostningsbetingelser, der falder uden for almindelige forretningsmæssige standarder.

    Dette omfatter f.eks. slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som ikke ville blive betjent af en kommerciel operatør uden forsyningspligt.

Nettoomkostningerne ved bestemte aspekter af forsyningspligten beregnes særskilt for at undgå at medregne eventuelle direkte eller indirekte fordele og omkostninger to gange. Forsyningspligtens samlede nettoomkostninger beregnes for alle virksomheders vedkommende som summen af nettoomkostningerne ved forsyningspligtens enkelte komponenter iberegnet eventuelle immaterielle fordele. Den nationale tilsynsmyndighed har ansvar for at kontrollere, at nettoomkostningerne er korrekt beregnet.

Del B: Godtgørelse af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten

Godtgørelse eller finansiering af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten betyder, at de udpegede forsyningspligtige virksomheder har krav på kompensation for de tjenester, de udbyder på ikke-kommercielle vilkår. Da en sådan kompensation indebærer pengeoverførsler, sikrer medlemsstaterne, at disse sker på en transparent, objektiv, ikke-diskriminerende og rimelig måde. Det betyder, at overførslerne skal forårsage mindst mulig konkurrence- og brugerefterspørgselsforvridning.

I henhold til artikel 13, stk. 3, skal en fondsbaseret deleordning anvende et transparent og neutralt middel til opkrævning af bidrag, hvorved faren for dobbelt opkrævning af bidrag på både virksomhedernes in- og output undgås.

Den uafhængige instans, der forvalter fonden, skal sørge for opkrævning af bidrag fra de virksomheder, som er blevet vurderet til at skulle bidrage til dækningen af forsyningspligtens nettoomkostninger i den pågældende medlemsstat, og overvåge overførslen af skyldige beløb og/eller de administrative udbetalinger til virksomheder, der har krav på at modtage betalinger fra fonden.

▼B

BILAG V

PROCEDURE FOR NYVURDERING AF FORSYNINGSPLIGTENS OMFANG I HENHOLD TIL ARTIKEL 15

Kommissionen tager hensyn til følgende aspekter, når den afgør, hvorvidt forsyningspligtens omfang bør tages op til fornyet vurdering:

— den samfunds- og markedsmæssige udvikling set i forhold til de tjenester, forbrugerne benytter sig af

— den samfunds- og markedsmæssige udvikling set i forhold til udbuddet af tjenester og de valgmuligheder, forbrugerne har

— den teknologiske udvikling set i forhold til den måde, hvorpå tjenesterne udbydes til forbrugerne.

Kommissionen tager hensyn til følgende aspekter, når den skal afgøre, om forsyningspligtens omfang bør ændres eller omdefineres:

— har størsteparten af forbrugerne adgang til og anvender de specifikke tjenester, og fører det til social udstødelse, at et mindre antal forbrugere ikke har adgang til eller ikke anvender disse tjenester, og

— medfører adgangen til og brugen af specifikke tjenester som helhed en nettofordel for samtlige forbrugere, sådan at myndighederne bør gribe ind, hvis disse tjenester ikke udbydes til offentligheden på normale forretningsmæssige betingelser?

▼M1

BILAG VI

INTEROPERABILITET MELLEM DIGITALT FORBRUGERUDSTYR SOM OMHANDLET I ARTIKEL 24

1. *Fælles krypteringsalgoritme og modtagelse af ukrypterede signaler*

   Alt forbrugerudstyr til modtagelse af konventionelle digitale fjernsynssignaler (f.eks. udsendelse via jordbaseret, kabel- eller satellittransmission primært beregnet for fast modtagelse såsom DVB-T, DVB-C eller DVB-S), som i Fællesskabet sælges, udlejes eller på anden vis stilles til rådighed og anvendes til dekryptering af digitale tv-signaler, skal kunne:

   — dekryptere signaler baseret på en fælles europæisk krypteringsalgoritme, der administreres af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, p.t. ETSI

   — gengive signaler, der transmitteres ukrypteret, forudsat at lejeren overholder den gældende lejeaftale, hvis der er tale om lejet udstyr.

2. *Interoperabilitet mellem analoge og digitale tv-apparater*

   Alle analoge tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis skærmbillede målt diagonalt er større end 42 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade i overensstemmelse med standarder udarbejdet af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, f.eks. angivet i Cenelec EN 50 049-1:1997-standarden, der muliggør en enkel tilslutning af periferiudstyr, navnlig supplerende dekoderudstyr og digitale modtagere.

   Alle digital-tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis synlige skærmbillede målt diagonalt er større end 30 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade (som enten er standardiseret af, eller som overholder en standard, der er overtaget af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation eller er i overensstemmelse med en udbredt industrispecifikation), f.eks. det fælles DVB-grænsefladestik, der muliggør en enkel tilslutning af periferiudstyr, og som skal kunne overføre alle elementer i et digitalt tv-signal, herunder information i forbindelse med interaktive og adgangsstyrede tjenester.