

## 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 <sup>(1)</sup>,

med beaktande av Ekonomiska och sociala kommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(3)</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget <sup>(4)</sup>, 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 samhällsomfat-

tande 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.

- (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 konsumenterna på landsbygden eller i geografiskt isolerade områden för att garantera deras tillgång till de tjänster

<sup>(1)</sup> EGT C 365 E, 19.12.2000, s. 238 och EGT C 332 E, 27.11.2001, s. 292.

<sup>(2)</sup> EGT C 139, 11.5.2001, s. 15.

<sup>(3)</sup> EGT C 144, 16.5.2001, s. 60.

<sup>(4)</sup> 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.

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 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 nät-komponenter kan åläggas att säkerställa sådan uppbyggnad och sådant underhåll som är nödvändigt och proportionellt för att tillgodose varje skäligen 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 taxalternativ 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<sup>(1)</sup> 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

<sup>(1)</sup> EGT L 24, 30.1.1998, s. 1.

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 liknande, 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 företagets 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 spärning 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 bakgrund 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 telefons-tjänster 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 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 gemenskrättsliga 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 utgör 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 snedvrیدا 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 tjäns-

ter 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<sup>(1)</sup>, 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)<sup>(2)</sup>, 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 kompensationsystem 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.

<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(2)</sup> Se s. 33 i detta nummer av EGT.

- (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<sup>(1)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal<sup>(2)</sup>, 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) Slut användare 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) Slut användare 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.
- (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 telefonistjänster 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

<sup>(1)</sup> EGT L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>(2)</sup> EGT L 144, 4.6.1997, s. 19.

- 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 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) <sup>(1)</sup>.
- (38) Tillgång för slutanvändare till alla nummerresurser i gemenskapen är en nödvändig förutsättning för den inre marknaden. Detta bör inbegripa gratisnummer, betal-samtal 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 överföring 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.

<sup>(1)</sup> Se s. 7 i detta nummer av EGT.

- (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 *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 <sup>(1)</sup>.
- (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 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 <sup>(2)</sup>.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### KAPITEL I

#### TILLÄMPNINGSOMRÅDE, MÅL OCH DEFINITIONER

##### Artikel 1

#### Tillämpningsområde och mål

- Inom ramen för direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) 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 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

<sup>(1)</sup> EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

<sup>(2)</sup> EGT L 184, 17.7.1999, s. 23.



med hänsyn till de speciella nationella förhållandena och utan att konkurrensen snedvrids. I detta direktiv fastställs även skyldigheter avseende tillhandahållande av vissa obligatoriska tjänster, t.ex. tillhandahållandet av hyrda förbindelser.

## 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,
- b) *allmänt telefontät*: elektroniskt kommunikationsnät som används för tillhandahållande av allmänt tillgängliga telefonitjänster; det möjliggör överföring av tal mellan nätanslutningspunkter och även andra former av kommunikation, såsom fax och dataöverföring,
- c) *allmänt tillgänglig telefonitjänst*: en tjänst som är allmänt tillgänglig för uppringning och mottagning av nationella och internationella samtal och för samtal till larmtjänsten via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan, och som dessutom vid behov får omfatta en eller flera av följande tjänster: tillhandahållande av telefonisttjänster, nummerupplysningstjänster, abonnentförteckningar, telefonautomater, tjänster enligt särskilda villkor och/eller särskilda faciliteter för konsumenter med funktionshinder eller med särskilda sociala behov och/eller tillhandahållande av icke-geografiska tjänster,
- 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,
- e) *nätanslutningspunkt*: den fysiska punkt vid vilken en abonnent ansluts till ett allmänt kommunikationsnät; för nät där man använder sig av koppling och dirigering betecknas nätanslutningspunkten med hjälp av en särskild nätadress, som kan vara knuten till ett abonnentnummer eller abonnentnamn,
- f) *icke-geografiska nummer*: ett nummer i den nationella nummerplanen som inte är ett geografiskt nummer, omfattande

bland annat mobiltelefonnummer, frisamtalsnummer och betalsamtalsnummer.

## 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 affärsrättsliga villkor, samtidigt som de skall beakta allmänintresset.

## Artikel 4

### Tillhandahållande av tillträde i en fast anslutningspunkt

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att samtliga rimliga krav på anslutning till det allmänna telefontätet i en fast anslutningspunkt och på tillträde till allmänt tillgängliga telefonitjänster i en fast anslutningspunkt uppfylls av minst ett företag.
2. Den tillhandahållna anslutningen skall göra det möjligt för slutanvändarna att ringa och ta emot lokala, nationella och internationella telefonsamtal, telefax och datakommunikation med en datahastighet som tillåter funktionellt tillträde till Internet, med beaktande av den aktuella teknik som används av majoriteten av abonnenterna samt den tekniska genomförbarheten.

## 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.

2. Abonnentförteckningarna i punkt 1 skall omfatta, med förbehåll för artikel 11 i direktiv 97/66/EG, samtliga abonnenter av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

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

##### Telefonautomater

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna kan införa skyldigheter för företag för att säkerställa att telefonautomater tillhandahålls i rimlig utsträckning för att tillgodose slutanvändarnas behov när det gäller geografisk spridning, antal telefoner, tillgång till sådana telefoner för användare med funktionshinder och tjänsternas kvalitet.

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.

#### Artikel 7

##### Särskilda åtgärder för användare med funktionshinder

1. Medlemsstaterna skall vid behov vidta särskilda åtgärder för slutanvändare med funktionshinder för att säkerställa tillgång till och överkomliga priser på allmänt tillgängliga telefonitjänster, inbegripet tillgång till larmtjänster, nummerupplysningstjänster och abonnentförteckningar i samma utsträckning som för andra slutanvändare.

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.

#### 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, objektiva, 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.

#### Artikel 9

##### Överkomliga taxor

1. De nationella regleringsmyndigheterna skall övervaka utvecklingen av och nivån på taxorna för slutkunder när det gäller de tjänster som i artiklarna 4, 5, 6 och 7 anges vara omfattade av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och som tillhandahålls av utsedda företag, 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 eller användning av den allmänt tillgängliga telefonitjänsten.

3. Medlemsstaterna får, förutom varje bestämmelse om att utsedda företag skall erbjuda särskilda taxealternativ eller iakttagna 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 iakttas 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 ooberättigade 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 tillhandahåller slutanvändare och konsumenter med funktionshinder. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att informationen om företagets 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 användbar information.

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

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) <sup>(1)</sup>. De nationella regleringsmyndigheterna skall på det berörda företags 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

<sup>(1)</sup> Se s. 21 i detta nummer av EGT.

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.

### Artikel 13

#### Finansiering av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande 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 iakttä 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 samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande tjänst har åtnjutit om en fungerande fond faktiskt finns och används.

### Artikel 15

#### Översyn av omfattningen av samhällsomsfattande tjänster

1. Kommissionen skall regelbundet se över omfattningen av de samhällsomsfattande 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 enlighet med bilaga V. Kommissionen skall lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av översynen.

### KAPITEL III

#### REGLERING AV FÖRETAG MED BETYDANDE INFLYTANDE PÅ SÄRSKILDA MARKNADER

### Artikel 16

#### Översyn av skyldigheterna

1. Fram till dess att en översyn har gjorts och ett beslut har fattats i enlighet med förfarandet i punkt 3 i denna artikel skall medlemsstaterna bibehålla samtliga skyldigheter med avseende på följande:

- a) Taxor för slutkunder för tillhandahållande av tillträde till och användning av det allmänna telefonnätet enligt artikel 17 i Europaparlamentets och rådets direktiv 98/10/EG av den 26 februari 1998 om tillhandahållande av öppna nätverk (ONP) för taltelefoni och samhällsomsfattande tjänster för telekommunikation i en konkurrensutsatt miljö <sup>(1)</sup>,
- b) Val eller förval av nätoperatör enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 97/33/EG av den 30 juni 1997 om samtrafik inom telekommunikation i syfte att säkerställa

<sup>(1)</sup> EGT L 101, 1.4.1998, s. 24.

samhälls omfattande tjänster och samverkan genom tillämpning av principerna om tillhandahållande av öppna nät <sup>(1)</sup>.

c) Hyrda förbindelser enligt artiklarna 3, 4, 6, 7, 8 och 10 i direktiv 92/44/EEG.

2. Kommissionen skall ange vilka marknader som berörs av de skyldigheter som berör slutkundsmarknaden i den första rekommendationen om relevanta produkt- och tjänstemarknader och i beslutet om fastställande av gränsöverskridande marknader som skall antas i enlighet med artikel 15 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv).

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna, så snart som möjligt efter ikraftträdandet av detta direktiv och därefter regelbundet genomför en marknadsanalys i enlighet med artikel 16 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) för att avgöra om de skyldigheter som berör slutkundsmarknaden skall behållas, ändras eller upphävas. De åtgärder som vidtas skall följa förfarandet i artikel 7 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv).

#### Artikel 17

##### Reglering av tjänster som riktar sig till slutkunder

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att
  - a) om en nationell regleringsmyndighet avgör till följd av en marknadsanalys som utförts i enlighet med artikel 16.3, att det inte råder någon effektiv konkurrens på en viss slutkundsmarknad, som fastställts i enlighet med artikel 15 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv), och
  - b) om den nationella regleringsmyndigheten fastslår att de skyldigheter som införs i enlighet med direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektiv) eller artikel 19 i det här direktivet inte skulle leda till att målen i artikel 8 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) uppnås,

de nationella regleringsmyndigheterna ålägger företag med ett betydande inflytande på en viss slutkundsmarknad i enlighet med artikel 14 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) lämpliga regleringsskyldigheter.

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.

3. De nationella regleringsmyndigheterna skall på begäran överlämna information till kommissionen om utförda kontroller på slutkundsmarknaden och, vid behov, om de system för kostnadskalkyler som används av de berörda företagen.

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.

#### Artikel 18

##### Reglering av minimiutbudet av hyrda förbindelser

1. Om en nationell regleringsmyndighet avgör, till följd av en marknadsanalys som har utförts i enlighet med artikel 16.3, att det på marknaden för tillhandahållandet av hela eller minimiutbudet av hyrda förbindelser inte råder någon effektiv konkurrens, skall den fastställa vilka företag som har ett betydande inflytande på marknaden vad avser tillhandahållandet av de särskilda komponenterna i minimiutbudet av tjänster för hyrda förbindelser på hela eller delar av dess territorium i enlighet med artikel 14 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv). Den nationella regleringsmyndigheten skall ålägga sådana företag skyldigheter med avseende på tillhandahållandet av hyrda förbindelser, fastställda i den förteckning över standarder som offentliggörs i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning* i enlighet med artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) och de villkor för sådant tillhandahållande som fastställs i bilaga VII i det här

<sup>(1)</sup> EGT L 199, 26.7.1997, s. 32. Direktivet ändrat genom direktiv 98/61/EG (EGT L 268, 3.10.1998, s. 37).

direktivet, i förhållande till dessa särskilda marknader för hyrda förbindelser.

2. Om en nationell regleringsmyndighet avgör, till följd av en marknadsanalys som har utförts i enlighet med artikel 16.3, att det på en berörd marknad för tillhandahållande av hyrda förbindelser i minimiutbudet råder effektiv konkurrens, skall den upphäva de skyldigheter som anges i punkt 1 i förhållande till denna särskilda marknad för hyrda förbindelser.

3. Minimiutbudet av hyrda förbindelser med harmoniserade egenskaper och tillhörande standarder skall offentliggöras i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*, som en del av den förteckning över standarder som avses i artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv). Kommissionen får besluta om ändringar som är nödvändiga för att anpassa minimiutbudet av hyrda förbindelser till den tekniska utvecklingen och till ändringar av efterfrågan på marknaden, bland annat ett eventuellt upphävande av vissa typer av hyrda förbindelser som ingår i detta utbud, i enlighet med förfarandet i artikel 37.2 i det här direktivet.

#### Artikel 19

##### Val och förval av nätoperatör

1. De nationella regleringsmyndigheterna skall kräva att de företag som anses ha ett betydande inflytande på marknaden för tillhandahållandet av anslutning till och användning av det allmänna telefonnätet vid en fast anslutningspunkt i enlighet med artikel 16.3 skall göra det möjligt för sina abonnenter att få tillgång till tjänster som erbjuds av leverantörer av allmänt tillgängliga telefonitjänster som företaget bedriver samtrafik med, på något av följande sätt:

- a) Genom att slå en kod för val av nätoperatör för enstaka samtal.
- b) Genom att använda sig av förval med ett system som gör det möjligt att förbigå förval för enstaka samtal genom att slå en kod för val av nätoperatör.

2. Användarnas krav på att dessa faciliteter genomförs inom andra nät eller på annat sätt skall bedömas i enlighet med förfarandet för marknadsanalys i artikel 16 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv) och genomförs i enlighet med artikel 12 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektiv).

3. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att prissättningen för den tillgång och den samtrafik som avser tillhandahållandet av faciliteterna enligt punkt 1 är kostnadsorienterad och att eventuella direkta avgifter för abonnenter inte hämmar användningen av dessa faciliteter.

#### KAPITEL IV

##### SLUTANVÄNDARNAS INTRESSEN OCH RÄTTIGHETER

#### Artikel 20

##### Avtal

1. Punkterna 2, 3 och 4 skall gälla utan att det påverkar andra gemenskapsregler om konsumentskydd, särskilt direktiv 97/7/EG och 93/13/EG, och nationella regler i enlighet med gemenskapslagstiftningen.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att konsumenter som abonnerar på tjänster som ger anslutning och/eller tillträde till det allmänna telefonnätet har rätt till ett avtal med ett eller flera företag som tillhandahåller sådana tjänster. I avtalet skall åtminstone följande anges:

- a) Leverantörens namn och adress.
- b) De tjänster som tillhandahålls, kvalitetsnivån på de tjänster som erbjuds och tidsfrister för basanslutningen.
- c) De typer av underhållstjänster som erbjuds.
- d) Detaljerade uppgifter om priser och taxor, liksom sätten för att erhålla aktuell information om gällande taxor och underhållsavgifter.
- e) Avtalets löptid samt villkoren för förlängning och upphörande av tjänsterna respektive förlängning och uppsägning av avtalet.
- f) De ersättnings- och återbetalningssystem som gäller om de avtalade tjänsternas kvalitetsnivåer inte uppfylls.
- g) Metoden för inledande av tvistlösningsförfarandet enligt artikel 34.

Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att även gälla andra slutanvändare.

3. Om avtal ingås mellan konsumenter och sådana leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster som inte tillhandahåller anslutning och/eller tillträde till det allmänna telefonnätet skall informationen i punkt 2 tas med i avtalet. Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att även gälla andra slutanvändare.

4. Abonnenter skall ha rätt att häva sina avtal utan påföljd om de underrättas om föreslagna ändringar i avtalsvillkoren. Abonnenter skall underrättas i god tid, minst en månad i förväg, före alla sådana ändringar och skall samtidigt informeras

om sin rätt att utan påföljd häva sådana avtal om de inte godtar de nya villkoren.

#### Artikel 21

### Insyn och offentliggörande av information

1. Medlemsstaterna skall i enlighet med bestämmelserna i bilaga II säkerställa att slutanvändare och konsumenterna får tillgång till öppet redovisad och aktuell information om gällande priser, taxor och allmänna villkor för tillträde till och användning av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

2. De nationella regleringsmyndigheterna skall uppmuntra tillhandahållandet av information som gör det möjligt för slutanvändarna, i lämplig mån, och konsumenterna att göra en oberoende uppskattning av kostnaderna för olika alternativa användningsmönster med hjälp av exempelvis interaktiva guider.

#### Artikel 22

### Tjänsternas kvalitet

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna, sedan de beaktat de berörda parternas synpunkter, har möjlighet att kräva att de företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster offentliggör jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet till slutanvändarna. Informationen skall 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, formen och sättet för hur informationen skall offentliggöras för att säkerställa att slutanvändare har tillträde till uttömmande, jämförbar och användarvänlig information. Vid behov kan parametrarna, definitionerna och mätmetoderna i bilaga III användas.

#### Artikel 23

### Nätets integritet

Medlemsstaterna skall vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa det allmänna telefonnätets integritet i de fasta anslutningspunkterna och, i händelse av nåtsammanbrott av katastrofkaraktär eller i fall av force majeure, tillgängligheten till det allmänna telefonnätet och allmänt tillgängliga telefonitjänster i de fasta anslutningspunkterna. Medlemsstaterna skall säkerställa att företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster i fasta anslutningspunkter vidtar alla rimliga åtgärder för att säkerställa oavbruten tillgång till larmtjänster.

#### Artikel 24

### Driftskompatibilitet hos digitala tv-utrustningar för konsumenterna

Medlemsstaterna skall säkerställa driftskompatibiliteten hos digitala tv-utrustningar för konsumenterna i enlighet med bestämmelserna i bilaga VI.

#### Artikel 25

### Telefontjänster och nummerupplysningstjänster

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att abonnenter på allmänt tillgängliga telefonitjänster har rätt att upptas i den allmänt tillgängliga abonnentförteckning som avses i artikel 5.1 a.

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.

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att slutanvändare som är anslutna till det allmänna telefonnätet har tillgång till telefontjänster och nummerupplysningstjänster i enlighet med artikel 5.1 b.

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.

5. Punkterna 1, 2, 3 och 4 skall gälla, om inte annat följer av gemenskapslagstiftningen om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt artikel 11 i direktiv 97/66/EG.

#### Artikel 26

### Det gemensamma europeiska larmnumret

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att samtliga slutanvändare av allmänt tillgängliga telefonitjänster, även användare av telefonautomater, utöver övriga nationella larmnummer som specificerats av de nationella regleringsmyndigheterna, kan ringa larmtjänster avgiftsfritt genom att använda det gemensamma europeiska larmnumret 112.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att samtal till det gemensamma europeiska larmnumret 112 besvaras korrekt och behandlas på det sätt som bäst passar den nationella organisationen av larmsystem och med beaktande av nätens tekniska möjligheter.

3. Medlemsstaterna skall säkerställa att företag som driver allmänna telefonnät i den mån som det är tekniskt genomförbart till de myndigheter som ansvarar för larmtjänster tillhandahåller information om varifrån samtalet kommer för samtliga samtal till det gemensamma europeiska larmnumret 112.

4. Medlemsstaterna skall säkerställa att medborgarna får tillräcklig information om att det gemensamma europeiska larmnumret 112 finns och hur det skall användas.

#### Artikel 27

### Europeiska prefix

1. Medlemsstaterna skall säkerställa 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. Slut användare av allmänt tillgängliga telefonitjänster på sådana platser skall få fullständig information om sådana system.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att samtliga företag som driver allmänna telefonnät hanterar alla samtal till det europeiska telefonnummerområdet utan att det påverkar behovet för ett företag som driver ett allmänt telefonnät att få täckning för kostnaden för förmedling av samtal på sitt nät.

#### Artikel 28

### Icke-geografiska nummer

Medlemsstaterna skall säkerställa att slutanvändare från andra medlemsstater har tillgång till icke-geografiska nummer inom deras territorier, 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.

#### Artikel 29

### Tillhandahållande av ytterligare faciliteter

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna har möjlighet att kräva att alla företag som driver allmänna telefonnät erbjuder sina slutanvändare de tjänster som förtecknas i del B i bilaga I, om det är tekniskt möjligt och ekonomiskt genomförbart.

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.

3. Utan att bestämmelserna i artikel 10.2 åsidosätts, får medlemsstaterna införa skyldigheterna i bilaga I del A punkt e, avseende avstängning som ett allmänt krav för alla företag.

#### Artikel 30

### Nummerportabilitet

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att alla abonnenter på allmänt tillgängliga telefonitjänster, inbegripet mobila tjänster, som kräver detta kan behålla sina nummer oberoende av vilket företag som tillhandahåller tjänsten

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

2. De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att man följer kostnadsorienteringsprincipen vid prissättningen för samtrafik i samband med tillhandahållande av nummerportabilitet och att eventuella direkta avgifter för abonnenter inte hämmar användningen av denna facilitet.

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

#### Artikel 31

### Sändningsplikt ("must carry")

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 kanaler och tjänster för radio- och televisionssändningar. Sådana skyldigheter skall endast införas när det är nödvändigt för att uppfylla klart fastställda mål som avser allmänintresset, och de skall vara proportionerliga och öppna för insyn. Skyldigheterna skall ses över regelbundet.

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 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 samhälls-omfattande tjänster enligt definitionen i kapitel II, allmänt tillgängliga inom det egna territoriet, men under sådana omständigheter får inte något ersättningsystem för särskilda företag införas.

#### Artikel 33

#### Samråd med berörda parter

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

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.

#### Artikel 34

#### Reglering av tvister utanför domstol

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att förfaranden som är enkla och öppna för insyn till en låg kostnad kan tas i anspråk för reglering av olösta konsumenttvister utanför domstol när det gäller frågor som omfattas av detta direktiv. Medlemsstaterna skall besluta om åtgärder för att säkerställa att sådana för-

faranden möjliggör en rättvis och snabb tvistlösning och får, om så är nödvändigt, införa ett system för återbetalning och/eller ersättning. Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att även gälla tvister som berör andra slutanvändare.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att deras lagstiftning inte utgör hinder för att klagomålsinstanser inrättas och on-line-tjänster 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.

#### Artikel 35

#### Teknisk anpassning

Ändringar som är nödvändiga för att anpassa bilagorna I, II, III, VI och VII till den tekniska utvecklingen eller förändringar av efterfrågan på marknaden skall antas av kommissionen i enlighet med förfarandet i artikel 37.2.

#### 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 samhälls-omfattande tjänster enligt artikel 8.1.

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

2. De nationella regleringsmyndigheterna skall till kommissionen anmäla namn på företag som anses ha betydande inflytande på marknaden i enlighet med detta direktiv samt de skyldigheter som åläggs dem enligt detta direktiv. Alla ändringar som påverkar de skyldigheter som åläggs företagen eller som rör de företag som omfattas av bestämmelserna i detta direktiv skall utan dröjsmål anmälas till kommissionen.

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

#### Artikel 37

##### **Kommitté**

1. Kommissionen skall biträdas av den kommunikationskommitté som inrättas genom artikel 22 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektiv).

2. När det hänvisas till denna punkt skall artiklarna 5 och 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av artikel 8 i det beslutet.

Den tid som avses i artikel 5.6 i beslut 1999/468/EG skall vara tre månader.

3. Kommittén skall själv anta sin arbetsordning.

#### 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.

Utfärdat i Bryssel den 7 mars 2002.

På Europaparlamentets vägnar

P. COX

Ordförande

På rådets vägnar

J. C. APARICIO

Ordförande

## BILAGA I

**BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER OCH FACILITETER SOM AVSES I ARTIKEL 10 (KONTROLL AV UTGIFTER) OCH ARTIKEL 29 (YTTERLIGARE FACILITETER)****Del A: De faciliteter och tjänster som avses i artikel 10 är följande**a) *Specificerad teleräkning*

Medlemsstaterna skall 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 skall tillhandahållas avgiftsfritt av utsedda företag (enligt artikel 8) till konsumenterna för att dessa skall kunna

- i) kontrollera sina avgifter för användningen av det allmänna telefonnätet i en fast anslutningspunkt och/eller där-till 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, avgiftsfritt*

dvs. en tjänst med hjälp av vilken abonnenten, på begäran riktad till telefonitjänsteleverantören, avgiftsfritt kan spärra vissa typer av samtal eller vissa typer av nummer.

c) *System för förhandsbetalning*

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

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

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

e) *Utebliven betalning av räkningar*

Medlemsstaterna skall ge tillstånd till särskilda åtgärder som skall vara proportionella, icke-diskriminerande och offentliggjorda, och som skall vidtas då telefonräkningar avseende användning av det allmänna telefonnätet i fasta anslutningspunkter inte betalas. Åtgärderna skall säkerställa att abonnenten vederbörligen varnas innan tjänsten avbryts eller stängs av. Med undantag för fall av bedrägeri, upprepad försenad betalning eller utebliven betalning skall man med dessa åtgärder säkerställa att alla avbrott så långt det är tekniskt möjligt 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 sker efter en angiven tidsfrist, under vilken samtal som inte ger upphov till någon avgift för abonnenten (t.ex. samtal till 112) är tillåtna.

**Del B: Förteckning över faciliteter som avses i artikel 29**a) *Tonval eller DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Detta innebär att det allmänna telefonnätet är beskaffat på ett sådant sätt att tonvalstelefoner kan användas med hjälp 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 uppringandes telefonnummer visas hos den som blir uppringd innan samtalet påbörjas.

Denna facilitet skall tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt direktiv 97/66/EG.

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.

---

## BILAGA II

**INFORMATION SOM SKALL OFFENTLIGGÖRAS I ENLIGHET MED ARTIKEL 21 (INSYN OCH OFFENTLIGGÖRANDE AV INFORMATION)**

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

1. Företagets/företagens namn och adress  
  
dvs. namn och adress till huvudkontoret för sådana företag som tillhandahåller allmänna telefontjänster och/eller allmänt tillgängliga telefontjänster.
  2. De allmänt tillgängliga telefontjänster som erbjuds
  - 2.1 Omfattningen av den allmänt tillgängliga telefontjänsten  
  
Beskrivning av de allmänt tillgängliga telefontjänster som erbjuds med angivande av vad som ingår i abonnemangsvavgiften och den periodiska anslutningsavgiften (t.ex. telefonistjänster, abonnentförteckningar, nummerupplysningstjänster, selektiv samtalsspärr, specificerad teleräkning, underhåll m.m.).
  - 2.2 Standardtaxor omfattar tillträde, alla typer av användaravgifter, underhåll samt detaljerade upplysningar om gällande rabatter och särskilda eller riktade taxor.
  - 2.3 Ersättnings-/återbetalningsregler innefattar upplysningar om eventuella ersättnings- eller återbetalningssystem.
  - 2.4 Typer av underhåll som erbjuds
  - 2.5 Villkor för grundabonnemang, inklusive, om det är tillämpligt, den kortaste abonnemangsperiod som medges.
  3. Tvistlösningsförfaranden, inbegripet sådana som har utarbetats av företaget.
  4. Information om rättigheter när det gäller samhällsomfattande tjänster, inklusive de tjänster och faciliteter som avses i bilaga I.
-

## BILAGA III

## PARAMETRAR FÖR TJÄNSTERNAS KVALITET

## Parametrar för leveranstid och tjänstens kvalitet, definitioner och mätmetoder i enlighet med artiklarna 11 och 22

| Parametrar <sup>(1)</sup>                                     | Definitioner      | Mätmetoder        |
|---|-------------------|-------------------|
| Leveranstid för första anslutning till nätet                  | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Felfrekvens per anslutning                                    | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Väntetid för reparation av fel                                | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Felfrekvens vid uppkoppling av samtal <sup>(2)</sup>          | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Väntetid för koppling av samtal <sup>(2)</sup>                | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Svarstid för telefonisttjänster                               | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Svarstid för nummerupplysningstjänster                        | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Andel av telefonautomater för mynt och kort som är i funktion | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |
| Klagomål för felaktiga teleräkningar                          | ETSI EG 201 769-1 | ETSI EG 201 769-1 |

<sup>(1)</sup> Parametrarna skall 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).

<sup>(2)</sup> Medlemsstaterna får besluta att inte kräva att aktuella uppgifter för dessa två parametrar sparas om det finns belegg för att dessa båda områden fungerar tillfredsställande.

Anmärkning: Versionsnumret för ETSI EG 201 769-1 är 1.1.1 (april 2000).

## 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 samhällsomsfattande 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 taxeralternativ 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 samhällsomsfattande tjänster på ett kostnadseffektivt sätt. Nettokostnaden för samhällsomsfattande tjänster skall beräknas som skillnaden mellan nettokostnaden för ett utsett företag att bedriva verksamheten med tillhandahållandet av de samhällsomsfattande tjänsterna och kostnaden för att bedriva verksamheten utan samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande tjänster inte hade förelagat. Vid nettokostnadsräkningen bör fördelarna, inklusive immateriella värden, bedömas för operatör som tillhandahåller samhällsomsfattande 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 den angivna nätet och den angivna tjänsten, den intäkt som uppkommer samt den geografiska utjämning av priserna som åläggs av en medlemsstat, endast kan betjäna 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 samhällsomsfattande tjänster.

Nettokostnaden för vissa delar av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomsfattande 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 samhällsomsfattande tjänster skall beräknas som summan av nettokostnaderna för varje särskild del av de samhällsomsfattande tjänsterna med beaktande av eventuella immateriella förmåner. Ansvar för kontrollen av nettokostnaderna faller på den nationella regleringsmyndigheten.

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

Täckning eller finansiering av eventuella nettokostnader för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomsfattande tjänster innebär att utsedda företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomsfattande 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 företagets 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 skyldigheten att tillhandahålla samhällsomsfattande 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.

## 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?
-



## BILAGA VI

**DRIFTSKOMPATIBILITET HOS DIGITAL TELEVISIONSUTRUSTNING FÖR KONSUMENTER I ENLIGHET MED ARTIKEL 24**1. *Den gemensamma krypteringsalgoritmen och mottagning av luftburen sändning*

Konsumentutrustning som är avsedd för mottagning av digitala televisionssignaler, som säljs, hyrs ut eller på annat sätt görs tillgänglig inom gemenskapen, och som kan dekryptera digitala televisionssignaler skall möjliggöra följande:

- Dekryptering av sådana signaler i enlighet med den gemensamma europeiska krypteringsalgoritmen 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 en inbyggd skärm vars synliga diagonal är över 42 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, skall 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 en inbyggd skärm vars synliga diagonal är över 30 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, skall 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.

---

## BILAGA VII

**VILLKOR FÖR DET MINIMIUTBUD AV HYRDA FÖRBINDELSER SOM AVSES I ARTIKEL 18**

Obs. I enlighet med förfarandet i artikel 18 skall tillhandahållande av minimiutbudet av hyrda förbindelser på de villkor som fastställs i direktiv 92/44/EG fortsätta till dess att den nationella regleringsmyndigheten avgör att det råder effektiv konkurrens på den berörda marknaden för hyrda förbindelser.

De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att tillhandahållandet av det minimiutbud av hyrda förbindelser som avses i artikel 18 följer de grundläggande principerna om icke-diskriminering, kostnadsorientering och insyn.

1. *Icke-diskriminering*

De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att de organisationer med ett betydande inflytande på marknaden enligt artikel 18.1 följer principen om icke-diskriminering när de tillhandahåller sådana hyrda förbindelser som avses i artikel 18. Organisationerna skall tillämpa likadana villkor under motsvarande förhållanden på organisationer som tillhandahåller liknande tjänster, och skall tillhandahålla hyrda förbindelser till andra på samma villkor och med samma kvalitet som de eller deras dotterbolag eller partner tillhandahåller för sina egna tjänster, där så är tillämpligt.

2. *Kostnadsorientering*

De nationella regleringsmyndigheterna skall där så är lämpligt, säkerställa att taxor för de hyrda förbindelser som avses i artikel 18 följer de grundläggande principerna för kostnadsorientering.

De nationella regleringsmyndigheterna skall därför säkerställa att företag med ett betydande inflytande på marknaden enligt artikel 18.1 utformar och använder ett lämpligt kostnadsredovisningssystem.

De nationella regleringsmyndigheterna skall hålla tillgängligt tillräckligt detaljerad information om de kostnadsredovisningssystem som dessa företag tillämpar. De skall på begäran överlämna denna information till kommissionen.

3. *Insyn*

De nationella regleringsmyndigheterna skall säkerställa att följande information i samband med det minimiutbud av hyrda förbindelser som avses i artikel 18 offentliggörs i lättåtkomlig form.

3.1 Tekniska egenskaper, inbegripet fysiska och elektriska egenskaper samt detaljerade specifikationer av teknik och prestanda som är tillämpliga vid nätanslutningspunkten.

3.2 Taxor, inklusive avgifter för den ursprungliga anslutningen, periodiska hyresavgifter och övriga kostnader. Om taxorna är differentierade, måste detta anges.

Om en organisation med ett betydande marknadsinflytande enligt artikel 18.1, som svar på en särskild begäran, anser det orimligt att tillhandahålla en hyrd förbindelse i ett minimiutbud enligt offentliggjorda taxor och leveransvillkor, måste den anhålla om den nationella regleringsmyndighetens tillstånd att i det fallet ändra villkoren.

3.3 Leveransvillkor, som minst skall ange följande:

— Uppgifter om orderförfarandet.

— Normal leveransperiod, dvs. den period under vilken 95 % av alla hyrda förbindelser av samma typ har levererats till kunderna, räknat från det datum när användaren har gjort en definitiv beställning av en hyrd förbindelse.

Perioden fastställs på grundval av verkliga leveransperioder av hyrda förbindelser under ett nyligen inträffat tidsintervall av rimlig varaktighet. I beräkningen får inte fall tas med där användarna har begärt sen leveransperiod.

- 
- Avtalsperiod, dvs. den period som vanligtvis anges i avtalet och den kortaste avtalsperiod som användaren måste godta.
  - Normal reparationstid, dvs. från den tidpunkt då ett felmeddelande sänds till den ansvariga avdelningen inom ett företag med betydande inflytande på marknaden enligt artikel 18.1, till det ögonblick då 80 % av alla hyrda förbindelser av samma typ har återställts och i tillämpliga fall anmälts till användaren som brukbara. Om reparationer av olika kvalitetsklasser erbjuds för samma typ av hyrd förbindelse, skall de olika normala reparationstiderna offentliggöras.
  - Eventuella förfaranden för återbetalning.

Om en medlemsstat anser att det levererade minimiutbudet av hyrda linjer inte motsvarar användarens behov kan den dessutom fastställa lämpliga mål för ovan angivna leveransvillkor.

---