

DIRECTIVA PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI (CE) nr. 22/2002

din 7 martie 2002

privind serviciile universale și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva serviciului universal)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special art. 95,

având în vedere propunerea Comisiei¹,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European²,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor³,

în conformitate cu procedura prevăzută în art. 251 din Tratat⁴,

întrucât:

- (1) Liberalizarea sectorului telecomunicațiilor, concurența tot mai mare și oferta de servicii de comunicații tot mai diversificată se realizează în paralel cu o acțiune având ca scop crearea unui cadru de reglementare armonizat care să asigure furnizarea de servicii universale. Conceptul de serviciu universal ar trebui să evolueze odată cu progresele tehnologice, evoluția pieței și a cererilor utilizatorilor. Cadrul de reglementare stabilit în 1998 cu ocazia liberalizării totale a pieței de telecomunicații din Comunitate a definit sfera minimă de obligații de servicii universale și a stabilit norme pentru calculul costurilor și al finanțării acestora.
- (2) În conformitate cu art. 153 din Tratat, Comunitatea trebuie să contribuie la protecția consumatorilor.
- (3) Comunitatea și statele membre și-au luat angajamente privind cadrul de reglementare al rețelilor și serviciilor de telecomunicații, în contextul acordului Organizației Mondiale a Comerțului (OMC) privind serviciile de telecomunicații de bază. Fiecare membru al OMC are dreptul să definească tipul de obligații de servicii universale pe care dorește să le mențină. Aceste obligații nu sunt considerate anticoncurențiale *per se*, cu condiția să fie administrate într-un mod transparent, nediscriminatoriu și neutru din punct de vedere al concurenței și să nu fie mai constrângătoare decât este necesar pentru tipul de servicii universale definit de statul membru.
- (4) Garantarea unui serviciu universal (adică asigurarea unui set minim de servicii stabilite pentru toți utilizatorii finali la un preț acceptabil) poate implica furnizarea anumitor

¹ JO C 365 E, 19.12.2000, p. 238 și JO C 332 E, 27.11.2001, p. 292.

² JO C 139, 11.05.2001, p. 15.

³ JO C 144, 16.05.2001, p. 60.

⁴ Avizul Parlamentului European din 13 iunie 2001 (nepublicat încă în Jurnalul Oficial), Poziția Comună a Consiliului din 17 septembrie 2001 (JO C 337, 30.11.2001, p. 55) și Decizia Parlamentului European din 12 decembrie 2001 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial). Decizia Consiliului din 14 februarie 2002.

servicii către unii utilizatori finali la prețuri diferite de cele care rezultă din condițiile de piață normale. Totuși, compensarea întreprinderilor desemnate să furnizeze astfel de servicii în aceste condiții nu trebuie să aibă ca rezultat o denaturare a concurenței, cu condiția ca întreprinderile desemnate să fie compensate pentru costul net specific și ca acest cost net să fie recuperat printr-un mijloc neutru din punctul de vedere al concurenței.

- (5) Pe o piață concurențială, ar trebui ca anumite obligații să se aplice tuturor întreprinderilor care furnizează servicii telefonice accesibile publicului la posturi fixe, iar alte obligații să se aplice numai întreprinderilor puternice pe piață sau care au fost desemnate ca operatoare de servicii universale.
- (6) Punctul de terminație a rețelei reprezintă, cu scop de reglementare, limita dintre cadrul de reglementare pentru rețelele și serviciile electronice de comunicare și regulamentul pentru echipamentele terminale de telecomunicații. Definiția locului în care se află punctul de terminație a rețelei este responsabilitatea autorității naționale de reglementare, dacă este cazul, acționând pe baza unei propuneri făcute de întreprinderile în cauză.
- (7) Statele membre ar trebui să continue asigurarea accesibilității serviciilor prevăzute în capitolul II pentru toți utilizatorii finali din teritoriul lor, la nivelul de calitate specificat, indiferent de amplasarea lor geografică și în funcție de condițiile specifice fiecărui stat membru, la un preț accesibil. În contextul obligațiilor de servicii universale și în funcție de condițiile naționale, statele membre pot lua măsuri specifice pentru consumatorii din zonele rurale sau izolate geografic pentru a le asigura accesul la serviciile prevăzute în capitolul II și accesibilitatea acestor servicii precum și accesul în aceleași condiții, în special pentru persoanele în vârstă, a celor cu handicap și a celor cu nevoi sociale specifice. Aceste măsuri pot include și măsuri îndreptate direct către consumatorii cu nevoi sociale speciale oferind sprijin unor consumatori identificați, de exemplu, cu ajutorul unor măsuri speciale, luate după examinarea cererilor individuale, precum amortizarea datoriilor.
- (8) O cerință fundamentală a serviciilor universale este furnizarea către utilizatori a unei conexiuni la cerere la rețeaua de telefonie publică la un post fix, la un preț accesibil. Această cerință se limitează la o singură conexiune la rețea cu bandă îngustă, a cărei furnizare poate fi restricționată de statul membru la sediul/reședința principală a utilizatorului final și nu se extinde la rețeaua numerică cu integrare de servicii (ISDN), care oferă mai multe conexiuni utilizabile simultan. Nu ar trebui să existe constrângeri privind mijloacele tehnice utilizate pentru realizarea conexiunii, putând fi folosite tehnologii cu sau fără fir și nici constrângeri privind operatorii responsabili total sau parțial de îndeplinirea obligațiilor de servicii universale. Conexiunile la rețeaua de telefonie publică la posturile fixe ar trebui să poată asigura comunicațiile vocale și de date la viteze suficiente pentru accesul la serviciile online, ca de exemplu cele furnizate prin intermediul Internet-ului. Viteza accesului la Internet a unui utilizator dat depinde de mai mulți factori, de exemplu de furnizorul (furnizorii) de conectivitate la Internet sau de aplicația pentru care se folosește o conexiune. Rata de date asigurată de o singură conexiune pe bandă îngustă la rețeaua de telefonie publică depinde de capacitățile echipamentului terminalului abonatului precum și de conexiune. Din acest motiv, nu este cazul să se decidă o singură rată de date sau de biți specifică la nivelul Comunității. Modemurile de bandă telefonică disponibile acum oferă, în mod normal, o rată de date de 56 kbiți/s și sunt dotate cu sisteme de adaptare automată a ratei de date, în funcție de calitatea variabilă a liniilor, ceea ce poate însemna că rata de date realizată poate fi mai

mică de 56 kbiți/s. Este necesară, pe de o parte, o anumită flexibilitate, pentru a permite statelor membre să ia măsurile necesare, la nevoie, astfel încât conexiunile să poată suporta această rată de date și, pe de altă parte, pentru a permite statelor membre, dacă este cazul, să permită rate de date mai mici de acest plafon de 56 kbiți/s, pentru a exploata de exemplu capacitățile tehnologiilor fără fir (inclusiv rețelele celulare fără fir), cu scopul de a furniza servicii universale pentru o parte mai mare a populației. Acest aspect poate avea o importanță particulară în unele state în curs de aderare unde numărul de locuințe racordate la rețeaua telefonică tradițională rămâne relativ scăzut. În anumite cazuri în care conexiunea la rețeaua de telefonie publică la posturi fixe este în mod clar insuficientă pentru asigurarea unui acces acceptabil la Internet, statele membre ar trebui să poată solicita ca această conexiune să atingă nivelul deținut de majoritatea abonaților, care permite accesul la Internet. Dacă aceste măsuri specifice determină un cost net greu de suportat de către consumatorii în cauză, efectul net poate fi inclus în calculul costului net al obligațiilor de servicii universale.

- (9) Dispozițiile prezentei directive nu împiedică statele membre să desemneze mai multe întreprinderi care să furnizeze elementele de rețea și de serviciu. Se poate cere întreprinderilor desemnate care furnizează elemente de rețea să asigure construcția și întreținerea în mod corespunzător pentru a putea satisface toate cererile rezonabile de conectare a unui post fix la rețeaua de telefonie publică și pentru acces la servicii telefonice accesibile publicului la un post fix.
- (10) Preț accesibil înseamnă un preț stabilit de statele membre la nivel național, luându-se în considerare condițiile naționale specifice și poate implica fixarea de tarife comune, indiferent de amplasarea geografică și de formule tarifare speciale, pentru a răspunde necesităților utilizatorilor cu venituri mici. La consumatorii individuali, accesibilitatea este legată de capacitatea lor de a-și monitoriza și controla cheltuielile.
- (11) Informațiile din lista abonaților telefonici și serviciul de informații telefonice constituie instrumente esențiale pentru accesul la serviciile de telefonie disponibile publicului și fac parte din obligația de servicii universale. Utilizatorii și consumatorii doresc liste ale abonaților telefonici cuprinzătoare și un serviciu de informații telefonice care să cuprindă toți abonații telefonici înregistrați și numerele acestora (inclusiv numerele de la telefonul fix și mobil); ei doresc ca aceste informații să fie prezentate în mod imparțial. Directiva Parlamentului European și a Consiliului 97/66/CE din 15 decembrie 1997 cu privire la prelucrarea datelor personale și protecția vieții private din sectorul telecomunicațiilor¹ asigură dreptul abonaților la respectarea vieții lor private în ceea ce privește informațiile personale care pot figura într-o listă de abonați telefonici.
- (12) Este important ca cetățenii să dispună de posturi telefonice publice cu plată, în mod adecvat, iar utilizatorii să poată apela numerele de telefon de urgență și în special numărul de apel de urgență unic european („112”), gratuit, de la orice post telefonic, inclusiv de la telefoanele publice cu plată, fără să folosească vreun mijloc de plată. Informațiile insuficiente despre existența numărului „112” privează cetățenii de siguranța reprezentată de acest număr la nivel european, în special în timpul călătoriilor în alte state membre.
- (13) Statele membre ar trebui să ia măsurile corespunzătoare pentru a garanta utilizatorilor cu handicap și celor cu nevoi sociale specifice accesul și disponibilitatea la toate serviciile telefonice accesibile publicului de la un post fix. Măsurile specifice destinate utilizatorilor cu handicap ar putea consta, după caz, în punerea la dispoziție de telefoane

¹ JO L 24, 30.01.1998, p. 1.

publice accesibile, telefoane publice cu text sau măsuri echivalente, pentru surzi sau pentru persoanele cu deficiențe de vorbire, furnizarea de servicii precum serviciul de informații telefonice sau măsuri echivalente, pentru nevăzători sau pentru persoanele cu deficiențe de vedere și furnizarea de facturi detaliate în format alternativ, la cerere, pentru nevăzători sau pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Poate apărea necesitatea unor măsuri specifice pentru a permite accesul la serviciile de urgență („112”) a utilizatorilor cu handicap și cu nevoi sociale speciale și pentru a le da posibilitatea de a alege între diferiți operatori sau furnizori de servicii, la fel ca pentru ceilalți consumatori. S-au dezvoltat standarde de calitate a serviciilor, pentru o serie de parametri, permițând evaluarea calității serviciilor obținute de abonați și măsura în care întreprinderile desemnate să-și asume obligațiile pentru serviciile universale respectă aceste standarde. Standardele de calitate a serviciilor nu există încă în ceea ce îi privește utilizatorii cu handicap. Ar trebui definite standardele de performanță și parametrii *ad hoc* pentru utilizatorii cu handicap, conform art. 11 din prezenta directivă. Mai mult, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă dreptul să ceară publicarea datelor privind performanța calității serviciilor, de îndată ce vor fi definite aceste standarde și parametri. Furnizorul de servicii universale nu ar trebui să ia măsuri care să împiedice utilizatorii să beneficieze din plin de serviciile oferite de alți operatori sau furnizori de servicii, alături de propriile sale servicii oferite în cadrul serviciilor universale.

- (14) Având în vedere importanța accesului la rețeaua de telefonie publică de la un post fix și a utilizării sale, acesta ar trebui pus la dispoziția oricărei persoane care îl solicită în mod rezonabil. În conformitate cu principiul subsidiarității, statelor membre le revine obligația de a decide, pe baza unor criterii obiective, care întreprinderi trebuie să-și asume obligații de servicii universale în sensul prezentei directive, ținând cont, dacă este cazul, de capacitatea și dorința întreprinderilor de a accepta aceste obligații în totalitate sau parțial. Este important ca obligațiile de servicii universale să fie îndeplinite în cel mai eficient mod, astfel încât utilizatorii să plătească, în general, prețuri care să acopere costurile într-un mod eficace. Este important de asemenea ca operatorii de servicii universale să mențină integritatea rețelei, precum și continuitatea și calitatea serviciilor. Intensificarea concurenței și diversificarea ofertelor măresc șansele ca întreprinderile, altele decât cele puternice pe piață, să-și asume în totalitate sau parțial obligațiile de servicii universale. Prin urmare, obligațiile de servicii universale ar putea fi alocate, în unele cazuri, unor operatori care folosesc mijloacele cele mai eficiente în ce privește costurile, pentru furnizarea accesului și a serviciilor, inclusiv prin procedee de selecție concurențiale sau comparative. Aceste obligații ar putea fi incluse drept condiții de autorizare pentru furnizarea de servicii accesibile publicului.
- (15) Statele membre ar trebui să monitorizeze situația consumatorilor în ce privește utilizarea serviciilor de telefonie accesibile publicului, în special disponibilitatea lor. Disponibilitatea serviciului telefonic este legată de informațiile primite de utilizatori cu privire la cheltuielile de folosire a telefonului precum și la costurile relative de utilizare a telefonului, comparativ cu alte servicii; este legată, de asemenea, de capacitatea lor de a-și controla cheltuielile. Prin urmare, disponibilitatea serviciilor implică o anumită putere conferită consumatorilor prin intermediul obligațiilor de servicii universale impuse întreprinderilor desemnate. Aceste obligații se referă la asigurarea unui nivel stabilit de facturare detaliată, posibilitatea oferită consumatorilor de a restricționa selectiv anumite apeluri (precum apelurile cu preț ridicat pentru serviciile cu taxe majorate), posibilitatea de a-și controla cheltuielile prin intermediul mijloacelor de plată în avans și de a-și deconta cheltuielile prelabile de conectare. Aceste măsuri va trebui probabil să fie revizuite sau modificate, în funcție de evoluția pieței. Condițiile în

vigoare nu impun operatorilor care își asumă obligațiile de servicii universale să atenționeze abonații dacă se depășește o limită prestabilită de cheltuieli sau dacă apare o anomalie în structura apelurilor. O reexaminare viitoare a dispozițiilor legislative aplicabile ar trebui să considere eventuala necesitate de a avertiza abonații în aceste circumstanțe.

- (16) Cu excepția cazurilor de întârziere a plăților sau de neplată a facturilor în mod persistent, consumatorul ar trebui protejat de riscurile unei deconectări imediate de la rețea din cauza unei facturi neplătite și ar trebui să aibă în continuare acces la serviciile telefonice de bază până la rezolvarea litigiului, în special în cazul unei contestații privind facturarea serviciilor la un preț majorat. Statele membre pot decide ca acest acces să fie permis doar dacă abonatul își plătește în continuare taxele de închiriere a liniei.
- (17) Calitatea și prețul sunt factori determinanți într-o piață concurențială, iar autoritățile naționale de reglementare ar trebui să fie în măsură să controleze calitatea serviciilor în întreprinderile desemnate ca având obligații de servicii universale. În ce privește calitatea serviciilor prestate de aceste întreprinderi, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată lua măsurile adecvate considerate necesare. De asemenea, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată monitoriza calitatea serviciilor oferite de alte întreprinderi care asigură rețele de telefonie publică și/sau servicii telefonice accesibile publicului la posturi fixe.
- (18) Statele membre ar trebui, dacă este cazul, să stabilească mecanisme de finanțare a costului net al obligațiilor de servicii universale, în cazurile în care s-a demonstrat că obligațiile nu pot fi asumate decât cu pierdere sau la un cost net care depășește standardele comerciale normale. Este important să se asigure calculul corect al costului net al obligațiilor de servicii universale, iar fiecare finanțare să se facă cu perturbări minime pentru piață și pentru întreprinderi și să fie compatibilă cu dispozițiile art. 87 și 88 din Tratat.
- (19) Calculul costului net al serviciilor universale ar trebui să ia în considerare cheltuielile și veniturile, precum și avantajele intangibile rezultate din furnizarea de servicii universale, dar nu ar trebui să compromită scopul general al unei structuri a tarifelor care să reflecte costurile. Costurile nete ale obligațiilor de servicii universale ar trebui calculate pe baza unor procedee transparente.
- (20) A lua în considerare beneficiile intangibile înseamnă că o estimare, în termeni monetari, a avantajelor indirecte pe care o întreprindere le are datorită poziției sale de furnizor de servicii universale, ar trebui dedusă din costul net direct al obligațiilor de servicii universale pentru a determina sarcina costului total.
- (21) Când o obligație de servicii universale reprezintă o sarcină excesivă pentru o întreprindere, statele membre pot fi autorizate să își stabilească mecanisme eficiente de acoperire a costurilor nete. Una din metodele de acoperire a costurilor nete aferente obligațiilor de servicii universale o reprezintă contribuțiile din fondurile publice. De asemenea, compensarea costurilor nete stabilite se poate realiza prin punerea la contribuție a tuturor utilizatorilor, în mod transparent, prin intermediul taxelor pe întreprinderi. Statele membre ar trebui să poată finanța costurile nete ale diferitelor elemente ale serviciilor universale prin diferite mecanisme și/sau să finanțeze costurile nete ale unora sau tuturor elementelor fie prin unul din aceste mecanisme, fie printr-o combinație a ambelor mecanisme. În cazul recuperării costului prin taxe pe

întreprinderi, statele membre ar trebui să asigure că metoda de repartizare a taxelor se bazează pe criterii obiective și nediscriminatorii și că este conformă principiului proporționalității. Acest principiu nu împiedică statele membre să-i scutească de taxe pe noii veniți care nu s-au impus încă pe piață. Mecanismele de finanțare ar trebui să aibă scopul de a asigura că participanții pe piață contribuie numai la finanțarea obligațiilor de servicii universale și nu a altor activități, care nu sunt direct legate de furnizarea obligațiilor de servicii universale. Mecanismele de recuperare ar trebui să respecte, în toate cazurile, principiile dreptului comunitar și, în special în cazul mecanismelor de repartizare a finanțării, pe cele de nediscriminare și proporționalitate. Orice mecanism de finanțare ar trebui să garanteze că utilizatorii dintr-un stat membru nu contribuie la costurile serviciilor universale dintr-un alt stat membru, de exemplu atunci când apelează dintr-un stat membru în alt stat membru.

- (22) Când statele membre decid să finanțeze costul net al obligațiilor de servicii universale din fonduri publice, această finanțare ar trebui să cuprindă fonduri publice din bugetele generale ale guvernelor, inclusiv alte surse publice de finanțare, ca de exemplu loteriile de stat.
- (23) Costul net al obligațiilor de servicii universale poate fi repartizat între toate sau anumite grupe specificate de întreprinderi. Statele membre ar trebui să se asigure că mecanismul de repartizare respectă principiile de transparență, de minimă perturbare a pieței, de nediscriminare și proporționalitate. „Perturbarea minimă a pieței” se referă la faptul că recuperarea contribuțiilor ar trebui să se facă de o așa manieră încât să se reducă pe cât posibil la minimum impactul sarcinii financiare asupra utilizatorilor finali, de exemplu prin repartizarea contribuțiilor pe o arie cât se poate de mare.
- (24) Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să se asigure că acele întreprinderi care beneficiază de finanțare a serviciilor universale furnizează informații suficiente de detaliate privind elementele specifice care necesită finanțarea, pentru a-și justifica cererea. Regimurile statelor membre privind calculul prețurilor și finanțarea obligațiilor de servicii universale ar trebui comunicate Comisiei pentru verificarea compatibilității lor cu Tratatul. Există stimulente astfel încât operatorii desemnați să crească costul net fixat al obligațiilor de servicii universale. În consecință, statele membre ar trebui să asigure o transparență efectivă și să verifice sumele corespunzătoare finanțării obligațiilor de servicii universale.
- (25) Piețele de comunicații continuă să evolueze din punctul de vedere al serviciilor utilizate și al mijloacelor tehnice folosite pentru a furniza aceste servicii utilizatorilor. Obligațiile de servicii universale, definite la nivelul Comunității, ar trebui să fie revizuite periodic pentru a modifica sau redefini sfera lor de aplicare. Această revizuire ar trebui să ia în considerare evoluția condițiilor sociale, comerciale și tehnologice și faptul că orice modificare a sferei de aplicare a acestor obligații ar trebui să facă obiectul unui test dublu al disponibilității serviciilor pentru marea majoritate a populației și al riscului unei excluderi sociale a celor care nu dețin mijloacele financiare pentru a și le putea permite. Ar trebui să se garanteze că modificarea sferei de aplicare a obligațiilor de servicii universale nu favorizează în mod artificial anumite oferte tehnologice în detrimentul altora, să nu se impună o sarcină financiară disproporționată asupra întreprinderilor din sector (punând astfel în pericol evoluția pieței și inovația) și sarcina finanțării să nu revină în mod injust consumatorilor cu venituri mici. Orice modificare a sferei de aplicare a obligațiilor de servicii universale implică automat ca orice cost net să poată fi finanțat prin metode permise în conformitate cu prezenta directivă. Statele membre nu sunt autorizate să impună participanților de pe piață contribuții financiare cu

titlu de măsuri care nu sunt parte a obligațiilor de servicii universale. Fiecare stat membru rămâne liber să impună măsuri speciale (în afara sferei obligațiilor de servicii universale) și să le finanțeze conform dreptului comunitar, dar nu prin intermediul contribuțiilor din partea participanților de pe piață.

- (26) O concurență mai mare pe toate piețele de acces și servicii va extinde sfera de oferte propuse utilizatorilor. Gradul de concurență și de oferte efective variază în cadrul Comunității, al statelor membre, între zonele geografice și diferitele piețe de acces și de servicii. Unii utilizatori pot depinde în totalitate de accesul sau serviciile furnizate de o întreprindere cu o putere semnificativă pe piață. În general, din motive de eficiență și de încurajare a concurenței efective, este important ca serviciile furnizate de o întreprindere puternică pe piață să reflecte costurile. Pentru eficiență și din motive sociale, tarifele pentru utilizatorii finali ar trebui să reflecte condițiile de cerere, precum și situația costurilor, cu condiția ca acestea să nu determine denaturări ale concurenței. Există riscul ca o întreprindere puternică pe piață să utilizeze diferite mijloace pentru a împiedica accesul sau pentru a denatura concurența, de exemplu prin practicarea unor prețuri excesive, impunând un grup de servicii cu amănuntul, sau favorizând nejustificat anumiți clienți. În consecință, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă puterea de a impune, ca ultimă soluție și după o serioasă dezbateră, unei întreprinderi puternice pe piață un regulament al prețurilor cu amănuntul. Reglementarea încadrării prețului, echilibrarea geografică sau alte instrumente similare, precum și măsurile fără caracter de reglementare, precum comparațiile dintre prețurile cu amănuntul accesibile tuturor, pot fi folosite pentru a realiza dublul obiectiv al promovării concurenței efective pe piețe și satisfacerea interesului public, precum menținerea accesibilității serviciilor telefonice pentru anumiți consumatori. Pentru a-și putea îndeplini sarcinile de reglementare din acest domeniu, inclusiv impunerea unor controale a tarifelor, autoritățile de reglementare naționale trebuie să aibă acces la informațiile utile privind contabilitatea costurilor. Totuși, controalele de reglementare privind tarifarea la serviciile cu amănuntul ar trebui impuse numai unde autoritățile naționale de reglementare consideră că măsurile aplicabile prețurilor de vânzare en gros sau măsurile cu privire la selectarea sau preselecția operatorilor nu ar reuși să asigure o concurență efectivă și să apere interesul public, contrar obiectivelor.
- (27) Când o autoritate națională de reglementare impune obligații de punere în aplicare a unui sistem de contabilitate a costurilor pentru a sprijini controlul tarifelor, aceasta poate să întreprindă ea însăși o verificare anuală pentru a asigura respectarea acestui sistem de contabilitate a costurilor, cu condiția să aibă personalul calificat necesar sau poate să ceară ca verificarea să se facă de către un alt organism calificat, independent de operatorul în cauză.
- (28) Se consideră necesar să se mențină în aplicare dispozițiile în vigoare privind serviciile de linii închiriate prevăzute în legislația comunitară cu privire la telecomunicații, în special în Directiva Consiliului 92/44/CEE din 5 iunie 1992 privind furnizarea unei rețele deschise pentru liniile închiriate¹, până când autoritățile naționale de reglementare hotărăsc, în conformitate cu procedurile de analiză a pieței prevăzute în Directiva Parlamentului European și a Consiliului 2002/21/CE din 7 martie 2002 privind cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile electronice de comunicații (directiva cadru)², că dispozițiile în cauză nu mai sunt necesare datorită dezvoltării în teritoriul a unei piețe suficient de competitive. Gradul de concurență va varia cel mai probabil între

¹ JO L 165, 19.06.1992, p. 27. Directiva modificată ultima dată de Decizia Comisiei nr. 98/80/CE (JO L 14, 20.01.1998, p. 27).

² Vezi pagina 33 din prezentul Jurnal Oficial.

diferitele piețe de linii închiriate din setul minim și din diferite părți ale teritoriului. La efectuarea analizei pieței, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să facă evaluări distincte pentru fiecare piață de linii închiriate din setul minim, luând în considerare dimensiunea lor geografică. Serviciile de linii închiriate sunt niște servicii obligatorii, care trebuie furnizate fără a se recurge la vreun mecanism de compensare. Furnizarea de linii închiriate din afara setului minim ar trebui reglementată prin dispoziții de reglementare generale, aplicabile pieței cu amănuntul și nu prin cerințe specifice privind furnizarea setului minim.

- (29) Pentru o analiză pertinentă a pieței, autoritățile naționale de reglementare pot de asemenea să ceară operatorilor de telefonie mobilă cu o putere semnificativă pe piață să permită accesul abonaților lor la serviciile oricărui furnizor interconectat de servicii telefonice accesibile publicului, fie la fiecare apel, fie printr-o preselectie.
- (30) Contractul este un instrument important pentru utilizatori și consumatori pentru asigurarea unui nivel minim de transparență a informațiilor și de securitate juridică. Marea majoritate a furnizorilor de servicii dintr-un mediu competitiv încheie contracte cu clienții lor din motive de oportunitate comercială. Pe lângă dispozițiile prezentei directive, cerințele legislației comunitare în vigoare de protecție a consumatorilor în materie de contracte, în special Directiva Consiliului 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive din contractele încheiate cu consumatorii¹ și Directiva Parlamentului European și a Consiliului 97/7/CE din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță², se aplică în tranzacțiile efectuate de consumatori prin rețele și servicii electronice. Consumatorii ar trebui să se bucure în special de un nivel minim de siguranță juridică în relațiile lor contractuale cu furnizorul direct de servicii telefonice, astfel încât clauzele contractuale, condițiile, calitatea serviciilor, modalitățile de reziliere a contractului și de suspendare a serviciului, măsurile de compensare și modalitatea de reglementare a litigiilor să fie prevăzute în contract. În cazul în care alți furnizori de servicii decât furnizorii direcți de servicii telefonice încheie contracte cu consumatorii, acestea ar trebui să cuprindă aceleași informații. Măsurile de asigurare a transparenței prețurilor, a tarifelor și condițiilor vor ajuta consumatorii să facă cele mai bune alegeri și să beneficieze astfel din plin de concurență.
- (31) Utilizatorii finali ar trebui să aibă acces la informațiile puse la dispoziția publicului privind serviciile de comunicații. Statele membre ar trebui să poată monitoriza calitatea serviciilor oferite în teritoriu. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată colecta sistematic informații privind calitatea serviciilor oferite în teritoriile lor pe baza unor criterii care să permită comparația între furnizorii de servicii și statele membre. Întreprinderile care furnizează servicii de comunicații într-un mediu competitiv pun la dispoziția publicului informații adecvate și actualizate privind aceste servicii, din motive de oportunitate comercială. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată totuși cere publicarea acestor informații, dacă se demonstrează că nu sunt realmente puse la dispoziția publicului.
- (32) Utilizatorii finali ar trebui să poată beneficia de o garanție de interoperabilitate pentru toate echipamentele comercializate în Comunitate pentru recepționarea programelor de televiziune digitală. Statele membre ar trebui să poată cere adoptarea unor standarde minime armonizate în ceea ce privește aceste echipamente. Aceste standarde ar putea fi adaptate din când în când ținând cont de evoluția tehnologică și de evoluția pieței.

¹ JO L 95, 21.04.1993, p. 29.

² JO L 144, 04.06.1997, p. 19.

- (33) Este de dorit pentru consumatori să poată să beneficieze de cea mai completă conectivitate posibilă pentru televizoarele digitale. Interoperabilitatea este un concept în evoluție pe piețele dinamice. Organismele de standardizare ar trebui să facă tot posibilul pentru a asigura evoluția paralelă a unor standarde adecvate și a tehnologiilor în cauză. Este la fel de important să se asigure conectori pentru televizoarele care pot transfera toate elementele necesare ale unui semnal digital, inclusiv fluxurile audio și video, informațiile privind accesul condiționat, informațiile privind serviciile, informațiile privind interfața programului de aplicație (API) și informațiile privind protecția contra copierii. În consecință, prezenta directivă garantează că funcționalitatea interfeței deschise pentru televizoarele digitale nu este limitată de operatorii de rețele, de furnizorii de servicii sau de producătorii de echipamente și continuă să evolueze o dată cu evoluția tehnologică. Pentru afișarea și prezentarea serviciilor de televiziune digitală interactivă, realizarea unui standard comun prin intermediul unui mecanism care reflectă piața este considerată favorabilă consumatorului. Statele membre și Comisia pot avea inițiative politice compatibile cu Tratatul, pentru a încuraja această evoluție.
- (34) Toți utilizatorii finali ar trebui să beneficieze în continuare de accesul la serviciile de asistență prin operator, indiferent de organizația care furnizează accesul la rețeaua de telefonie publică.
- (35) Furnizarea de servicii de informații telefonice și de liste a abonaților telefonici este deja deschisă concurenței. Prevederile prezentei directive se adaugă prevederilor Directivei 97/66/CE acordând abonaților dreptul de a avea datele personale incluse într-o listă a abonaților telefonici tipărită sau electronică. Toți furnizorii de servicii care alocă numere de telefon abonaților lor sunt obligați să le pună la dispoziție informațiile utile în mod echitabil, în funcție de costuri și fără discriminare.
- (36) Este important ca utilizatorii să poată apela numărul de apel de urgență unic european „112” și oricare alt număr național de urgență, gratuit, de la orice post telefonic, inclusiv de la un post telefonic public cu plată, fără a folosi vreun mijloc de plată. Statele membre ar fi trebuit să facă aranjamentele necesare cele mai potrivite organizării naționale de sisteme de urgență pentru a garanta că apelurile efectuate la aceste numere primesc un răspuns adecvat. Informațiile privind poziția apelantului, care trebuie puse la dispoziția serviciilor de urgență, în măsura posibilităților tehnice, vor îmbunătăți nivelul de protecție și securitatea utilizatorilor de servicii „112” și vor ajuta serviciile de urgență la efectuarea misiunii lor, cu condiția să fie garantat transferul apelurilor și datelor asociate către serviciile de urgență în cauză. Recepția și utilizarea acestor informații ar trebui să respecte legislația comunitară pertinentă privind prelucrarea datelor personale. Progresele constante ale tehnologiei informației vor facilita treptat prelucrarea simultană pe rețele a mai multor limbi, la costuri rezonabile. La rândul său, această evoluție va constitui o siguranță suplimentară pentru cetățenii europeni care folosesc numărul de apel de urgență „112”.
- (37) Accesul ușor la serviciile de telefonie internațională este indispensabil pentru cetățenii și întreprinderile europene. «00» a fost deja desemnat ca fiind codul standard de acces telefonic internațional în Comunitate. Se pot stabili sau pot continua aranjamentele speciale pentru efectuarea de apeluri între localități apropiate de o parte și de alta a graniței dintre două state membre. ITU a alocat, în conformitate cu recomandarea ITU E.164, codul „3883” spațiului de numerotare telefonică europeană (SNTE). Pentru a asigura legătura apelurilor la SNTE, întreprinderile care administrează rețelele telefonice publice ar trebui să asigure că apelurile care folosesc codul „3883” sunt

interconectate direct sau indirect la rețelele SNTE, specificate în standardele pertinente ale Institutului European de Standarde în Telecomunicații (ETSI). Aceste sisteme de interconectare ar trebui reglementate de dispozițiile Directivei Parlamentului European și Consiliului 2002/19/CE din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la resursele asociate, precum și la interconectarea dintre ele (directiva accesului)¹.

- (38) Accesul utilizatorilor finali la toate resursele de numerotare din Comunitate este o condiție esențială pentru o piață unică. Acest acces ar trebui să includă apelul gratuit, taxa majorată și alte numere negeografice, cu excepția cazului în care abonatul a ales, din motive comerciale, limitarea accesului din anumite zone geografice. Tarifele aplicate părților care apelează din afara statului membru în cauză nu trebuie să fie aceleași cu cele aplicate părților care apelează din interiorul aceluși stat membru.
- (39) Formarea numărului în ton și identificarea liniei apelante sunt în mod normal disponibile pe centralele telefonice moderne și pot fi în consecință puse la dispoziție la costuri minime și chiar gratuit. Formarea numărului în ton se folosește tot mai mult, în interacțiune cu servicii și facilități speciale, inclusiv servicii cu valoare adăugată, iar utilizatorii care nu beneficiază de aceasta se pot afla în imposibilitatea de a accesa aceste servicii. Statele membre nu trebuie să impună furnizarea acestor facilități dacă ele sunt deja disponibile. Directiva 97/66/CE protejează viața privată a utilizatorilor în ce privește facturarea detaliată, oferindu-le mijloacele de protecție a dreptului de respectare a vieții private în cazul identificării liniei apelante. Dezvoltarea acestor servicii pe o bază paneuropeană ar fi în avantajul consumatorilor și este încurajată de prezenta directivă.
- (40) Transferabilitatea numărului este un element determinant în opțiunea consumatorului și concurența efectivă dintr-un mediu de telecomunicații competitiv; de aceea utilizatorii finali care solicită acest lucru ar trebui să-și poată păstra numărul (numerele) lor pe rețeaua de telefonie publică, indiferent de organismul care furnizează serviciul. Furnizarea acestei facilități între conexiunile la rețeaua de telefonie publică de la posturile fixe și mobile nu este prevăzută de prezenta directivă. Totuși, statele membre pot aplica dispoziții care să permită asigurarea transferului numerelor dintre rețelele care furnizează servicii la posturi fixe și în rețele mobile.
- (41) Impactul transferabilității numerelor este consolidat considerabil prin transparența informațiilor privind modul de tarifare, atât pentru utilizatorii finali care își păstrează numărul, cât și pentru utilizatorii finali care îi apelează pe cei care și-au păstrat numărul. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui, pe cât posibil, să faciliteze o transparență adecvată privind tarifarea, ca parte a punerii în aplicare a transferabilității numerelor.
- (42) Pentru ca prețurile de interconexiune privind asigurarea transferabilității numerelor să fie stabilite în funcție de costuri, autoritățile naționale de reglementare pot lua de asemenea în considerare prețurile practicate pe piețe comparabile.
- (43) În prezent, statele membre impun rețelelor anumite obligații de difuzare („must carry”), pentru difuzarea emisiunilor de radio sau televiziune către public. Statele membre ar trebui să poată impune întreprinderilor din jurisdicția lor, din considerații ce țin de interesul public și numai dacă este necesar pentru îndeplinirea obiectivelor de interes general definite clar de statele membre, în conformitate cu dreptul comunitar, obligații

¹ Vezi pagina 7 din prezentul Jurnal Oficial.

care ar trebui să fie proporționate, transparente și supuse unor revizui periodice. Obligațiile de difuzare („must carry”) impuse de statele membre ar trebui să fie rezonabile, adică să fie proporționate și transparente, ținându-se cont de obiectivele de interes general definite în mod clar și ar putea, dacă este cazul, să fie însoțite de o dispoziție de remunerare proporțională. Aceste obligații de difuzare („must carry”) pot include transmiterea de servicii create special pentru a permite accesul corespunzător al utilizatorilor cu handicap.

- (44) Rețelele utilizate pentru difuzarea publică a emisiunilor de radio și televiziune cuprind rețelele de difuzare prin cablu, satelit sau terestră. Pot de asemenea să includă și alte rețele, în măsura în care un număr semnificativ de utilizatori finali folosesc aceste rețele ca principale mijloace de recepție a emisiunilor de radio și televiziune.
- (45) Serviciile care furnizează un conținut, precum oferta de vânzare a unui conținut de radiodifuziune sonoră sau televiziune, nu sunt prevăzute în cadrul comun de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice. Furnizorii de asemenea servicii nu ar trebui să fie supuși obligațiilor de servicii universale pentru aceste activități. În consecință, prezenta directivă respectă, fără să aducă atingere măsurilor luate la nivel național, dreptul comunitar, cu privire la aceste servicii.
- (46) Când un stat membru încearcă să asigure furnizarea altor servicii specifice pe întreg teritoriul său național, asemenea obligații ar trebui să satisfacă criteriul rentabilității și să nu depindă de serviciile universale. În consecință, statele membre pot lua măsuri suplimentare, în conformitate cu legislația comunitară (de exemplu favorizarea dezvoltării unor infrastructuri sau servicii în condițiile în care piața nu răspunde în mod satisfăcător cerințelor utilizatorilor finali sau consumatorilor). Ca răspuns la inițiativa „e-Europa” lansată de Comisie, Consiliul European de la Lisabona din 23 și 24 martie 2000 a cerut statelor membre să asigure accesul tuturor școlilor la Internet și la resursele multimedia.
- (47) În contextul unui mediu concurențial, opiniile părților interesate, inclusiv ale utilizatorilor și consumatorilor, ar trebui luate în considerare de către autoritățile naționale de reglementare atunci când abordează aspectele referitoare la drepturile utilizatorilor finali. Ar trebui puse la dispoziție proceduri eficiente pentru soluționarea litigiilor dintre consumatori pe de o parte, și întreprinderile care furnizează servicii de comunicații accesibile publicului, pe de altă parte. Statele membre ar trebui să ia pe deplin în considerare recomandarea Comisiei 98/257/CE din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru rezolvarea extrajudiciară a litigiilor consumatorilor¹.
- (48) Co-regulamentul ar putea fi o metodă adecvată de stimulare a standardelor de calitate consolidate și a realizării unor servicii îmbunătățite. Co-regulamentul ar trebui orientat după aceleași principii ca și regulamentul formal, și anume ar trebui să fie obiectiv, justificat, proporțional, nediscriminator și transparent.
- (49) Prezenta directivă ar trebui să prevadă anumite elemente de protecția consumatorului, în special claritatea clauzelor contractuale și a mijloacelor de soluționare a litigiilor și transparența tarifelor pentru consumatori. Ar trebui de asemenea să încurajeze extinderea acestor beneficii la alte categorii de utilizatori finali, în special la întreprinderi mici și mijlocii.

¹ JO L 115, 17.04.1998, p. 31.

- (50) Dispozițiile prezentei directive nu împiedică statele membre să ia măsuri justificate pe baza art. 30 și 46 din Tratat, în special din motive care privesc securitatea publică, ordinea publică și moralitatea publică.
- (51) Având în vedere că obiectivele acțiunii propuse, și anume stabilirea unui nivel comun de servicii universale pentru telecomunicații pentru toți utilizatorii europeni și de armonizare a condițiilor de acces la rețelele de telefonie publică de la un post fix și la serviciile telefonice accesibile publicului și utilizarea lor, precum și instaurarea unui cadru armonizat de reglementare a serviciilor de comunicații electronice, a rețelelor de comunicații electronice și a facilităților asociate, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre și pot fi, în consecință, mai bine realizate la nivel comunitar, din cauza dimensiunilor și a efectelor acțiunii, Comunitatea poate lua măsuri în conformitate cu principiile subsidiarității prevăzute în art. 5 din Tratat. În conformitate cu principiul proporționalității, prevăzut în articolul menționat, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea acestor obiective.
- (52) Se impune adoptarea măsurilor necesare pentru aplicarea prezentei directive în conformitate cu Decizia Consiliului 1999/468/CE din 28 iunie 1999 de stabilire a modalităților de exercitare a competențelor de punere în aplicare conferite Comisiei¹,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

CAPITOLUL 1

SFERA DE APLICARE, SCOP ȘI DEFINIȚII

Articolul 1

Sfera de aplicare și obiectivele

(1) În cadrul definit de Directiva 2002/21/CE (directiva cadru), prezenta directivă se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul este asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului în toată Comunitatea, printr-o concurență și o ofertă efectivă și de a trata cazurile în care nevoile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață.

(2) Prezenta directivă stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice accesibile publicului. În ce privește furnizarea de servicii universale pe o piață deschisă și concurențială, prezenta directivă definește setul minim de servicii de o calitate specificată, accesibilă tuturor utilizatorilor finali, la un preț accesibil, luându-se în considerare condițiile specifice naționale, fără a denatura concurența. Prezenta directivă prevede de asemenea obligațiile privind furnizarea anumitor servicii obligatorii, precum furnizarea de linii închiriate cu amănuntul.

Articolul 2

Definiții

Se aplică în sensul prezentei directive, definițiile prevăzute în art. 2 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru).

¹ JO L 184, 17.07.1999, p. 23.

Se aplică de asemenea următoarele definiții:

- (a) „postul telefonic public cu plată” reprezintă un post telefonic pus la dispoziția publicului general și pentru utilizarea căruia mijloacele de plată pot fi monezi și/sau cărți de credit/debit și/sau cartele de plată în avans, inclusiv cartele cu coduri de acces;
- (b) „rețeaua de telefonie publică” reprezintă o rețea de comunicații electronice utilizată pentru furnizarea de servicii telefonice accesibile publicului; aceasta permite transmisia, dintre punctele de terminație ale rețelei, vocii și a altor forme de comunicare, precum faxul și transmisia de date;
- (c) „serviciul telefonic accesibil publicului” reprezintă un serviciu pus la dispoziția publicului pentru efectuarea și primirea unor apeluri naționale și internaționale și accesarea serviciilor de urgență prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planul de numerotare național sau internațional; în plus, acesta poate include, dacă este cazul, unul sau mai multe servicii după cum urmează: furnizarea de asistență printr-un operator, de servicii de informații telefonice / liste a abonaților telefonici, furnizarea de posturi telefonice publice cu plată, furnizarea de servicii în condiții speciale, furnizarea de servicii speciale pentru persoanele cu handicap sau cu nevoi sociale specifice și/sau furnizarea de servicii negeografice;
- (d) „numărul geografic” reprezintă un număr dintr-un plan național de numerotare din care o parte din structura numerică cuprinde o semnificație geografică utilizată pentru dirijarea apelurilor către locația fizică a punctului de terminație a rețelei (NTP);
- (e) „punctul de terminație a rețelei (NTP)” reprezintă punctul fizic prin care un abonat obține accesul la o rețea de comunicații publică. În cazul rețelelor care utilizează comutarea sau dirijarea, NTP este identificat printr-o adresă specifică din rețea, care poate fi legată de numărul sau numele abonatului;
- (f) „numărul negeografic” reprezintă un număr dintr-un plan național de numerotare care nu este un număr geografic. Acesta include, *inter alia*, numerele mobile, gratuite și cu taxă majorată.

CAPITOLUL II

OBLIGAȚIILE DE SERVICII UNIVERSALE, INCLUSIV OBLIGAȚIILE SOCIALE

Articolul 3

Disponibilitatea serviciilor universale

- (1) Statele membre asigură disponibilitatea serviciilor prevăzute în acest capitol, la calitatea prevăzută, tuturor utilizatorilor finali de pe teritoriul lor, independent de amplasarea geografică și, luându-se în considerare condițiile naționale specifice, la un preț accesibil.
- (2) Statele membre stabilesc abordarea cea mai eficientă și potrivită pentru a asigura punerea în aplicare a serviciilor universale, respectând în același timp principiile obiectivității, transparenței, nediscriminării și proporționalității. Acestea încearcă să reducă la minimum perturbările de pe piață, în special furnizarea de servicii la prețuri sau condiții diferite de condițiile normale de exploatare comercială, apărând în același timp interesul public.

Articolul 4

Furnizarea accesului la un post fix

(1) Statele membre asigură satisfacerea tuturor cererilor rezonabile de conectare la un post fix de la rețeaua de telefonie publică și de acces la serviciile telefonice accesibile publicului de la un post fix, de cel puțin o întreprindere.

(2) Conexiunea realizată trebuie să permită utilizatorilor finali să efectueze și să primească apeluri telefonice locale, naționale și internaționale, comunicații prin fax și comunicații de date, la rate de date suficiente pentru a permite un acces funcțional la Internet, luând în considerare tehnologiile cele mai folosite de majoritatea abonaților și posibilitățile tehnice.

Articolul 5

Serviciile de informații telefonice și listele abonaților telefonici

(1) Statele membre se asigură că:

- (a) cel puțin o listă completă a abonaților telefonici este pusă la dispoziția tuturor utilizatorilor finali, într-o formă aprobată de autoritatea competentă, fie tipărită, fie electronică sau ambele și aceasta să fie actualizată în mod regulat, cel puțin o dată pe an;
- (b) cel puțin un serviciu de informații telefonice complete este accesibil tuturor utilizatorilor finali, inclusiv utilizatorilor de posturi telefonice publice cu plată.

(2) Listele abonaților telefonici din alin. (1) cuprind, sub rezerva dispozițiilor art. 11 din Directiva 97/66/CE, toți abonații la serviciile telefonice accesibile publicului.

(3) Statele membre se asigură că întreprinderea (întreprinderile) care furnizează serviciile prevăzute la alin. (1) aplică principiile nediscriminării la tratarea informațiilor care le-au fost furnizate de alte întreprinderi.

Articolul 6

Posturi telefonice publice cu plată

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot impune întreprinderilor furnizarea de posturi telefonice publice cu plată, pentru a satisface nevoile rezonabile ale utilizatorilor finali în ce privește acoperirea geografică, numărul de posturi telefonice, accesibilitatea acestor posturi pentru utilizatorii cu handicap și calitatea serviciilor.

(2) Un stat membru se asigură că autoritatea națională de reglementare poate decide neimpunerea obligațiilor, conform alin. (1), pe întreg teritoriul sau o parte a sa, după consultarea părților interesate menționate în art. 33, dacă are siguranța că aceste servicii sau alte servicii comparabile sunt accesibile pe scară largă.

(3) Statele membre asigură posibilitatea de a efectua apeluri de urgență de la posturile telefonice publice cu plată formând numărul de apel de urgență unic european „112” sau alte numere de urgență naționale, gratuit și fără a mai trebui să folosească alte mijloace de plată.

Articolul 7

Măsuri speciale pentru utilizatorii cu handicap

(1) Statele membre iau măsuri specifice, după caz, pentru utilizatorii finali cu handicap pentru a asigura pe de o parte accesul la serviciile telefonice accesibile publicului, inclusiv accesul la serviciile de urgență, serviciile de informații telefonice și la lista abonaților telefonici, echivalent celui de care beneficiază alți utilizatori finali și, pe de altă parte, disponibilitatea acestor servicii.

(2) Statele membre pot lua măsuri specifice, luând în considerare condițiile naționale, astfel încât să poată beneficia și utilizatorii finali cu handicap de oferta întreprinderilor și furnizorilor de servicii disponibile majorității utilizatorilor finali.

Articolul 8

Desemnarea întreprinderilor

(1) Statele membre pot desemna una sau mai multe întreprinderi pentru a garanta furnizarea de servicii universale conform art. 4, 5, 6 și 7, și dacă este cazul, art. 9 alin. (2), astfel încât să poată fi acoperit întreg teritoriul național. Statele membre pot desemna diferite întreprinderi sau grupuri de întreprinderi pentru furnizarea unor elemente diferite din serviciile universale și/sau acoperirea unor părți diferite din teritoriul național.

(2) Atunci când statele membre desemnează întreprinderi responsabile de servicii universale pe întreg teritoriul lor național sau o parte a sa, acestea folosesc un mecanism de desemnare eficace, obiectiv, transparent și nediscriminatoriu, care nu exclude a priori nici o întreprindere. Metodele de desemnare asigură furnizarea serviciilor universale în mod rentabil și pot fi folosite ca mijloc de determinare a costului net al obligațiilor de servicii universale, conform art. 12.

Articolul 9

Accesibilitatea tarifelor

(1) Autoritățile naționale de reglementare monitorizează evoluția și nivelul tarifelor cu amănuntul pentru serviciile identificate în art. 4, 5, 6 și 7 ca fiind sub incidența obligațiilor de servicii universale și furnizate de întreprinderile desemnate, în special cu privire la prețurile și veniturile consumatorilor naționali.

(2) Statele membre pot cere, având în vedere condițiile naționale, ca întreprinderile desemnate să propună consumatorilor opțiuni sau pachete tarifare diferite de cele oferite în condițiile comerciale normale, în special pentru a garanta ca persoanelor cu venituri mici sau cu nevoi sociale speciale să nu le fie oprit accesul sau utilizarea serviciilor telefonice accesibile publicului.

(3) Statele membre pot asigura sprijin consumatorilor identificați ca având venituri mici sau nevoi sociale speciale, pe lângă alte dispoziții care stabilesc ca întreprinderile desemnate să aplice opțiuni tarifare speciale sau să respecte o încadrare a tarifelor, o echilibrare geografică sau alte mecanisme similare.

(4) Statele membre pot solicita întreprinderilor cu obligații conform art. 4, 5, 6 și 7 să aplice tarife comune, inclusiv o echilibrare geografică, pe întreg teritoriul național, luându-se în considerare condițiile naționale sau să respecte o încadrare a tarifelor.

(5) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că, atunci când o întreprindere desemnată are obligația de a propune consumatorilor opțiuni tarifare speciale, tarife comune, inclusiv o repartizare geografică sau de a respecta o încadrare a tarifelor, condițiile sunt complet transparente, mediatizate și aplicate conform principiului nediscriminării. Autoritățile naționale de reglementare pot solicita modificarea sau retragerea formulelor specifice.

Articolul 10

Controlul cheltuielilor

(1) Statele membre se asigură că, pentru facilitățile și serviciile suplimentare față de cele prevăzute în art. 4, 5, 6, 7 și 9 alin. (2), întreprinderile desemnate stabilesc condițiile aplicabile astfel încât abonatul să nu fie nevoit să plătească pentru facilitățile sau serviciile care nu sunt necesare sau cerute de serviciul solicitat.

(2) Statele membre se asigură că întreprinderile desemnate cu obligații conform art. 4, 5, 6, 7 și 9 alin. (2) furnizează facilitățile și serviciile prevăzute în anexa I, partea A, astfel încât abonații să își poată monitoriza și controla cheltuielile și să evite întreruperea nejustificată a serviciului.

(3) Statele membre se asigură că autoritatea competentă este în măsură de a nu mai pune în aplicare cerințele prevăzute în alin. (2) pe întreg teritoriul lor național sau o parte a sa, dacă aceasta are certitudinea că serviciile sunt disponibile pe scară largă.

Articolul 11

Calitatea serviciilor furnizate de întreprinderile desemnate

(1) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că toate întreprinderile desemnate cu obligații conform art. 4, 5, 6, 7 și 9 alin. (2) publică informații adecvate și actualizate privind rezultatele obținute în furnizarea de servicii universale, pe baza indicatorilor, definițiilor și metodelor de măsurare a calității serviciilor descrise în anexa III. Informațiile publicate sunt de asemenea transmise autorității naționale de reglementare.

(2) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, *inter alia*, standardele suplimentare de calitate a serviciilor, atunci când au fost concepuți indicatori relevanți, pentru evaluarea performanței întreprinderilor în ce privește furnizarea de servicii pentru utilizatorii finali și consumatorii cu handicap. Autoritățile naționale de reglementare se asigură că informațiile cu privire la performanța întreprinderilor în legătură cu acești indicatori sunt de asemenea publicate și puse la dispoziția lor.

(3) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica în plus conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor pentru a asigura accesul utilizatorilor finali și a consumatorilor la informații complete, comparabile și ușor de folosit.

(4) Autoritățile naționale de reglementare trebuie să poată stabili obiective de performanță pentru întreprinderile cu obligații de servicii universale, cel puțin în conformitate cu art. 4. În acest sens, autoritățile naționale de reglementare trebuie să ia în considerare punctul de vedere al părților interesate, în special în conformitate cu art. 33.

(5) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot verifica respectarea acestor obiective de performanță de către întreprinderile desemnate.

(6) Imposibilitatea repetată a unei întreprinderi de a-și îndeplini obiectivele de performanță poate avea ca rezultat luarea de măsuri specifice în conformitate cu Directiva Parlamentului European și a Consiliului 2002/20/CE din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (directiva de autorizare)¹. Autoritățile naționale de reglementare pot cere o verificare independentă sau evaluări similare ale datelor privind performanțele, realizată pe cheltuiala întreprinderii în cauză, pentru a asigura exactitatea și comparabilitatea datelor puse la dispoziție de întreprinderile cu obligații de servicii universale.

Articolul 12

Calculul costurilor obligațiilor de servicii universale

(1) Atunci când autoritățile naționale de reglementare consideră că furnizarea de servicii universale, conform art. 3 până la 10 poate reprezenta o îndatorire nejustificată pentru întreprinderile desemnate să furnizeze servicii universale, acestea calculează costul net al furnizării lor.

În acest scop, autoritățile naționale de reglementare:

- (a) calculează costul net al obligației de servicii universale, luând în considerare eventualul avantaj comercial pe care îl are o întreprindere desemnată să furnizeze servicii universale, în conformitate cu anexa IV, partea A, sau
- (b) folosesc costul net al furnizării serviciilor universale stabilit printr-un mecanism de desemnare în conformitate cu art. 8 alin. (2).

(2) Conturile și/sau orice altă informație aflată la baza calculului costului net al obligațiilor de servicii universale în conformitate cu alin. (1) lit. (a) sunt verificate de către autoritatea națională de reglementare sau de un organism independent de părțile relevante și aprobate de autoritatea națională de reglementare. Rezultatul calculului costurilor și concluziile verificării sunt puse la dispoziția publicului.

Articolul 13

Finanțarea obligațiilor de servicii universale

(1) Atunci când, pe baza calculului costului net prevăzut în art. 12, autoritățile naționale de reglementare constată că o întreprindere este supusă unei îndatoriri nejustificate, statele membre decid, la cererea unei întreprinderi desemnate:

- (a) să introducă un mecanism de compensare a întreprinderii în cauză pentru costurile nete calculate în condiții de transparență și pornind de la fondurile publice; și/sau
- (b) să repartizeze costul net al obligațiilor de servicii universale între furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice.

¹ Vezi pagina 21 din prezentul Jurnal Oficial.

(2) Dacă acel cost net este repartizat în conformitate cu alin. (1) lit. (b), statele membre stabilesc un mecanism de repartizare administrat de autoritatea națională de reglementare sau de un organism independent de beneficiarii săi, sub supravegherea autorității naționale de reglementare. Numai costul net al obligațiilor definite în art. 3 până la 10, calculat conform art. 12, poate face obiectul unei finanțări.

(3) Mecanismul de repartizare respectă principiile transparenței, al unei perturbări minime a pieței, al nediscriminării și proporționalității, în conformitate cu principiile din anexa IV, partea B. Statele membre pot alege să nu ceară contribuții întreprinderilor a căror cifră de afaceri națională se află sub o limită stabilită.

(4) Eventualele taxe legate de repartizarea costului obligațiilor de servicii universale sunt dissociate și definite separat pentru fiecare întreprindere. Taxele în cauză nu sunt impuse sau aplicate întreprinderilor care nu furnizează servicii pe teritoriul statului membru care a stabilit mecanismul de repartizare.

Articolul 14

Transparența

(1) Atunci când este stabilit mecanismul de repartizare a costului net al obligațiilor de servicii universale prevăzut în art. 13, autoritățile naționale de reglementare asigură punerea la dispoziția publicului a principiilor de repartizare a costului și a detaliilor privind acest mecanism.

(2) Sub rezerva normelor comunitare și naționale privind confidențialitatea afacerilor, autoritățile naționale de reglementare asigură publicarea unui raport anual care să cuprindă costul calculat al obligațiilor de servicii universale, enumerând contribuțiile din partea tuturor întreprinderilor implicate și specificând avantajele comerciale de care întreprinderea sau întreprinderile desemnate să furnizeze servicii universale au putut beneficia, în cazul în care un fond este aplicat și funcționează efectiv.

Articolul 15

Revizuirea sferei de aplicare a serviciilor universale

(1) Comisia revizuieste periodic sfera de aplicare a serviciilor universale, în special pentru a propune Parlamentului European și Consiliului ca sfera de aplicare să fie modificată sau redefinită. Revizuirea se efectuează prima dată cel târziu după doi ani de la data aplicării prevăzute în art. 38 alin. (1), paragraful al doilea și apoi o dată la trei ani.

(2) Revizuirea se efectuează având în vedere evoluțiile sociale, economice și tehnologice și luând în considerare, *inter alia*, mobilitatea și fluxul de date, având în vedere tehnologiile predominante folosite de majoritatea abonaților. Procesul de revizuire se efectuează în conformitate cu anexa V. Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la rezultatul acestei revizuii.

CAPITOLUL III

CONTROALE DE REGLEMENTARE A ÎNTREPRINDERILOR PUTERNICE PE ANUMITE PIEȚE

Articolul 16

Revizuirea obligațiilor

(1) Statele membre mențin toate obligațiile referitoare la:

- (a) tarifarea cu amănuntul pentru furnizarea accesului la rețeaua de telefonie publică și folosirea sa, conform art. 17 din Directiva Parlamentului European și a Consiliului 98/10/CE din 26 februarie 1998 privind aplicarea furnizării unei rețele deschise (ONP) la telefonie vocală și stabilirea unui serviciu universal al telecomunicațiilor într-un mediu concurențial¹;
- (b) selecția sau preselecția operatorilor, conform Directivei Parlamentului European și a Consiliului 97/33/CE din 30 iunie 1997 privind interconectarea din sectorul telecomunicațiilor pentru asigurarea unui serviciu universal și interoperabilitatea prin aplicarea unor principii de furnizare a unei rețele deschise (ONP)²;
- (c) liniile închiriate, conform art. 3, 4, 6, 7, 8 și 10 din Directiva 92/44/CEE,

până la efectuarea unei revizui și luarea unei decizii, în conformitate cu alin. (3) din acest articol.

(2) Comisia indică piețele relevante pentru obligațiile referitoare la piețele cu amănuntul din recomandarea inițială privind piețele relevante de produse și servicii și decizia de identificare a piețelor transnaționale care urmează să fie adoptate în conformitate cu art. 15 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru).

(3) Statele membre asigură cât mai curând posibil după intrarea în vigoare a prezentei directive și periodic după aceea, ca autoritățile naționale de reglementare să efectueze o analiză a pieței, conform art. 16 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru) pentru a stabili dacă obligațiile referitoare la piețele cu amănuntul trebuie menținute, modificate sau retrase. Măsurile luate sunt supuse procedurii prevăzute în art. 7 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru).

Articolul 17

Controalele de reglementare privind serviciile cu amănuntul

(1) Statele membre se asigură că:

- (a) atunci când, în urma unei analize a pieței efectuate conform art. 16 alin. (3), o autoritate națională de reglementare constată că o piață cu amănuntul dată, stabilită conform art. 15 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru), nu este efectiv competitivă și
- (b) că autoritatea națională de reglementare ajunge la concluzia că obligațiile impuse în conformitate cu Directiva 2002/19/CE (directiva accesului) sau art. 19 din prezenta directivă nu ar permite realizarea obiectivelor prevăzute în art. 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru),

¹ JO L 101, 01.04.1998, p. 24.

² JO L 199, 26.07.1997, p. 32. Directivă modificată ultima dată de Directiva 98/61/ (JO L 268, 03.10.1998, p. 37)

autoritățile naționale de reglementare impun obligații de reglementare adecvate întreprinderilor considerate ca fiind puternice pe această piață, conform art. 14 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru).

(2) Obligațiile impuse în conformitate cu alin. (1) sunt în funcție de natura problemei identificate, proporționale și justificate, având în vedere obiectivele prevăzute în art. 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru). Obligațiile impuse pot include cerința ca întreprinderile identificate să nu practice prețuri excesive, să nu blocheze accesul pe piață sau să nu limiteze concurența prin fixarea unor prețuri excesive, dar nici să nu privilegieze în mod abuziv anumiți utilizatori finali sau să-și grupeze serviciile în mod nejustificat. Autoritățile naționale de reglementare pot aplica acestor întreprinderi măsuri de încadrare a prețurilor cu amănuntul, măsuri de control a anumitor tarife sau măsuri de orientare a tarifelor în funcție de costurile sau prețurile de pe alte piețe comparabile, pentru a proteja interesele utilizatorilor finali, favorizând în același timp concurența efectivă.

(3) Autoritățile naționale de reglementare prezintă Comisiei, la cerere, informații cu privire la controalele efectuate pe piață cu amănuntul și, dacă este cazul, la sistemele de contabilitate a costurilor utilizate de întreprinderile în cauză.

(4) Autoritățile naționale de reglementare asigură punerea în aplicare a sistemelor necesare și adecvate de contabilitate a costurilor atunci când o întreprindere se supune regulamentului tarifar cu amănuntul sau altor controale privind piața cu amănuntul. Autoritățile naționale de reglementare pot specifica formatul și metodologiile contabile care pot fi folosite. Respectarea sistemului de contabilitate a costurilor este verificată de către un organism calificat independent. Autoritățile naționale de reglementare asigură anual publicarea unei declarații de conformitate.

(5) Fără să aducă atingere art. 9 alin. (2) și art. 10, autoritățile naționale de reglementare nu aplică mecanisme de control cu amănuntul conform alin. (1) din prezentul articol, pe o piață geografică sau o piață de utilizatori dacă s-a stabilit că există o concurență efectivă.

Articolul 18

Controalele de reglementare privind un set minim de linii închiriate

(1) Dacă, în urma analizei pieței efectuate în conformitate cu art. 16 alin. (3), o autoritate națională de reglementare constată că piața pentru furnizarea unui set minim de linii închiriate sau a unei părți a acestuia nu este efectiv concurențială, aceasta identifică întreprinderile puternice pe piață pentru furnizarea unor elemente specifice din setul minim de linii închiriate pe întregul său teritoriu sau o parte a sa, în conformitate cu art. 14 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru). Autoritatea națională de reglementare impune acestor întreprinderi, referitor la piețele specifice de linii închiriate, obligații privind furnizarea unui set minim de linii închiriate, conform listei de standarde publicate în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*, în conformitate cu art. 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru), precum și condițiile prevăzute în anexa VII la prezenta directivă privind această furnizare.

(2) Dacă, în urma analizei pieței efectuate în conformitate cu art. 16 alin. (3), o autoritate națională de reglementare constată că o piață importantă pentru furnizarea de linii închiriate în cadrul setului minim este efectiv concurențială, aceasta retrace obligațiile prevăzute în alin. (1) privind această piață de linii închiriate.

(3) Setul minim de linii închiriate, precum și caracteristicile armonizate și standardele asociate, se publică în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*, în lista de standarde prevăzută în art. 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru). Comisia poate adopta modificările necesare adaptării setului minim de linii închiriate la noutățile tehnice și la evoluția cererii pe piață, inclusiv posibila eliminare din setul minim a anumitor tipuri de linii închiriate, conform procedurii prevăzute în art. 37 alin. (2) din prezenta directivă.

Articolul 19

Selectarea și preselecția operatorilor

(1) Autoritățile naționale de reglementare solicită întreprinderilor considerate puternice pe piață în ce privește furnizarea de conectări la rețeaua de telefonie publică și utilizarea acestei rețele la un post fix, în conformitate cu art. 16 alin. (3), să permită accesul abonaților lor la serviciile oricărui furnizor interconectat de servicii telefonice accesibile publicului:

- (a) formând un cod de selectare a operatorului, la fiecare apel și
- (b) printr-o preselecție și un sistem care să îi permită să ignore la fiecare apel orice preselecție, formând un cod de selectare a operatorului.

(2) Cerințele utilizatorilor pentru ca aceste servicii să fie puse în aplicare pe alte rețele sau în alte moduri sunt evaluate în conformitate cu procedura de analiză a pieței prevăzută în art. 16 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru) și puse în aplicare în conformitate cu art. 12 din Directiva 2002/19/CE (directiva accesului).

(3) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că tarifarea accesului și interconectarea legate de furnizarea de servicii conform alin. (1) sunt stabilite în funcție de costuri și, dacă este cazul, taxele plătibile de către consumatori nu au un efect negativ în ce privește utilizarea acestor servicii.

CAPITOLUL IV

INTERESELE ȘI DREPTURILE UTILIZATORILOR FINALI

Articolul 20

Contractele

(1) Alin. (2), (3) și (4) se aplică fără să aducă atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivele 97/7/CE și 93/13/CE, precum și reglementările naționale în conformitate cu legislația comunitară.

(2) Statele membre se asigură că, dacă se abonează la servicii care furnizează conectarea și/sau accesul la o rețea de telefonie publică, consumatorii au dreptul la un contract încheiat cu una sau mai multe întreprinderi care furnizează asemenea servicii. Contractul specifică cel puțin:

- (a) identitatea și adresa furnizorului;
- (b) serviciile furnizate, nivelul de calitate a serviciilor oferit, precum și timpul necesar până la conectarea inițială;

- (c) tipurile de servicii de întreținere oferite;
- (d) detalii despre prețurile și tarifele practicate și mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere;
- (e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de reziliere a serviciilor și a contractului;
- (f) compensările și metodele de rambursare care se aplică în cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor prevăzut și
- (g) metodele de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, conform art. 34.

Statele membre pot extinde aceste obligații pentru a acoperi și alți utilizatori finali.

(3) Dacă se încheie contracte între consumatori și furnizori de servicii de comunicații electronice, altele decât cele care furnizează conectarea și/sau accesul la rețeaua de telefonie publică, acestea trebuie de asemenea să cuprindă informațiile din alin. (2). Statele membre pot extinde aceste obligații pentru a acoperi și alți utilizatori finali.

(4) Din momentul în care abonații sunt informați cu privire la un proiect de modificare a condițiilor contractuale, aceștia au dreptul de a anula contractul, fără penalități. Abonații trebuie anunțați în timp util, cu cel puțin o lună înainte, de aceste modificări și trebuie informați în același timp asupra dreptului lor de a anula acest contract, fără penalități, dacă nu acceptă noile condiții.

Articolul 21

Transparența și publicarea informațiilor

(1) Statele membre asigură punerea la dispoziția utilizatorilor finali și consumatorilor, de informații transparente și actualizate privind prețurile și tarifele practicate, precum și condițiile standard referitoare la accesul și folosirea serviciilor telefonice accesibile publicului, în conformitate cu dispozițiile din anexa II.

(2) Autoritățile naționale de reglementare încurajează furnizarea de informații pentru a permite utilizatorilor finali și, după caz, consumatorilor, să efectueze o evaluare independentă a costurilor structurilor alternative de utilizare, de exemplu, prin intermediul ghidurilor interactive.

Articolul 22

Calitatea serviciilor

(1) Statele membre se asigură că, după luarea în considerare a opiniilor părților interesate, autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor care oferă servicii de comunicații electronice accesibile publicului publicarea de informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor lor pentru utilizatorii finali. Aceste informații sunt de asemenea transmise înainte de publicare, la cerere, autorităților naționale de reglementare.

(2) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, *inter alia*, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali la informații complete,

comparabile și ușor de folosit. Dacă este cazul, se pot folosi indicatorii, definițiile și metodele de măsurare din anexa III.

Articolul 23

Integritatea rețelei

Statele membre iau toate măsurile necesare pentru asigurarea integrității rețelei de telefonie publică de la posturi fixe și, în cazul unei distrugerii a rețelei datorate catastrofelor sau în caz de forță majoră, asigurarea accesului la rețeaua de telefonie publică și la serviciile telefonice accesibile publicului de la un post fix. Statele membre se asigură că întreprinderile care furnizează serviciile de telefonie accesibile publicului iau toate măsurile adecvate pentru a garanta un acces neîntrerupt la serviciile de urgență.

Articolul 24

Interoperabilitatea echipamentelor de televiziune digitală pentru consumatori

În conformitate cu dispozițiile din anexa VI, statele membre asigură interoperabilitatea echipamentelor de televiziune digitală pentru consumatori prevăzută aici.

Articolul 25

Serviciile de asistență prin operator și de informații telefonice

(1) Statele membre se asigură că abonații la serviciile de telefonie accesibile publicului au dreptul de a figura în lista abonaților telefonici prevăzută în art. 5 alin. (1) lit. (a).

(2) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care alocă numere de telefon abonaților răspund tuturor cererilor rezonabile de punere la dispoziție, pentru furnizarea de servicii de informații telefonice accesibile publicului și de liste ale abonaților telefonici, a informațiilor relevante într-un format agreeat și în condiții echitabile, obiective, în funcție de costuri și fără discriminare.

(3) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali conectați la rețeaua de telefonie publică pot avea acces la serviciile de asistență prin operator și la serviciile de informații telefonice conform art. 5 alin. (1) lit. (b).

(4) Statele membre nu mențin nici o restricție de reglementare care să împiedice utilizatorii finali dintr-un stat membru să acceseze direct serviciile de informații telefonice dintr-un alt stat membru.

(5) Alin. (1), (2), (3) și (4) se aplică sub rezerva cerințelor din legislația comunitară privind protecția datelor personale și a vieții private, în special art. 11 din Directiva 97/66/CE.

Articolul 26

Numărul de apel de urgență unic european

(1) Statele membre se asigură că, pe lângă alte numere de apel de urgență naționale specificate de către autoritatea națională de reglementare, toți utilizatorii finali de servicii de

telefonie accesibile publicului, inclusiv utilizatorii telefoanelor publice cu plată pot apela gratuit serviciile de urgență, formând numărul de apel de urgență unic european „112”.

(2) Statele membre se asigură că apelurile la numărul de apel de urgență unic european „112” primesc un răspuns adecvat, în modul cel mai potrivit cu organizarea națională a sistemelor de urgențe și în limita posibilităților tehnice ale rețelei.

(3) Statele membre se asigură că întreprinderile care operează rețele de telefonie publică pun la dispoziția autorităților care intervin în cazuri de urgență informații privind localizarea apelantului, în măsura posibilităților tehnice, pentru toate apelurile la numărul de apel de urgență unic european „112”.

(4) Statele membre se asigură că cetățenii sunt informați corespunzător despre existența și utilizarea numărului de apel de urgență unic european „112”.

Articolul 27

Codurile europene de acces la rețeaua telefonică

(1) Statele membre se asigură că „00” este codul standard de acces internațional. Se pot stabili sau pot continua să existe sisteme speciale care permit efectuarea de apeluri între localități apropiate aflate de o parte și de alta a graniței dintre două state membre. Utilizatorii finali de servicii de telefonie accesibile publicului din localitățile în cauză trebuie informați în detaliu cu privire la existența unor asemenea sisteme.

(2) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care administrează servicii de telefonie publice își transferă toate apelurile destinate spațiului de numerotare telefonică european, fără să aducă atingere necesității unei întreprinderi care folosește o rețea de telefonie publică de a-și recupera costul dirijării apelurilor pe rețeaua sa.

Articolul 28

Numerele negeografice

Statele membre se asigură că utilizatorii finali din alte state membre pot avea acces la numerele negeografice din teritoriul lor, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și economic, exceptând situația în care un abonat apelat a ales, din motive comerciale, să limiteze accesul apelanților din anumite zone geografice.

Articolul 29

Furnizarea de servicii suplimentare

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita tuturor întreprinderilor care administrează rețele de telefonie publică să pună la dispoziția utilizatorilor finali serviciile suplimentare din anexa I, partea B, în funcție de posibilitatea tehnică și viabilitatea economică.

(2) Un stat membru poate decide să nu aplice alin. (1) pe întreg teritoriul său sau o parte a sa, dacă consideră, ținând cont de opiniile părților interesate, că accesul la aceste servicii este suficient.

(3) Fără să aducă atingere art. 10. alin. (2), statele membre pot impune tuturor întreprinderilor obligațiile din anexa I, partea A, lit. (e), privind deconectarea ca cerință generală.

Articolul 30

Transferabilitatea numerelor

(1) Statele membre se asigură că toți abonații la servicii de telefonie accesibile publicului, inclusiv serviciile mobile, își pot păstra numărul (numerele), la cerere, indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul:

(a) în cazul numerelor geografice, la un post anume

și

(b) în cazul numerelor negeografice, oricare ar fi locația.

Prezentul alineat nu se aplică pentru transferabilitatea numerelor între rețele care furnizează servicii la posturi fixe și rețelele mobile.

(2) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că tarifarea interconectării pentru transferabilitatea numărului este calculată în funcție de costuri și, dacă este cazul, că taxele plătibile de către consumatori nu au efect negativ în ceea ce privește utilizarea acestor servicii.

(3) Autoritățile naționale de reglementare nu impun, în ce privește transferabilitatea numerelor, tarife cu amănuntul care ar denatura concurența, de exemplu prin fixarea unei tarifări cu amănuntul specifice sau comune.

Articolul 31

Obligațiile de difuzare („must carry”)

(1) Statele membre pot impune obligații rezonabile de difuzare („must carry”), pentru transmiterea unor anumite canale sau servicii de radio și televiziune, întreprinderilor aflate în jurisdicția lor, care administrează rețele de comunicații electronice pentru difuzarea publică a emisiunilor de radio sau televiziune, atunci când un număr mare de utilizatori finali ai acestor rețele le folosesc ca mijloace principale de recepție a emisiunilor de radio sau televiziune. Obligațiile în cauză se impun numai dacă sunt necesare pentru îndeplinirea obiectivelor clar stabilite de interes general și trebuie să fie proporționale și transparente. Aceste obligații sunt supuse unei revizuii periodice.

(2) Nici alin. (1) din prezentul articol, nici art. 3 alin. (2) din Directiva 2002/19/CE (directiva accesului) nu aduc atingere capacității statelor membre de a stabili o remunerare adecvată, dacă este cazul, privind măsurile luate în conformitate cu prezentul articol, asigurându-se în același timp că, în condiții similare, nu există nici o discriminare în tratarea întreprinderilor care furnizează rețele de comunicații electronice. Când se prevede o remunerare, statele membre se asigură că aceasta se aplică în mod proporțional și transparent.

CAPITOLUL V

DISPOZIȚII GENERALE ȘI FINALE

Articolul 32

Servicii suplimentare obligatorii

Statele membre pot decide să introducă servicii suplimentare accesibile publicului, diferite de serviciile care țin de obligațiile de servicii universale definite în capitolul II, pe teritoriul lor național, dar în acest caz, nu se poate impune nici un mecanism de compensare care implică participarea anumitor întreprinderi.

Articolul 33

Consultarea părților interesate

(1) Statele membre se asigură, după caz, că autoritățile naționale de reglementare iau în considerare opiniile utilizatorilor finali și consumatorilor (inclusiv și în special utilizatorii cu handicap), producătorilor, întreprinderilor furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice privind aspecte referitoare la toate drepturile utilizatorilor finali și consumatorilor cu privire la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, în special dacă au un impact semnificativ pe piață.

(2) Dacă este cazul, părțile interesate pot realiza, sub îndrumarea autorităților naționale de reglementare, mecanisme care să implice consumatorii, grupurile de utilizatori și furnizorii de servicii, pentru a îmbunătăți calitatea generală a serviciilor, în special prin crearea unor coduri de conduită și a unor standarde de funcționare și prin monitorizarea aplicării lor.

Articolul 34

Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

(1) Statele membre asigură punerea la dispoziție a unor proceduri extrajudiciare transparente, simple și ieftine pentru soluționarea litigiilor nerezolvate, care implică consumatori și referitoare la aspecte prevăzute în prezenta directivă. Statele membre adoptă măsuri pentru a garanta că aceste proceduri permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor și pot, dacă acest lucru se justifică, adopta un sistem de rambursare și /sau de compensare. Statele membre pot extinde aceste obligații la litigiile care implică alți utilizatori finali.

(2) Statele membre se asigură că legislația lor nu împiedică înființarea, la nivelul teritorial adecvat, de birouri de reclamații și servicii online de primire a reclamațiilor, pentru a facilita accesul consumatorilor și al utilizatorilor finali la soluționarea litigiilor.

(3) Când aceste litigii implică părți din diferite state, acestea își coordonează eforturile în vederea soluționării litigiului.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere procedurilor judiciare naționale.

Articolul 35

Adaptări tehnice

Modificările necesare adaptării anexelor I, II, III, VI și VII la progresele tehnologice sau la evoluția cererii pe piață sunt adoptate de Comisie, în conformitate cu procedura prevăzută în art. 37 alin. (2).

Articolul 36

Notificarea, monitorizarea și procedurile de revizuire

(1) Autoritățile naționale de reglementare informează Comisia cel târziu la data aplicării prevăzută în art. 38 alin. (1), paragraful al doilea și fără întârziere în cazul unei modificări ulterioare, numele întreprinderilor desemnate să-și asume obligații de servicii universale, în conformitate cu art. 8 alin. (1).

(2) Comisia pune aceste informații la dispoziție într-o formă ușor accesibilă și le transmite, dacă este cazul, Comitetului pentru Comunicații prevăzut în art. 37.

(3) Autoritățile naționale de reglementare comunică Comisiei numele operatorilor considerați puternici pe piață în sensul prezentei directive și obligațiile care le sunt impuse în conformitate cu prezenta directivă. Orice modificare privind obligațiile impuse întreprinderilor sau întreprinderile prevăzute în prezenta directivă este comunicată fără întârziere Comisiei.

(4) Comisia revizuieste periodic funcționarea prezentei directive și întocmește un raport către Parlamentul European și Consiliu, prima dată cel târziu după trei ani de la data aplicării prevăzute în art. 38 alin. (1), paragraful al doilea. În acest scop, statele membre și autoritățile naționale de reglementare comunică Comisiei informațiile necesare.

Articolul 37

Comitetul

(1) Comisia este asistată de Comitetul pentru comunicații constituit prin art. 22 din Directiva 2002/21/CE (directiva cadru).

(2) În cazul în care se face trimitere la prezentul paragraf, se aplică art. 5 și 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile art. 8.

(3) Perioada prevăzută în art. 5 alin. (6) din Decizia 1999/468/CE este de trei luni.

(4) Comitetul își stabilește regulamentul de procedură.

Articolul 38

Transpunerea

(1) Statele membre adoptă și publică dispozițiile legale, de reglementare și administrative necesare aducerii la îndeplinire a prezentei directive până la 24 iulie 2003 cel târziu. Statele membre informează imediat Comisia cu privire la aceasta.

(2) Când statele membre adoptă aceste dispoziții, ele conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere în momentul publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

(3) Statele membre comunică Comisiei textul dispozițiilor de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă și orice modificare ulterioară a acestor dispoziții.

Articolul 39

Intrarea în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în ziua publicării în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene*.

Articolul 40

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles, 27 martie 2002.

Pentru Parlamentul European
Președintele
P. COX

Pentru Consiliu
Președintele
J. C. APARICIO

ANEXA I

DESCRIEREA FACILITĂȚILOR SUPLIMENTARE ȘI A SERVICIILOR PREVĂZUTE ÎN ART. 10 (CONTROLUL CHELTUIELILOR) ȘI ART. 29 (SERVICII SUPLIMENTARE)

Partea A: Servicii și facilități suplimentare prevăzute în art. 10

(a) *Facturarea detaliată*

Statele membre trebuie să se asigure că autoritățile naționale de reglementare, sub rezerva cerințelor legislației privind protecția datelor personale și a vieții private, pot stabili nivelul de bază al facturilor detaliate pe care operatorii desemnați (conform art. 8) le furnizează consumatorilor gratuit pentru a le permite:

(i) să verifice și să controleze cheltuielile inerente utilizării rețelelor de telefonie publică de la posturi fixe și/sau serviciile telefonice asociate accesibile publicului și

(ii) să monitorizeze corect utilizarea lor și cheltuielile aferente și să exercite un anumit control asupra facturilor lor.

Dacă este cazul, se poate oferi abonaților o prezentare mai detaliată, la un tarif acceptabil sau gratuit.

Apelurile gratuite pentru abonatul apelant, inclusiv apelurile la liniile de asistență, nu figurează pe factura detaliată a abonatului apelant.

(b) *Restricționarea selectivă a apelurilor de plecare, gratuit*

Reprezintă un serviciu suplimentar gratuit care permite abonatului care face această cerere către furnizorul de servicii telefonice să restricționeze apelurile de plecare de un anumit tip sau destinate anumitor categorii de numere.

(c) *Sistemele de plată în avans*

Statele membre trebuie să se asigure că autoritățile naționale de reglementare pot solicita operatorilor desemnați să permită consumatorilor accesul la rețeaua de telefonie publică și folosirea serviciilor telefonice accesibile publicului printr-un sistem de plată în avans.

(d) *Plata în rate a taxelor de conectare*

Statele membre trebuie să se asigure că autoritățile naționale de reglementare pot solicita operatorilor desemnați să permită consumatorilor conectarea la rețeaua de telefonie publică printr-un sistem de plată în rate.

(e) *Facturile neplătite*

Statele membre trebuie să autorizeze luarea anumitor măsuri pentru acoperirea facturilor neplătite de utilizare a rețelei telefonice publice de la posturi fixe; aceste măsuri sunt proporționale, nediscriminatorii și publicate. Aceste măsuri garantează primirea de către abonat a unui preaviz conform legii care să-l avertizeze de orice întrerupere a serviciilor

sau deconectare din cauza neplății. Cu excepția cazurilor de fraudă, de întârziere a plății sau de neplată repetată, aceste măsuri trebuie să asigure, în măsura posibilităților tehnice, limitarea întreruperii serviciului la cel în cauză. Deconectarea pentru neplata facturilor ar trebui să aibă loc numai după ce abonatul a fost avertizat conform legii. Înainte de întreruperea completă a serviciului, statele membre pot permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar apelurile care nu implică taxarea abonatului (de exemplu apelurile la numărul „112”).

Partea B: Lista facilităților prevăzute în art. 29

(a) Formarea numărului de telefon în ton sau DTMF (multifrecvență bitonală)

Se referă la faptul că rețeaua de telefonie publică acceptă folosirea tonurilor DTMF definite în recomandarea ETSI ETR 207 pentru semnalizarea prin rețea de la un capăt la altul, atât în interiorul unui stat membru cât și între statele membre.

(b) Identificarea liniei de apel

Se referă la faptul că numărul părții apelante este prezentat părții apelate înainte de stabilirea apelului.

Această facilitate ar trebui furnizată în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor personale și a vieții private, în special Directiva 97/66/CE.

În măsura posibilităților tehnice, operatorii furnizează date și semnale pentru a facilita oferta de identificare a liniei apelante și de formare a numărului de telefon în ton peste granițele statelor membre.

ANEXA II

INFORMAȚIILE CARE TREBUIE PUBLICATE ÎN CONFORMITATE CU ART. 21 (TRANSPARENȚA ȘI PUBLICAREA INFORMAȚIILOR)

Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea de a asigura publicarea informațiilor prevăzute în această anexă, conform art. 21. Aceasta trebuie să stabilească care informații trebuie publicate de întreprinderile furnizoare de rețele de telefonie publică și/sau servicii de telefonie accesibile publicului și care informații trebuie publicate de însăși autoritatea națională de reglementare, astfel încât consumatorii să poată face o alegere în deplină cunoștință de cauză.

1. Numele și adresa (adresele) întreprinderii (întreprinderilor)

Se referă la numele și adresa sediului întreprinderilor furnizoare de rețele de telefonie publică și/sau servicii de telefonie accesibile publicului.

2. Serviciile de telefonie accesibile publicului propuse

2.1. Sfera de aplicare a serviciilor de telefonie accesibile publicului

Descrierea serviciilor de telefonie accesibile publicului, inclusiv ce se include în taxa inițială de abonament și în taxa periodică de închiriere (serviciile prin operatori, listele abonaților telefonici, serviciile de informații, restricționarea selectivă a apelurilor, facturile detaliate, întreținerea etc.).

2.2. Tarifele standard

Includ accesul, toate tipurile de cheltuieli de apel, întreținerea și detaliile privind reducerile standard aplicate, precum și formulele speciale și cu o anumită destinație.

2.3. Politica de indemnizare și de rambursare

Cuprinde descrierea detaliată a formulelor de indemnizare și de rambursare propuse.

2.4. Tipurile de servicii de întreținere oferite.

2.5. Condițiile contractuale standard, inclusiv eventualele perioade minime contractuale

3. Mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele inițiate de întreprindere.

4. Informații referitoare la drepturile privind serviciile universale, inclusiv facilitățile și serviciile prevăzute în anexa I.

ANEXA III

INDICATORII PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI

Indicatorii, definițiile și metodele prevăzute în art. 11 și 22 privind timpul de furnizare și calitatea serviciului

Parametru ¹	Definiție	Metodă de măsurare
Timpul de furnizare pentru conectarea inițială	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Rata defecțiunilor pe linie de acces	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Timpul de reparare a defecțiunii	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporția apelurilor greșite ²	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Timpul necesar pentru stabilirea apelului	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Timpul de răspuns pentru serviciile prin operator	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Timpul de răspuns pentru serviciile de informații telefonice	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proporția de posturi telefonice publice cu plată (cu monede sau cu cartelă), în stare de funcționare	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reclamații privind facturarea	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

¹ Parametrii trebuie să permită analizarea rezultatelor la nivel regional [adică cel puțin la nivelul 2 din Nomenclatorul Unităților teritoriale pentru statistică (NUTS) stabilit de Eurostat]

² Statele membre pot decide să nu solicite actualizarea informațiilor privind rezultatele acestor doi indicatori, dacă există dovezi că rezultatele din aceste două domenii sunt satisfăcătoare.
Notă: Numărul versiunii ESTI EG 201 769-1 este 1.1.1 (aprilie 2000).

ANEXA IV

CALCULUL COSTULUI NET, DACĂ EXISTĂ, AL OBLIGAȚIILOR DE SERVICII UNIVERSALE ȘI STABILIREA UNUI MECANISM DE ACOPERIRE SAU DE REPARTIZARE A COSTURILOR ÎN CONFORMITATE CU ART. 12 ȘI 13

Partea A: Calculul costului net

Obligațiile de servicii universale reprezintă acele obligații pe care un stat membru le-a impus unei întreprinderi pentru furnizarea unei rețele și a unui serviciu într-o zonă geografică dată, aplicând, dacă este cazul, tarife compensate în schimbul furnizării acestui serviciu sau oferind tarife speciale consumatorilor cu venituri mici sau cu nevoi sociale specifice.

Autoritățile naționale de reglementare iau în considerare toate mijloacele posibile de stimulare a operatorilor (desemnați sau nu) pentru îndeplinirea obligațiilor lor de servicii universale într-un mod rentabil. Costul net corespunde diferenței dintre costul net suportat de o întreprindere desemnată când aceasta furnizează un serviciu universal și când nu îl furnizează. Această regulă se aplică fie dacă rețeaua este complet terminată într-un stat membru, fie că este în curs de a se realiza și de a se extinde. Trebuie să se acorde atenția cuvenită evaluării corecte a costurilor pe care întreprinderea desemnată le-ar fi evitat dacă ar fi putut alege să nu aibă obligații de servicii universale. Calculul costului net trebuie să evalueze avantajele, inclusiv cele intangibile, pentru operatorul de servicii universale.

Calculul se bazează pe costurile care pot fi atribuite următoarelor posturi:

- (i) elementelor de servicii care nu pot fi furnizate decât în pierdere sau la costuri care ies din standardele comerciale normale.

Această categorie poate include elemente de servicii precum accesul la serviciile telefonice de urgență, la anumite telefoane publice cu plată, la furnizarea anumitor servicii sau echipamente pentru persoanele cu handicap etc.;

- (ii) anumiți utilizatori finali sau grupuri de utilizatori finali care, luând în considerare costul de furnizare a rețelei și a serviciului specificat, venitul obținut și compensarea prețurilor într-o zonă geografică impusă de statul membru, nu pot fi serviți decât în pierdere sau la costuri care ies din standardele comerciale normale.

Această categorie cuprinde utilizatorii finali sau grupurile de utilizatori finali cărora nu le-ar fi furnizate servicii de către un operator comercial dacă acesta nu ar avea o obligație de servicii universale.

Calculul costului net al anumitor aspecte specifice obligațiilor de servicii universale se efectuează separat, pentru a evita calculul dublu al avantajelor directe sau indirecte și al costurilor. Costul total net al obligațiilor de servicii universale pentru o întreprindere corespunde sumei costurilor nete asociate fiecărei componente a acestor obligații, luând în considerare orice avantaj intangibil. Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea verificării acestui calcul.

Partea B: Acoperirea costurilor nete ale obligațiilor de servicii universale

Acoperirea sau finanțarea costurilor nete ale obligațiilor de servicii universale necesită ca întreprinderile desemnate cu obligații de servicii universale să fie compensate pentru serviciile furnizate în condiții necomerciale. Întrucât această compensare implică transferuri financiare, statele membre trebuie să garanteze că acestea sunt efectuate în mod obiectiv, transparent, fără discriminare și proporționat. Aceasta înseamnă că transferurile trebuie să determine cea mai mică denaturare posibilă a concurenței și a cererii utilizatorilor.

În conformitate cu art. 13 alin. (3), un mecanism de repartizare bazat pe un fond trebuie să utilizeze un mecanism transparent și neutru pentru colectarea contribuțiilor, care să evite pericolul dublei impunerii a intrărilor și ieșirilor din întreprinderi.

Organismul independent care administrează fondul este responsabil cu colectarea contribuțiilor de la întreprinderile care sunt obligate să contribuie la costul net al obligațiilor de servicii universale în statele membre și supraveghează transferul sumelor datorate și/sau achitarea taxelor administrative către întreprinderile îndreptățite să primească plăți din fond.

ANEXA V

PROCEDURA DE REVIZUIRE A SFEREI DE APLICARE A SERVICIILOR UNIVERSALE ÎN CONFORMITATE CU ART. 15

Atunci când evaluează necesitatea revizuirii sferei de aplicare a serviciilor universale, Comisia trebuie să ia în considerare următoarele elemente:

- evoluția societății și a pieței în ceea ce privește serviciile utilizate de consumatori,
- evoluția societății și a pieței în ceea ce privește accesibilitatea și oferta de servicii oferite consumatorilor,
- dezvoltările tehnologice în ceea ce privește modul în care aceste servicii sunt furnizate consumatorilor.

Atunci când evaluează necesitatea modificării sau a redefinirii sferei de aplicare a serviciilor universale, Comisia trebuie să ia în considerare următoarele elemente:

- există servicii specifice accesibile majorității consumatorilor și utilizate de o majoritate a acestora? Absența acestor servicii sau neutilizarea lor de o minoritate a consumatorilor reprezintă o sursă de excludere?

și

- furnizarea și utilizarea serviciilor specifice aduc un avantaj general net tuturor consumatorilor, justificând o intervenție publică atunci când serviciile specifice nu sunt furnizate publicului conform condițiilor comerciale normale?

ANEXA VI

INTEROPERABILITATEA ECHIPAMENTELOR DIGITALE DESTINATE CONSUMATORILOR PREVĂZUTE ÎN ART. 24

1. *Algoritmul comun de codare și recepția liberă*

Toate echipamentele destinate consumatorilor pentru recepționarea semnalelor digitale de televiziune, care sunt vândute, închiriate sau puse la dispoziție într-un oricare alt mod în Comunitate și care pot decoda semnalele digitale de televiziune trebuie să poată permite:

- decodarea acestor semnale conform algoritmului comun european de codare, administrat de o organizație europeană de standardizare, în prezent ETSI,
- reproducerea semnalelor care au fost transmise liber, cu condiția ca, în cazul în care acest echipament este închiriat, persoana care a făcut închirierea să respecte contractul de închiriere aplicabil.

2. *Interoperabilitatea receptoarelor de televiziune analogice și digitale*

Orice televizor analogic cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 42 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață, conform standardelor unei organizații europene de standardizare recunoscute, de exemplu conform standardului CENELEC EN 50 049-1:1997, care permite simpla conectare a echipamentelor periferice, în special a decodoarelor suplimentare sau a receptoarelor digitale.

Orice televizor cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 30 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață (standardizată de o organizație europeană de standardizare recunoscută sau conform unui standard adoptat de o asemenea organizație, sau conform unei specificații acceptate de întreg sectorul industrial în cauză), de exemplu conectorul comun de interfață DVB, care permite o simplă conectare a echipamentelor periferice și care poate permite transferul tuturor elementelor unui semnal de televiziune digitală, inclusiv informațiile privind serviciile interactive și cu acces condiționat.

ANEXA VII

CONDIȚII PENTRU SETUL MINIM DE LINII ÎNCHIRIATE PREVĂZUT ÎN ART.

18

Notă: Conform procedurii din art. 18, furnizarea unui set minim de linii închiriate în condițiile stabilite de Directiva 92/44/CE continuă până când autoritatea națională de reglementare decide că există o concurență reală pe piața de linii închiriate în cauză.

Autoritățile naționale de reglementare trebuie să asigure că furnizarea setului minim de linii închiriate prevăzut în art. 18 respectă principiile fundamentale de nediscriminare, tarifarea în funcție de costuri și transparența.

1. *Nediscriminarea*

Autoritățile naționale de reglementare trebuie să se asigure că întreprinderile considerate puternice pe piață conform art. 18 alin. (1) aderă la principiul nediscriminării când furnizează liniile închiriate prevăzute în art. 18. Aceste întreprinderi trebuie să aplice condiții similare, în circumstanțe similare, întreprinderilor furnizoare de același tip de servicii și să închirieze alte linii, în aceleași condiții și de aceeași calitate ca și cele furnizate pentru propriile lor servicii sau, dacă este cazul, pentru serviciile filialelor sau partenerilor lor.

2. *Tarifarea în funcție de costuri*

Autoritățile naționale de reglementare trebuie să se asigure, după caz, că tarifele pentru liniile închiriate prevăzute în art. 18 respectă principiul fundamental al tarifării în funcție de costuri.

În acest scop, acestea trebuie să se asigure că întreprinderile considerate puternice pe piață conform art. 18 alin. (1) formulează și aplică un sistem adecvat de contabilitate a costurilor.

Autoritățile naționale de reglementare trebuie să pună la dispoziție informații suficiente de detaliate privind sistemele de contabilitate a costurilor aplicate de întreprinderile în cauză. La cerere, acestea trebuie furnizeze aceste informații Comisiei.

3. *Transparența*

Autoritățile naționale de reglementare trebuie să se asigure că următoarele informații privind setul minim de linii închiriate prevăzut în art. 18 sunt publicate într-o formă ușor accesibilă.

3.1. Caracteristicile tehnice, inclusiv proprietățile fizice și electrice, precum și specificațiile detaliate tehnice și de performanță aplicabile la punctul terminal al rețelei.

3.2. Tarifele, inclusiv cheltuielile de conectare, taxele periodice de închiriere și alte cheltuieli. Trebuie specificat dacă tarifele sunt diferențiate.

În cazul în care, ca răspuns la o anumită cerere, o organizație considerată puternică pe piață conform art. 18 alin. (1) consideră neadecvată furnizarea unei linii închiriate în setul minim la tarifele și în condițiile de furnizare publicate, trebuie să ceară acordul autorității naționale de reglementare pentru a modifica aceste condiții.

3.3. Condițiile de furnizare, inclusiv cel puțin următoarele elemente:

- informații privind procedura de comandă,
- perioada standard de furnizare, adică perioada calculată de la data la care utilizatorul a depus o cerere fermă pentru închirierea unei linii, în care 95% dintre toate liniile închiriate de același tip au fost puse la dispoziția clienților.

Această perioadă se stabilește pe baza timpilor efectiv de furnizare a liniilor închiriate înregistrați într-o perioadă recentă cu o durată suficientă. Calculul nu trebuie să ia în considerare cazurile în care utilizatorii au solicitat un timp de furnizare mai îndelungat.

- perioada contractuală, care include perioada prevăzută în general în contract și perioada contractuală minimă, pe care utilizatorul este obligat să o accepte.

- intervalul de timp standard necesar reparației, adică perioada calculată din momentul în care unitatea responsabilă de întreținerea considerată puternică pe piață conform art. 18 alin. (1) primește un mesaj care semnalează o defecțiune și până în momentul în care 80% din toate liniile închiriate de același tip au fost restabilite și, în anumite cazuri, în care utilizatorii au fost anunțați de readucerea lor în stare de funcționare. Dacă, pentru același tip de linii închiriate, se oferă servicii de reparații de o altă calitate, diferitele intervale standard de timp sunt publicate,
- orice procedură de rambursare.

În plus, dacă un stat membru consideră că realizările obținute în furnizarea setului minim de linii închiriate nu satisfac nevoile utilizatorilor, acesta poate defini obiective adaptate condițiilor de furnizare enumerate mai sus.