Detta dokument är endast avsett som dokumentationshjälpmedel och institutionerna ansvarar inte för innehållet

►**B** **EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2002/22/EG**

av den 7 mars 2002

om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster)

(EGT L 108, 24.4.2002, s. 51)

Ändrad genom:

		Officiella tidningen		
		nr	sida	datum
►**M1**	Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/136/EG av den 25 november 2009	L 337	11	18.12.2009

▼B

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2002/22/EG

av den 7 mars 2002

om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 95 i detta,

med beaktande av kommissionens förslag ([1]),

med beaktande av Ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ([2]),

med beaktande av Regionkommitténs yttrande ([3]),

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget ([4]), och

av följande skäl:

(1) Liberaliseringen av sektorn för telekommunikationer, den ökade konkurrensen och ett allt större urval av kommunikationstjänster går hand i hand med parallella åtgärder för att skapa ett harmoniserat regelverk som garanterar tillhandahållandet av samhällsomfattande tjänster. Begreppet samhällsomfattande tjänster bör utvecklas till att återspegla tekniska framsteg, marknadsutveckling och förändringar i användarnas efterfrågan. I det regelverk som fastställdes inför den fullständiga liberaliseringen av telemarknaden 1998 inom gemenskapen bestämdes den minsta omfattningen för skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster samt regler för kostnadsberäkning och finansiering av dem.

(2) Enligt artikel 153 i fördraget skall gemenskapen bidra till konsumentskyddet.

(3) Gemenskapen och medlemsstaterna har gjort åtaganden inom regelverket för telenät och teletjänster i samband med Världshandelsorganisationens överenskommelse om grundläggande telekommunikation. En stat som är medlem i Världshandelsorganisationen har rätt att bestämma vilket slags skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster den önskar bibehålla. Sådana skyldigheter kommer inte i sig att anses motverka konkurrens förutsatt att de administreras på ett öppet, icke-diskriminerande och konkurrensneutralt sätt och inte är mer betungande än nödvändigt för det slags samhällsomfattande tjänst som fastställts av medlemsstaten.

(4) Säkerställande av samhällsomfattande tjänster (dvs. tillhandahållande av ett fastställt minimiutbud av tjänster för samtliga slutanvändare till ett överkomligt pris) kan innebära att vissa slutanvändare tillhandahålls vissa tjänster till priser som avviker från de priser som blir följden av normala marknadsvillkor. Ersättning till företag som utses att tillhandahålla sådana tjänster under sådana förhållanden behöver dock inte leda till snedvridning av konkurrensen, förutsatt att de företag som utses ersätts för den aktuella särskilda nettokostnaden och nettokostnaden täcks på ett konkurrensneutralt sätt.

([1]) EGT C 365 E, 19.12.2000, s. 238 och EGT C 332 E, 27.11.2001, s. 292.
([2]) EGT C 139, 11.5.2001, s. 15.
([3]) EGT C 144, 16.5.2001, s. 60.
([4]) Europaparlamentets yttrande av den 13 juni 2001 (ännu ej offentliggjort i EGT), rådets gemensamma ståndpunkt av den 17 september 2001 (EGT C 337, 30.11.2001, s. 55) och Europaparlamentets beslut av den 12 december 2001 (ännu ej offentliggjort i EGT). Rådets beslut av den 14 februari 2002.

▼B

(5) På en konkurrensutsatt marknad bör vissa skyldigheter gälla för samtliga företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster i fasta anslutningspunkter, och andra skyldigheter bör endast gälla företag med ett betydande inflytande på marknaden eller företag som har utsetts till operatörer för samhällsomfattande tjänster.

(6) Nätanslutningspunkten utgör en gräns i regleringssyfte mellan regelverket för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster och reglerna för teleterminalutrustning. Det är den nationella regleringsmyndigheten som ansvarar för att fastställa lokaliseringen av nätanslutningspunkten, vid behov på grundval av ett förslag från de berörda företagen.

(7) Medlemsstaterna bör även i fortsättningen säkerställa att de tjänster som anges i kapitel II görs tillgängliga med angiven kvalitet för samtliga slutanvändare inom deras territorium, oberoende av geografisk belägenhet, och att de, mot bakgrund av särskilda nationella förhållanden, tillhandahålls till ett överkomligt pris. Medlemsstaterna får, när det gäller skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och, mot bakgrund av nationella förhållanden, vidta särskilda åtgärder för konsumenter på landsbygden eller i geografiskt isolerade områden för att garantera deras tillgång till de tjänster som anges i kapitel II och överkomliga priser på dessa tjänster, och de får också under samma förhållanden garantera denna tillgång, särskilt för äldre, personer med funktionshinder samt personer med särskilda sociala behov. Sådana åtgärder kan också inbegripa sådana som är direkt riktade mot konsumenter som har särskilda sociala behov genom stöd till vissa angivna konsumenter, till exempel genom särskilda åtgärder som vidtas efter individuell prövning av ansökningar, såsom avbetalning av skulder.

(8) Ett grundläggande krav för samhällsomfattande tjänster är att anslutning till det allmänna telefonnätet i fasta anslutningspunkter till ett överkomligt pris skall tillhandahållas användarna på deras begäran. Detta krav är begränsat till en enda anslutning till smalbandsnät, för vilket medlemsstaterna kan begränsa tillhandahållandet till slutanvändarens primära anslutningspunkt/bostad, och gäller inte det digitala flertjänstnätet (ISDN) som ger tillgång till två eller flera anslutningar som kan användas samtidigt. Det bör inte föreligga någon begränsning när det gäller de tekniska medel med vilka anslutningen tillhandahålls - både trådlös och trådbunden teknik är tillåten - och inte heller när det gäller vilka operatörer som skall tillhandahålla delar av eller samtliga skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Anslutningar till det allmänna telefonnätet i fasta anslutningspunkter bör ha kapacitet att stödja tal- och dataöverföring med en hastighet som är tillräcklig för tillgång till on-line-tjänster som dem som tillhandahålls via det allmänt tillgängliga Internet. Den hastighet för Internet-uppkopplingen som upplevs av en viss användare kan bero på flera faktorer, inbegripet det/de företag som tillhandahåller Internet-uppkopplingen och den särskilda tillämpning som anslutningen används för. Den överföringshastighet som kan garanteras med en enda smalbandsanslutning till det allmänna telefonnätet är beroende av kapaciteten hos abonnentens terminalutrustning och anslutningen. Det är därför inte lämpligt att föreskriva en viss data- eller bit-hastighet på gemenskapsnivå. De talfrekvensmodem som finns för närvarande erbjuder i allmänhet en överföringshastighet av 56 kbit/s och har automatisk anpassning av överföringshastigheten för att ta hänsyn till variabel linjekvalitet, vilket får till följd att den uppnådda överföringshastigheten kan understiga 56 kbit/s. Det krävs flexibilitet för att, å ena sidan, ge medlemsstaterna möjlighet att när det är nödvändigt vidta åtgärder för att säkerställa att anslutningarna klarar en sådan överföringshastighet och, å andra sidan, ge dem möjlighet att där det är relevant tillåta en överföringshastighet som understiger

▼B

denna övre gräns på 56 kbit/s för att till exempel utnyttja kapaciteten hos trådlös teknik (inbegripet cellulära radionät) i syfte att tillhandahålla en högre andel av befolkningen samhällsomfattande tjänster. Detta kan vara av särskild betydelse i en del anslutningsländer, där det fortfarande finns relativt få traditionella telefonanslutningar hos hushållen. I särskilda fall då anslutningen till det allmänna nätet i en fast anslutningspunkt är klart otillräcklig för att klara tillfredsställande tillträde till Internet, bör medlemsstaterna kunna begära att anslutningen uppgraderas till den nivå som flertalet abonnenter har för att överföringshastigheten skall bli tillräckligt hög för tillträde till Internet. Om sådana särskilda åtgärder förorsakar konsumenterna nettokostnader kan denna nettoeffekt inbegripas i en eventuell nettokostnadsberäkning av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

(9) Bestämmelserna i detta direktiv utgör inget hinder för medlemsstaterna att utse olika företag som skall tillhandahålla nät och tjänstekomponenter för samhällsomfattande tjänster. Utsedda företag som tillhandahåller nätkomponenter kan åläggas att säkerställa sådan uppbyggnad och sådant underhåll som är nödvändigt och proportionellt för att tillgodose varje skälig begäran om anslutning i en fast anslutningspunkt till det allmänna telefonnätet och för tillträde till allmänt tillgängliga telefonitjänster i en fast anslutningspunkt.

(10) Ett överkomligt pris är ett pris som medlemsstaten fastställer på nationell nivå mot bakgrund av särskilda nationella förhållanden och kan innefatta gemensamma taxor som är oberoende av geografisk belägenhet eller särskilda taxealternativ för användare med låga inkomster. Ett överkomligt pris för den enskilde konsumenten står i samband med dennes möjlighet att överblicka och kontrollera sina utgifter.

(11) Abonnentförteckningar och nummerupplysningstjänst utgör viktiga anslutningsverktyg för allmänt tillgängliga telefonitjänster och utgör en del av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Användare och konsumenter önskar fullständiga abonnentförteckningar och en nummerupplysningstjänst som omfattar samtliga förtecknade telefonabonnenter och dessas telefonnummer (inbegripet fasta och mobila nummer) och vill att dessa upplysningar presenteras på ett opartiskt sätt. Europaparlamentets och rådets direktiv 97/66/EG av den 15 december 1997 om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet inom telekommunikationsområdet ([1]) säkerställer abonnenters integritet när det gäller införandet av deras personliga upplysningar i en allmän abonnentförteckning.

(12) För medborgaren är det viktigt att det tillhandahålls tillräckligt många telefonautomater och att användarna kan ringa nationella larmnummer, och i synnerhet det gemensamma europeiska larmnumret (112), avgiftsfritt från vilken telefon som helst, inbegripet telefonautomater, utan att behöva använda sig av något betalningsmedel. Om medborgarna inte får tillräcklig information om larmnumret 112 berövas de den extra säkerhet som garanteras genom detta nummer på europeisk nivå, särskilt då de reser i andra medlemsstater.

(13) För användare med funktionshinder och användare med särskilda sociala behov bör medlemsstaterna vidta lämpliga åtgärder för att till överkomliga priser garantera tillgång till samtliga allmänt tillgängliga telefonitjänster i fasta nätanslutningspunkter. Särskilda åtgärder för användare med funktionshinder kan när så är lämpligt inbegripa tillgång till allmänna telefoner, att hörselskadade personer och personer med nedsatt talförmåga tillhandahålls allmänna texttelefoner eller liknande, att synskadade eller delvis seende personer tillhandahålls allmänna texttelefoner eller lik-

([1]) EGT L 24, 30.1.1998, s. 1.

▼B

nande, att synskadade eller delvis seende personer tillhandahålls tjänster som avgiftsfria nummerupplysningstjänster eller liknande åtgärder samt att synskadade eller delvis seende personer på begäran tillhandahålls specificerade teleräkningar i alternativt format. Särskilda åtgärder kan även behöva vidtas för att användare med funktionshinder och användare med särskilda sociala behov skall få tillgång till larmtjänster (112) och för att ge dem samma möjlighet som andra konsumenter att välja mellan olika operatörer och tjänsteleverantörer. Normer för tjänsternas kvalitet har utarbetats när det gäller en rad parametrar för att utvärdera kvaliteten på de tjänster som mottas av abonnenter och hur väl de utsedda företagen med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster uppfyller dessa normer. Det finns ännu inte några normer för kvaliteten på de tjänster som avser användare med funktionshinder. Kvalitetsnormer och relevanta parametrar bör utarbetas för de tjänster som avser användare med funktionshinder och föreskrivs i artikel 11 i detta direktiv. Dessutom bör de nationella regleringsmyndigheterna kunna begära att uppgifter om tjänsternas kvalitet offentliggörs om och när sådana normer och parametrar utarbetats. Leverantörer av samhällsomfattande tjänster bör inte vidta åtgärder för att hindra användare från att fullt ut dra nytta av tjänster som erbjuds av olika operatörer eller tjänsteleverantörer i samband med att leverantörens egna tjänster erbjuds såsom en del av en samhällsomfattande tjänst.

(14) Betydelsen av tillträde till och användning av det allmänna telefonnätet i fasta anslutningspunkter är sådant att det bör vara tillgängligt för var och en som efterfrågar dem på rimliga villkor. I överensstämmelse med subsidiaritetsprincipen är det medlemsstaterna som på grundval av objektiva kriterier skall besluta vilka företag som skall ha skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster enligt detta direktiv när så är lämpligt med beaktande av företagens möjlighet och villighet att godta hela eller del av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Det är viktigt att samhällsomfattande tjänster utförs på effektivaste sätt för att användarna i allmänhet skall betala ett pris som motsvarar de faktiska kostnaderna. Det är även av betydelse att operatörer av samhällsomfattande tjänster upprätthåller såväl nätets integritet som kontinuitet i tillhandahållandet av tjänsterna och tjänsternas kvalitet. Den ökade konkurrensen och det större urvalet förbättrar möjligheterna för att andra företag än de som har ett betydande inflytande på marknaden kan tillhandahålla hela eller delar av skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Därför skulle skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster i vissa fall kunna tilldelas operatörer som har de mest kostnadseffektiva metoderna för tillhandahållande av anslutning och tjänster, inbegripet genom urvalsförfaranden som bygger på konkurrens eller jämförelse. Motsvarande skyldighet kan inbegripas i villkoren för auktorisation att tillhandahålla allmänt tillgängliga tjänster.

(15) Medlemsstaterna bör övervaka konsumenternas situation med avseende på deras användning av allmänt tillgängliga telefonitjänster, särskilt när det gäller överkomliga priser. Överkomliga priser för telefonitjänster står i samband med den information som användarna får om såväl kostnaden för telefonanvändningen som den relativa kostnaden för sådan användning i förhållande till övriga tjänster och användarnas möjligheter att kontrollera sina utgifter. Överkomliga priser innebär därför att ge konsumenterna inflytande genom de skyldigheter som åläggs företag som utses till att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Dessa skyldigheter innefattar en särskild detaljeringsgrad för specificerade teleräkningar, möjligheten till selektiv spärrning av vissa samtal (såsom högkostnadssamtal till betalsamtalstjänster), möjlighet för konsumenten att kontrollera sina utgifter genom förhandsbetalning och möjlighet att kvitta på förhand erlagda anslutningsavgifter. Sådana åtgärder kan behöva ses över och ändras mot bak-

▼B

grund av marknadsutvecklingen. De nuvarande villkoren innehåller inte något krav på att operatörer med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster underrättar abonnenten då en på förhand bestämd kostnadsbegränsning överskrids eller ett avvikande samtalsmönster kan iakttas. Vid en framtida översyn av de relevanta bestämmelserna bör man överväga om det föreligger behov av att av sådana skäl underrätta abonnenten.

(16) Utom i fall av upprepad försenad betalning eller utebliven betalning av räkningar bör konsumenterna skyddas från omedelbar avstängning från nätet på grund av att en räkning inte har betalats och de bör särskilt vid tvister om höga räkningar för betalsamtalstjänster ha fortsatt tillgång till grundläggande telefonitjänster i avvaktan på att tvisten avgörs. Medlemsstater får besluta om att sådan tillgång tillhandahålls endast om abonnenten fortsätter att betala avgifterna för en hyrd linje.

(17) Kvalitet och pris är avgörande på en konkurrensutsatt marknad och de nationella regleringsmyndigheterna bör kunna övervaka tjänsternas kvalitet hos företag som har utsetts ha skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. I fråga om kvaliteten på de tjänster som dessa företag erbjuder, bör de nationella regleringsmyndigheterna kunna vidta lämpliga åtgärder om sådana bedöms vara nödvändiga. De nationella regleringsmyndigheterna bör även kunna övervaka den kvalitet som uppnås på tjänster hos andra företag som tillhandahåller allmänna telefonnät och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster i fasta nätanslutningspunkter till användare.

(18) Medlemsstaterna bör vid behov inrätta system för finansiering av nettokostnaden för skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster om det visar sig att skyldigheterna endast kan genomföras med förlust eller till en nettokostnad som går utöver normala kommersiella standarder. Det är viktigt att säkerställa att nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster är korrekt beräknad och att eventuell finansiering innebär minsta möjliga snedvridning av marknaden och av företag samt är förenlig med artiklarna 87 och 88 i fördraget.

(19) Vid beräkningar av nettokostnaden för samhällsomfattande tjänster bör vederbörlig hänsyn tas till såväl kostnader och intäkter som immateriella förmåner som härrör från tillhandahållandet av samhällsomfattande tjänster, men detta bör inte hindra det allmänna målet att säkerställa att kostnaderna återspeglas i prisstrukturen. Samtliga nettokostnader för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster bör beräknas med utgångspunkt i öppet redovisade förfaranden.

(20) Hänsyn till immateriella förmåner innebär att en beräkning i reda pengar av de indirekta förmåner som ett företag åtnjuter genom att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster bör dras av från den direkta nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster i syfte att fastställa den totala kostnaden.

(21) I de fall då skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster blir oskäligt betungande för ett företag är det lämpligt att medlemsstaterna ges möjlighet att införa system för effektiv nettokostnadstäckning. Täckning genom offentliga medel är en metod för täckning av nettokostnaderna för skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Det är även rimligt att de nettokostnader som fastställts täcks av samtliga användare på ett öppet redovisat sätt genom att avgifter tas ut från företagen. Medlemsstaterna bör kunna finansiera nettokostnaderna för olika delar av samhällsomfattande tjänster genom olika system och/eller finansiera nettokostnaderna för några eller alla delar med något av systemen eller en kombination av bägge. Om kostnadstäckning sker genom företagsavgifter, bör medlemsstaterna säkerställa att fördelningen mellan företagen sker på grundval

▼B

av objektiva och icke-diskriminerande kriterier samt i enlighet med proportionalitetsprincipen. Denna princip hindrar inte medlemsstaterna från att göra undantag för nya aktörer som ännu inte har uppnått någon betydande närvaro på marknaden. Alla finansieringssystem bör säkerställa att marknadsaktörerna endast bidrar till att bekosta skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, och inte till annan verksamhet som inte står i direkt samband med tillhandahållandet av dessa tjänster. Systemen för täckning bör i samtliga fall följa gemenskapsrättsliga principer och, särskilt när det gäller systemen för fördelning, principerna om icke-diskriminering och proportionalitet. Alla finansieringssystem bör garantera att användare i en medlemsstat inte bidrar till kostnader för samhällsomfattande tjänster i en annan medlemsstat, till exempel vid samtal från en medlemsstat till en annan.

(22) Om medlemsstaterna beslutar att finansiera nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster genom offentliga medel, bör detta uppfattas som att det innefattar finansiering genom offentliga medel inbegripet andra offentliga finansieringskällor såsom statliga lotterier.

(23) Nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster får delas mellan samtliga eller vissa angivna klasser av företag. Medlemsstaterna bör säkerställa att fördelningssystemet följer principerna om öppenhet, minsta möjliga snedvridning av marknaden, icke-diskriminering och proportionalitet. Minsta möjliga snedvridning av marknaden innebär att bidrag bör krävas in på ett sätt som så långt det är möjligt minskar effekterna av den ekonomiska börda som läggs på slutanvändarna, exempelvis genom en så stor spridning av avgifterna som möjligt.

(24) De nationella regleringsmyndigheterna bör försäkra sig om att de företag som erhåller finansiering av sina kostnader för de samhällsomfattande tjänsterna som motivering för sin begäran tillhandahåller tillräckligt detaljerade uppgifter om de särskilda delar för vilka sådan finansiering krävs. Medlemsstaterna bör meddela kommissionen om sina system för kostnadsberäkning och finansiering av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster för prövning av huruvida de är förenliga med fördraget. Det finns incitament för de utsedda operatörerna att höja de bedömda nettokostnaderna för skyldigheten att tillhandahålla de samhällsomfattande tjänsterna. Därför bör medlemsstaterna säkerställa effektiv öppenhet och kontroll av de belopp som debiteras för finansieringen av dessa tjänster.

(25) Kommunikationsmarknaderna fortsätter att utvecklas när det gäller de tjänster som används och de tekniska metoderna för att leverera dessa till användarna. Skyldigheterna att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, som definierats på gemenskapsnivå, bör regelbundet ses över i syfte att man skall kunna föreslå ändringar eller nya definitioner av tillämpningsområdet. Vid en sådan översyn bör utvecklingen av sociala, kommersiella och tekniska villkor beaktas och alla ändringar av tillämpningsområdet bör vara föremål för en dubbel prövning av de tjänster som blir tillgängliga för en betydande majoritet av befolkningen, med en därav följande risk för social utslagning av dem som inte har råd med dessa tjänster. Vid alla ändringar av tillämpningsområdet för skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster bör man säkerställa att vissa tekniska val inte på ett konstgjort sätt främjas framför andra, att en oproportionerligt stor ekonomisk börda inte åläggs företag inom denna sektor (och därigenom äventyrar marknadsutveckling och marknadsinnovation) och att alla ekonomiska bördor inte oskäligt drabbar konsumenter med låga inkomster. Alla ändringar av tillämpningsområdet innebär automatiskt att samtliga nettokostnader kan finansieras genom de metoder som godkänns i detta direktiv. Medlemsstaterna får inte ålägga marknadsaktörerna avgifter för åtgärder som inte ut-

▼B

gör en del av skyldigheterna att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Enskilda medlemsstater kan dock införa särskilda bestämmelser (utanför tillämpningsområdet för skyldigheterna att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster) och finansiera dem i enlighet med gemenskapslagstiftningen, men inte genom avgifter från marknadsaktörerna.

(26) Effektivare konkurrens för alla tillträdes- och tjänstemarknader kommer att ge användarna större valmöjligheter. Graden av effektiv konkurrens och valmöjligheter varierar inom gemenskapen och inom medlemsstaterna mellan geografiska områden och mellan tillträdes- och tjänstemarknader. Vissa användare kan vara helt beroende av det tillträde och de tjänster som tillhandahålls av ett företag med ett betydande inflytande på marknaden. I allmänhet är det av effektivitetsskäl och för att främja effektiv konkurrens viktigt att de tjänster som tillhandahålls av ett företag med betydande inflytande på marknaden återspeglar kostnaderna för dessa. De avgifter som tas ut av slutanvändarna bör både av effektivitetsskäl och sociala skäl återspegla såväl villkor för efterfrågan som för kostnader under förutsättning att detta inte leder till snedvridning av konkurrensen. Det föreligger en risk för att ett företag med betydande inflytande på marknaden agerar på olika sätt för att förhindra inträde för nya aktörer eller för att snedvrida konkurrensen, till exempel genom att ta ut för höga priser, dumpa priserna, obligatoriskt gruppera tjänster för slutkunder eller ge vissa kunder otillbörliga förmåner. De nationella regleringsmyndigheterna bör därför ha befogenhet att som sista utväg och efter noggrant övervägande ålägga företag med ett betydande inflytande på marknaden att tillämpa bestämmelser om taxor för slutkund. Reglering av prisbegränsning, geografisk utjämning eller liknande medel samt icke-reglerande åtgärder som allmänt tillgängliga jämförelser av taxor till slutkunder kan användas för att uppnå det dubbla målet att främja effektiv konkurrens samtidigt som man tillfredsställer allmänintresset, bland annat genom att behålla överkomliga priser för allmänt tillgängliga telefonitjänster för vissa konsumenter. Tillgång till korrekt information om kostnadsredovisning är nödvändig för att de nationella regleringsmyndigheterna skall kunna uppfylla sina skyldigheter på detta område, inbegripet införande av eventuella taxekontroller. Regleringsåtgärder av tjänster som riktar sig till slutkunder bör dock vidtas endast om de nationella regleringsmyndigheterna anser att relevanta prissättningsåtgärder eller åtgärder som gäller val eller förval av nätoperatör inte skulle uppfylla målet att säkerställa effektiv konkurrens och allmänintresset.

(27) Om en nationell regleringsmyndighet inför skyldigheter att genomföra kostnadsredovisningssystem som stöd för priskontroller, får myndigheten själv, under förutsättning att den har erforderligt kvalificerad personal, göra en årlig revision för att säkerställa att kostnadsredovisningssystemet efterlevs eller begära att revisionen utförs av ett annat kvalificerat organ som är oberoende av den berörde operatören.

(28) Det anses nödvändigt att säkerställa den fortsatta tillämpningen av befintliga bestämmelser i samband med minimiutbudet av tjänster för hyrda förbindelser i gemenskapens telekommunikationslagstiftning, särskilt i rådets direktiv 92/44/EEG av den 5 juni 1992 om tillhandahållande av öppna nät för förhyrda förbindelser ([1]), till dess att de nationella regleringsmyndigheterna beslutar, i enlighet med de förfaranden för marknadsanalys som anges i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektiv) ([2]),

([1]) EGT L 165, 19.6.1992, s. 27. Direktivet senast ändrat genom kommissionens beslut 98/80/EG (EGT L 14, 20.1.1998, s. 27).

([2]) Se s. 33 i detta nummer av EGT.

▼B

att sådana bestämmelser inte längre är nödvändiga eftersom tillräcklig konkurrens nu råder på marknaden inom deras territorium. Graden av konkurrens kan variera mellan olika marknader för hyrda förbindelser i minimiutbudet och i olika delar av territoriet. När de nationella regleringsmyndigheterna genomför marknadsanalysen bör de göra separata bedömningar av de olika marknaderna för hyrda förbindelser i minimiutbudet, med beaktande av deras geografiska dimension. Tjänster för hyrda förbindelser utgör obligatoriska tjänster som skall tillhandahållas utan att kompensationssystem utnyttjas. Tillhandahållandet av hyrda förbindelser utanför minimiutbudet av hyrda förbindelser bör omfattas av allmänna regler för slutkundsmarknaden snarare än av särskilda krav som omfattar leverans av minimiutbudet.

(29) De nationella regleringsmyndigheterna får också, mot bakgrund av en analys av den relevanta marknaden, kräva att operatörer av mobilnät med betydande inflytande på marknaden för sina abonnenter möjliggör tillgång till tjänster som erbjuds av alla leverantörer av allmänt tillgängliga telefonitjänster som företaget bedriver samtrafik med genom val för enstaka samtal eller genom förval.

(30) Avtal är ett viktigt instrument för användare och konsumenter för att säkerställa en lägsta nivå av öppenhet i informationen och rättssäkerhet. De flesta tjänsteleverantörer i en konkurrensutsatt miljö kommer att ingå avtal med sina kunder av kommersiella skäl. Förutom bestämmelserna i detta direktiv är kraven i den gällande gemenskapslagstiftningen om konsumentskydd i samband med avtal, särskilt rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal ([1]) och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal ([2]), tillämpliga på konsumenttransaktioner avseende elektroniska nät och tjänster. Framför allt bör konsumenterna åtnjuta en lägsta rättssäkerhetsnivå i sina avtalsförhållanden med direkta leverantörer av telefonitjänster genom att avtalsvillkoren, tjänstens kvalitet, villkoren för uppsägning av avtalet och tjänstens upphörande, kompensationsåtgärder och tvistlösning anges i avtalet. När andra tjänsteleverantörer än direkta leverantörer av telefonitjänster ingår avtal med en konsument bör samma slags upplysningar ingå även i sådana avtal. Åtgärder för att garantera öppenhet när det gäller priser, taxor och villkor kommer att öka konsumenternas möjligheter att optimera sina val och därmed att till fullo dra nytta av konkurrensen.

(31) Slutanvändare bör ha tillgång till allmänt tillgänglig information om kommunikationstjänster. Medlemsstaterna bör kunna kontrollera kvaliteten på de tjänster som erbjuds på deras respektive territorium. De nationella regleringsmyndigheterna bör ha möjlighet att systematiskt samla in information om kvaliteten på de tjänster som erbjuds inom det nationella territoriet på grundval av kriterier som tillåter en jämförelse mellan tjänsteleverantörer och mellan medlemsstater. Företag som tillhandahåller kommunikationstjänster i en konkurrensutsatt miljö kommer sannolikt av kommersiella skäl göra lämplig och uppdaterad information om sina tjänster allmänt tillgänglig. De nationella regleringsmyndigheterna bör ändå kunna kräva att sådan information offentliggörs om det kan påvisas att sådan information inte är faktiskt tillgänglig för allmänheten.

(32) Slutanvändare bör kunna garanteras driftskompatibilitet för all utrustning som säljs inom gemenskapen för mottagning av digital television. Medlemsstaterna bör kunna kräva en lägsta nivå av harmoniserade standarder när det gäller sådan utrustning. Sådana standarder kan komma att anpassas mot bakgrund av den tekniska utvecklingen och marknadsutvecklingen.

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

▼B

(33) Konsumenterna bör ges möjlighet att uppnå största möjliga anslutning till digitala televisionsapparater. Driftskompatibilitet är ett begrepp som gradvis förändras på dynamiska marknader. Standardiseringsorganen bör göra sitt yttersta för att säkerställa att lämpliga standarder utvecklas i takt med den aktuella tekniken. Det är även viktigt att säkerställa att televisionsapparater är utrustade med kontaktdon som kan överföra alla nödvändiga delar av den digitala signalen, inbegripet ljud- och videoströmmar, information om villkorad tillgång, tjänster, gränssnittet för tillämpningsprogram (API) och kopieringsskydd. Genom detta direktiv säkerställs därför att funktionaliteten hos det öppna gränssnittet för digitala televisionsapparater inte begränsas av nätoperatörer, tjänsteleverantörer eller tillverkare av utrustning och även fortsättningsvis utvecklas i linje med den tekniska utvecklingen. En gemensam standard för återgivning och presentation av digitala interaktiva televisionstjänster bör införas genom en marknadsstyrd mekanism, eftersom det skulle vara till fördel för konsumenterna. För att främja denna utveckling får medlemsstaterna och kommissionen ta policyinitiativ som överensstämmer med fördraget.

(34) Samtliga slutanvändare bör även fortsättningsvis ha tillträde till telefonisttjänster oavsett vilken organisation som tillhandahåller anslutning till det allmänna telefonnätet.

(35) Tillhandahållandet av nummerupplysningstjänster och abonnentförteckningar är redan öppet för konkurrens. Bestämmelserna i detta direktiv kompletterar bestämmelserna i direktiv 97/66/EG genom att abonnenterna ges rätten att få sina personuppgifter införda i en tryckt eller elektronisk abonnentförteckning. Alla tjänsteleverantörer som tilldelar sina abonnenter telefonnummer är skyldiga att tillhandahålla relevant information på ett skäligt, kostnadsorienterat och icke-diskriminerande sätt.

(36) Det är viktigt att användare kan ringa det gemensamma europeiska larmnumret 112 och alla övriga nationella larmnummer avgiftsfritt från alla telefoner, inbegripet telefonautomater, utan att behöva använda betalningsmedel. Medlemsstaterna bör redan ha vidtagit de nödvändiga organisatoriska förberedelser som bäst passar den nationella organisationen av larmsystemen för att säkerställa att samtal till detta nummer besvaras och behandlas på lämpligt sätt. Den information om varifrån samtalet kommer, som skall göras tillgänglig för larmtjänsterna i den mån det är tekniskt genomförbart, kommer att förbättra nivån för skydd av och säkerhet för användare av 112-tjänster och bistå larmtjänsterna i deras arbete, under förutsättning att förmedlingen av samtal och associerade data till larmtjänsterna säkerställs. Mottagandet och användningen av sådan information bör överensstämma med relevant gemenskapslagstiftning om behandling av personuppgifter. Utvecklingen av informationstekniken går ständigt framåt och kommer successivt att möjliggöra samtidig behandling av flera språk på nätet till en rimlig kostnad. Detta kommer i sin tur att leda till ökad säkerhet för europeiska medborgare som använder larmnumret 112.

(37) Det är nödvändigt för europeiska medborgare och europeiska företag att de internationella telefonitjänsterna är lättillgängliga. Prefixet 00 har redan införts som standardiserat internationellt prefix inom gemenskapen. Särskilda ordningar om samtal mellan närliggande orter belägna inom olika medlemsstater kan komma att antas eller förlängas. Internationella teleunionen (ITU) har, i enlighet med ITU:s rekommendation E.164, tilldelat det europeiska nummerutrymmet (ETNS) prefixet 3883. I syfte att säkerställa koppling av samtal till det europeiska nummerutrymmet bör företag som driver allmänna telefonnät säkerställa att samtal som rings upp med hjälp av 3883 direkt eller indirekt kopplas till sådana ETNS-nät som specificeras i tillämpliga ETSI-standarder (Europeiska institutet för telekommunikationsstandarder). Sådana

▼B

samtrafiksarrangemang bör regleras av bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG av den 7 mars 2002 om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (tillträdesdirektiv) ([1]).

(38) Tillgång för slutanvändare till alla nummerresurser i gemenskapen är en nödvändig förutsättning för den inre marknaden. Detta bör inbegripa gratisnummer, betalsamtal samt andra icke-geografiska nummer, utom där den uppringda abonnenten av kommersiella skäl har valt att begränsa tillgången för uppringande från vissa geografiska områden. Olika taxor kan tillämpas för personer som ringer från utlandet till den berörda medlemsstaten och personer som ringer från en plats inom den medlemsstaten.

(39) Tonval och nummerpresentation är i regel tillgängliga i moderna telefonväxlar och kan därför i allt större utsträckning tillhandahållas till låg kostnad eller utan kostnad. Tonval utnyttjas i allt större utsträckning för användares samverkan med särskilda tjänster och faciliteter, inbegripet mervärdestjänster, och frånvaron av tonval kan hindra användare från att använda dessa tjänster. Medlemsstaterna behöver inte införa skyldigheter om att tillhandahålla sådana tjänster när de redan finns tillgängliga. I direktiv 97/66/EG slås vakt om användarnas privatliv när det gäller specificerade teleräkningar genom att ge dem möjlighet att skydda sitt privatliv när nummerpresentation genomförs. Utvecklingen av dessa tjänster på alleuropeisk grundval skulle gynna konsumenterna och främjas genom detta direktiv.

(40) Nummerportabilitet är viktig för att underlätta konsumentens val och effektiv konkurrens i en konkurrensutsatt miljö på telekommunikationsområdet så att slutanvändare på begäran bör kunna behålla sina telefonnummer på det allmänna telefonnätet oberoende av vilken organisation som tillhandahåller tjänsten. Nummerportabilitet mellan anslutningar till det allmänna telefonnätet vid fasta och icke fasta anslutningspunkter omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna får emellertid tillämpa bestämmelser om nummerportabilitet mellan nät som tillhandahåller tjänster via en fast anslutningspunkt och mobilnät.

(41) Betydelsen av nummerportabilitet ökar avsevärt när öppen information om taxor finns, både för slutanvändare som behåller sitt nummer och för slutanvändare som ringer upp dem som har behållit sitt nummer. De nationella regleringsmyndigheterna bör där så är möjligt, underlätta lämplig öppenhet om taxor som en del i genomförandet av nummerportabilitet.

(42) När de nationella regleringsmyndigheterna säkerställer att man följer kostnadsorienteringsprincipen vid prissättningen för samtrafik i samband med tillhandahållande av nummerportabilitet, får de även beakta de priser som erbjuds på jämförbara marknader.

(43) Medlemsstaterna ålägger nu nät för distribution av radio- eller TV-sändningar till allmänheten vissa skyldigheter om sändningsplikt (”must carry”). Medlemsstaterna bör ha möjlighet att fastställa proportionella skyldigheter för företag som omfattas av deras jurisdiktion med hänsyn till berättigad allmän ordning men sådana skyldigheter bör dock endast införas om de är nödvändiga för att uppfylla de mål som avser allmänintresset som medlemsstaterna klart fastställt i enlighet med gemenskapslagstiftningen och de bör vara proportionella, öppet redovisade och ses över regelbundet. Den sändningsplikt (”must carry”) som kan åläggas av medlemsstaterna bör vara rimlig, det vill säga att den bör vara proportionell och öppet redovisad mot bakgrund av klart fastställda mål som avser allmänintresset och kan, där så är lämpligt, förenas med en bestämmelse om proportionell ersättning. Sådan sändningsplikt (”must carry”) kan omfatta över-

([1]) Se s. 7 i detta nummer av EGT.

▼B

föring av tjänster som är särskilt utformade för att användare med funktionshinder skall kunna få lämplig tillgång till dem.

(44) Nät som används för distribution av radio- eller tv-sändningar till allmänheten inbegriper kabelnät samt nät för satellitsändningar och markburna sändningar. De kan också inbegripa andra nät i den mån ett betydande antal slutanvändare huvudsakligen använder sådana nät för att ta emot radio- och tv-sändningar.

(45) Tjänster igenom vilka innehåll såsom saluföring av ett utbud av ljud- eller tv-sändningsinnehåll tillhandahålls omfattas inte av det gemensamma regelverket för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster. Leverantörer av sådana tjänster bör inte åläggas skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster med avseende på denna verksamhet. Detta direktiv påverkar inte åtgärder som vidtas på nationell nivå och i överensstämmelse med gemenskapslagstiftningen med avseende på sådana tjänster.

(46) I de fall en medlemsstat vill säkerställa att andra specifika tjänster tillhandahålls inom hela dess nationella territorium bör sådana skyldigheter genomföras på ett kostnadseffektivt sätt utanför tillämpningsområdet för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Följaktligen får medlemsstaterna vidta ytterligare åtgärder (exempelvis att underlätta utvecklingen av infrastruktur eller tjänster under omständigheter där marknaden inte uppfyller slutanvändarnas eller konsumenternas behov på ett tillfredsställande sätt) i överensstämmelse med gemenskapslagstiftningen. Som ett svar på kommissionens initiativ *e*Europe anmodade Europeiska rådet i Lissabon den 23-24 mars 2000 medlemsstaterna att säkerställa att samtliga skolor har anslutning till Internet och till multimedieresurser.

(47) I en konkurrensutsatt miljö bör de berörda parternas, inbegripet användarnas och konsumenternas, åsikter beaktas av de nationella regleringsmyndigheterna i frågor som rör slutanvändarnas rättigheter. Det bör finnas effektiva förfaranden för att behandla tvister mellan konsumenter å ena sidan och företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga kommunikationstjänster å andra sidan. Medlemsstaterna bör ta full hänsyn till kommissionens rekommendation 98/257/EG av den 30 mars 1998 om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol ([1]).

(48) Samreglering kan vara ett lämpligt sätt att främja stärkta kvalitetsnormer och förbättrade tjänster. Samreglering bör följa samma principer som den formella regleringen, vilket betyder att den bör vara objektiv, välgrundad, proportionell, icke-diskriminerande och öppen för insyn.

(49) I detta direktiv bör det föreskrivas om olika former av konsumentskydd, såsom tydliga avtalsvillkor och tvistlösning, och öppenhet om taxor för konsumenter. Det bör också uppmuntra till att utöka dessa skyddsformer till att gälla alla andra kategorier av slutanvändare, framför allt små och medelstora företag.

(50) Bestämmelserna i detta direktiv hindrar inte en medlemsstat från att vidta åtgärder som är motiverade på de grunder som fastställs i artiklarna 30 och 46 i fördraget, i synnerhet på grunder som avser allmän säkerhet, allmän ordning och allmän moral.

(51) Eftersom målen för den föreslagna åtgärden, nämligen att fastställa en gemensam nivå för samhällsomfattande teletjänster för samtliga europeiska användare och att harmonisera villkoren för tillgång till och användning av allmänna telefonnät via fasta anslutningspunkter och motsvarande allmänt tillgängliga telefonitjänster samt att införa ett harmoniserat regelverk för elektroniska

([1]) EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

▼B

kommunikationstjänster, elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför på grund av åtgärdens omfattning och verkningar bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.

(52) De åtgärder som krävs för att genomföra detta direktiv bör antas i enlighet med rådets beslut 1999/468/EG av den 28 juni 1999 om de förfaranden som skall tillämpas vid utövandet av kommissionens genomförandebefogenheter ([1]).

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

TILLÄMPNINGSOMRÅDE, MÅL OCH DEFINITIONER

▼M1

Artikel 1

Syfte och tillämpningsområde

1. Inom ramen för direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) avser detta direktiv tillhandahållande av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster till slutanvändare. Målet är att genom effektiv konkurrens och valmöjligheter säkerställa att det i hela gemenskapen finns tillgång till allmänt tillgängliga tjänster av god kvalitet och hantera situationer där slutanvändares behov inte tillgodoses på ett tillfredsställande sätt av marknaden. I direktivet ingår också bestämmelser avseende vissa aspekter av terminalutrustning vilka avser att underlätta tillträde för slutanvändare med funktionshinder.

2. I detta direktiv fastställs slutanvändares rättigheter och motsvarande skyldigheter för företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster. När det gäller att säkerställa tillhandahållande av samhällsomfattande tjänster på öppna och konkurrensutsatta marknader definieras i detta direktiv ett minimiutbud av tjänster av väl definierad kvalitet som är tillgängliga för samtliga slutanvändare till ett överkomligt pris med hänsyn till de speciella nationella förhållandena och utan att konkurrensen snedvrids. I detta direktiv fastställs även skyldigheter avseende tillhandahållande av vissa obligatoriska tjänster.

3. I detta direktiv varken föreskrivs eller förbjuds villkor som införs av leverantörer av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och som begränsar användarnas tillgång till och/eller användning av tillämpningar och tjänster, om dessa villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning och stämmer överens med gemenskapsrätten; däremot införs en skyldighet att lämna information om sådana villkor. Nationella bestämmelser om slutanvändares tillgång till eller användning av tjänster och tillämpningar över elektroniska kommunikationsnät ska vara förenliga med fysiska personers grundläggande fri- och rättigheter, inklusive rätten till personlig integritet och rätten till ett korrekt rättsförfarande, så som dessa definieras i artikel 6 i den europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna.

4. Bestämmelserna i detta direktiv med avseende på slutanvändarnas rättigheter ska tillämpas utan att det påverkar gemenskapens regler om konsumentskydd, särskilt direktiv 93/13/EEG och 97/7/EG, samt nationella regler i överensstämmelse med gemenskapsrätten.

([1]) EGT L 184, 17.7.1999, s. 23.

▼B

Artikel 2

Definitioner

I detta direktiv skall de definitioner som anges i artikel 2 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) gälla.

Följande definitioner skall även gälla:

a) *telefonautomat*: en telefon som är tillgänglig för allmänheten och vars användning kan betalas med mynt och/eller kredit-/betalkort och/eller telefonkort, inklusive kort vars användning kräver nummerkoder,

▼M1

_____

c) *allmänt tillgänglig telefonitjänst*: en tjänst som är allmänt tillgänglig för uppringning och mottagning, direkt eller indirekt, av nationella eller nationella och internationella samtal via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan,

d) *geografiskt nummer*: ett nummer i den nationella nummerplanen där en del av dess sifferstruktur har geografisk betydelse och används för dirigering av samtal till den fysiska nätanslutningspunkten,

_____

f) *icke-geografiskt nummer*: ett nummer från en nationell nummerplan som inte är ett geografiskt nummer, omfattande bland annat mobiltelefonnummer, frisamtalsnummer och betalsamtalsnummer.

▼B

KAPITEL II

SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA SAMHÄLLSOMFATTANDE TJÄNSTER SAMT SOCIALA SKYLDIGHETER

Artikel 3

Tillgång till samhällsomfattande tjänster

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att de tjänster som anges i detta kapitel görs tillgängliga med angiven kvalitet för samtliga slutanvändare inom deras territorium oberoende av geografisk belägenhet och att de mot bakgrund av särskilda nationella förhållanden tillhandahålls till ett överkomligt pris.

2. Medlemsstaterna skall besluta vilket tillvägagångssätt som är mest effektivt och lämpligt för att säkerställa genomförandet av samhällsomfattande tjänster med beaktande av principerna om objektivitet, insyn, icke-diskriminering och proportionalitet. Medlemsstaterna skall sträva efter minsta möjliga snedvridning av marknaden, särskilt vad gäller tillhandahållande av tjänster till priser eller andra villkor som avviker från normala affärsmässiga villkor, samtidigt som de skall beakta allmänintresset.

▼M1

Artikel 4

Tillhandahållande av tillträde i en fast anslutningspunkt och av telefonitjänster

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att samtliga rimliga krav på anslutning till det allmänna telefonnätet i en fast anslutningspunkt uppfylls av minst ett företag.

2. Den tillhandahållna anslutningen ska göra det möjligt att stödja röst-, telefax- och datakommunikation med en datahastighet som tillåter

▼M1

funktionellt tillträde till Internet, med beaktande av den aktuella teknik som används av majoriteten av abonnenterna samt den tekniska genomförbarheten.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att samtliga rimliga krav för tillhandahållande av en allmänt tillgänglig telefonitjänst via nätanslutningen som avses i punkt 1 som tillåter uppringning och mottagning av nationella och internationella samtal, uppfylls av minst ett företag.

▼B

Artikel 5

Nummerupplysningstjänster och abonnentförteckningar

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att

a) minst en fullständig abonnentförteckning finns tillgänglig för slutanvändarna i en form som har godkänts av den berörda myndigheten, i tryckt eller elektronisk form eller bådadera, och som regelbundet uppdateras, minst en gång per år,

b) samtliga slutanvändare, inbegripet användare av telefonautomater, har tillgång till minst en fullständig nummerupplysningstjänst.

▼M1

2. Abonnentförteckningarna som avses i punkt 1 ska, med förbehåll för artikel 12 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och kommunikation) ([1]), omfatta samtliga abonnenter av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

▼B

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att företag som tillhandahåller de tjänster som avses i punkt 1 tillämpar principen om icke-diskriminering i sin behandling av information som de har fått av andra företag.

Artikel 6

▼M1

Telefonautomater och andra ställen för allmän tillgång till taltelefoni

1. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna får införa skyldigheter för företag i syfte att säkerställa att telefonautomater eller andra ställen för allmän tillgång till taltelefoni tillhandahålls i rimlig utsträckning och tillgodoser slutanvändarnas behov i fråga om geografisk spridning, antal telefoner eller andra ställen för tillgång till telefoni, tillträde för slutanvändare med funktionshinder och tjänsternas kvalitet.

▼B

2. En medlemsstat skall säkerställa att dess nationella regleringsmyndighet kan besluta, på grundval av samråd med de berörda parterna enligt vad som avses i artikel 33, att inte införa skyldigheterna enligt punkt 1 på hela eller delar av sitt territorium, om den är övertygad om att dessa resurser eller jämförbara tjänster är allmänt tillgängliga.

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att det är möjligt att ringa larmsamtal från telefonautomater med hjälp av det gemensamma europeiska larmnumret ”112” samt andra nationella larmnummer som alla skall vara avgiftsfria och för vilka man inte behöver använda något betalningsmedel.

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

▼M1

Artikel 7

Åtgärder för slutanvändare med funktionshinder

1. Medlemsstaterna ska, såvida inte krav som uppnår motsvarande effekt har specificerats i kapitel IV, vidta särskilda åtgärder för att säkerställa att tillträdet till och priserna på de tjänster som fastställs i artikel 4.3 och artikel 5 för slutanvändare med funktionshinder är likvärdiga med den nivå som erbjuds andra slutanvändare. Medlemsstaterna får ålägga nationella regleringsmyndigheter att bedöma det allmänna behovet och de särskilda kraven, inbegripet omfattningen av och den konkreta formen för sådana särskilda åtgärder för slutanvändare med funktionshinder.

2. Medlemsstaterna får vidta särskilda åtgärder, mot bakgrund av nationella förhållanden, för att säkerställa att även slutanvändare med funktionshinder kan dra nytta av det utbud av företag och tjänsteleverantörer som är tillgängligt för flertalet slutanvändare.

3. När medlemsstaterna vidtar de åtgärder som avses i punkterna 1 och 2 ovan ska de främja efterlevnaden av de relevanta normer eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med artiklarna 17 och 18 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

▼B

Artikel 8

Urval av företag

1. Medlemsstaterna får utse ett eller flera företag som skall säkerställa att samhällsomfattande tjänster tillhandahålls i enlighet med artiklarna 4, 5, 6 och 7 samt, i tillämpliga fall, artikel 9.2 så att hela det nationella territoriet kan täckas. Medlemsstaterna får utse olika företag eller företagsgrupper som skall tillhandahålla olika delar av de samhällsomfattande tjänsterna och/eller täcka olika delar av det nationella territoriet.

2. När medlemsstaterna utser företag i delar av eller hela det nationella territoriet till företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, skall detta ske med hjälp av ett effektivt, objektivt, öppet redovisat och icke-diskriminerande urvalssystem, varigenom inget företag på förhand utesluts från möjligheten att bli utsett. Sådana urvalsmetoder skall säkerställa att samhällsomfattande tjänster tillhandahålls på ett kostnadseffektivt sätt och kan användas för fastställande av nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster i enlighet med artikel 12.

▼M1

3. När ett företag som utsetts i enlighet med punkt 1 har för avsikt att avyttra en betydande del av eller samtliga sina tillgångar i det lokala accessnätet till en separat juridisk enhet med ett annat ägarskap, ska det meddela den nationella regleringsmyndigheten i förväg och i god tid för att denna myndighet ska kunna bedöma effekten av den avsedda transaktionen för tillhandahållandet av tillträde i en fast anslutningspunkt och av telefonitjänster i enlighet med artikel 4. Den nationella regleringsmyndigheten får införa, ändra eller dra tillbaka särskilda skyldigheter i enlighet med artikel 6.2 i direktiv 2002/20/EG (auktorisationsdirektivet).

▼B

Artikel 9

Överkomliga taxor

▼M1

1. De nationella regleringsmyndigheterna ska övervaka utvecklingen av och nivån på taxorna för slutkunder när det gäller de tjänster som i artiklarna 4–7 anges vara omfattade av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och som antingen tillhandahålls av utsedda

▼M1

företag eller är tillgängliga på marknaden, om inget företag utsetts i förhållande till dessa tjänster, särskilt i förhållande till nationella konsumentpriser och inkomster.

2. Medlemsstaterna får mot bakgrund av nationella förhållanden kräva att utsedda företag erbjuder konsumenterna olika taxealternativ eller taxepaket som skiljer sig från dem som erbjuds till vanliga kommersiella villkor, särskilt för att säkerställa att låginkomsttagare eller personer med särskilda sociala behov inte hindras från tillträde till det nät som avses i artikel 4.1, eller från att använda de tjänster för vilka det i artikel 4.3 och artiklarna 5, 6 och 7 anges att de ska omfattas av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och tillhandahållas av utsedda företag.

▼B

3. Medlemsstaterna får, förutom varje bestämmelse om att utsedda företag skall erbjuda särskilda taxealternativ eller iaktta prisbegränsningar eller geografisk utjämning eller andra liknande ordningar, säkerställa att konsumenter med låga inkomster eller särskilda sociala behov ges stöd.

4. Medlemsstaterna får kräva att företag med skyldigheter i enlighet med artiklarna 4, 5, 6 och 7 tillämpar gemensamma taxor, inklusive geografisk utjämning, för hela territoriet med beaktande av nationella förhållanden eller iakttar prisbegränsningar.

5. Om ett utsett företag har skyldighet att erbjuda särskilda taxealternativ eller gemensamma taxor inklusive geografisk utjämning, eller att iaktta prisbegränsningar, skall de nationella regleringsmyndigheterna säkerställa att villkoren är fullt öppna samt offentliggörs och tillämpas i enlighet med principen om icke-diskriminering. De nationella regleringsmyndigheterna får kräva att särskilda ordningar ändras eller dras tillbaka.

Artikel 10

Kontroll av utgifter

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att de utsedda företagen, när de erbjuder faciliteter och tjänster utöver sådana som anges i artiklarna 4, 5, 6 och 7 samt artikel 9.2, fastställer villkor på ett sådant sätt att abonnenten inte tvingas betala för faciliteter eller tjänster som inte är nödvändiga eller krävs för den begärda tjänsten.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att de utsedda företagen med skyldigheter enligt artiklarna 4, 5, 6 och 7 samt artikel 9.2 tillhandahåller de särskilda faciliteter och särskilda tjänster som anges i del A i bilaga I så att abonnenterna kan överblicka och kontrollera sina utgifter och undvika att tjänsten avbryts på oberättigade grunder.

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att den berörda myndigheten kan besluta att inte tillämpa kraven i punkt 2 i hela eller i delar av sitt nationella territorium om den finner att faciliteten är allmänt tillgänglig.

Artikel 11

Kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls av de utsedda företagen

1. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att samtliga utsedda företag med skyldigheter enligt artiklarna 4, 5, 6 och 7 samt artikel 9.2 offentliggör adekvat och aktuell information om de prestanda som de har uppnått i tillhandahållandet av samhällsomfattande tjänster på grundval av parametrar för tjänsternas kvalitet, definitioner och mätmetoder enligt bilaga III. Den offentliggjorda informationen skall även lämnas till den nationella regleringsmyndigheten.

2. De nationella regleringsmyndigheterna får bland annat, i de fall där relevanta parametrar utarbetats, specificera ytterligare kvalitetsnormer för tjänster, för att utvärdera de tjänster som företagen tillhanda-

▼B

håller slutanvändare och konsumenter med funktionshinder. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att informationen om företagens resultat enligt dessa parametrar också offentliggörs och görs tillgängliga för dem.

3. De nationella regleringsmyndigheterna får dessutom specificera innehållet i, formen och sättet för hur informationen skall offentliggöras för att säkerställa att slutanvändare och konsumenter har tillgång till komplett, jämförbar och användarvänlig information.

▼M1

4. De nationella regleringsmyndigheterna ska kunna fastställa prestandamål för företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Härvid ska de nationella regleringsmyndigheterna beakta de berörda parternas synpunkter, särskilt på det sätt som avses i artikel 33.

▼B

5. Medlemsstaterna skall säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna kan kontrollera att dessa prestandamål uppnås av de utsedda företagen.

6. Bestående misslyckande från ett företags sida att uppnå prestandamålen kan leda till att särskilda åtgärder vidtas i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (auktorisationsdirektiv) ([1]). De nationella regleringsmyndigheterna skall på det berörda företagets bekostnad kunna beordra en oberoende granskning eller liknande översyner av uppgifter om prestanda för att försäkra sig om att de uppgifter som företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster har lämnat är korrekta och jämförbara.

Artikel 12

Kostnad för samhällsomfattande tjänster

1. Om de nationella regleringsmyndigheterna bedömer att tillhandahållandet av samhällsomfattande tjänster enligt artiklarna 3-10 kan vara oskäligt betungande för de företag som har utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall de beräkna nettokostnaderna av tillhandahållandet.

I detta syfte skall de nationella regleringsmyndigheterna

a) beräkna nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster med hänsyn till de eventuella marknadsfördelarna för ett företag som utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, i enlighet med del A i bilaga IV, eller

b) använda nettokostnader för tillhandahållandet av samhällsomfattande tjänster som fastställts genom en urvalssystem enligt artikel 8.2.

2. Den redovisning och/eller annan information som tjänar som grundval för beräkningen av nettokostnaden för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster enligt punkt 1 a skall granskas eller verifieras av den nationella regleringsmyndigheten eller ett organ som är oberoende av de berörda parterna och har godkänts av den nationella regleringsmyndigheten. Resultatet av kostnadskalkylen och slutsatserna av revisionen skall vara tillgängliga för allmänheten.

([1]) Se s. 21 i detta nummer av EGT.

▼B

Artikel 13

Finansiering av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster

1. Om de nationella regleringsmyndigheterna på grundval av en nettokostnadskalkyl enligt artikel 12 konstaterar att den ekonomiska bördan blir oskäligt betungande för ett företag, skall en medlemsstat på ett utsett företags begäran besluta

a) att införa ett system för att på öppet redovisade villkor via offentliga medel ersätta företaget för de fastställda nettokostnaderna, och/eller

b) att fördela nettokostnaden för samhällsomfattande tjänster mellan leverantörer av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

2. Om nettokostnaden fördelas enligt punkt 1 b skall medlemsstaterna införa ett fördelningssystem som administreras av den nationella regleringsmyndigheten eller ett organ som är oberoende av förmånstagarna under tillsyn av den nationella regleringsmyndigheten. Endast den nettokostnad som fastställs i enlighet med artikel 12 och som avser skyldigheter i artiklarna 3-10 får finansieras.

3. Ett fördelningssystem skall iaktta principerna om insyn, minsta marknadspåverkan, icke-diskriminering och proportionalitet i enlighet med principerna i del B i bilaga IV. Medlemsstaterna kan välja att inte kräva in bidrag från företag vars nationella omsättning understiger en viss gräns.

4. Avgifter i samband med fördelning av kostnader för skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall skiljas från varandra och fastställas separat för varje företag. Sådana avgifter får inte påföras eller krävas in från företag som inte tillhandahåller tjänster inom den medlemsstats territorium där fördelningssystemet har införts.

Artikel 14

Insyn

1. Om ett system för fördelning av nettokostnaderna för samhällsomfattande tjänster enligt artikel 13 införs, skall de nationella regleringsmyndigheterna säkerställa att principerna för kostnadsfördelning och närmare uppgifter om det tillämpade systemet görs tillgängliga för allmänheten.

2. Med förbehåll för gemenskapsbestämmelser och nationella bestämmelser om affärshemligheter skall de nationella regleringsmyndigheterna säkerställa att en årlig rapport offentliggörs med uppgifter om den beräknade kostnaden för samhällsomfattande tjänster, med fastställande av de bidrag som har gjorts av samtliga berörda företag och de eventuella marknadsfördelar, som det eller de företag som utsetts att tillhandahålla en samhällsomfattande tjänst har åtnjutit om en fungerande fond faktiskt finns och används.

Artikel 15

Översyn av omfattningen av samhällsomfattande tjänster

1. Kommissionen skall regelbundet se över omfattningen av de samhällsomfattande tjänsterna, särskilt med syftet att föreslå Europaparlamentet och rådet att omfattningen ändras eller omformuleras. En översyn skall genomföras, första gången inom två år efter den tillämpningsdag som avses i artikel 38.1 andra stycket och därefter vart tredje år.

2. Denna översyn skall ske med beaktande av den sociala, ekonomiska och tekniska utvecklingen, med beaktande av bl.a. mobilitet och dataöverföringshastighet mot bakgrund av den aktuella teknik som används av majoriteten av abonnenterna. Översynen skall utföras i enlig-

▼B

het med bilaga V. Kommissionen skall lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av översynen.

KAPITEL III

▼M1

REGLERING AV FÖRETAG MED BETYDANDE INFLYTANDE PÅ SÄRSKILDA SLUTKUNDSMARKNADER

_____

▼B

Artikel 17

Reglering av tjänster som riktar sig till slutkunder

▼M1

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna inför lämpliga regleringsskyldigheter för företag som kan anses ha ett betydande inflytande på en viss slutkundsmarknad i enlighet med artikel 14 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) om

a) en nationell regleringsmyndighet avgör till följd av en marknadsanalys som utförts i enlighet med artikel 16 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) att det inte råder någon effektiv konkurrens på en viss slutkundsmarknad, som fastställts i enlighet med artikel 15 i det direktivet, och

b) den nationella regleringsmyndigheten fastslår att de skyldigheter som införs i enlighet med artiklarna 9−13 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektivet) inte skulle leda till att målen i artikel 8 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) uppfylls.

▼B

2. Skyldigheter enligt punkt 1 skall grundas på det fastställda problemets art, vara proportionerliga och motiverade mot bakgrund av målen i artikel 8 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv). Skyldigheterna kan omfatta krav om att de fastställda företagen inte får ta ut för höga priser, hindra nya aktörer att ta sig in på marknaden eller begränsa konkurrensen genom att priserna dumpas, ge otillbörliga förmåner till vissa slutanvändare eller kombinera tjänsterna på ett oskäligt sätt. De nationella regleringsmyndigheterna får för sådana företag vidta lämpliga prisbegränsande åtgärder, åtgärder för att kontrollera individuella taxor eller åtgärder för att anpassa taxorna till kostnaderna eller priserna på jämförbara marknader för att skydda slutanvändarnas intressen samtidigt som en effektiv konkurrens främjas.

▼M1

_____

▼B

4. Om ett företag är föremål för reglering av taxorna till slutkunder, eller andra relevanta kontroller på slutkundsmarknaden, skall de nationella regleringsmyndigheterna säkerställa att nödvändiga och lämpliga system för kostnadskalkyler införs. De nationella regleringsmyndigheterna får ange vilket format och vilken redovisningsmetod som skall användas. Ett kvalificerat oberoende organ skall kontrollera att kostnadsredovisningssystemet efterlevs. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att en redogörelse för efterlevnaden offentliggörs årligen.

5. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 9.2 och artikel 10 skall de nationella regleringsmyndigheterna inte tillämpa kontrollsystem för slutkundsmarknader enligt punkt 1 i den här artikeln på geografiska marknader eller användarmarknader där de anser att det råder effektiv konkurrens.

▼M1

———————

▼B

KAPITEL IV

SLUTANVÄNDARNAS INTRESSEN OCH RÄTTIGHETER

▼M1

Artikel 20

Avtal

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenter, som abonnerar på tjänster som ger anslutning till ett allmänt kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och andra slutanvändare som begär detta har rätt till ett avtal med ett eller flera företag som tillhandahåller sådan anslutning och/eller sådana tjänster. I avtalet ska åtminstone följande anges, i en tydlig, heltäckande och lättillgänglig form:

a) Företagets namn och adress.

b) Tillhandahållna tjänster, som särskilt ska omfatta

— upplysningar om huruvida tillgång till larmtjänster och uppgifter om varifrån samtalet kommer tillhandahålls och om eventuella begränsningar i tillhandahållandet av larmtjänster enligt artikel 26,

— information om eventuella övriga villkor som begränsar tillgången till och/eller användningen av tjänster och tillämpningar, om sådana villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning i enlighet med gemenskapsrätten,

— erbjuden minimitjänstekvalitet, inbegripet tidpunkten för den första anslutningen och, vid behov, andra parametrar för tjänstekvalitet som fastställs av de nationella regleringsmyndigheterna,

— information om eventuella förfaranden som företaget infört för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika att en del av nätet fylls eller överbelastas samt information om hur dessa förfaranden kan inverka på tjänsternas kvalitet,

— de typer av underhållstjänster som erbjuds och de kundstödstjänster som tillhandahålls samt metoderna för kontakt med dessa tjänster,

— eventuella restriktioner som åläggs av leverantören när det gäller användningen av terminalutrustning.

c) När det föreligger en skyldighet enligt artikel 25, abonnentens valmöjligheter när det gäller att föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning samt de berörda uppgifterna.

d) Detaljerade uppgifter om priser och taxor, sätten för att erhålla aktuell information om gällande taxor och underhållsavgifter, de betalningsmetoder som erbjuds och eventuella kostnadsskillnader beroende på betalningsmetod.

e) Avtalstid samt villkor för förlängning och uppsägning av tjänster och avtal, inbegripet

— varje form av krav på minsta användning eller kortaste löptid som gäller för att man ska kunna utnyttja kampanjerbjudanden,

— eventuella avgifter relaterade till nummerportabilitet och portabilitet av andra identifierare,

— eventuella avgifter vid uppsägning av avtalet, inklusive eventuell kostnadstäckning med avseende på terminalutrustning.

▼M1

f) De ersättnings- och återbetalningssystem som gäller om de avtalade tjänsternas kvalitetsnivåer inte uppfylls.

g) Metoden för inledande av tvistlösningsförfarandet i enlighet med artikel 34.

h) Vilken typ av åtgärder som företaget kan tänkas vidta i samband med säkerhets- eller integritetsincidenter eller hot och sårbarhet.

Medlemsstaterna får också kräva att avtalet ska innehålla sådan information som avses i artikel 21.4 och som är relevant för den tillhandahållna tjänsten, vilken tillhandahålls av de berörda offentliga myndigheterna för detta ändamål avseende användningen av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster för att bedriva olaglig verksamhet eller för att sprida skadligt innehåll samt om metoderna för att skydda sig mot risker för personlig säkerhet, integritet och personuppgifter.

2. Medlemsstaterna ska se till att abonnenter har rätt att utan påföljd häva sina avtal vid meddelande om ändringar i de avtalsvillkor som föreslås av de företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster. Abonnenter ska underrättas i god tid, minst en månad i förväg, före alla sådana ändringar och ska samtidigt informeras om sin rätt att utan påföljd häva sådana avtal om de inte godtar de nya villkoren. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna kan specificera formatet för sådana underrättelser.

Artikel 21

Insyn och offentliggörande av information

1. Medlemsstaterna ska se till att nationella regleringsmyndigheter kan ålägga företag som tillhandahåller allmänna elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att offentliggöra tydlig, jämförbar, adekvat och aktuell information om gällande priser och taxor, eventuella avgifter som ska betalas vid uppsägning av ett avtal och information om standardvillkor för tillgång till och användning av deras tjänster som tillhandahålls slutanvändare och konsumenter i enlighet med bilaga II. Sådan information ska offentliggöras i en tydlig, heltäckande och lättillgänglig form. Nationella regleringsmyndigheter får ange tilläggskrav avseende i vilken form sådan information ska offentliggöras.

2. De nationella regleringsmyndigheterna ska uppmuntra tillhandahållandet av jämförbar information som gör det möjligt för slutanvändare och konsumenter att göra en oberoende uppskattning av kostnaderna för olika alternativa användningsmönster, till exempel med hjälp av interaktiva guider eller liknande tekniker. Om sådana tjänster inte finns tillgängliga på marknaden kostnadsfritt eller till rimligt pris ska medlemsstaterna se till att de nationella regleringsmyndigheterna på egen hand eller med hjälp av tredje part kan tillhandahålla sådana guider eller tekniker. Tredje part ska ha rätt att kostnadsfritt använda den information som offentliggjorts av företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för att sälja eller tillhandahålla sådana interaktiva guider eller liknande tekniker.

3. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna kan ålägga företag som tillhandahåller allmänna elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att bland annat

a) tillhandahålla tillämplig taxeinformation till abonnenter avseende eventuella nummer eller tjänster som omfattas av särskild prissättning; när det gäller enskilda tjänstekategorier får de nationella regleringsmyndigheterna kräva att sådan information tillhandahålls omedelbart innan samtalet kopplas,

▼M1

b) informera abonnenterna om eventuella ändringar när det gäller tillgång till larmtjänster eller information om varifrån samtalet kommer i den tjänst som de har tecknat abonnemang för,

c) informera abonnenterna om eventuella ändringar av villkor som begränsar tillgången till och/eller användningen av tjänster och tillämpningar, om sådana villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning i enlighet med gemenskapsrätten,

d) tillhandahålla information om eventuella förfaranden som leverantören infört för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika att en del av nätet fylls eller överbelastas samt om hur dessa förfaranden kan inverka på tjänsternas kvalitet,

e) informera abonnenterna om deras rättighet att avgöra huruvida de ska föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning och om vilka typer av uppgifter som berörs, i enlighet med artikel 12 i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation),

f) regelbundet ge abonnenter med funktionshinder detaljerad information om produkter och tjänster som är riktade till dem.

Om det bedöms lämpligt får nationella regleringsmyndigheter främja själv- eller samregleringsåtgärder innan någon skyldighet åläggs.

4. Medlemsstaterna får kräva att de företag som avses i punkt 3 vid behov sprider kostnadsfri information av allmänintresse till befintliga och nya abonnenter, med hjälp av samma metoder som företagen normalt använder för att kommunicera med abonnenterna. I så fall ska informationen tillhandahållas av de berörda offentliga myndigheterna i ett standardiserat format och ska bland annat omfatta följande:

a) De vanligaste användningssätten för elektroniska kommunikationstjänster för att bedriva olaglig verksamhet eller sprida skadligt innehåll, särskilt när det kan skada respekten för andras fri- och rättigheter, inklusive intrång i upphovsrätt och närstående rättigheter, och de rättsliga följderna av detta.

b) Metoder för att skydda sig mot risker för personlig säkerhet, integritet och personuppgifter vid användning av elektroniska kommunikationstjänster.

Artikel 22

Tjänsternas kvalitet

1. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna, sedan de beaktat de berörda parternas synpunkter, har möjlighet att kräva att de företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster offentliggör jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet till slutanvändarna, och om åtgärder som vidtagits för att säkerställa likvärdigt tillträde för slutanvändare med funktionshinder. Informationen ska på begäran även lämnas till de nationella regleringsmyndigheterna innan den offentliggörs.

2. De nationella regleringsmyndigheterna får bland annat specificera parametrar för att mäta tjänsternas kvalitet samt innehållet i och formen och sättet för hur informationen ska offentliggöras, inbegripet eventuella mekanismer för kvalitetscertifiering, för att säkerställa att slutanvändare, däribland slutanvändare med funktionshinder, har tillträde till uttömmande, jämförbar, tillförlitlig och användarvänlig information. Vid behov kan parametrarna, definitionerna och mätmetoderna i bilaga III användas.

3. I syfte att förebygga försämring av tjänst och förhindrad eller långsam trafik i näten ska medlemsstaterna se till att nationella regleringsmyndigheter kan fastställa krav på lägsta tjänstekvalitet för företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät.

▼M1

I god tid innan sådana eventuella krav fastställs ska de nationella regleringsmyndigheterna förse kommissionen med en sammanfattning av skälen för åtgärden, de planerade kraven och det föreslagna tillvägagångssättet. Dessa uppgifter ska även ställas till förfogande för organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation (Berec). Efter att kommissionen undersökt informationen får den lämna synpunkter eller utfärda rekommendationer i frågan, framför allt i syfte att säkerställa att de planerade kraven inte inverkar negativt på den inre marknadens funktion. De nationella regleringsmyndigheterna ska ta största möjliga hänsyn till kommissionens synpunkter eller rekommendationer när de fattar beslut om kraven.

Artikel 23

Tillgång till tjänster

Medlemsstaterna ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa största möjliga tillgång till allmänt tillgängliga telefonitjänster som tillhandahålls i allmänna kommunikationsnät i händelse av nätsammanbrott av katastrofkaraktär eller i fall av force majeure. Medlemsstaterna ska se till att företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster vidtar alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa en oavbruten tillgång till larmtjänster.

Artikel 23a

Säkerställande av likvärdigt tillträde och utbud för slutanvändare med funktionshinder

1. Medlemsstaterna ska göra det möjligt för de berörda nationella myndigheterna att vid behov specificera de krav som ska uppfyllas av företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder

a) får tillgång till elektroniska kommunikationstjänster i samma utsträckning som flertalet slutanvändare, och

b) kan dra nytta av det utbud av företag och tjänster som flertalet slutanvändare har tillgång till.

2. För att det ska bli möjligt att anpassa och tillämpa särskilda arrangemang för slutanvändare med funktionshinder ska medlemsstaterna främja tillgången på terminalutrustning som erbjuder de nödvändiga tjänsterna och funktionerna.

▼B

Artikel 24

Driftskompatibilitet hos digital televisionsutrustning för konsumenter

Medlemsstaterna skall säkerställa driftskompatibiliteten hos digital televisionsutrustning för konsumenter i enlighet med bestämmelserna i bilaga VI.

Artikel 25

►M1 Nummerupplysningstjänster ◄

▼M1

1. Medlemsstaterna ska se till att abonnenter på allmänt tillgängliga telefonitjänster har rätt att upptas i den allmänt tillgängliga abonnentförteckning som avses i artikel 5.1 a och att informationen görs tillgänglig för tillhandahållare av nummerupplysningstjänster och/eller abonnentförteckningar i enlighet med punkt 2.

▼B

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att samtliga företag som tilldelar abonnenter telefonnummer tillmötesgår varje rimlig begäran om att få tillgång till ändamålsenlig information, i ett avtalat format på villkor som är rättvisa, objektiva, kostnadsorienterade och icke-diskriminerande, i syfte att tillhandahålla allmänt tillgängliga nummerupplysningstjänster och abonnentförteckningar.

▼M1

3. Medlemsstaterna ska se till att alla slutanvändare som är anslutna till en offentligt tillgänglig telefonitjänst har tillgång till nummerupplysningstjänster. De nationella regleringsmyndigheterna ska kunna införa skyldigheter och villkor för företag som kontrollerar slutanvändarnas tillgång till nummerupplysningstjänster i enlighet med bestämmelserna i artikel 5 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektivet). Sådana skyldigheter och villkor ska vara objektiva, rättvisa, icke diskriminerande samt klara och tydliga.

4. Medlemsstaterna får inte behålla någon inskränkande reglering som hindrar slutanvändare i en medlemsstat från att direkt få tillträde till nummerupplysningstjänsten i en annan medlemsstat genom taltelefoni eller sms, och ska vidta åtgärder för att säkerställa detta tillträde i enlighet med artikel 28.

5. Punkterna 1–4 ska gälla, om inte annat följer av gemenskapslagstiftningen om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt artikel 12 i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).

Artikel 26

Larmtjänster och det gemensamma europeiska larmnumret

1. Medlemsstaterna ska se till att samtliga slutanvändare av de tjänster som avses i punkt 2, inbegripet användare av allmänna telefonautomater, kan ringa larmtjänster avgiftsfritt och utan att behöva använda sig av något betalningsmedel genom att använda det gemensamma europeiska larmnumret 112 och eventuella nationella larmnummer som specificerats av medlemsstaterna.

2. I samråd med nationella regleringsmyndigheter, larm- och räddningstjänster samt leverantörer ska medlemsstaterna se till att företag som tillhandahåller slutanvändare en elektronisk kommunikationstjänst för uppringning av nationella samtal till ett eller flera nummer inom en nationell nummerplan ger tillgång till larmtjänster.

3. Medlemsstaterna ska se till att samtal till det gemensamma europeiska larmnumret 112 besvaras korrekt och behandlas på det sätt som bäst passar den nationella organisationen av larmsystem. Dessa samtal ska besvaras och hanteras minst lika snabbt och effektivt som samtal till nationella larmnummer, där sådana fortfarande används.

4. Medlemsstaterna ska se till att tillträde för slutanvändare med funktionshinder till larmtjänster är likvärdigt med det tillträde som åtnjuts av andra slutanvändare. Åtgärder som vidtagits för att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder har tillträde till larmtjänster under resa i andra medlemsstater i största möjliga utsträckning att bygga på europeiska standarder eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med bestämmelserna i artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet), och de ska inte hindra medlemsstaterna från att anta tilläggskrav i syfte att nå de mål som fastställs i denna artikel.

5. Medlemsstaterna ska se till att berörda företag tillhandahåller information om varifrån samtalet kommer avgiftsfritt för den myndighet som handhar larmsamtal så snart som samtalet når den myndigheten. Detta gäller alla samtal till det gemensamma europeiska larmnumret 112. Medlemsstaterna får utvidga denna skyldighet till att även omfatta samtal till nationella larmnummer. De behöriga regleringsmyndigheterna ska fastställa kriterier för korrekthet och tillförlitlighet när det gäller informationen om varifrån samtalet kommer.

▼M1

6. Medlemsstaterna ska se till att medborgarna får tillräcklig information om att det gemensamma europeiska larmnumret 112 finns och hur det kan användas, särskilt genom initiativ speciellt riktade till personer som reser mellan olika medlemsstater.

7. För att säkerställa en effektiv tillgång till 112-tjänster i medlemsstaterna får kommissionen, efter samråd med Berec, anta tekniska genomförandeåtgärder. Dessa tekniska genomförandeåtgärder ska dock antas utan att det påverkar organisationen av larmtjänster, som fortsatt tillhör medlemsstaternas exklusiva behörighetsområde.

Dessa åtgärder, som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv genom att komplettera det, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 37.2.

Artikel 27

Europeiska prefix

1. Medlemsstaterna ska se till att prefixet 00 är det standardiserade internationella prefixet. Särskilda system för samtal mellan närliggande orter belägna inom olika medlemsstater kan komma att införas eller förlängas. Slutanvändare på sådana platser ska ges fullständig information om sådana system.

2. En juridisk enhet som inrättats inom gemenskapen och utsetts av kommissionen ska ha ensamt ansvar för hanteringen, inklusive nummertilldelningen, och marknadsföringen av det europeiska nummerutrymmet (ETNS). Kommissionen ska anta de nödvändiga genomförandebestämmelserna.

3. Medlemsstaterna ska se till att alla företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster som ger möjlighet till internationella samtal behandlar alla samtal till och från ETNS med taxor jämförbara med dem som tillämpas för samtal till och från andra medlemsstater.

Artikel 27a

Harmoniserade nummer för harmoniserade tjänster av samhälleligt värde, inbegripet ett journummer för försvunna barn

1. Medlemsstaterna ska främja särskilda nummer i nummerserien som börjar med 116 enligt kommissionens beslut 2007/116/EG av den 15 februari 2007 om att reservera den nationella nummerserien som börjar med 116 för harmoniserade nummer för harmoniserade tjänster av samhälleligt värde ([1]). De ska uppmuntra att tjänster för vilka sådana nummer är reserverade etableras på deras territorium.

2. Medlemsstaterna ska se till att slutanvändare med funktionshinder kan få tillträde till tjänster som tillhandahålls via nummerserien 116 i största möjliga utsträckning. Åtgärder för att underlätta för slutanvändare med funktionshinder att få tillträde till sådana tjänster när de reser i andra medlemsstater ska bygga på efterlevnad av relevanta standarder eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att medborgarna får tillräcklig information om att de tjänster som tillhandahålls via nummerserien 116 finns och om hur de ska användas, särskilt genom initiativ speciellt riktade till personer som reser mellan olika medlemsstater.

4. Medlemsstaterna ska, utöver de åtgärder avseende den allmänna tillämpligheten för alla nummer i nummerserien 116 som har vidtagits i enlighet med punkterna 1, 2 och 3, göra allt de kan för att se till att medborgarna får tillgång till en tjänst som tillhandahåller ett journummer där man kan rapportera försvunna barn. Numret till jourlinjen ska vara 116000.

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

▼M1

5. Efter samråd med Berec får kommissionen anta tekniska genomförandeåtgärder för att säkerställa ett effektivt genomförande av nummerserien 116 i medlemsstaterna, särskilt när det gäller journumret 116000 för försvunna barn, inklusive tillgången för slutanvändare med funktionshinder när de reser till andra medlemsstater. Dessa tekniska genomförandeåtgärder ska dock antas utan att det påverkar organisationen av dessa tjänster, som fortsatt tillhör medlemsstaternas exklusiva behörighetsområde.

Dessa åtgärder, som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv genom att komplettera det, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 37.2.

Artikel 28

Tillträde till nummer och tjänster

1. Medlemsstaterna ska, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart, utom där den uppringda abonnenten av kommersiella skäl har valt att begränsa tillträdet för uppringande från vissa geografiska områden, se till att berörda nationella myndigheter vidtar alla nödvändiga åtgärder för att se till att slutanvändare har

a) tillgång till och kan använda tjänster, via icke-geografiska nummer inom gemenskapen, och

b) tillgång till samtliga nummer som tillhandahålls inom gemenskapen, oavsett vilken teknik och utrustning operatören använder, inbegripet dem i medlemsstaternas nationella nummerplaner samt dem från ETNS och den allmänna internationella frisamtalstjänsten (UIFN).

2. Medlemsstaterna ska se till att de berörda myndigheterna kan kräva av företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att från fall till fall blockera tillträdet till nummer eller tjänster om detta är motiverat av skäl som rör bedrägeri eller missbruk, och i sådana fall kräva att leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster håller inne relevant samtrafik eller inkomster från andra tjänster.

▼B

Artikel 29

Tillhandahållande av ytterligare faciliteter

▼M1

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10.2 ska medlemsstaterna säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna har möjlighet att kräva att alla företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster och/eller tillträde till allmänna kommunikationsnät erbjuder samtliga eller delar av de tilläggstjänster som förtecknas i bilaga I del B, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart, liksom samtliga eller delar av de tilläggstjänster som förtecknas i bilaga I del A.

▼B

2. En medlemsstat får besluta att inte tillämpa punkt 1 på hela eller delar av sitt territorium om den, sedan den beaktat de berörda parternas synpunkter, anser att det finns tillräcklig tillgång till dessa tjänster.

▼M1

———————

Artikel 30

Förenklat byte av leverantör

1. Medlemsstaterna ska se till att alla abonnenter med nummer från den nationella telefonnummerplanen som kräver detta kan behålla sina nummer oberoende av vilket företag som tillhandahåller tjänsten i enlighet med bestämmelserna i bilaga I del C.

▼M1

2. De nationella regleringsmyndigheterna ska se till att kostnadsorienteringsprincipen följs vid prissättningen av nummerportabilitet mellan operatörer och/eller tjänstleverantörer och att eventuella direkta avgifter för abonnenter inte inverkar hämmande på abonnenter för byte av tjänsteleverantör.

3. De nationella regleringsmyndigheterna får inte belägga nummerportabilitet med slutkundstaxor som snedvrider konkurrensen, till exempel genom att införa särskilda eller gemensamma slutkundstaxor.

4. Portering av nummer och dess efterföljande aktivering ska utföras snarast möjligt. En abonnent som ingått ett avtal om portering av ett nummer till ett nytt företag ska under alla omständigheter få numret aktiverat inom en arbetsdag.

Utan att det påverkar tillämpningen av det första stycket får de behöriga nationella myndigheterna föreskriva den övergripande processen för portering av nummer, med hänsyn till nationella bestämmelser om avtal, teknisk genomförbarhet och abonnentens behov en tjänst utan avbrott. Avbrott i tjänsten under porteringen får under inga omständigheter överstiga en arbetsdag. Vid behov ska de behöriga nationella myndigheterna också beakta åtgärder som säkerställer att abonnenterna skyddas under hela bytesprocessen och inte tvingas byta till en annan leverantör mot sin vilja.

Medlemsstaterna ska se till att lämpliga påföljder för företag införs, däribland en skyldighet att ersätta abonnenter vid förseningar i nummerporteringen eller missbruk av portering som de själva står för eller som sker på deras vägnar.

5. Medlemsstaterna ska se till att avtal som ingås mellan konsumenterna och de företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster inte föreskriver en inledande avtalsperiod som överstiger 24 månader. Medlemsstaterna ska också säkerställa att företagen gör det möjligt för användarna att ingå ett avtal med en maximal giltighetstid på 12 månader.

6. Medlemsstaterna ska se till, utan att det påverkar tillämpningen av den kortaste avtalsperiod som medges, att villkor och förfaranden vid uppsägning av avtalet inte hämmar byte av tjänsteleverantör.

▼B

Artikel 31

Sändningsplikt (”must carry”)

▼M1

1. Företag som omfattas av medlemsstaternas jurisdiktion och som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät som används för distribution av radio- och tv-sändningar till allmänheten, där ett betydande antal slutanvändare av sådana nät använder dem som sitt huvudsakliga medel för att ta emot radio- och tv-sändningar, får av medlemsstaterna åläggas skälig sändningsplikt (”must carry”) för överföring av vissa angivna radio- och tv-sändningar och tilläggstjänster, särskilt tjänster för att ge slutanvändare med funktionshinder lämpligt tillträde. Sådan sändningsplikt ska endast införas när det är nödvändigt för att uppfylla mål avseende allmänintresset som klart definierats av varje medlemsstat, och de ska vara proportionella och öppna för insyn.

Skyldigheterna som anges i det första stycket ska ses över av medlemsstaterna senast ett år efter den 25 maj 2011, utom när medlemsstaterna har genomfört en sådan översyn under de föregående två åren.

Medlemsstaterna ska regelbundet se över sändningsplikten.

▼B

2. Varken punkt 1 i denna artikel eller artikel 3.2 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektiv) skall påverka medlemsstaternas förmåga att bestämma lämplig ersättning, om sådan utgår, med avseende

▼B

på åtgärder som vidtas i enlighet med denna artikel, medan de också skall garantera att det under liknande förhållanden inte förekommer någon diskriminerande behandling av företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät. Om ersättning utgår, skall medlemsstaterna säkerställa att den tillämpas på ett proportionellt och öppet sätt.

KAPITEL V

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OCH SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 32

Ytterligare obligatoriska tjänster

Medlemsstaterna får besluta att göra ytterligare tjänster, med undantag för tjänster som ingår i de åtaganden om samhällsomfattande tjänster enligt definitionen i kapitel II, allmänt tillgängliga inom det egna territoriet, men under sådana omständigheter får inte något ersättningssystem för särskilda företag införas.

Artikel 33

Samråd med berörda parter

▼M1

1. Medlemsstaterna ska, i den mån det är lämpligt, se till att de nationella regleringsmyndigheterna tar hänsyn till synpunkter från slutanvändare och konsumenter (inbegripet särskilt konsumenter med funktionshinder), tillverkare och företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster i frågor som rör alla slutanvändar- och konsumenträttigheter avseende allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster, i synnerhet då dessa har en betydande inverkan på marknaden.

Medlemsstaterna ska särskilt se till att nationella regleringsmyndigheter inrättar ett samrådssystem som garanterar att vederbörlig hänsyn tas till konsumentintressen i elektroniska kommunikationer i deras beslut i frågor som gäller alla slutanvändares och konsumenters rättigheter avseende allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster.

▼B

2. De berörda parterna får, då så är lämpligt och med vägledning från de nationella regleringsmyndigheterna, utarbeta mekanismer som inbegriper konsumenter, användargrupper och tjänsteleverantörer, i syfte att förbättra tjänsternas allmänna kvalitet, bland annat genom att utarbeta och kontrollera uppförandekoder och genomförandenormer.

▼M1

3. Utan att det påverkar nationella bestämmelser som är i överensstämmelse med gemenskapslagstiftning som främjar kultur- och mediepolitiska mål, såsom kulturell och språklig mångfald och mediernas mångfald, får nationella regleringsmyndigheter och andra berörda myndigheter främja samarbete mellan företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster och de sektorer som har intresse av att främja ett lagenligt innehåll i de elektroniska kommunikationsnäten och kommunikationstjänsterna. Detta samarbete kan även omfatta samordning av den information av allmänt intresse som ska göras tillgänglig i enlighet med artikel 21.4 och artikel 20.1 andra stycket.

▼B

Artikel 34

Reglering av tvister utanför domstol

▼M1

1. Medlemsstaterna ska se till att förfaranden som är insynsvänliga, icke-diskriminerande, enkla och förenade med låga kostnader kan tas i anspråk för reglering utanför domstol av olösta tvister mellan konsumenter och företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster, som detta direktiv ger upphov till, när det gäller avtalsvillkor och/eller fullgörande av avtal i fråga om leverans av sådana nät eller tjänster. Medlemsstaterna ska besluta om åtgärder för att säkerställa att sådana förfaranden möjliggör en rättvis och snabb tvistlösning och får, om så är nödvändigt, införa ett system för återbetalning och/eller ersättning. Förfarandena ska möjliggöra opartisk tvistlösning och får inte frånta konsumenten det rättsskydd som erbjuds i nationell lagstiftning. Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att även gälla tvister som berör andra slutanvändare.

▼B

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att deras lagstiftning inte utgör hinder för att klagomålsinstanser inrättas och on-linetjänster tillhandahålls på en sådan lämplig geografisk nivå som underlättar tillgången till tvistlösning för konsumenter och slutanvändare.

3. Om sådana tvister avser parter i olika medlemsstater skall medlemsstaterna samordna sitt arbete för att åstadkomma en lösning av tvisten.

4. Denna artikel innebär inte att nationella rättsliga förfaranden åsidosätts.

▼M1

Artikel 35

Anpassning av bilagorna

De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv och som är nödvändiga för att anpassa bilagorna I, II, III och VI till den tekniska utvecklingen eller till förändringar av efterfrågan på marknaden ska antas av kommissionen i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll som avses i artikel 37.2.

▼B

Artikel 36

Anmälan, övervakning och översynsförfaranden

1. De nationella regleringsmyndigheterna skall senast den tillämpningsdag som avses i artikel 38.1 andra stycket, och därefter utan dröjsmål vid eventuella ändringar, till kommissionen anmäla namn på företag som har skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster enligt artikel 8.1.

Kommissionen skall tillhandahålla informationen i lättillgänglig form och distribuera den till kommunikationskommitté som avses i artikel 37.

▼M1

2. De nationella regleringsmyndigheterna ska till kommissionen anmäla de skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster som ålagts företag som utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Alla ändringar som påverkar de skyldigheter som åläggs företagen eller som rör de företag som omfattas av bestämmelserna i detta direktiv ska utan dröjsmål anmälas till kommissionen.

▼B

3. Kommissionen skall regelbundet göra en översyn av hur detta direktiv fungerar och rapportera till Europaparlamentet och rådet, varvid den första rapporten skall lämnas senast tre år efter den tillämpningsdag som avses i artikel 38.1 andra stycket. Medlemsstaterna och de natio-

▼B

nella regleringsmyndigheterna skall i detta syfte lämna nödvändiga upplysningar till kommissionen.

▼M1

Artikel 37

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommunikationskommitté som inrättats enligt artikel 22 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5a.1–5a.4 och artikel 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.

▼B

Artikel 38

Genomförande

1. Medlemsstaterna skall anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv senast den 24 juli 2003. De skall genast underrätta kommissionen om detta.

De skall tillämpa dessa bestämmelser från och med den 25 juli 2003.

2. När en medlemsstat antar dessa bestämmelser skall de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen skall göras skall varje medlemsstat själv utfärda.

3. Medlemsstaterna skall till kommissionen överlämna texterna till de bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv samt texterna till eventuella senare ändringar av dessa bestämmelser.

Artikel 39

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft samma dag som det offentliggörs i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*.

Artikel 40

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

▼M1

BILAGA I

BESKRIVNING AV DE FACILITETER OCH TJÄNSTER SOM AVSES I ARTIKEL 10 (KONTROLL AV UTGIFTER), ARTIKEL 29 (YTTERLIGARE FACILITETER) OCH ARTIKEL 30 (FÖRENKLAT BYTE AV LEVERANTÖR)

Del A: Faciliteter och tjänster som avses i artikel 10

a) *Specificerad teleräkning*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna, med förbehåll för kraven i tillämplig lagstiftning om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, kan fastställa den grundläggande detaljeringsgraden för specificerade teleräkningar som ska tillhandahållas avgiftsfritt av företag till abonnenterna för att dessa ska kunna

i) kontrollera sina avgifter för användningen av det allmänna kommunikationsnätet i en fast anslutningspunkt och/eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster, och

ii) på lämpligt sätt övervaka sin användning och sina utgifter och därigenom ha rimlig kontroll över sina räkningar.

Vid behov kan en mer detaljerad specifikation erbjudas abonnenterna till ett överkomligt pris eller utan avgift.

Samtal som är avgiftsfria för den uppringande abonnenten, inbegripet samtal till hjälplinjer, får inte anges på den uppringande abonnentens specificerade teleräkning.

b) *Selektiva samtalsspärrar för utgående samtal eller sms med förhöjd taxa (Premium sms eller mms), eller där så är tekniskt möjligt andra typer av liknande tillämpningar, avgiftsfritt*

Detta betyder en tjänst med hjälp av vilken abonnenten, på begäran riktad till det utsedda företag som tillhandahåller telefonitjänster, avgiftsfritt kan spärra utgående samtal eller sms med förhöjd taxa (Premium sms eller mms) eller andra typer av liknande tillämpningar från eller till vissa typer av nummer.

c) *System för förhandsbetalning*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna får kräva att utsedda företag gör det möjligt för konsumenterna att förhandsbetala tillträde till det allmänna kommunikationsnätet och användning av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

d) *Betalningar av anslutningsavgifter som är fördelade över tiden*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna får kräva att utsedda företag tillåter konsumenterna att betala för anslutning till det allmänna kommunikationsnätet genom betalningar som är fördelade över tiden.

e) *Utebliven betalning av räkningar*

Medlemsstaterna ska ge tillstånd till särskilda åtgärder, som ska vara proportionella, icke-diskriminerande och offentliggjorda, och som ska vidtas vid utebliven betalning av räkningar utfärdade av företag. Åtgärderna ska säkerställa att abonnenten vederbörligen varnas innan tjänsten avbryts eller stängs av. Med undantag för fall av bedrägeri, upprepad försenad betalning eller utebliven betalning ska dessa åtgärder säkerställa, så långt det är tekniskt möjligt, att alla avbrott endast påverkar den berörda tjänsten. Avstängning på grund av utebliven betalning av räkningar får endast ske efter det att abonnenten i vederbörlig ordning erhållit en varning. Medlemsstaterna får föreskriva att fullständig avstängning endast får göras efter en angiven tidsfrist, under vilken samtal som inte ger upphov till någon avgift för abonnenten (t.ex. samtal till 112) är tillåtna.

f) *Råd om taxor*

Detta betyder en tjänst med hjälp av vilken abonnenter kan begära att företaget upplyser om alternativa taxor till lägre kostnad, om sådana är tillgängliga.

▼M1

g) *Kostnadskontroll*

Detta betyder en tjänst där företag, om nationella regleringsmyndigheter anser det vara lämpligt, erbjuder andra sätt att kontrollera kostnaderna för allmänt tillgängliga telefonitjänster, däribland kostnadsfria varningsmeddelanden till konsumenter om onormala konsumtionsmönster observerats.

Del B: Faciliteter som avses i artikel 29

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

Detta innebär att det allmänna kommunikationsnätet och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster stöder användning av DTMF-toner som definierats i Etsi ETR 207 för genomgående signalering genom nätet både inom en medlemsstat och mellan medlemsstaterna.

b) *Nummerpresentation*

Detta innebär att den uppringande partens telefonnummer visas hos den som blir uppringd innan samtalet påbörjas.

Denna facilitet bör tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).

Operatörerna bör i den mån det är tekniskt möjligt tillhandahålla uppgifter och signaler som gör det lättare att erbjuda nummerpresentation och tonvalstjänster mellan olika medlemsstater.

Del C: Genomförande av bestämmelserna om nummerportabilitet i artikel 30

Kravet att samtliga abonnenter med nummer från den nationella telefonnummerplanen som begär det får behålla sina nummer oberoende av vilket företag som tillhandahåller tjänsten ska tillämpas

a) om det gäller ett geografiskt nummer, på en viss plats, och

b) om det gäller icke-geografiska nummer, på vilken plats som helst.

Denna del gäller inte nummerportabilitet mellan nät som tillhandahåller tjänster i en fast anslutningspunkt och mobilnät.

▼M1

BILAGA II

INFORMATION SOM SKA OFFENTLIGGÖRAS I ENLIGHET MED ARTIKEL 21

(INSYN OCH OFFENTLIGGÖRANDE AV INFORMATION)

Den nationella regleringsmyndigheten måste se till att informationen i denna bilaga offentliggörs i enlighet med artikel 21. Det är den nationella regleringsmyndigheten som avgör vilken information som ska offentliggöras av de företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster och vilken information som ska offentliggöras av den nationella regleringsmyndigheten för att därigenom säkerställa att konsumenterna kan göra välgrundade val.

1. Företagets/företagens namn och adress

   Det vill säga namn och adress till huvudkontoret för sådana företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster.

2. Beskrivning av tjänster som erbjuds

2.1 De erbjudna tjänsternas omfattning.

2.2 Standardtaxor med uppgift om de tjänster som tillhandahålls och om vad varje del av taxan innehåller (t.ex. tillträdesavgifter, alla typer av användaravgifter, underhållsavgifter) och detaljerade upplysningar om gällande rabatter och särskilda eller riktade taxor samt eventuella tillkommande avgifter och kostnader för terminalutrustning ska också anges.

2.3 Ersättnings-/återbetalningsregler innefattar upplysningar om eventuella ersättnings- eller återbetalningssystem.

2.4 Typ av underhåll som erbjuds.

2.5 Villkor för standardavtal, inklusive, om det är tillämpligt, den kortaste avtalsperiod som medges, uppsägning av avtalet, förfaranden och direkta avgifter i samband med nummerportabilitet samt andra identifieringsuppgifter.

3. Tvistlösningsförfaranden, inbegripet sådana som har utarbetats av företaget.

4. Information om rättigheter när det gäller samhällsomfattande tjänster, inklusive, om det är tillämpligt, de tjänster och faciliteter som nämns i bilaga I.

▼M1

BILAGA III

PARAMETRAR FÖR TJÄNSTERNAS KVALITET

Parametrar för tjänsternas kvalitet, definitioner och mätmetoder som avses i artiklarna 11 och 22

För företag som tillhandahåller tillträde till ett allmänt kommunikationsnät

PARAMETER (Anmärkning 1)	DEFINITION	MÄTMETOD
Leveranstid för basanslutning till nätet	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Felfrekvens per anslutning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Väntetid för reparation av fel	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

För företag som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst

Väntetid för koppling av samtal (Anmärkning 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Svarstid för nummerupplysningstjänster	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Andel av allmänt tillgängliga telefonautomater för mynt och kort som är i funktion	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Klagomål rörande felaktiga teleräkningar	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Felfrekvens vid uppkoppling av samtal (Anmärkning 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Versionsnumret för Etsi EG 202 057-1 är 1.3.1 (juli 2008)

Anmärkning 1

Parametrarna bör göra det möjligt att analysera hur tjänsten fungerar på regional nivå (dvs. lägst nivå 2 i nomenklaturen för statistiska territoriella enheter [Nuts] som upprättats av Eurostat).

Anmärkning 2

Medlemsstaterna får besluta att inte kräva att aktuella uppgifter för dessa två parametrar sparas om det finns belägg för att båda områdena fungerar tillfredsställande.

▼B

BILAGA IV

BERÄKNING AV EVENTUELLA NETTOKOSTNADER FÖR SKYLDIGHETEN ATT TILLHANDAHÅLLA SAMHÄLLSOMFATTANDE TJÄNSTER OCH INFÖRANDE AV ÅTERBETALNINGS- ELLER FÖRDELNINGSSYSTEM I ENLIGHET MED ARTIKLARNA 12 OCH 13

Del A: Beräkning av nettokostnad

Skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster avser de skyldigheter som åläggs ett företag av en medlemsstat och gäller tillhandahållandet av nät och tjänster inom ett angivet geografiskt område, inbegripet, vid behov, en utjämning av priserna för att tillhandahålla tjänsten inom detta geografiska område eller erbjudande om särskilda taxealternativ för konsumenter med låga inkomster eller särskilda sociala behov.

De nationella regleringsmyndigheterna skall överväga alla metoder för att motivera företagen (utsedda eller inte) att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster på ett kostnadseffektivt sätt. Nettokostnaden för samhällsomfattande tjänster skall beräknas som skillnaden mellan nettokostnaden för ett utsett företag att bedriva verksamheten med tillhandahållandet av de samhällsomfattande tjänsterna och kostnaden för att bedriva verksamheten utan samhällsomfattande tjänster. Detta gäller oavsett om nätet i en enskild medlemsstat är fullt utbyggt eller fortfarande är under utbyggnad och tillväxt. Man skall bemöda sig om att göra en korrekt bedömning av de kostnader som ett utsett företag skulle ha valt att undvika om skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster inte hade förelegat. Vid nettokostnadsräkningen bör fördelarna, inklusive immateriella värden, bedömas för operatör som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster.

Beräkningen skall bygga på kostnader som kan hänföras till följande:

i) Delar av de angivna tjänsterna som endast kan tillhandahållas med förlust eller på ekonomiska villkor som faller utanför normala kommersiella villkor.

   Denna kategori får inbegripa tjänstekomponenter som tillgång till larmtjänster, tillhandahållande av vissa telefonautomater, tillhandahållande av vissa tjänster eller viss utrustning för personer med funktionshinder m.m.

ii) Vissa slutanvändare eller grupper av slutanvändare, som med beaktande av kostnaden för att tillhandahålla det angivna nätet och den angivna tjänsten, den intäkt som uppkommer samt den geografiska utjämning av priserna som åläggs av en medlemsstat, endast kan betjänas med förlust eller på ekonomiska villkor som faller utanför normala kommersiella villkor.

   Denna kategori inbegriper de slutanvändare eller grupper av slutanvändare som inte skulle erhålla tjänsten från en kommersiell operatör som inte var skyldig att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

Nettokostnaden för vissa delar av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall beräknas för sig för att undvika dubbelberäkning av direkta eller indirekta förmåner och kostnader. Den totala nettokostnaden för ett företags skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall beräknas som summan av nettokostnaderna för varje särskild del av de samhällsomfattande tjänsterna med beaktande av eventuella immateriella förmåner. Ansvaret för kontrollen av nettokostnaderna faller på den nationella regleringsmyndigheten.

Del B: Täckning av eventuella nettokostnader för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster

Täckning eller finansiering av eventuella nettokostnader för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster innebär att utsedda företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall ersättas för de tjänster de tillhandahåller på icke-kommersiella villkor. Eftersom sådan ersättning innebär finansiella överföringar skall medlemsstaterna säkerställa att dessa görs på ett objektivt, öppet redovisat, icke-diskriminerande och proportionellt sätt. Detta innebär att överföringarna medför minsta möjliga snedvridning av konkurrensen och efterfrågan från användarna.

I enlighet med artikel 13.3 bör ett fördelningssystem som grundar sig på en fond använda en metod för att samla in bidragen som är öppen och neutral och som undviker en dubbelberäkning av företagens utgifts- och intäktsmoms.

Det oberoende organ som förvaltar fonden skall ansvara för att samla in bidrag från företag som bedöms vara skyldiga att bidra till nettokostnaden för skyldig-

▼B

heten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster i medlemsstaten. Detta organ skall även övervaka överföringen av summor som skall betalas och/eller administrativa utbetalningar till företag som är berättigade till ersättning från fonden.

▼B

BILAGA V

FÖRFARANDE FÖR ÖVERSYN AV OMFATTNINGEN AV DE SAMHÄLLSOMFATTANDE TJÄNSTERNA ENLIGT ARTIKEL 15

När kommissionen bedömer om en översyn av omfattningen av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster bör utföras skall följande övervägas:

— Social utveckling och marknadsutveckling med avseende på de tjänster som konsumenterna använder.

— Social utveckling och marknadsutveckling med avseende på tillgängligheten och urvalet av de tjänster som tillhandahålls konsumenterna.

— Teknisk utveckling med avseende på det sätt på vilket tjänster tillhandahålls konsumenterna.

När kommissionen bedömer om omfattningen om skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande åtgärder skall ändras eller omdefinieras skall följande övervägas:

— Finns det särskilda tjänster som är tillgängliga för och används av flertalet konsumenter? Är socialt utanförskap en följd av bristande tillgänglighet eller icke-användning av en minoritet av konsumenterna?

— Medför tillgängligheten och användningen av särskilda tjänster en allmän nettoförmån för alla konsumenter, så att ett offentligt ingripande är motiverat under omständigheter där särskilda tjänster inte tillhandahålls allmänheten på normala kommersiella villkor?

▼M1

BILAGA VI

DRIFTSKOMPATIBILITET HOS DIGITAL TELEVISIONSUTRUSTNING FÖR KONSUMENTER SOM AVSES I ARTIKEL 24

1. *Gemensam krypteringsalgoritm och mottagning av luftburen sändning*

   Konsumentutrustning som är avsedd för mottagning av konventionella digitala televisionssignaler (dvs. sändning via marksändningar, kabel eller satellit, som främst är avsedd för fast mottagning, såsom DVB-T, DVB-C eller DVB-S), som säljs, hyrs ut eller på annat sätt görs tillgänglig inom gemenskapen, och som kan dekryptera digitala televisionssignaler ska möjliggöra följande:

   — Dekryptering av sådana signaler i enlighet med en gemensam europeisk krypteringsalgoritm som administreras av en erkänd europeisk standardiseringsorganisation, för närvarande Etsi.

   — Återgivning av signaler som har sänts okodat under förutsättning att tillämpligt hyresavtal följs om utrustningen är hyrd.

2. *Analoga och digitala televisionsapparaters driftskompatibilitet*

   Alla analoga televisionsapparater med inbyggd skärm där diagonalen överväger 42 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, ska vara utrustade med minst ett öppet gränssnitt som har standardiserats av en erkänd europeisk standardiseringsorganisation, t.ex. enligt standarden Cenelec EN 50 049–1:1997, och som möjliggör enkel anslutning av kringutrustning, särskilt extra avkodare och digitala mottagare.

   Alla digitala televisionsapparater med inbyggd skärm där diagonalen överstiger 30 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, ska vara utrustade med minst ett öppet gränssnitt (antingen standardiserat av, eller överensstämmande med en standard som antagits av, en erkänd europeisk standardiseringsorganisation eller i enlighet med en specifikation som antagits av hela branschen), t.ex. den gemensamma gränssnittskontakten för DVB, vilket möjliggör enkel anslutning av kringutrustning, och kan överföra samtliga delar av den digitala televisionssignalen inbegripet information om interaktiva tjänster och tjänster med villkorad tillgång.