

TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS 2002/22/EB

2006/EES/30/20

frá 7. mars 2002

um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu
(tilskipun um alþjónustu) (*)

EVROPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAVA,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum 95. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnarinnar ⁽¹⁾,með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndarinnar ⁽²⁾,með hliðsjón af álitum svæðanefndarinnar ⁽³⁾,í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 251. gr. sáttmálans ⁽⁴⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Aukið frelsi á fjarskiptasviðinu og augin samkeppni og aukið úrval á fjarskiptaþjónustu styður við samhliða aðgerðir sem miða að því að setja samræmdan regluramma sem tryggir að alþjónusta sé veitt. Alþjónustuhugtakið ætti að þróast þannig að það endurspegli tækniframfarir, þróun markaðarins og breyttar kröfur notenda. Í reglurammanum, sem settur var til að koma á fullu frelsi á fjarskiptamarkaðnum í bandalaginu 1998, voru lágmarksskyldur vegna alþjónustu skilgreindar og settar voru reglur um kostnaðarútreikning og fjármögnun.
- 2) Samkvæmt 153. gr. í sáttmálanum skal bandalagið stuðla að neytendavernd.
- 3) Bandalagið og aðildarríki þess hafa tekið á sig skuldbindingar varðandi reglurammanum um fjarskiptanet og -þjónustu í tengslum við samning Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar um grunnfjarskipti. Allir aðilar að Alþjóðaviðskiptastofnuninni hafa rétt til að skilgreina það hvers konar alþjónustuskyldu þeir óska eftir að

viðhalda. Ekki verður litið á slíkar skyldur sem samkeppnishamlandi í sjálfu sér, að því tilskildu að þeim sé stjórnað á gagnsæjan hátt, án mismununar og á hlutlausan hátt með tilliti til samkeppni og að þær séu ekki íþyngjandi umfram það sem nauðsynlegt er fyrir þá tegund alþjónustu sem skilgreind er af aðilanum.

- 4) Að tryggja alþjónustu (þ.e.a.s. að veita öllum endanlegum notendum skilgreinda lágmarksþjónustu á viðráðanlegu verði) kann að fela í sér að veita einhverjum endanlegum notendum einhverja þjónustu á verði sem vikur frá því sem myndast við eðlilegar markaðsaðstæður. Jöfnunargreiðslur til fyrirtækja, sem tilnefnd hafa verið til að veita slíka þjónustu við slíkar aðstæður, þurfa ekki að leiða til röskunar á samkeppni, að því tilskildu að tilnefndum fyrirtækjum sé bættur sérstakur, hreinn kostnaður við hana og að því tilskildu að sú kostnaðarbyrði sé endurheimt á hlutlausan hátt með tilliti til samkeppni.
- 5) Á samkeppnismarkaði skulu ákveðnar skyldur gilda um öll fyrirtæki sem veita talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg á föstum stöðum og aðrar skulu einungis gilda um fyrirtæki sem hafa verulegan markaðsstyrk eða sem hafa verið tilnefnd sem rekstraraðili sem veitir alþjónustu.
- 6) Nettengipunktur táknar stjórnsýsluleg mörk, hvað eftirlit varðar, milli reglurammans um rafræn fjarskiptanet og -þjónustu og eftirlits með fjarskiptanotendabúnaði. Að skilgreina staðsetningu nettengipunktsins er á ábyrgð innlends stjórnvalds á grundvelli tillögu viðkomandi fyrirtækja ef nauðsyn krefur.
- 7) Aðildarríkin skulu áfram sjá til þess að allir endanlegir notendur á yfirráðasvæði þeirra eigi kost á þeirri þjónustu, sem um getur í II. kafla, með þeim gæðum sem tilgreind eru, óháð staðsetningu og, miðað við tilteknar, innlendar aðstæður, á viðráðanlegu verði. Aðildarríkjum er heimilt, með skírskotun til alþjónustuskuldna og í ljósi innlendra aðstæðna, að grípa til sérstakra ráðstafana að því er varðar neytendur í dreifbýli eða landfræðilega einangruð svæði til að tryggja aðgang þeirra að þjónustunni sem um getur í II. kafla og að hún sé á viðráðanlegu verði, sem og að tryggja eldri borgurum, fötluðum eða fólki með sérstakar, félagslegar þarfir

(*) Þessi EB-gerð birtist í Stjtið. EB L 108, 24.4.2002, bls. 51. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 11/2004 frá 6. febrúar 2004 um breytingu á II. viðauka (Tæknilegar reglugerðir, staðlar, prófanir og vottun), X. viðauka (Hljóð- og myndmiðlun) og XI. viðauka (Fjarskiptaþjónusta) við EES-samninginn, sjá *EES-viðbætur við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins* nr. 20, 22.4.2004, bls. 14.

⁽¹⁾ Stjtið. EB C 365 E, 19.12.2000, bls. 238 og Stjtið. EB C 332 E, 27.11.2001, bls. 292.

⁽²⁾ Stjtið. EB C 139, 11.5.2001, bls. 15.

⁽³⁾ Stjtið. EB C 144, 16.5.2001, bls. 60.

⁽⁴⁾ Álit Evrópuþingsins frá 13. júní 2001 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindum EB), sameiginleg afstaða ráðsins frá 17. september 2001 (Stjtið. EB C 337, 30.11.2001, bls. 55) og ákvörðun Evrópuþingsins frá 12. desember 2001 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindum EB). Ákvörðun ráðsins frá 14. febrúar 2002.

þennan aðgang með sömu skilyrðum. Slíkar ráðstafanir geta einnig náð yfir ráðstafanir sem beinast beint að neytendum með sérstakar, félagslegar þarfir og með stuðningi við tiltekna neytendur, t.d. með sérstökum ráðstöfunum sem gerðar eru eftir athugun á einstökum beiðnum, svo sem greiðslu skulda.

- 8) Sú grundvallarkrafa er gerð til þeirra sem veita alþjónustu að þeir sjái notendum, samkvæmt beiðni, fyrir tengingu við almenna talsímanetið á föstum nettengipunkti fyrir viðuráðanlegt verð. Hún takmarkast við eina mjóbandsnettengingu en aðildarríki er heimilt að takmarka veitingu hennar við aðalstaðsetningu/búsetu endanlegs notanda og nær ekki til stafræna, samþætta þjónustunetsins (ISDN-samnetsins) sem veitir tvær eða fleiri tengingar sem hægt er að nota samtímis. Engar hömlur skulu vera á tæknilegri útfærslu þess með hvaða hætti er séð fyrir tengingu og má beita hvort heldur er tækni með notkun þráðar eða þráðlausri tækni, né heldur skulu vera hömlur á því hvaða rekstraraðilar uppfylla skyldur til að veita alþjónustu að hluta til eða í heild. Tengingar við almenna talsímanetið á föstum stað skulu ráða við tal- og gagnaflutninga á hraða sem er nægilegur fyrir aðgang að beintengdri þjónustu eins og þeirri sem veitt er á Netinu. Hraði Netaðgangs, eins og notandi verður var við hann, kann að ráðast af nokkrum þáttum, þ.m.t. því hver það er sem veitir Nettenginguna, sem og til hvers tengingin er notuð. Gagnasendingahraðinn, sem mjóbandstenging við almenna talsímanetið ræður við, fer eftir afköstum notendabúnaðar áskrifandans, sem og tengingunni. Af þessum sökum er ekki við hæfi að fyrirskipa ákveðinn gagnasendinga- eða bitahraða innan bandalagsins. Alengt er að mótöld fyrir taltíðnisvið, sem nú er vól á, bjóði upp á gagnasendingahraðann 56 kb/s og noti sjálfvirka aðlögun að gagnasendingahraða til að bregðast við mismunandi gæðum lína, sem leiðir til þess að gagnasendingahraðinn, sem næst, kann að verða lægri en 56 kb/s. Sveigjanleika er krafist, annars vegar til að gera aðildarríkjunum kleift að grípa til ráðstafana, ef nauðsyn krefur, til að tryggja að tengingarnar geti ráðið við slíkan gagnasendingahraða og hins vegar til að gera aðildarríkjunum kleift, ef við á, að leyfa gagnasendingahraða undir þessum 56 kb/s efri mörkum, t.d. að nýta möguleika þráðlausrar tækni (þ.m.t. hólfaskipt, þráðlaus net) til að veita stærrí hluta íbúanna alþjónustu. Þetta getur verið sérlega mikilvægt í einhverjum landanna sem sótt hafa um aðild þar sem tiltölulega lítið er um að heimili séu með hefðbundna talsímatengingu. Í ákveðnum tilvikum, þar sem tengingin við almenna talsímanetið er greinilega ófullnægjandi til að styðja viðunandi aðgang að Netinu, eiga aðildarríkin að geta krafist þess að tengingin verði færð í það horf sem meirihluti áskrifenda býr við þannig að hún ráði við gagnasendingahraða sem er fullnægjandi fyrir aðgang að Netinu. Ef sérstakar ráðstafanir af þessu tagi valda

hreinni kostnaðarbyrði fyrir viðkomandi neytendur er heimilt að taka áhrifin af því með í hvers kyns útreikningi á hreinum kostnaði við alþjónustuskyldur.

- 9) Ákvæði þessarar tilskipunar koma ekki í veg fyrir að aðildarríki tilnefni mismunandi fyrirtæki til að veita net- og þjónustueiningar alþjónustu. Heimilt er að krefjast þess af tilnefndum fyrirtækjum sem bjóða netþætti að þau tryggi nauðsynlega og hlutfallsbundna uppbyggingu og viðhald til að geta orðið við öllum sanngjörnum beiðnum um tengingu á föstum stað við almenna talsímanetið og um aðgang að talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg.
- 10) Viðuráðanlegt verð merkir verð sem aðildarríkin ákvarða innanlands í ljósi sérstakra aðstæðna í hverju ríki og getur falið í sér að settar verði sameiginlegar gjaldskrár, óháðar staðsetningu, eða sérstakur kostur í gjaldskrá til að bregðast við þörfum notenda með lágar tekjur. Hvort verð er viðuráðanlegt fyrir einstaka neytendur tengist því hvort þeim er gert kleift að fylgjast með og stjórna útgjöldum sínum.
- 11) Upplýsingar um símanúmer og númera-upplýsingaþjónusta eru nauðsynleg tæki til aðgangs að talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg og er hluti af þeirri skyldu að veita alþjónustu. Notendur og neytendur vilja hafa aðgang að tæmandi símaskrá og númeraupplýsingaþjónustu sem nær til allra skráðra áskrifenda talsímaþjónustunnar og númera þeirra (svo sem númera fastra síma og farsíma) og vilja að þessar upplýsingar séu settar fram án mismununar. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/66/EB frá 15. desember 1997 um vinnslu persónuupplýsinga og um verndun einkalífs á fjarskiptasviðinu ⁽¹⁾ tryggir rétt áskrifenda til friðhelgi einkalífsins með tilliti til skráningar persónulegra upplýsinga um þá í almenna símaskrá.
- 12) Fyrir borgara er mikilvægt að nægilegt framboð almenningssíma sé fyrir hendi og mikilvægt er að notendur geti hringt í neyðarnúmer, einkum samevrópska neyðarnúmerið „112“, ókeypis úr öllum símum, þ.m.t. almenningssímum, og án þess að nota neins konar greiðslumiðil. Ófullnægjandi upplýsingar

(¹) Stjtið. EB L 24, 30.1.1998, bls. 1.

um að númerið „112“ sé til kemur í veg fyrir að borgarar njóti þess viðbótaröryggis sem þetta númer veitir á evrópskum vettvangi, sérstaklega á ferðalögum þeirra til annarra aðildarríkja.

- 13) Aðildarríkin skulu grípa til viðeigandi ráðstafana með það í huga að tryggja fötluðum notendum og notendum með sérstakar félagslegar þarfir aðgang að allri talsímabjónustu sem er öllum aðgengileg á föstum stað á viðráðanlegu verði. Í sérstökum ráðstöfunum fyrir fatlaða notendur gæti falist, eftir því sem við á, að tryggja aðgengi að almenningssímum, að fánlegir séu almenningstextasímar eða að gerðar séu sambærilegar ráðstafanir fyrir heyrnarlausla eða málhalta, þar sem veitt er þjónusta á borð við númeraupplýsingabjónustu, eða að gerðar séu sambærilegar ráðstafanir án endurgjalds fyrir blinda eða sjónskerta og lagðir fram, samkvæmt beiðni, sundurliðaðir reikningar með öðru sniði fyrir blinda eða sjónskerta. Einnig kann að vera nauðsynlegt að grípa til sérstakra ráðstafana til að gera fötluðum notendum og notendum með sérstakar félagslegar þarfir kleift að fá aðgang að neyðarþjónustunni „112“ og veita þeim sambærilega möguleika og öðrum neytendum til að velja á milli mismunandi rekstraraðila eða þjónustuveitenda. Staðlar um gæði þjónustu hafa verið þróaðir fyrir ýmsar færðbreytur til að meta gæði þeirrar þjónustu sem áskrifandinn fær og hversu vel fyrirtæki, sem hafa verið tilnefnd til að gegna alþjónustuskuldum, standi sig við að uppfylla þessa staðla. Staðlar um gæði þjónustu eru enn ekki til að því er varðar fatlaða notendur. Þróa skal staðla um frammistöðu og viðkomandi færðbreytur fyrir fatlaða notendur og er kveðið á um þá í 11. gr. þessarar tilskipunar. Enn fremur skal innlendu stjórnvaldi gert kleift að krefjast þess að birt séu gögn um frammistöðu vegna gæða þjónustu ef og þegar slíkir staðlar og færðbreytur verða þróað. Sá sem veitir alþjónustu skal ekki grípa til ráðstafana til að koma í veg fyrir að notendur njóti að fullu góðs af þjónustu sem aðrir rekstraraðilar eða þjónustuveitendur veita í tengslum við hans eigin þjónustu sem boðin er sem hluti af alþjónustu.

- 14) Mikilvægi aðgangs að og notkunar á almenna talsímanetinu á föstum stað er slíkt að öllum ætti að standa sú þjónusta til boða sem óska eftir henni með réttmætum hætti. Í samræmi við dreifræðisregluna ber aðildarríkjunum að ákveða á grundvelli hlutlægra viðmiðana hvaða fyrirtæki hafi alþjónustuskuldum að gegna að því er þessa tilskipun varðar og, eftir því sem við á, að teknu tilliti til getu og vilja fyrirtækja til þess að samþykkja að öllu leyti eða að hluta til alþjónustuskuldur. Mikilvægt er að alþjónustuskuldur séu uppfylltar á sem skilvirkastan hátt þannig að notendur greiði að öllu jöfnu verð sem samsvarar raunverulegum kostnaði við þjónustuna. Einnig er mikilvægt að rekstraraðilar alþjónustu viðhaldi heildstæði netsins, svo og samfelldri og góðri þjónustu. Aukin samkeppni og val veita meiri möguleika á því að alþjónustuskuldurnar séu að öllu leyti eða að hluta til uppfylltar af öðrum fyrirtækjum

en þeim sem hafa verulegan markaðsstyrk. Í sumum tilvikum væri því hægt að deila alþjónustuskuldum niður á rekstraraðila sem sýna fram á mestu kostnaðarhagkvæmni við veitingu aðgangs og þjónustu, þ.m.t. með valaðferðum sem byggjast á samanburði og samkeppni. Hægt er að setja samsvarandi skuldbindingar sem skilyrði þegar heimild er veitt til að veita þjónustu sem er öllum aðgengileg.

- 15) Aðildarríkin skulu fylgjast með stöðu neytenda með tilliti til notkunar þeirra á talsímabjónustu sem er öllum aðgengileg og einkum með tilliti til þess að hún sé á viðráðanlegu verði. Viðráðanlegt verð á talsímabjónustu er háð upplýsingum sem notendur fá um afnotagjöld af síma og hlutfallslegan kostnað við símanotkun, borið saman við aðra þjónustu, og er einnig tengt því að þeir geti stjórnað útgjöldum sínum. Viðráðanlegt verð felur því í sér að neytendur fá vald með þeim skyldum sem eru lagðar á fyrirtæki sem tilnefnd hafa verið til að gegna alþjónustuskuldum. Þessar skyldur fela í sér ákveðið stig í sundurliðun reikninga, möguleika fyrir neytendur að velja úr og læsa fyrir tiltekin símtöl (svo sem símtöl á yfirverði í símatorgsbjónustu), möguleika fyrir neytendur að stjórna útgjöldum með fyrirframgreiðslum og möguleika fyrir neytendur að vega á móti fyrirframgreiddum stofngjöldum. Nauðsynlegt kann að vera að endurskoða og breyta slíkum ráðstöfunum í ljósi markaðsþróunar. Núverandi aðstæður leyfa ekki að sú krafa sé gerð til rekstraraðila sem skylt er að veita alþjónustu að þeir geri áskrifendum viðvart þegar þeir fara yfir útgjaldamörk sem ákveðin eru fyrir fram eða óeðlilegt símtalamynstur á sér stað. Við endurskoðun á viðkomandi lagaákvæðum í framtíðinni skal hafa í huga hvort hugsanlega sé þörf á að gera áskrifendum viðvart af þessum sökum.

- 16) Neytendur skulu, nema í tilvikum þegar um endurtekinn drátt á greiðslu reikninga er að ræða eða vangreiðslu, njóta verndar gegn því að tenging þeirra við netið verði rofin fyrirvaralaust vegna ógreidds reiknings og skulu, einkum þegar deilt er um háa reikninga fyrir símatorgsbjónustu, hafa áfram aðgang að nauðsynlegri talsímabjónustu meðan fundin er lausn á deilunni. Aðildarríkin geta ákveðið að slíkur aðgangur verði einungis veittur áfram ef áskrifandinn heldur áfram að greiða leigugjöld fyrir línu.

- 17) Gæði og verð eru lykilatriði á samkeppnismarkaði og innlent stjórnvald ætti að geta fylgst með gæðum þjónustu fyrirtækja sem hafa verið tilnefnd til að veita alþjónustu. Innlent stjórnvald skal, þegar það telur það nauðsynlegt, geta gert viðeigandi ráðstafanir með tilliti til gæða þjónustu sem slíkt fyrirtæki veita.

Innlent stjórnvald ætti einnig að geta fylgst með gæðum þjónustu annarra fyrirtækja sem bjóða fram almenn talsímanet og/eða talsímaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, til notenda á föstum stöðum.

- 18) Aðildarríkin skulu, ef nauðsyn krefur, koma upp kerfi við að fjármagna hreinan kostnað við skyldur til að veita alþjónustu í tilvikum þar sem sýnt hefur verið fram á að einungis sé hægt að uppfylla skyldurnar með tapi eða með hreinum kostnaði sem er meiri en eðlilegt getur talist í viðskiptum. Mikilvægt er að tryggja að hreinn kostnaður við alþjónustuskuldur sé rétt reiknaður og að öll fjármögnun fari fram með sem minnstri röskun á markaðnum og hjá fyrirtækjum og að hann samræmist ákvæðum 87. og 88. gr. sáttmálans.
- 19) Við allan útreikning á hreinum kostnaði við alþjónustu ber að taka fyllsta tillit til kostnaðar og tekna, auk óefnislegra hlunninda sem fylgja þeirri skyldu að veita alþjónustu, en sá útreikningur má ekki hindra það almenna markmið að tryggja að verðlagningarkerfi endurspegli kostnað. Reikna skal hreinan kostnað við alþjónustuskuldur með gagnsæjum aðferðum.
- 20) Að taka tillit til óefnislegra hlunninda merkir að áætlun í peningum á óbænum hlunnindum, sem fyrirtæki nýtur vegna stöðu sinnar sem veitandi alþjónustu, skuli dregin frá hreinum kostnaði við alþjónustuskuldur í því skyni að ákvarða heildarkostnaðarbyrðina.
- 21) Þegar alþjónustuskulda er óeðlilega þung byrði fyrir fyrirtæki er rétt að aðildarríkin hafi heimild til að koma á fyrirkomulagi til að endurheimta hreina kostnaðinn með skilvirkum hætti. Opinber framlög eru ein leið til að endurheimta hreinan kostnað við alþjónustuskuldur. Einnig er sanngjarnt að hreinn kostnaður sé endurheimtur frá öllum notendum með gagnsæjum hætti með álögum á fyrirtæki. Aðildarríkjunum skal vera kleift að fjármagna hreina kostnaðinn við mismunandi þætti alþjónustu með mismunandi kerfum og/eða fjármagna hreina kostnaðinn við suma eða alla þætti með annarri hvorri aðferðinni eða báðum. Ef um er að ræða að kostnaður sé endurheimtur með álögum á fyrirtæki skulu aðildarríkin tryggja að aðferðin, sem notuð er við að skipta þeim á milli þeirra, sé byggð á viðmiðunum sem eru hlutlægar, án mismununar og í samræmi við meðalhófsregluna. Þessi meginregla kemur ekki í veg fyrir að aðildarríki geti veitt nýjum aðilum, sem enn hafa ekki náð umtalsverðri markaðshlutdeild, undanþágu. Fjármögnunarkerfi ættu að tryggja að markaðsaðilarnir taki aðeins þátt í fjármögnun alþjónustuskuldna en ekki annarri starfsemi sem ekki tengist beint alþjónustuskuldum. Aðferðir við að endurheimta kostnað skulu í öllum tilvikum rúmast innan ramma meginreglna bandalagslaga og einkum meginreglunnar um bann við mismunun og meðalhófsreglunnar ef um er að ræða fyrirkomulag við að skipta kostnaði. Öll fjármögnunarkerfi skulu tryggja að notendur í einu aðildarríki taki ekki þátt í kostnaði við alþjónustu í öðru aðildarríki, t.d. þegar þeir hringja frá einu aðildarríki til annars.
- 22) Ef aðildarríki ákveða að fjármagna hreinan kostnað við alþjónustuskuldur með opinberum framlögum skulu þau teljast framlög af fjárlögum opinberra yfirvalda, þ.m.t. aðrar opinberar fjármögnunarleiðir, svo sem ríkisrekið happdrætti.
- 23) Heimilt er að skipta hreinum kostnaði við alþjónustuskuldur milli allra eða ákveðinna, tilgreindra flokka fyrirtækja. Aðildarríkin skulu tryggja að fyrirkomulagið við að skipta kostnaði rúmist innan ramma meginreglna um gagnsæi, minnstu markaðsröskun, bann við mismunun og innan ramma meðalhófsreglunnar. Minnstu markaðsröskun merkir að framlög skulu endurheimt með þeim hætti sem, eftir því sem við verður komið, dregur úr áhrifum þeirrar fjárhagsbyrði sem fellur á endanlega notandann, t.d. með því að dreifa framlögunum eins mikið og kostur er.
- 24) Innlendu stjórnvaldi ber að fullvissa sig um að þau fyrirtæki, sem njóta styrkja úr alþjónustusjóðum, láti í té upplýsingar um einstaka, þætti sem þurfa styrki sem eru nægilega nákvæmar til þess að réttlæta beiðni þeirra. Senda skal framkvæmdastjórninni kerfi aðildarríkjanna um kostnaðarútreikninga og fjármögnun alþjónustuskuldna til þess að hún geti sannprófað hvort það samræmist ákvæðum sáttmálans. Fyrir hendi er hvati fyrir tilnefnda rekstraraðila til að hækka matið á hreinum kostnaði við alþjónustuskuldur. Þess vegna skulu aðildarríki tryggja skilvirkt gagnsæi og eftirlit með þeim fjárupphæðum sem innheimtar eru til að fjármagna alþjónustuskuldur.
- 25) Fjarskiptamarkaðir halda áfram að þróast með tilliti til þeirrar þjónustu, sem notuð er, og tæknilegra leiða til að koma henni til notenda. Endurskoða ber reglulega alþjónustuskuldur, sem skilgreindar eru innan bandalagsins, með það fyrir augum að leggja til að umfangi þeirra verði breytt eða það endurskilgreint. Við slíka endurskoðun skal taka tillit til félagslegra, viðskiptalegra og tæknilegra aðstæðna, sem eru í þróun, og þeirrar staðreyndar að allar breytingar á umfangi verða að vera með fyrirvara um tvenns konar

mat á þeirri þjónustu sem stendur meirihluta íbúa til boða og hefur jafnframt í för með sér hættu á félagslegri útskúfun fyrir þá sem hafa ekki efni á henni. Gæta skal þess, þegar gerðar eru breytingar á umfangi alþjónustuskuldna, að tryggja að ekki sé með óeðlilegum hætti ýtt undir tiltekna, tæknilega valkosti umfram aðra, að ekki sé lögð hlutfallslega of mikil fjárhagsleg byrði á fyrirtæki á þessu sviði (og þróun og nýsköpun á markaði þar með stofnað í hættu) og að hvers kyns fjárhagsleg byrði falli ekki með óréttmætum hætti á neytendur sem hafa lágur tekjur. Hvers kyns breyting á umfangi þýðir sjálfkrafa að hægt er að fjármagna allan, hreinan kostnað með aðferðunum sem leyfðar eru í þessari tilskipun. Aðildarríkjum er ekki heimilt að krefjast fjárframlaga af markaðsaðilum í tengslum við ráðstafanir sem eru ekki hluti af alþjónustuskuldum. Einstökum aðildarríkjum er frjálst að fyrirskipa sérstakar ráðstafanir (utan umfangs alþjónustuskuldna) og fjármagna þær í samræmi við lög bandalagsins en ekki með framlögum frá markaðsaðilum.

- 26) Virkari samkeppni á öllum mörkuðum fyrir aðgang og þjónustu mun veita notendum betra val. Umfang virkrar samkeppni og vals er mismunandi í bandalaginu og einnig milli landsvæða innan aðildarríkja og milli markaða fyrir aðgang og þjónustu. Sumir notendur kunna að vera algjörlega háðir framboði aðgangs og þjónustu af hálfu fyrirtækis með verulegan markaðsstyrk. Almenn, af ástæðum er varða skilvirkni og til að hvetja til virkrar samkeppni, er mikilvægt að þjónustan, sem fyrirtæki með verulegan markaðsstyrk býður fram, endurspegli kostnað. Af ástæðum, er varða skilvirkni, og af félagslegum ástæðum skulu gjaldskrár fyrir endanlega notendur endurspeglar aðstæður með tilliti til eftirspurnar, sem og kostnaðar, að því tilskildu að þetta leiði ekki til röskunar á samkeppni. Hætta er á því að fyrirtæki með verulegan markaðsstyrk kunni að bregðast við með ýmsum hætti til að hamla aðgangi eða raska samkeppni, t.d. með því að setja upp of hátt verð, undirverðleggja, skyldubinda smásöluþjónustu í heildarþakka eða veita tilteknum viðskiptavinum ótilhlýðilegan forgang. Því skal innlent stjórnvald hafa, sem síðasta úrræði og eftir tilhlýðilega umfjöllun, völd til að setja reglur um smásölu á fyrirtæki sem hefur verulegan markaðsstyrk. Reglur um þak á verðlagningu, landfræðilegt meðaltal eða svipuð tæki, sem og ráðstafanir sem ekki falla undir stjórnsýslu, svo sem samanburður á smásölu-gjaldskrár sem er öllum aðgengilegur, er hægt að nota til að ná fram tvíþættu markmiðunum um að stuðla að virkri samkeppni og um leið að sinna þörfum er varða hagsmuni almennings, svo sem því að viðhalda því að talsímaþjónusta, sem er öllum aðgengileg, sé á viðráðanlegu verði. Aðgangur að viðeigandi upplýsingum úr kostnaðarbókhaldi er nauðsynlegur til að innlent stjórnvald geti uppfyllt eftirlitshlutverk sitt á þessu sviði, þ.m.t. að fyrirskipa hvers kyns gjaldskrárefirlit. Hins vegar skal einungis fyrirskipa tilskilið eftirlit á smásöluþjónustu ef innlent stjórnvald telur að með viðkomandi heilðsölu-ráðstöfunum eða ráðstöfunum vegna forvals eða fasts

forvals náist ekki markmiðið um að tryggja virka samkeppni og hagsmuni almennings.

- 27) Ef innlent stjórnvald leggur á skyldur um að halda kostnaðarbókhald í því skyni að styðja við verðlagseftirlit er því sjálfu heimilt framkvæma árlega endurskoðun til að tryggja samræmi við kostnaðarbókhaldið að því tilskildu að það hafi yfir að ráða sérmenntuðu starfsfólki, eða getur krafist þess að annar aðili, sem er til þess hæfur og óháður hlutaðeigandi rekstraraðila framkvæmi endurskoðunina.
- 28) Talið er nauðsynlegt að tryggja áframhaldandi beitingu gildandi ákvæða varðandi lágmarkssamstæðu leigulínuþjónustu í fjarskiptalöggjöf bandalagsins, einkum í tilskipun ráðsins 92/44/EBE frá 5. júní 1992 um skilyrði fyrir frjálsum aðgangi að netum fyrir leigulínur ⁽¹⁾, þar til innlent stjórnvald ákvarðar, í samræmi við málsmeðferðina við markaðsgreiningu sem mælt er fyrir um í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/21/EB frá 7. mars 2002 um sameiginlegan regluramma fyrir rafræn fjarskiptanet og -þjónustu (rammatilskipun) ⁽²⁾, að ekki er lengur þörf á slíkum ákvæðum vegna þess að markaður með nægilegri samkeppni hafi þróast á yfirráðasvæði þeirra. Líklegt er að samkeppnisstig sé ólíkt á mismunandi mörkuðum fyrir lágmarkssamstæðu leigulína og á mismunandi hlutum yfirráðasvæðisins. Þegar innlent stjórnvald framkvæmir markaðsgreininguna skal það meta sérstaklega hvern markað með lágmarkssamstæðu leigulína með tilliti til landfræðilegrar stærðar. Leigulínuþjónusta er lögboðin þjónusta sem skal veita án þess að gripið sé til nokkurs konar kerfis jöfnunargreiðslna. Framboð leigulína fyrir utan lágmarkssamstæðu leigulína skal falla undir almenn ákvæði um eftirlit með smásölu í stað sérstakra krafna sem taka til framboðs á lágmarkssamstæðunni.
- 29) Innlent stjórnvald getur einnig, í ljósi greiningar á viðkomandi markaði, krafist þess af rekstraraðilum farneta með verulegan markaðsstyrk að þeir geri áskrifendum sínum kleift að fá aðgang að þjónustu allra, sem veita samtengda talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, fyrir hvert símtal fyrir sig eða með föstu forvali.

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 165, 19.6.1992, bls. 27. Tilskipuninni var síðast breytt með ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar nr. 98/80/EB (Stjtið. EB L 14, 20.1.1998, bls. 27).

⁽²⁾ Stjtið. EB L 108, 24.4.2002, bls. 33.

- 30) Samningar eru mikilvægt tæki fyrir notendur og neytendur til að tryggja lágmarksgagnsæi upplýsinga og lagalegt öryggi. Flestir þjónustuveitendur í samkeppnisumhverfi gera samninga við viðskiptavinum sína vegna þess að það er æskilegt í viðskiptalegu tilliti. Til viðbótar við ákvæði þessarar tilskipunar gilda kröfur í gildandi löggjöf bandalagsins um neytendavernd varðandi samninga, einkum tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum ⁽¹⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997 um neytendavernd að því er varðar fjarsölu-samninga ⁽²⁾, um viðskipti neytenda að því er varða rafræn fjarskiptanet og -þjónustu. Sér í lagi neytendur skulu njóta lágmarksréttaröryggis með tilliti til samningsbundinna tengsla þeirra við þann sem veitir þeim beina talsímaþjónustu, þannig að samnings-skilmálar, skilyrði, þjónustugæði, skilyrði fyrir uppsögn samningsins og þjónustunnar, ráðstafanir varðandi bætur og lausn ágreiningsmála séu tilgreind í samningum þeirra. Ef aðrir þjónustuveitendur en þeir sem veita beina talsímaþjónustu gera samninga við neytendur skulu sömu upplýsingar einnig koma fram í þeim samningum. Ráðstafanirnar til að tryggja gagnsæi, að því er varðar verð, gjaldskrár, skilmála og skilyrði, munu auka möguleika neytenda á því að bæta val sitt og njóta þannig að fullu þeirra hagsbóta sem samkeppni veitir.
- 31) Endanlegir notendur skulu hafa aðgang að upplýsingum um fjarskiptaþjónustu sem er öllum aðgengileg. Aðildarríkjunum skal vera kleift að fylgjast með gæðum þeirrar þjónustu sem boðin er á yfirráðasvæði þeirra. Innlendu stjórnvaldi skal vera kleift að safna upplýsingum með kerfisbundnum hætti um gæði þeirrar þjónustu sem er boðin á yfirráðasvæði þess á grundvelli viðmiðana sem gera samanburð milli þjónustuveitenda og milli aðildarríkja mögulegan. Fyrirtæki, sem veita fjarskiptaþjónustu og starfa í samkeppnisumhverfi, eru líkleg til að gera fullnægjandi og uppfærðar upplýsingar um þjónustu sína aðgengilegar öllum vegna viðskiptalegs ávinnings. Innlendu stjórnvaldi skal engu að síður vera kleift að krefjast birtingar á slíkum upplýsingum ef sýnt hefur verið fram á að slíkar upplýsingar séu ekki aðgengilegar almenningi með skilvirkum hætti.
- 32) Endanlegir notendur skulu hafa tryggingar fyrir rekstrarsamhæfi með tilliti til alls búnaðar sem seldur er í bandalaginu til móttöku stafræns sjónvarps. Aðildarríkin skulu geta krafist lágmarks samhæfðra staðla að því er varðar slíkan búnað. Hægt væri að aðlaga slíka staðla af og til í ljósi tækni- og markaðspróunar.
- 33) Æskilegt er að neytendur fái bestu mögulegu tengingu við stafræn sjónvarpstæki. Rekstrarsamhæfi er hugtak sem er í þróun á framsæknum mörkuðum. Staðlastofnanir skulu gera sitt ýtrasta til að tryggja að viðeigandi staðlar þróist samhliða tækninni sem um er að ræða. Einnig er mikilvægt að tryggja að tenglar séu til staðar á sjónvarpstækjum sem geta hleypt í gegn nauðsynlegum þáttum stafræns merkis, þ.m.t. hljóð- og myndstraum, upplýsingum um skilyrtan aðgang, þjónustuupplýsingum, upplýsingum um skilflöt fyrir notkunarforrit og upplýsingum um afritunarvörn. Þessi tilskipun tryggir því að rekstraraðilar neta, þjónustuveitendur eða framleiðendur búnaðar setji virkni opna skilflatarins fyrir stafræn sjónvarpstæki ekki takmörk og að hann haldi áfram að þróast í samræmi við tækniþróun. Með tilliti til birtingar og framsetningar stafrænnar, gagnvirkar sjónvarps-þjónustu verður það að teljast til hagsbóta fyrir neytendur að settur verði sameiginlegur staðall á grundvelli þarfa markaðarins. Aðildarríkin og framkvæmdastjórnin geta haft stefnufrumkvæði að því að hvetja til þessarar þróunar.
- 34) Allir endanlegir notendur skulu áfram njóta aðgangs að þjónustu talsímavarðar, óháð því hvaða fyrirtæki veitir aðgang að almenna talsímanetinu.
- 35) Framboð númeraupplýsingaþjónustu og símaskráa er nú þegar opið fyrir samkeppni. Ákvæði þessarar tilskipunar eru til fyllingar ákvæðum tilskipunar 97/66/EB með því að áskrifendum er veittur réttur til þess að fá um sig skráðar persónuupplýsingar í símaskrá í prentuðu eða tölvutæku formi. Öllum þjónustuveitendum, sem úthluta áskrifendum sínum símanúmerum, ber skylda til að gera viðkomandi upplýsingar aðgengilegar með sanngjörnum, kostnaðartengdum hætti og án mismununar.
- 36) Mikilvægt er að notendur geti hringt ókeypis í samevrópska neyðarnúmerið „112“ og öll önnur innlend neyðarnúmer úr öllum sínum, þ.m.t. almenningssínum, og án þess að nota neins konar greiðslumiðil. Aðildarríkin eiga nú þegar að hafa gert nauðsynlegar skipulagsráðstafanir sem henta best innlendu skipulagi neyðarkerfa í því skyni að tryggja að upphringingum í þessi númer sé svarað og brugðist við þeim með viðeigandi hætti. Upplýsingar um staðsetningu þess sem hringir, sem neyðarþjónustan fær aðgang að, munu auka vernd og öryggi þeirra sem nota þjónustu „112“ og vera neyðarþjónustunni til hjálpar að því marki sem er tæknilega mögulegt þegar hún innir þjónustu sína af hendi, að því tilskildu að ábyrgst sé að símtöl og tengd gögn séu flutt til viðkomandi neyðarþjónustu. Móttaka og notkun slíkra upplýsinga skal vera í samræmi við viðkomandi lög bandalagsins um vinnslu persónuupplýsinga.

⁽¹⁾ Stjútíð. EB L 95, 21.4.1993, bls. 29.

⁽²⁾ Stjútíð. EB L 144, 4.6.1997, bls. 19.

- Stöðugar nýjungar í upplýsingatækni munu smám saman styðja notkun nokkurra tungumála samtímis á netum á sanngjörnu verði. Þetta mun síðan tryggja viðbótaröryggi þeirra evrópsku borgara sem nota neyðarnúmerið „112“.
- 37) Auðveldur aðgangur að alþjóðlegri talsímaþjónustu er mjög mikilvægur evrópskum borgurum og evrópskum fyrirtækjum. Nú þegar hefur númerið „00“ ánnið sér hefð sem staðlað aðgangsnúmer fyrir símtöl til útlanda í bandalaginu. Heimilt er að koma á sérstöku fyrirkomulagi eða láta það fyrirkomulag, sem fyrir er milli aðildarríkja, halda sér við að hringja milli samliggjandi staða yfir landamæri. Í samræmi við tilmæli sín, E.164, úthlutaði Alþjóðafjarskiptasambandið evrópska símanúmerasvæðinu númerinu „3883“. Í því skyni að tryggja tengingu upphringinga til evrópska símanúmerasvæðisins skulu fyrirtæki, sem reka almenn talsímanet, tryggja að upphringingar, sem nota „3883“, séu tengdar beint eða óbeint við evrópska símanúmerasvæðið sem þjónar netum sem tilgreind eru í viðkomandi stöðlum Fjarskiptastaðlastofnunar Evrópu. Slíkt fyrirkomulag samtengingar skal vera háð ákvæðum tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/19/EB frá 7. mars 2002 um aðgang að rafrænum fjarskiptanetum og samtengingu þeirra og tilheyrandi aðstöðu (tilskipunar um aðgang) ⁽¹⁾.
- 38) Aðgangur endanlegra notenda að öllum númeraforða í bandalaginu er mikilvæg forsenda innri markaðar. Hann skal fela í sér frínúmer, símatorgsþjónustu og önnur ósvæðisbundin númer nema þegar áskrifandinn, sem hringt er í, hefur valið að takmarka aðgang frá ákveðnum landsvæðum af viðskiptalegum ástæðum. Gjaldskrár, sem gilda fyrir aðila, sem hringja til aðildarríkisins sem um er að ræða, þurfa ekki að vera þær sömu og fyrir aðila sem hringir frá þessu aðildarríki.
- 39) Tónval og númerabirting er aðstaða sem er oftast fyrir hendi í nútímalegum símtöðvum og er því í auknum mæli hægt að veita með litlum eða engum kostnaði. Tónval er notað í auknum mæli til þess að koma á samskiptum notenda við sérstaka þjónustu og aðstöðu, þ.m.t. virðisaukandi þjónustu, og sé þessi aðstaða ekki fyrir hendi getur það komið í veg fyrir að notendur notfæri sér slíka þjónustu. Ekki er krafist af aðildarríkjunum að þau leggi á skyldur um að veita þessa aðstöðu þegar hún er þegar til staðar. Tilskipun 97/66/EB tryggir verndun einkalífs notenda þegar um sundurliðaða reikninga er að ræða með því að gefa þeim færi á að verja rétt sinn til einkalífs þegar númerabirting er notuð. Þróun á þessari þjónustu á samevrópskum grunni væri til hagsbóta fyrir neytendur og er hvatt til hennar með þessari tilskipun.
- 40) Númeraflutningur er ein helsta leiðin til að auðvelda val neytenda og virka samkeppni í samkeppnisumhverfi í fjarskiptum þannig að endanlegum notendum sem þess óska er gert kleift að halda númerum sínum í almenna talsímanetinu óháð því fyrirtæki sem veitir þjónustuna. Þessi tilskipun tekur ekki til framboðs á þessari aðstöðu milli tenginga við almenna talsímanetið á föstum stöðum og óstaðbundið. Aðildarríkjunum er hins vegar heimilt að beita ákvæðum um flutning númera milli neta sem veita þjónustu um fastan stað og farneta.
- 41) Áhrif númeraflutnings aukast verulega ef til staðar eru gagnsær gjaldskrárupplýsingar, bæði fyrir endanlega notendur sem flytja númer sín og einnig fyrir endanlega notendur sem hringja í þá sem hafa látið flytja númer sín. Innlent stjórnvald skal, þar sem það er gerlegt, greiða fyrir því að viðeigandi gangsæi gjaldskrár sé liður í því að koma númeraflutningum í framkvæmd.
- 42) Þegar innlent stjórnvald tryggir að verð fyrir samtengingu, sem tengist því að veita númeraflutning, sé kostnaðartengt er því einnig heimilt að taka tillit til verðs sem í boði er á sambærilegum mörkuðum.
- 43) Eins og sakir standa leggja aðildarríkin tiltekna sendingarskyldur („must carry“) á net til dreifingar á hljóð- og sjónvarpi til almennings. Aðildarríkjunum skal vera kleift að mæla fyrir um hlutfallsbundnar skyldur á fyrirtæki innan lögsögu þeirra sem þjóna lögmætum hagsmunum með tilliti til allsherjarreglu, en slíkar skyldur ber einungis að leggja á ef þær eru nauðsynlegar til að uppfylla markmið, er varða almannahagsmuni, sem aðildarríkin skilgreina með skýrum hætti í samræmi við lög bandalagsins og skulu þær vera hlutfallsbundnar, gagnsæjar og háðar reglulegri endurskoðun. Sendingarskyldur, sem aðildarríkin leggja á, skulu vera sanngjarnar, þ.e. þær skulu vera hlutfallsbundnar og gagnsæjar í ljósi almennra hagsmuna sem eru skilgreindir með skýrum hætti og gætu, eftir því sem við á, falið í sér ákvæði um hlutfallsbundna þóknun. Slíkar sendingarskyldur kunna að fela í sér sendingu á þjónustu sem er sérstaklega hönnuð til að veita fötluðum notendum viðeigandi aðgang.
- 44) Kapitalnet, gervitunglanet og net, notuð til að útvarpa á jörðu niðri, teljast til neta sem notuð eru til að miðla hljóð- og sjónvarpi til almennings. Til þeirra gætu einnig talist önnur net að því marki að verulegur hluti endanlegra notenda noti slíkt net sem aðalleið til að taka á móti hljóð- og sjónvarpi.

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 108, 24.4.2002, bls. 7.

- 45) Þjónusta, þar sem t.d. er boðinn til sölu pakki með hljóð- eða sjónvarpsefni, fellur ekki undir almenna reglurammann um rafræn fjarskiptanet og þjónustu. Þeir sem veita slíka þjónustu skulu ekki gegna alþjónustuskuldum að því er þessa starfsemi varðar. Þessi tilskipun hefur ekki áhrif á ráðstafanir sem gripið er til á landsvísu í samræmi við lög bandalagsins með tilliti til slíkrar þjónustu.
- 46) Ef aðildarríki leitast við að tryggja að veitt sé önnur tiltekin þjónusta á öllu innlendu yfirráðasvæði sínu skal innleiða slíkar skyldur á grundvelli skilvirks kostnaðar og utan umfangs alþjónustuskuldna. Í samræmi við þetta er aðildarríkjunum heimilt að gripa til viðbótarráðstafana (svo sem að greiða fyrir þróun grunnvirkja eða þjónustu við aðstæður þar sem markaðurinn kemur ekki nægilega til móts við kröfur endanlegra notenda eða neytenda) í samræmi við lög bandalagsins. Sem svar við frumkvæði framkvæmdastjórnarinnar um rafræna Evrópu skoraði leiðtoga-ráðið, sem kom saman í Lissabon 23. og 24. mars árið 2000, á aðildarríkin að tryggja að allir skólar hefðu aðgang að Netinu og margmiðlunarmöguleikum.
- 47) Í samkeppnisumhverfi skal innlent stjórnvald taka tillit til sjónarmiða hagsmunaaðila, þ.m.t. notenda og neytenda þegar það fæst við mál sem tengjast réttindum endanlegra notenda. Skilvirk málsmeðferð skal vera fyrir hendi til að leysa deilumál milli neytenda annars vegar og fyrirtækja, sem veita fjarskiptaþjónustu sem öllum er aðgengileg, hins vegar. Aðildarríkin skulu taka fullt tillit til tilmæla framkvæmdastjórnarinnar 98/257/EB frá 30. mars 1998 um þær meginreglur sem gilda um aðila sem annast lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla⁽¹⁾.
- 48) Samvinna við eftirlit kann að vera viðeigandi leið til að hvetja til bættra gæðastaðla og aukinna þjónustuafkasta. Samvinna við eftirlit skal stjórnast af sömu meginreglum og formlegt eftirlit, þ.e. það skal vera hlutlægt, rökstutt, hlutfallsbundið, án mismununar og gagnsætt.
- 49) Í þessari tilskipun skal kveðið á um ýmsa þætti neytendaverndar, þ.m.t. skýra samningsskilmála og lausn deilumála, svo og gagnsæi gjaldskrár fyrir neytendur. Einnig skal hvatt til þess að slíkur ávinningur nái til annarra flokka endanlegra notenda, einkum lítilla og meðalstórra fyrirtækja.
- 50) Ákvæði þessarar tilskipunar koma ekki í veg fyrir að aðildarríki gripi til ráðstafana, sem eru réttlætтар með ástæðum sem raktar eru í 30. og 46. gr. sáttmálans, einkum vegna almannaöryggis, allsherjarreglu og almenns siðgæðis.
- 51) Þar sem aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum fyrirhugaðra aðgerða, þ.e. að ákveða sameiginlegt stig alþjónustu, að því er varðar fjarskipti fyrir alla evrópska notendur, og að samhæfa skilyrði fyrir aðgangi að og notkun á almennum talsímanetum á föstum stað og tengdri talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg og einnig að koma upp samhæfðum regluramma um rafræna fjarskiptaþjónustu, rafræn fjarskiptanet og tilheyrandi aðstöðu og þar sem vegna þess hve aðgerðirnar eru umfangsmiklar og hafa mikil áhrif, þeim verður betur náð á vettvangi bandalagsins, er bandalaginu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við dreifræðisregluna eins og fram kemur í 5. gr. sáttmálans. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, ganga ákvæði þessarar tilskipunar ekki lengra en nauðsynlegt er til að ná þessum markmiðum.
- 52) Ráðstafanirnar, sem eru nauðsynlegar fyrir framkvæmd þessarar tilskipunar, skulu samþykktar í samræmi við ákvörðun ráðsins 1999/468/EB frá 28. júní 1999 um reglur um meðferð framkvæmdavalds sem framkvæmdastjórninni er falið⁽²⁾.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

I. KAFLI

GILDISSVIÐ, MARKMIÐ OG SKILGREININGAR

1. gr.

Gildissvið og markmið

1. Innan ramma tilskipunar 2002/21/EB (ramma-tilskipunar), varðar þessi tilskipun framboð rafrænna fjarskiptaneta og þjónustu til endanlegra notenda. Markmiðið er að tryggja að í gervöllu bandalaginu sé hágæðaþjónusta, sem er öllum aðgengileg, fánleg fyrir tilstuðlan virkrar samkeppni og valkosta og bregðast við aðstæðum þar sem markaðurinn uppfyllir ekki þarfir neytenda með fullnægjandi hætti.

2. Í þessari tilskipun eru fastsett réttindi endanlegra notenda og samsvarandi skyldur á fyrirtæki sem bjóða rafræn fjarskiptanet og -þjónustu sem eru öllum aðgengileg. Með tilliti til þess að tryggja að boðin sé fram alþjónusta á frjálsum samkeppnismörkuðum er í þessari tilskipun skilgreind sú lágmarksþjónusta af tilteknum gæðum sem

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 115, 17.4.1998, bls. 31.⁽²⁾ Stjtið. EB L 184, 17.7.1999, bls. 23.

allir endanlegir notendur hafa aðgang að á viðráðanlegu verði í ljósi sérstakra, innlendra aðstæðna án þess að samkeppni sé raskað. Í þessari tilskipun eru einnig settar fram skyldur með tilliti til framboðs tiltekinnar, lögboðinnar þjónustu, svo sem framboð leigulína í smásölu.

2. gr.

Skilgreiningar

Í þessari tilskipun gilda skilgreiningarnar, sem settar eru fram í 2. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar).

Eftirfarandi skilgreiningar gilda einnig:

- a) „almenningssími“: sími sem almenningsmaður hefur aðgang að og greiða má notkun á, m.a. með mynt og/eða greiðslukortum og/eða fyrirframgreiddum símakortum, þ.m.t. kort sem nota á með innsláttarkóða;
- b) „almenna talsímanetið“: rafrænt fjarskiptanet sem notað er til að veita talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg. Það getur flutt tal á milli nettengipunkta og annars konar samskiptamáta í formi símbréfa og gagna;
- c) „talsímaþjónusta sem er öllum aðgengileg“: þjónusta sem almenningsmaður hefur aðgang að til að senda eða taka við innanlands- og millilandasímtölum og aðgangur að neyðarþjónustu með númeri eða númerum úr innlendu eða alþjóðlegu númeraskipulagi og kann að auki að fela í sér, ef við á, einn eða fleiri af eftirfarandi þjónustuþáttum: aðstoð talsímaþjónustar, númeraupplýsingaþjónusta, símaskrár, almenningssíma, þjónusta samkvæmt sérstökum skilmálum, sérstakan búnað fyrir viðskiptavinum sem eru fatlaðir eða hafa sérstakar, félagslegar þarfir og/eða þjónustu sem er ósvæðisbundin;
- d) „svæðisnúmer“: númer úr innlendu númeraskipulagi þar sem hluti af talnasamsetningunni er landfræðileg vísun sem er notuð til að beina símtölum á hinn eiginlega nettengipunkt;
- e) „nettengipunktur“: efnislegur punktur þar sem áskrifanda er veittur aðgangur að almennu fjarskiptaneti. Ef um er að ræða net þar sem skipting eða beining á sér stað er nettengipunkturinn auðkenndur með sérstöku vistarfangi innan netsins sem hægt er að tengja númeri eða heiti áskrifanda;
- f) „ósvæðisbundið númer“: númer úr innlendu númeraskipulaginu sem ekki er svæðisnúmer. Það eru

m.a. farstöðvanúmer, frínúmer og símatorgsnúmer.

II. KAFLI

ALÞJÓNUSTUSKYLDUR, Þ.M.T. FÉLAGSLEGAR SKYLDUR

3. gr.

Aðgangur að alþjónustu

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að allir endanlegir notendur á yfirráðasvæði þeirra eigi kost á þeirri þjónustu, sem um getur í þessum kafla, með þeim gæðum sem tilgreind eru, óháð staðsetningu og, miðað við tilteknar, innlendar aðstæður, á viðráðanlegu verði.

2. Aðildarríkin skulu ákvarða hvaða leið er skilvirkust og á best við til að tryggja framkvæmd alþjónustu en taka jafnframt tillit til meginreglna um hlutlægni, gagnsæi, bann við mismunun og meðalhófsreglunnar. Þau skulu leitast við að halda markaðsröskun í lágmarki, einkum að því er varðar framboð þjónustu á verði eða með skilmálum og skilyrðum sem víkja frá eðlilegum viðskiptakjörum, en standa um leið vörð um hagsmuni almennings.

4. gr.

Framboð á aðgangi á föstum stað

1. Aðildarríkin skulu tryggja að a.m.k. einn rekstraraðili sinni öllum eðlilegum beiðnum um tengingu við almenna talsímanetið á föstum stað og aðgangi að talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg.

2. Tengingin skal gera endanlegum notendum kleift að hringja og taka á móti upphringingum innanlands og frá útlöndum, eiga samskipti í formi símbréfa og/eða með gagnaflutningum með gagnasendingahraða sem er nægilegur til að veita nothæfan aðgang að Netinu, að teknu tilliti til ráðandi tækni sem notuð er af meirihluta áskrifenda og hvort það sé tæknilega mögulegt.

5. gr.

Númeraupplýsingaþjónusta og símaskrár

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að:

- a) a.m.k. ein tæmandi símaskrá sé aðgengileg endanlegum notendum í því formi sem viðkomandi yfirvald samþykkir, hvort sem þær eru prentaðar eða í tölvutæku formi eða hvort tveggja, og að þær séu uppfærðar reglulega, a.m.k. einu sinni á ári;

b) öllum endanlegum notendum, þ.m.t. notendum almenningssíma, standi til boða a.m.k. ein númeraupplýsingaþjónusta sem veitir tæmandi upplýsingar.

2. Í símaskránum, sem um getur í 1. mgr., skal vera að finna alla áskrifendur að talsímaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, með fyrirvara um ákvæði 11. gr. tilskipunar 97/66/EB.

3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að fyrirtæki, sem veita þjónustuna sem um getur í 1. mgr., beiti meginreglunni um bann við mismunun við meðhöndlun upplýsinga sem önnur fyrirtæki hafa veitt þeim.

6. gr.

Almenningssímar

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að innlent stjórnvald geti lagt skyldur á fyrirtæki til að tryggja að almenningssímar séu nógu margir og nógu útbreiddir til að sinna eðlilegum þörfum notenda, að þeir séu aðgengilegir fyrir fatlaða notendur og til að tryggja gæði þjónustu.

2. Aðildarríki skal sjá til þess að innlent stjórnvald þess geti ákveðið, á grundvelli samráðs við hagsmunaaðilana sem um getur í 33. gr., að leggja ekki á skyldur skv. 1. mgr. á öllu yfirráðasvæði sínu eða hluta þess hafi það fullvissu um að þessi aðstaða eða sambærileg þjónusta standi almennt til boða.

3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að hægt sé að hringja neyðarsímtöl úr almenningssímunum með því að velja ókeypissamevrópska neyðarnúmerið „112“ og önnur innlend neyðarnúmer án þess að nota neins konar greiðslumiðil.

7. gr.

Sérstakar ráðstafanir fyrir fatlaða notendur

1. Aðildarríkin skulu, eftir því sem við á, grípa til sérstakra ráðstafana fyrir fatlaða, endanlega notendur í því skyni að tryggja þeim aðgang að og viðráðanlegt verð á talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. aðgang að neyðarþjónustu, númeraupplýsingaþjónustu og símaskrá, í sama mæli og öðrum endanlegum notendum.

2. Aðildarríkin geta gripið til sérstakra ráðstafana í ljósi innlendra aðstæðna til að tryggja að fatlaðir, endanlegir notendur geti einnig nýtt sér val á fyrirtækjum og þjónustuveitendum sem stendur meirihluta endanlegra notenda til boða.

8. gr.

Tilnefning fyrirtækja

1. Aðildarríkjunum er heimilt að tilnefna eitt eða fleiri fyrirtæki til að veita alþjónustu eins og tilgreint er í 4., 5., 6. og 7. gr. og, eftir því sem við á, 2. mgr. 9. gr. þannig að hún nái til alls innlenda yfirráðasvæðisins. Aðildarríkjunum er heimilt að tilnefna mismunandi fyrirtæki eða fyrirtækjahópa til að veita mismunandi þætti alþjónustu og/eða veita þjónustu á mismunandi hlutum innlenda yfirráðasvæðisins.

2. Þegar aðildarríkin tilnefna fyrirtæki til að taka á sig alþjónustuskuldur á öllu innlendu yfirráðasvæði sínu eða hluta þess skulu þau gera það með aðferðum sem eru skilvirkar, hlutlægar, gagnsæjar og án mismununar þar sem engin fyrirtæki eru fyrir fram útilokuð frá því að fá tilnefningu. Slíkar tilnefningaraðferðir skulu tryggja að alþjónusta sé veitt með hagkvæmum hætti og má nota sem leið til að ákvarða hreinan kostnað við alþjónustuskuldur í samræmi við 12. gr.

9. gr.

Gjaldskrár á viðráðanlegu verði

1. Innlent stjórnvald skal fylgjast með þróun og verðlagi smásölugjaldskrára fyrir þá þjónustu sem tilgreint er í 4., 5., 6. og 7. gr. að falli undir alþjónustuskuldur og sem tilnefnd fyrirtæki veita, einkum með tilliti til innlends neysluverðs og tekna.

2. Aðildarríkin geta í ljósi innlendra aðstæðna krafist þess að tilnefnd fyrirtæki bjóði neytendum upp á mismunandi gjaldskrárverð eða -pakka sem víkja frá því sem veitt er við eðlileg viðskiptaskilyrði, einkum til að tryggja að þeir sem eru með lágur tekjur eða með sérstakar félagslegar þarfir séu ekki útilokaðir frá því að fá aðgang að eða nota talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg.

3. Aðildarríkin geta, jafnhliða hvers kyns ákvæðum um að tilnefnd fyrirtæki bjóði upp á mismunandi gjaldskrárverð eða fari ekki yfir þak á verðlagningu eða séu í samræmi við landfræðilegt meðaltal eða svipaðar aðferðir, tryggt að þeim neytendum, sem tilgreint hefur verið að séu með lágur tekjur eða sérstakar, félagslegar þarfir, sé veittur stuðningur.

4. Aðildarríkin geta krafist þess að fyrirtæki, sem hafa skyldur að gegna skv. 4., 5., 6. og 7. gr., beiti sameiginlegum gjaldskrár, þ.m.t. landfræðilegu meðaltali, á öllu yfirráðasvæðinu í ljósi innlendra aðstæðna eða til að fara ekki yfir þak á verðlagningu.

5. Ef tilnefndu fyrirtæki ber skylda til að bjóða upp á mismunandi gjaldskrárverð eða sameiginlega taxta, þ.m.t. landfræðilegt meðaltal eða til fara ekki yfir þak á

verðlagningu, skal innlent stjórnvald sjá til þess að skilyrðin séu að fullu gagnsæ og þau birt og þeim beitt í samræmi við meginregluna um bann við mismunun. Innlendu stjórnvaldi er heimilt að krefjast þess að breytingar séu gerðar á slíkum aðferðum eða þær afnumdar.

10. gr.

Útgjaldastjórnun

1. Aðildarríkin skulu tryggja að tilnefnd fyrirtæki, sem bjóða fram aðstöðu og þjónustu til viðbótar við þá þjónustu sem um getur í 4., 5., 6. og 7. gr. og 2. mgr. 9. gr., setji skilmála og skilyrði með þeim hætti að áskrifandanum sé ekki skylt að borga fyrir aðstöðu eða þjónustu sem ekki er nauðsynleg eða umbeðin vegna þjónustunnar sem óskað var eftir.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að tilnefnd fyrirtæki, sem hafa skyldum að gegna skv. 4., 5., 6. og 7. gr. og 2. mgr. 9. gr., bjóði fram þá tilteknu aðstöðu og þjónustu sem um getur í A-hluta I. viðauka í því skyni að áskrifendur geti fylgst með og stjórnað útgjöldum og komið í veg fyrir óréttmæta aftengingu þjónustunnar.

3. Aðildarríkin skulu tryggja að viðkomandi yfirvald geti fellt niður kröfur í 2. mgr. á öllu innlendu yfirráðasvæði sínu eða hluta þess hafi það fullvissu um að þessi aðstaða sé almennt aðgengileg.

11. gr.

Þjónustugæði tilnefndra fyrirtækja

1. Innlent stjórnvald skal sjá til þess að öll tilnefnd fyrirtæki, sem hafa skyldum að gegna skv. 4., 5., 6. og 7. gr. og 2. mgr. 9. gr., birti fullnægjandi og uppfærðar upplýsingar um frammistöðu þeirra við að bjóða fram alþjónustu með tilliti til færibreytnanna um þjónustugæði, skilgreininganna og mæliaðferðanna sem settar eru fram í III. viðauka. Einnig skal láta innlenda stjórnvaldinu í té upplýsingarnar sem eru birtar.

2. Innlendu stjórnvaldi er heimilt að tilgreina, m.a., viðbótarstaðla um þjónustugæði þar sem viðkomandi færibreytur hafa verið þróaðar til að meta frammistöðu fyrirtækja við að veita fötluðum, endanlegum notendum og neytendum þjónustu. Innlent stjórnvald skal tryggja að upplýsingar um frammistöðu fyrirtækja með tilliti til þessara færibreytna séu einnig birtar og gerðar aðgengilegar innlenda stjórnvaldinu.

3. Innlent stjórnvald getur auk þess tilgreint efni, form og framsetningu upplýsinganna og með hvaða hætti þær á að birta í því skyni að tryggja að endanlegir notendur og neytendur hafi aðgang að tæmandi, sambærilegum og notendavænum upplýsingum.

4. Innlent stjórnvald skal geta sett markmið varðandi frammistöðu þeirra fyrirtækja sem hafa alþjónustuskyldum að gegna a.m.k. skv. 4. gr. Þegar innlent stjórnvald setur slík markmið skal það taka tillit til sjónarmiða hagsmunaaðila, einkum eins og um getur í 33. gr.

5. Aðildarríkin skulu tryggja að innlent stjórnvald geti fylgst með því hvort tilnefnd fyrirtæki uppfylli þessi frammistöðumarkmið.

6. Ef viðvarandi brestur er á því að fyrirtæki nái settum frammistöðumarkmiðum getur slíkt leitt til þess að gerðar séu sérstakar ráðstafanir í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/20/EB frá 7. mars 2002 um heimildir fyrir rafrænum fjarskiptanetum og -þjónustu (heimildartilskipun) ⁽¹⁾. Innlent stjórnvald skal geta fyrirskipað óháða endurskoðun eða svipaða endurskoðun á gögnum um frammistöðu, sem hlutaðeigandi fyrirtæki greiðir fyrir með það í huga að tryggja nákvæmni og samanburðarhæfni þeirra gagna sem fyrirtækin, sem hafa alþjónustuskyldum að gegna, veita aðgang að.

12. gr.

Ákvörðun kostnaðar við alþjónustuskyldur

1. Ef innlent stjórnvald telur að framboð alþjónustu, eins og sett er fram í 3. til 10. gr., kunni að vera óeðlilega þung byrði á fyrirtæki sem tilnefnd eru til að veita alþjónustu skal það reikna út hreinan kostnað við að veita hana.

Í því skyni skal innlent stjórnvald:

- a) reikna út hreinan kostnað við alþjónustuskyldurnar, að teknu tilliti til hvers kyns markaðsávinninga fyrirtækis sem tilnefnt hefur verið til að veita alþjónustu í samræmi við A-hluta IV. viðauka; eða
- b) notast við hreinan kostnað við að veita alþjónustu sem skilgreind hefur verið með tilnefningaraðferðinni í samræmi við 2. mgr. 8. gr.

2. Bókhaldið og/eða aðrar upplýsingar, sem liggja til grundvallar útreikningunum á hreinum kostnaði við alþjónustuskyldur skv. a-lið 1. mgr., skulu endurskoðaðar eða sannprófaðar af innlenda stjórnvaldinu eða stofnun sem

(¹) Stjtið. EB L 108, 24.4.2002, bls. 21.

er óháð viðkomandi málsaðilum og innlent stjórnvald hefur samþykkt. Niðurstöður kostnaðarútreikningsins og niðurstöður endurskoðunarinnar skulu vera öllum aðgengilegar.

13. gr.

Fjármögnun alþjónustuskuldna

1. Ef innlent stjórnvald kemst að því á grundvelli útreiknings á hreinum kostnaði, sem um getur í 12. gr., að fyrirtæki beri óeðlilega þunga byrði skulu aðildarríkin, að beiðni tilnefnds fyrirtækis, ákveða:

- a) að taka upp aðferð til að bæta því fyrirtæki þann hreina kostnað sem ákvarðaður hefur verið samkvæmt gagnsæjum skilyrðum með opinberum framlögum; og/eða
- b) að skipta hreinum kostnaði við alþjónustuskuldur milli þeirra sem bjóða fram rafræn fjarskiptanet og -þjónustu.

2. Ef hreinum kostnaði er skipt skv. b-lið 1. mgr. skulu aðildarríkin koma á fyrirkomulagi við að skipta kostnaði sem innlent stjórnvald stjórnar eða aðili, sem er óháður þeim sem hljóta framlög, undir eftirliti innlends stjórnvalds. Einungis er heimilt að fjármagna hreinan kostnað, eins og hann er ákvarðaður í samræmi við 12. gr., við skyldurnar sem mælt er fyrir um í 3. til 10. gr.

3. Í fyrirkomulagi við að skipta kostnaði skal taka tillit til meginreglnanna um gagnsæi, minnstu markaðsröskun, bann við mismunun og meðalhöfsreglunnar í samræmi við meginreglurnar í B-hluta IV. viðauka. Aðildarríkin geta ákveðið að krefjast ekki framlaga frá fyrirtækjum sem eru með innlenda veltu undir ákveðnum mörkum.

4. Öll gjöld, í tengslum við skiptingu kostnaðar vegna alþjónustuskuldna, skal sundurgreina og gefa upp sérstaklega fyrir hvert fyrirtæki. Slík gjöld skal ekki leggja á eða innheimta af fyrirtækjum sem ekki bjóða fram þjónustu á yfirráðasvæði aðildarríkisins sem komið hefur á þessu fyrirkomulagi við að skipta kostnaði.

14. gr.

Gagnsæi

1. Þegar komið er á fyrirkomulagi fyrir skiptingu á hreinum kostnaði vegna alþjónustuskuldna, eins og um getur í 13. gr., skal innlent stjórnvald sjá til þess að meginreglur um kostnaðarskiptingu og nákvæmar upplýsingar um það fyrirkomulag séu öllum aðgengilegar.

2. Með fyrirvara um reglur bandalagsins og innlendar reglur um viðskiptaleynd skal innlent stjórnvald sjá til þess að árlega sé birt skýrsla þar sem reiknaður kostnaður vegna alþjónustuskuldna kemur fram, einnig framlög allra fyrirtækja, sem málið varðar, og markaðsávinningur sem fyrirtæki eða fyrirtækjum, sem tilnefnd hafa verið til að veita alþjónustu hefur hlotnast, ef sjóður er til staðar og starfandi í raun.

15. gr.

Endurskoðun á umfangi alþjónustu

1. Framkvæmdastjórnin skal reglulega endurskoða umfang alþjónustu, einkum með tilliti til þess að leggja til við Evrópuþingið og ráðið að umfanginu verði breytt eða það endurskilgreint. Endurskoðun skal fara fram við fyrsta tækifæri innan tveggja ára frá þeim degi sem beiting hefst og um getur í annarri undirgrein 1. mgr. 38. gr. og á þriggja ára fresti eftir það.

2. Þessi endurskoðun skal fara fram í ljósi félagslegrar, efnahagslegrar og tæknilegrar þróunar og taka m.a. tillit til hreyfanleika og gagnasendingahraða í ljósi ráðandi tækni sem meirihluti áskrifenda notar. Endurskoðunarferlið skal fara fram í samræmi við V. viðauka. Framkvæmdastjórnin skal leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið varðandi niðurstöður endurskoðunarinnar.

III. KAFLI

TILSKILIÐ EFTIRLIT MEÐ FYRIRTÆKJUM MEÐ VERULEGAN MARKAÐSSTYRK Á TILTEKNUM MÖRKUÐUM

16. gr.

Endurskoðun á skyldum

1. Aðildarríkin skulu viðhalda öllum skyldum er varða:

- a) smásölugjaldskrá fyrir að veita aðgang að og notkun á almenna talsímanetinu sem lagðar voru á skv. 17. gr. í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/10/EB frá 26. febrúar 1998 um frjálsan aðgang að netum (ONP) fyrir talsímaþjónustu og altæka fjarskiptaþjónustu í samkeppnisumhverfi ⁽¹⁾,
- b) forval eða fast forval sem lagðar eru á samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/33/EB frá 30. júní 1997 um samtengingu í fjarskiptum til að tryggja altæka þjónustu og rekstrarsamhæfi með því að

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 101, 1.4.1998, bls. 24.

beita meginreglum um frjálsan aðgang að netum (ONP)⁽¹⁾,

- c) leigulínur sem lagðar eru á skv. 3., 4., 6., 7., 8. og 10. gr. tilskipunar 92/44/EBE,

þar til endurskoðun hefur farið fram og ákvörðun hefur verið tekin í samræmi við málsmeðferðina í 3. mgr. þessarar greinar.

2. Framkvæmdastjórnin skal tilgreina viðkomandi markaði, að því er varðar skyldurnar sem varða smásölu-markaði, í upphaflegum tilmælum um viðeigandi markaði fyrir vörur og þjónustu og í ákvörðuninni þar sem tilgreindir eru millilandamarkaðir sem samþykkja skal í samræmi við 15. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar).

3. Aðildarríkin skulu tryggja, eins fljótt og unnt er eftir að þessi tilskipun öðlast gildi og reglulega eftir það, að innlent stjórnvald geri markaðsgreiningu í samræmi við málsmeðferðina sem sett er fram í 16. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar) til að ákvarða hvort skyldum varðandi smásölumarkaði eigi að viðhalda, breyta eða hvort eigi að afturkalla þær. Ráðstafanir, sem gerðar eru, skulu vera með fyrirvara um málsmeðferðina sem um getur í 7. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar).

17. gr.

Tilskilið eftirlit með smásöluþjónustu

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að:

a) ef innlent stjórnvald ákvarðar, í kjölfar markaðsgreiningar sem framkvæmd er í samræmi við 3. mgr. 16. gr., að á tilteknum smásölumarkaði, sem tilgreindir er í samræmi við 15. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar), ríki ekki virk samkeppni, og

b) ef innlent stjórnvald kemst að þeirri niðurstöðu að skyldurnar, sem eru lagðar á samkvæmt tilskipun 2002/19/EB (tilskipun um aðgang) eða 19. gr. þessarar tilskipunar, muni ekki leiða til þess að markmiðin, sem sett eru í 8. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar), náist,

leggi innlent stjórnvald viðeigandi eftirlitsskyldur á fyrirtæki sem tilgreint hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk á tilteknum smásölumarkaði í samræmi við 14. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar).

2. Skyldur, sem lagðar eru á skv. 1. mgr., skulu grundvallaðar á eðli vandamálsins sem tilgreint er og vera

hlutfallsbundnar og réttlætanager í ljósi þeirra markmiða sem mælt er fyrir um í 8. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar). Skyldurnar, sem lagðar eru á, mega fela í sér kröfur um að tilgreind fyrirtæki setji ekki upp of hátt verð, hamli aðgangi að markaði eða takmarki samkeppni með því að undirverðleggja, veiti sérstökum, endanlegum notendum ótilhlýðilegan forgang eða bindi þjónustu í heildarpakka með óeðlilegum hætti. Innlentu stjórnvaldi er heimilt að beita slík fyrirtæki viðeigandi ráðstöfunum með því að setja þak á smásöluverð, hafa eftirlit með einstökum gjaldskráum eða með því að laga gjaldskrár að kostnaði eða verði á sambærilegum mörkuðum í því skyni að vernda hagsmuni endanlegra notenda en um leið að stuðla að virkri samkeppni.

3. Sé þess óskað skal innlent stjórnvald senda framkvæmdastjórninni upplýsingar um smásölu eftirlitið sem beitt er og, eftir því sem við á, kostnaðarbókhaldskerfin sem hlutaðeigandi fyrirtæki nota.

4. Innlent stjórnvald skal tryggja að ef fyrirtæki er háð eftirliti með smásölugjaldskrá eða öðru viðeigandi eftirliti með smásölu skuli nauðsynleg og viðeigandi kostnaðarbókhaldskerfi notuð. Innlent stjórnvald getur tilgreint framsetningu og aðferðafræði sem notuð er við bókhaldið. Óháður, þar til bær aðili skal sannreyna að farið sé að reglum um kostnaðarbókhaldskerfið. Innlent stjórnvald skal sjá til þess að árlega sé birt yfirlýsing um það hvort reglum kerfisins sé fylgt.

5. Með fyrirvara um 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. skal innlent stjórnvald ekki beita aðferðum við eftirlit með smásölu skv. 1. mgr. þessarar greinar á landfræðilegum mörkuðum eða notendamörkuðum ef þau eru sannfærð um að samkeppni sé virk.

18. gr.

Tilskilið eftirlit með lágmarkssamstæðu leigulína

1. Ef innlent stjórnvald ákvarðar, í kjölfar markaðsgreiningar sem framkvæmd er í samræmi við 3. mgr. 16. gr., að ekki sé virk samkeppni á markaði fyrir framboð á hluta, eða allri lágmarkssamstæðu leigulína skal það tilgreina fyrirtæki sem hafa verulegan markaðsstyrk að því er varðar framboð á þessum sérstaka hluta lágmarkssamstæðu leigulína á öllu yfirráðasvæði þess eða hluta af því í samræmi við 14. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar). Innlent stjórnvald skal leggja skyldur á slík fyrirtæki varðandi framboð á lágmarkssamstæðu leigulína eins og tilgreint er í skránni yfir staðla sem birt er í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna* í samræmi við 17. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar) og

⁽¹⁾ Stjútíð. EB L 199, 26.7.1997, bls. 32. Tilskipuninni var breytt með tilskipun 98/61/EB (Stjútíð. EB L 268, 3.10.1998, bls. 37).

skilyrði fyrir slíku framboði, sem sett er fram í VII. viðauka við þessa tilskipun, með tilliti til þessara tilteknu leigulínumarkaða.

2. Ef innlent stjórnvald ákvarðar, í kjölfar markaðs-greiningar sem framkvæmd er í samræmi við 3. mgr. 16. gr., að virk samkeppni sé á viðkomandi markaði fyrir framboð á lágmarkssamstæðu leigulína skal það afturkalla skyldurnar, sem um getur í 1. mgr., með tilliti til þessa tiltekna markaðar fyrir leigulínur.

3. Birta skal upplýsingar um lágmarkssamstæðu leigulína með samhæfða eiginleika og tilheyrandi staðla í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna* sem hluta af skránni yfir staðlana sem um getur í 17. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar). Framkvæmdastjórnin getur samþykkt breytingar sem nauðsynlegar eru til að laga lágmarkssamstæðu leigulína að nýrri tækniþróun og að breytingum á kröfum markaðarins, að meðtalinni hugsanlegri niðurfellingu ákveðinna gerða leigulína úr lágmarkssamstæðunni í samræmi við málsmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 37. gr. þessarar tilskipunar.

19. gr.

Forval og fast forval

1. Innlent stjórnvald skal krefjast þess að fyrirtæki, sem tilkynnt hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk að því er varðar framboð á tengingu við og notkun almenna talsímanetsins á föstum stað í samræmi við 3. mgr. 16. gr., geri áskrifendum sínum kleift að fá aðgang að þjónustu allra samtengdra veitenda talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg:

- a) fyrir hvert símtal fyrir sig með því að velja forskeyti þjónustuveitandans, og
- b) með föstu forvali, með þeim möguleika að komast fram hjá föstu forvali fyrir einstök símtöl með því að velja forskeyti þjónustuveitandans.

2. Kröfur notenda um að þessi aðstaða komi til framkvæmda á öðrum netum eða með öðrum hætti, skulu metnar í samræmi við málsmeðferðina við markaðsgreiningu sem mælt er fyrir um í 16. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar) og beitt í samræmi við 12. gr. tilskipunar 2002/19/EB (tilskipunar um aðgang).

3. Innlent stjórnvald skal sjá til þess að verðlagning aðgangs og samtengingar vegna aðstöðu skv. 1. mgr. sé kostnaðartengd og að bein gjaldtaka af áskrifendum, ef um slíkt er að ræða, hafi ekki letjandi áhrif á notkun þessarar aðstöðu.

IV. KAFLI

HAGSMUNIR OG RÉTTINDI ENDANLEGRA NOTENDA

20. gr.

Samningar

1. Ákvæði 2., 3. og 4. mgr. gilda með fyrirvara um reglur bandalagsins um neytendavernd, einkum tilskipanir 97/7/EB og 93/13/EB, og innlendar reglur í samræmi við lög bandalagsins.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að þegar neytendur gerast áskrifendur að þjónustu sem veitir tengingu og/eða aðgang að almenna talsímanetinu eigi þeir rétt á samningi við fyrirtæki sem veita slíka þjónustu. Í samningnum skal a.m.k. tilgreina:

- a) heiti og heimilisfang þjónustuveitandans;
- b) þjónustuna sem veitt er, gæði þeirrar þjónustu sem boðin er, svo og hvenær upphafleg tenging mun eiga sér stað;
- c) tegundir viðhaldsþjónustu sem í boði er;
- d) einstök atriði varðandi verð og gjaldskrá og með hvaða hætti hægt er að nálgast uppfærðar upplýsingar um allar viðeigandi gjaldskrár og viðhaldsgjöld;
- e) gildistíma samningsins, skilyrði fyrir endurnýjun og uppsögn þjónustunnar og samningsins;
- f) hvers kyns bóta- og endurgreiðslufyrirkomulag sem gildir ef þjónustugæðin, sem samið var um, eru ekki uppfyllt; og
- g) hvernig hefja skal málsmeðferð til að leysa deilumál í samræmi við 34. gr.

Aðildarríkjunum er heimilt að víkka út þessar skyldur þannig að þær taki til annarra endanlegra notenda.

3. Ef samningar eru gerðir milli neytenda og þeirra sem veita rafræna fjarskiptaþjónustu, annarra en þeirra sem bjóða fram tengingu og/eða aðgang að almenna talsímanetinu, skulu upplýsingarnar í 2. mgr. einnig koma fram í slíkum samningum. Aðildarríkjunum er heimilt að víkka út þessa skyldu þannig að hún taki til annarra endanlegra notenda.

4. Áskrifendur hafa rétt til að segja upp samningum sínum án viðurlaga ef tilkynnt er um fyrirhugaðar breytingar á samningsskilmálunum. Áskrifendur skulu fá upplýsingar með nægum fyrirvara, ekki minna en einum mánuði, áður

en slíkar breytingar eru gerðar og skal þeim jafnframt tilkynnt um rétt þeirra til að segja upp slíkum samningum án viðurlaga ef þeir samþykkja ekki nýju skilyrðin.

21. gr.

Gagnsæi og birting upplýsinga

1. Aðildarríkin skulu tryggja að gagnsær og uppfærðar upplýsingar um viðeigandi verð og gjaldskrár, og um staðlaða skilmála og skilyrði með tilliti til aðgangs að og notkunar á talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, séu aðgengilegar öllum endanlegum notendum og neytendum í samræmi við ákvæði II. viðauka.

2. Innlent stjórnvald skal hvetja til þess að veittar séu upplýsingar til að gera endanlegum notendum, eftir því sem við á, og neytendum kleift að meta sjálfstætt kostnaðinn við annars konar notkunarmynstur, t.d. með gangvirkum leiðbeiningum.

22. gr.

Gæði þjónustu

1. Aðildarríkin skulu tryggja að innlent stjórnvald geti, að teknu tilliti til sjónarmiða hagsmunaaðila, krafist þess af fyrirtækjum, sem bjóða fram rafræna fjarskiptaþjónustu sem er öllum aðgengileg, að þau birti sambærilegar, fullnægjandi og uppfærðar upplýsingar fyrir endanlega notendur um gæði þjónustunnar sem þau veita. Sé þess óskað skal einnig láta innlendu stjórnvaldi upplýsingarnar í té áður en þær eru birtar.

2. Innlent stjórnvald getur m.a. tilgreint færribreyturnar um gæði þjónustu, sem mæla skal, og efni, framsetningu og birtingarmáta upplýsinganna til að tryggja að endanlegir notendur hafi aðgang að tæmandi, sambærilegum og notendavænum upplýsingum. Eftir því sem við á er hægt að nota færribreyturnar, skilgreiningarnar og mæliaðferðirnar sem tilgreindar eru í III. viðauka.

23. gr.

Heildstæði netsins

Aðildarríkin skulu gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja heildstæði almenna talsímanetsins á föstum stöðum og, við aðstæður eins og stórfellt hrún netsins eða við óviðráðanleg (ytri) atvik, sjá til þess að aðgengi að almennum talsímanetum og talsímaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, haldist. Aðildarríkin skulu tryggja að fyrirtæki, sem veita talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg á föstum stöðum, geri allar raunhæfar ráðstafanir til að tryggja óslitinn aðgang að neyðarþjónustu.

24. gr.

Rekstrarsamhæfi neytendabúnaðar fyrir stafrænt sjónvarp

Í samræmi við ákvæði VI. viðauka skulu aðildarríkin tryggja rekstrarsamhæfi neytendabúnaðar fyrir stafrænt sjónvarp sem um getur þar.

25. gr.

Aðstoð talsímavarðar og númeraupplýsingaþjónusta

1. Aðildarríkin skulu tryggja að áskrifendur að talsímaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, hafi rétt til að vera í símaskránni sem er öllum aðgengileg og um getur í a-lið 1. mgr. 5. gr.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að öll fyrirtæki, sem úthluta símanúmerum til áskrifenda, verði við öllum réttmætum beiðnum, með það í huga að bjóða fram númeraupplýsingaþjónustu og símaskrár sem eru öllum aðgengilegar, um að fá aðgang að viðeigandi upplýsingum í umsömdu formi og með skilmálum sem eru sanngjarnir, hlutlægir, kostnaðartengdir og án mismununar.

3. Aðildarríkin skulu tryggja að allir endanlegir notendur, sem fá tengingu við almenna talsímanetið, hafi aðgang að aðstoð talsímavarðar og númeraupplýsingaþjónustu í samræmi við b-lið 1. mgr. 5. gr.

4. Aðildarríkin skulu ekki viðhalda neins konar stjórnsýsluhömlum sem koma í veg fyrir að endanlegir notendur í einu aðildarríki fái beinan aðgang að númeraupplýsingaþjónustu í öðru aðildarríki.

5. Ákvæði 1., 2., 3. og 4. mgr. gilda með fyrirvara um kröfur í löggjöf bandalagsins um verndun persónu-upplýsinga og einkalífs og einkum 11. gr. tilskipunar 97/66/EB.

26. gr.

Samevrópskt neyðarnúmer

1. Aðildarríki skulu tryggja að til viðbótar við öll önnur innlend neyðarnúmer sem innlent stjórnvald tilgreinir hafi allir endanlegir notendur talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. allir notendur almenningsíma, þann möguleika að hringja ókeypis í samevrópska neyðarnúmerið „112“.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að upphringingum í samevrópska neyðarnúmerið „112“ sé svarað og brugðist við þeim með viðeigandi hætti sem hentar best innlendu skipulagi neyðarkerfa og á þann hátt sem er tæknilega mögulegt innan netanna.

3. Aðildarríkin skulu tryggja að fyrirtæki, sem reka almenn talsímanet, sjái til þess að upplýsingar um staðsetningu þess sem hringir séu aðgengilegar yfirvöldum sem sjá um neyðarþjónustu að því marki sem er tæknilega gerlegt fyrir allar upphringingar í samevrópska neyðarnúmerið „112“.

4. Aðildarríkin skulu tryggja að borgarar séu upplýstir með fullnægjandi hætti um tilvist og notkun samevrópska neyðarnúmersins „112“.

27. gr.

Evrópsk aðgangsnúmer fyrir símtöl

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að númerið „00“ sé staðlað aðgangsnúmer fyrir símtöl til útlanda. Heimilt er að koma á sérstöku fyrirkomulagi eða láta fyrirkomulag, sem fyrir er milli aðildarríkja, halda sér þegar hringt er milli samliggjandi staða yfir landamæri. Gera skal endanlegum notendum talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg á viðkomandi stöðum fulla grein fyrir slíku fyrirkomulagi.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að öll fyrirtæki, sem reka almenn talsímanet, afgreiði allar upphringingar til evrópska símanúmerasvæðisins með fyrirvara um þörf fyrirtækis, sem rekur almennt talsímanet, að endurheimta kostnaðinn við að flytja símtöl á neti sínu.

28. gr.

Ósvæðisbundin númer

Aðildarríkin skulu tryggja að endanlegir notendur frá öðrum aðildarríkjum geti fengið aðgang að ósvæðisbundnum númerum á yfirráðasvæði sínu þar sem það er unnt, tæknilega og fjárhagslega, nema þegar áskrifandinn, sem hringt er í, hefur kosið, af viðskiptalegum ástæðum, að takmarka aðgang þeirra sem hringja frá sérstökum landsvæðum.

29. gr.

Framboð annarrar aðstöðu

1. Aðildarríkin skulu tryggja að innlent stjórnvald geti krafist þess af öllum fyrirtækjum sem reka almenn talsímanet að þau bjóði endanlegum notendum þá aðstöðu, sem tilgreind er í B-hluta I. viðauka, með fyrirvara um að það sé tæknilega mögulegt og fjárhagslega hagkvæmt.

2. Aðildarríki er heimilt að fella niður ákvæði 1. mgr. á öllu yfirráðasvæði sínu eða hluta þess ef það telur, að teknu tilliti til sjónarmiða hagsmunaaðila, að aðgangur að þessari aðstöðu sé nægilegur.

3. Með fyrirvara um 2. mgr. 10. gr. geta aðildarríki lagt skyldurnar í e-lið A-hluta I. viðauka varðandi aftengingu sem almenna kröfu á öll fyrirtæki.

30. gr.

Númeraflutningur

1. Aðildarríkin skulu tryggja að allir áskrifendur að talsímaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. farþjónustu, sem óska þess, geti haldið númerum sínum, óháð því hvaða fyrirtæki veitir þjónustuna:

a) á tilteknum stað ef um er að ræða svæðisnúmer, og

b) á hvaða stað sem er ef um er að ræða ósvæðisbundin númer.

Þessi málsgrein gildir hins vegar ekki um flutning númera milli neta, sem veita þjónustu á föstum stað, og farneta.

2. Innlent stjórnvald skal sjá til þess að verðlagning samtengingar vegna númeraflutnings sé kostnaðartengd og að bein gjaldtaka af áskrifendum, ef um slíkt er að ræða, hafi ekki letjandi áhrif á notkun þessarar aðstöðu.

3. Innlent stjórnvald skal ekki fyrirskipa smásölugjaldskrá fyrir númeraflutning með þeim hætti að það raski samkeppni, svo sem að ákveða sérstaka eða almenna smásölugjaldskrá.

31. gr.

Sendingarskyldur

1. Aðildarríki geta lagt sanngjarnar sendingarskyldur vegna sendinga á tilteknum hljóð- og sjónvarpsrásum og þjónustu á fyrirtæki í lögsögu sinni sem bjóða fram rafræn fjarskiptanet, notuð fyrir dreifingu hljóð- og sjónvarps til almennings, ef verulegur fjöldi endanlegra notenda slíkra neta nota þau sem meginleið til að taka á móti hljóð- og sjónvarpi. Slíkar skyldur skal einungis leggja á ef þær eru nauðsynlegar til uppfylla skýrt skilgreind markmið um almenna hagsmuni og þær skulu vera hlutfallsbundnar og gagnsæjar. Þessar skyldur skulu vera háðar reglulegri endurskoðun.

2. Hvorki 1. mgr. þessarar greinar né 2. mgr. 3. gr. tilskipunar 2002/19/EB (tilskipunar um aðgang) skulu hafa áhrif á getu aðildarríkanna til að ákvarða viðeigandi gjald, ef eitthvert er, að því er snertir ráðstafanir, sem gerðar eru í samræmi við þessa grein, en að tryggja um leið að við

svipaðar aðstæður sé engin mismunun við meðferð fyrirtækja sem bjóða fram rafræn fjarskiptanet og -þjónustu. Ef kveðið er á um þóknun skulu aðildarríkin tryggja að henni sé beitt á hlutfallsbundinn og gagnsæjan hátt.

V. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI OG LOKAÁKVÆÐI

32. gr.

Lögboðin viðbótarþjónusta

Aðildarríkin geta gert viðbótarþjónustu, aðra en þá þjónustu sem fellur undir alþjónustuskuldur eins og skilgreint er í II. kafla, aðgengilega almenningi á eigin yfirráðasvæði en í slíkum tilvikum er ekki heimilt að fyrirskipa fyrirkomulag fyrir jöfnunargreiðslur til ákveðinna fyrirtækja.

33. gr.

Samráð við hagsmunaaðila

1. Aðildarríkin skulu tryggja, eftir því sem við á, að innlent stjórnvald taki tillit til sjónarmiða endanlegra notenda og neytenda (þ.m.t. einkum fatlaðra notenda), framleiðenda og fyrirtækja, sem bjóða rafræn fjarskiptanet og/eða -þjónustu, varðandi málefni sem tengjast réttindum endanlegra notenda og neytenda að því er varðar rafræna fjarskiptaþjónustu sem er öllum aðgengileg, einkum ef þau hafa veruleg áhrif á markaðinn.

2. Ef við á er hagsmunaaðilum heimilt að þróa undir leiðsögn innlends stjórnvalds fyrirkomulag sem tekur til neytenda, notendahópa og þjónustuveitenda til að bæta almenn gæði þjónustunnar, m.a. með því að þróa og fylgjast með starfsreglum og rekstrarstöðlum.

34. gr.

Lausn deilumála utan dómstóla

1. Aðildarríkin skulu tryggja að gagnsæ, einföld og ódýr málsmeðferð utan dómstóla sé fyrir hendi til að taka á óleystum deilumálum, er varða neytendur, með tilliti til mála sem tilskipun þessi gildir um. Aðildarríkin skulu samþykka ráðstafanir til að tryggja að hægt sé að leysa deilumál á sanngjarnan og skjótvirkann hátt með slíki

málsmeðferð og samþykka endurgreiðslu- og/eða bótakerfi þar sem slíkt er heimilað. Aðildarríkin geta víkkað út þessar skyldur þannig að þær taki til deilumála er varða aðra endanlega notendur.

2. Aðildarríkin skulu tryggja að löggjöf þeirra hindri ekki að settar séu upp skrifstofur til að meðhöndla kærumál og að boðið sé upp á beinlínuþjónustu á viðeigandi landssvæði til að greiða fyrir aðgangi að lausn deilumála af hálfu neytenda og endanlegra notenda.

3. Ef aðilar að slíkum deilumálum eru frá mismunandi aðildarríkjum skulu aðildarríkin samræma aðgerðir sínar með það í huga að leita lausnar á deilumálinu.

4. Þessi grein hefur ekki áhrif á málsmeðferð innlendra dómstóla.

35. gr.

Tæknileg aðlögun

Breytingar, sem gera þarf á I., II., III., VI. og VII. viðauka til að laga þá að tækniframförum eða að breytingum á eftirspurn á mörkuðum, skal framkvæmdastjórnin samþykka í samræmi við málsmeðferðina sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 37. gr.

36. gr.

Tilkynning, eftirlit og endurskoðun

1. Innlent stjórnvald skal tilkynna framkvæmdastjórninni í síðasta lagi þann dag sem beiting hefst og um getur í annarri undirgrein 1. mgr. 38. gr., og tafarlaust eftir það um allar breytingar á heitum fyrirtækja sem hafa verið tilnefnd til að gegna alþjónustuskuldum skv. 1. mgr. 8. gr.

Framkvæmdastjórnin skal koma upplýsingunum á framfæri þannig að auðvelt sé að ná til þeirra og dreifa þessum upplýsingum til fjarskiptanefndarinnar sem um getur í 37. gr.

2. Innlent stjórnvald skal tilkynna framkvæmdastjórninni um heiti þeirra rekstraráðila sem teljast hafa verulegan markaðsstyrk í skilningi þessarar tilskipunar og skyldurnar sem eru lagðar á þá samkvæmt þessari tilskipun. Tilkynna skal framkvæmdastjórninni án tafar um hvers kyns breytingar, sem hafa áhrif á skyldurnar sem eru lagðar á fyrirtæki, eða um þau fyrirtæki sem verða fyrir áhrifum af völdum ákvæða þessarar tilskipunar.

3. Framkvæmdastjórnin skal endurskoða hvernig til tekst með framkvæmd þessarar tilskipunar og gefa

Evrópuþinginu og ráðinu reglulega skýrslu, í fyrsta sinn eigi síðar en þremur árum eftir þann dag sem beiting hefst og um getur í annarri undirgrein 1. mgr. 38. gr. Aðildarríkin og innlent stjórnvald skulu veita framkvæmdastjórninni nauðsynlegar upplýsingar í þessu skyni.

37. gr.

Nefnd

1. Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar fjarskiptanefndarinnar sem komið er á fót með 22. gr. tilskipunar 2002/21/EB (rammatilskipunar).

2. Ef vísað er til þessarar málsgreinar gilda 5. og 7. gr. ákvörðunar 1999/468/EB, að teknu tilliti til ákvæða 8. gr.

Tímabilið, sem mælt er fyrir um í 6. mgr. 5. gr. ákvörðunar 1999/468/EB skal vera þrjú mánuðir.

3. Nefndin setur sér starfsreglur.

38. gr.

Lögleiðing

1. Aðildarríkin skulu samþykka og birta nauðsynleg lög og stjórnslufyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 24. júlí 2003. Þau skulu tilkynna það framkvæmdastjórninni þegar í stað.

Þau skulu beita þessum ráðstöfunum frá 25. júlí 2003.

2. Þegar aðildarríkin samþykka þessar ráðstafanir skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun þegar þær eru birtar opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.

3. Aðildarríkin skulu senda framkvæmdastjórninni þau ákvæði úr landslögum sem þau samþykka um málefni sem tilskipun þessi nær til og allar síðari breytingar á þessum ákvæðum.

39. gr.

Gildistaka

Tilskipun þessi öðlast gildi á þeim degi sem hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópubandalaganna*.

40. gr.

Viðtakendur

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Brussel 7. mars 2002.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

P. COX

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

J. C. APARICIO

forseti.

I. VIÐAUKI

LÝSING Á AÐSTÖÐU OG ÞJÓNUSTU SEM UM GETUR Í 10. GR. (ÚTGJALDASTJÓRNUN) OG 29. GR. (VIÐBÓTARADSTADA)**A-hluti: Aðstaða og þjónusta sem um getur í 10. gr.**a) *Sundurliðaðir reikningar*

Aðildarríkjunum ber að tryggja að innlent stjórnvald geti, með fyrirvara um kröfur viðeigandi löggjafar um verndun persónuupplýsinga og einkalífs, mælt fyrir um grunnstig sundurliðaðra reikninga sem tilnefndum fyrirtækjum ber að veita neytendum ókeypis (eins og fastsett er í 8. gr.) til að þeir geti:

- i) sannprófað og stjórnað gjöldum sem þeir stofna til vegna notkunar á almenna talsímanetinu á föstum stað og/eða tengdri talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, og
- ii) fylgst með notkun og útgjöldum með fullnægjandi hætti og þar með haft að nokkru leyti stjórn á reikningum sínum.

Heimilt er, eftir því sem við á, að bjóða áskrifendum frekari sundurliðun gegn sanngjörnu gjaldi eða endurgjaldslausu.

Upphringingar, sem eru áskrifanda sem hringir að kostnaðarlausu, þ.m.t. upphringingar í hjálparlínur, ber ekki að tilgreina í sundurliðuðum reikningi áskrifandans sem hringir.

b) *Læsing ákveðinna, útfarandi símtala að kostnaðarlausu*

Um er að ræða aðstöðu þar sem áskrifandi getur farið þess á leit við veitanda talsímaþjónustu að skilgreind útfarandi símtöl eða útfarandi símtöl í nánar tilgreind númer verði stöðvuð, honum að kostnaðarlausu.

c) *Fyrirframgreiðslukerfi*

Aðildarríkjunum ber að tryggja að innlent stjórnvald geti krafist þess af tilnefndum fyrirtækjum að þau bjóði neytendum leiðir til að greiða fyrir fram fyrir aðgang að almenna talsímanetinu og fyrir talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg.

d) *Greiðslu stofngjalda dreift á lengra tímabil*

Aðildarríkjunum ber að tryggja að innlent stjórnvald geti krafist þess af tilnefndum fyrirtækjum að þau heimili neytendum að greiða fyrir tengingu við almenna talsímanetið með greiðslum sem dreift er á lengra tímabil.

e) *Ógreiddir reikningar*

Aðildarríkjunum ber að heimila tiltekna ráðstafanir, sem skulu vera hlutfallsbundnar, án mismununar og birtar, vegna ógreiddra reikninga fyrir notkun almenna talsímanetsins á föstum stöðum. Í þessum ráðstöfunum skal kveðið á um að notandanum sé gert viðvart með hæfilegum fyrirvara eigi að loka fyrir þjónustu eða rjúfa tengingar. Að frátöldum tilvikum, þar sem um svik er að ræða, endurtekinn drátt á greiðslu reikninga eða að þeir eru ekki greiddir, skal með þessum ráðstöfunum tryggt, að því marki sem það er tæknilega mögulegt, að einungis sé gert hlé á þeirri þjónustu sem um er að ræða. Einungis skal loka á þjónustu vegna ógreiddra reikninga eftir að notandanum hefur verið gert viðvart með hæfilegum fyrirvara. Aðildarríkjunum er heimilt að gefa frest, þar sem takmörkuð þjónusta er veitt áður en algerlega er lokað á þjónustuna, þar sem einungis símtöl, sem eru áskrifandanum að kostnaðarlausu (t.d. símtöl í „112“), eru heimiluð.

B-hluti: Skrá yfir aðstöðu sem um getur í 29. gr.a) *Tónval eða notkun tvítóna-fjöltíðnavals (DTMF (dual-tone multifrequency operation))*

Þ.e. almenna talsímanetið styður notkun tvítóna-fjöltíðnavals, eins og skilgreint er í ETSI ETR 207, til að senda merki enda á milli á netinu, jafnt innan aðildarríkis sem milli aðildarríkja.

b) *Númerabirting*

B-notanda er birt númer A-notanda áður en símtali er komið á.

Þessa aðstöðu skal bjóða í samræmi við viðeigandi löggjöf um verndun persónuupplýsinga og einkalífs, einkum tilskipun 97/66/EB.

Rekstraraðilar skulu að því marki sem er tæknilega mögulegt leggja fram gögn og merki til að auðvelda framboð númerabirtingar og tónvals út fyrir landamæri aðildarríkjanna.

*II. VIÐAUKI***UPPLÝSINGAR SEM BER AÐ BIRTA Í SAMRÆMI VIÐ 21. GR. (GAGNSÆI OG BIRTING
UPPLÝSINGA)**

Innlendu stjórnvaldi ber skylda til að tryggja að upplýsingarnar í þessum viðauka séu birtar í samræmi við 21. gr. Innlendu stjórnvaldi ber að ákveða hvaða upplýsingar fyrirtækin, sem bjóða fram almenn talsímanet og/eða talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, skuli birta og einnig hvaða upplýsingar því beri að birta sjálft til að tryggja að neytendum gefist kostur á upplýstu vali.

1. Heiti og heimilisfang/heimilisföng fyrirtækis/fyrirtækja
Hér er átt við heiti og heimilisfang höfuðstöðva fyrirtækja sem bjóða fram almenn talsímanet og/eða talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg.
2. Framboð talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg
 - 2.1. Umfang talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg
Lýsing á talsímaþjónustunni, sem er öllum aðgengileg, sem er í boði þar sem fram kemur hvað er innifalið í áskriftargjaldi og leigugjaldi (t.d. þjónusta talsímavarða, símaskrár, númeraupplýsingaþjónusta, læsing ákveðinna símtala, sundurliðun reikninga, viðhald o.s.frv.).
 - 2.2. Stöðluð gjaldskrá sem nær yfir aðgang, hvers kyns afnotagjöld, viðhald og nákvæmar upplýsingar um almennan afslátt, sem er veittur, og sértækt og markvisst gjaldskrárfyrirkomulag.
 - 2.3. Stefna varðandi bætur/endurgreiðslu, að meðtöldum einstökum atriðum bóta- eða endurgreiðslukerfa sem kunna að vera í boði.
 - 2.4. Tegundir viðhaldsþjónustu sem í boði eru.
 - 2.5. Staðlaðir samningsskilmálar, að meðtöldum lágmarkssamningstíma ef einhver er.
3. Fyrirkomulag á lausn deilumála, þ.m.t. það sem fyrirtækið sjálft kemur á.
4. Upplýsingar um réttindi að því er varðar alþjónustu, þ.m.t. aðstaða og þjónusta sem um getur í I. viðauka.

III. VIÐAUKI

FÆRIBREYTUR UM GÆÐI ÞJÓNUSTU

Færibreytur, skilgreiningar og mæliaðferðir fyrir afgreiðslufrest og þjónustugæði sem um getur í 11. og 22. gr.

Færibreyta ⁽¹⁾	Skilgreining	Mæliaðferð
Afgreiðslufrestur upphaflegrar tengingar	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Bilanatíðni á notendalínu	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Biðtími eftir viðgerð	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Hlutfall árangurslausra upphringinga ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Bið eftir að upphringingu ljúki ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Viðbragðstími þjónustu talsímavarða	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Viðbragðstími númeraupplýsingaþjónustu	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Hlutfall nothæfra mynt- og kortaalmennings síma	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Kvartanir vegna reikninga	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ Færibreytur skulu gera það kleift að frammistaða sé greind á svæðisvisu (þ.e. ekki lægra en 2. stig í flokkun hagskýrslusvæða sem Hagstofa Evrópubandalaganna kemur á fót).

⁽²⁾ Aðildarríkjunum er heimilt að ákveða að krefjast þess ekki að haldið sé til haga uppfærðum upplýsingum varðandi frammistöðu fyrir þessar tvær færibreytur ef gögn eru fyrir hendi sem sýna að frammistaða, að því er varðar þessi tvö svið, sé fullnægjandi.

Aths.: Númer útgáfu á ETSI EG 201 769-1 er 1.1.1 (apríl 2000).

IV. VIÐAUKI

ÚTREIKNINGUR Á HREINUM KOSTNAÐI VIÐ ALÞJÓNUSTUSKYLDUR, EF EINHVER ER, OG FYRIRKOMULAG VIÐ AÐ ENDURHEIMTA KOSTNAÐ EÐA VIÐ KOSTNAÐARSKIPTINGU Í SAMRÆMI VIÐ 12. OG 13. GR.**A-hluti: Útreikningur á hreinum kostnaði**

Alþjónustuskyldur eru skyldur sem aðildarríki leggja fyrirtæki á herðar varðandi framboð á neti og þjónustu á tilteknu landsvæði, þar á meðal, ef þess er krafist, meðaltalsgjöld fyrir þjónustu sem er veitt á því landsvæði, eða að bjóða upp á sérstaka gjaldskrármöguleika fyrir neytendur með lágur tekjur eða sérstakar, félagslegar þarfir.

Innlent stjórnvald skal leita allra leiða til að tryggja fyrirtækjum viðeigandi hvatningu (hvort sem þau eru tilnefnd eða ekki) til að rækja alþjónustuskyldur með skilvirkum hætti að því er kostnað varðar. Við útreikning skal reikna hreinan kostnað við alþjónustuskyldu sem mismun á hreinum kostnaði tilnefnds fyrirtækis, sem er gert skylt að veita alþjónustu, og hreinum kostnaði án alþjónustuskyldu. Þetta gildir hvort sem netið í viðkomandi aðildarríki er komið í endanlegt horf eða enn er verið að þróa það og stækka. Vandlega skal hugað að því að meta með réttum hætti kostnað sem tilnefnt fyrirtæki hefði kosið að komast hjá hefði ekki verið um neinar alþjónustuskyldur að ræða. Við útreikning á hreinum kostnaði skal meta ávinning, þ.m.t. óefnisleg hlunnindi, sem rekstraraðili, sem veitir alþjónustu, nýtur.

Útreikningur skal grundvallast á kostnaði sem hægt er að heimfæra á:

- i) Þætti í viðkomandi þjónustu sem aðeins er hægt að veita með tapi eða hafa í för með sér meiri kostnað en eðlilegt getur talist í viðskiptum.

Undir þennan flokk geta fallið þjónustubættir eins og neyðarsímaþjónusta, tilteknir almenningssímar, tiltekin þjónusta eða búnaður fyrir fatlað fólk o.s.frv.

- ii) Tiltekinna endanlegra notenda eða hópa endanlegra notenda sem aðeins er hægt að þjóna með tapi eða með meiri kostnaði en eðlilegt getur talist í viðskiptum, að teknu tilliti til kostnaðar og tekna vegna starfrækslu viðkomandi nets og þjónustu og þeirra meðaltalsgjalda sem aðildarríkið ákveður á því landsvæði.

Undir þennan flokk falla þeir notendur og hópar notenda sem fengju enga þjónustu hjá rekstraraðila sem starfaði á viðskiptagrundvelli og væri ekki skylt að veita alþjónustu.

Útreikningur á hreinum kostnaði við sérstaka þætti alþjónustuskyldna skal fara fram aðskilið og með þeim hætti að komist sé hjá því að tvítelja hvers kyns bein eða óbein hlunnindi og kostnað. Hreinan heildarkostnað fyrirtækis, sem hlýst af alþjónustuskyldu, skal reikna sem summuna af hreinum kostnaði sem hlýst af tilteknum þáttum alþjónustuskyldu, að teknu tilliti til hvers kyns óefnislegra hlunninda. Innlent stjórnvald ber ábyrgðina á því að sannprófa hver sé hreinn kostnaður.

B-hluti: Hreinn kostnaður við alþjónustuskyldur endurheimtur

Endurheimt eða fjármögnun hreins kostnaðar við alþjónustuskyldur krefst þess að tilnefndum fyrirtækjum, sem hafa alþjónustuskyldum að gegna, sé bætt upp fyrir þjónustu, sem þau veita, sem er ekki veitt á venjulegum viðskiptagrundvelli. Þar sem slíkar bætur fela í sér tilfærslu fjármagns skulu aðildarríkin tryggja að þær séu gerðar með þeim hætti að þær séu hlutlægar, gagnsæjar, án mismununar og hlutfallsbundnar. Þetta hefur í för með sér að millifærslurnar valda minnstu mögulegri röskun á samkeppni og eftirspurn.

Í samræmi við 3. mgr. 13. gr. skal fyrirkomulag við skiptingu kostnaðar, sem grundvallast á sjóði, miðast við gagnsæar og hlutlausar leiðir til að innheimta framlög og koma í veg fyrir hættuna á tvöfaldrí álagningu framlaga sem leggjast bæði á afurðir og aðföng fyrirtækja.

Óháði aðilinn, sem fer með stjórn sjóðsins, skal bera ábyrgð á því að innheimta framlög frá fyrirtækjum sem metið hefur verið að beri skylda til að taka þátt í hreinum kostnaði við alþjónustuskyldur í aðildarríkinu og hafa yfirumsjón með millifærslu upphæða og/eða umsýslugreiðslum til fyrirtækja sem eiga rétt á að fá greiðslur úr sjóðnum.

*V. VIÐAUKI***ENDURSKOÐUNARFERLI VEGNA UMFANGS ALÞJÓNUSTU Í SAMRÆMI VIÐ 15. GR.**

Þegar framkvæmdastjórnin íhugar hvort endurskoðun á umfangi alþjónustuskyldna skuli fara fram skal hún taka tillit til eftirfarandi þátta:

- félagslegrar þróunar og markaðsþróunar með tilliti til þeirrar þjónustu sem notuð er af neytendum,
- félagslegrar þróunar og markaðsþróunar með tilliti til framboðs og valkosta á þjónustu til neytenda,
- tæknilegrar þróunar með tilliti til þess með hvaða hætti þjónusta er veitt neytendum.

Þegar framkvæmdastjórnin íhugar hvort breyta skuli eða endurskilgreina umfang alþjónustuskyldna skal hún taka tillit til eftirfarandi þátta:

- hvort tiltekin þjónusta sé aðgengileg meirihluta neytenda og sé notuð af þeim og hvort það leiði til félagslegrar útskúfunar að hún sé ekki aðgengileg minnihluta neytenda eða að hún sé ekki notuð af þeim, og
- hvort framboð og notkun sérstakrar þjónustu veiti öllum neytendum almennan hreinan ávinning þannig að opinber íhlutun sé leyfð við þær aðstæður að almenningur fái ekki sérstaka þjónustu við eðlileg viðskiptaskilyrði.

VI. VIÐAUKI

REKSTRARSAMHÆFI STAFRÆNS NEYTENDABÚNAÐAR SEM UM GETUR Í 24. GR.1. *Sameiginlega brenglunaralgrimið og gjaldfrjáls móttaka*

Allur neytendabúnaður, ætlaður til að taka á móti stafrænum sjónvarpsmerkjum, sem er seldur, leigður út eða á annan hátt hafður á boðstólum í bandalaginu og er notaður til að afbengla stafræn sjónvarpsmerki, skal vera þannig að hann geti:

- afbenglað merki er byggjast á sameiginlegu, evrópsku brenglunaralgrimi, sem viðurkennd, evrópsk staðlastofnun stjórnar, sem eins og stendur er Fjarskiptastaðlastofnun Evrópu;
- endurvarpað merkjum sem eru send óbrennluð, að því tilskildu að leigutaki virði leigusamninginn ef um leigðan búnað er að ræða.

2. *Rekstrarsamhæfi hliðrænna og stafrænna sjónvarpstækja*

Hliðrænt sjónvarpstæki með innbyggðan skjá, sem er markaðssett með sölu eða leigu í bandalaginu í huga og er með stærri skjá en 42 cm, mælt á ská horna á milli, skal útbúið með minnst einum tengli með opnum skilfleti samkvæmt stöðlum viðurkenndrar evrópskrar staðlastofnunar, t.d. eins og tilgreint er í staðlinum CENELEC EN 50 049-1:1997 þannig að ekki sé erfiðleikum bundið að tengja jaðarbúnað, einkum viðbótarafkóðari og stafrænan móttökubúnað.

Stafrænt sjónvarpstæki með innbyggðum skjá, sem er markaðssett með sölu eða leigu í bandalaginu í huga, og er með stærri skjá en 30 cm, mælt á ská horna á milli, skal útbúið með minnst einum tengli með opnum skilfleti (sem annaðhvort viðurkennd, evrópsk staðlastofnun hefur staðlað eða í samræmi við staðal, sem hún hefur samþykkt, eða sem er í samræmi við forskrift sem er viðtekin innan allrar atvinnugreinarinnar, t.d. tengi fyrir sameiginlega skilflötinn fyrir stafrænar sjónvarpsendingar þannig að ekki sé erfiðleikum bundið að tengja jaðarbúnað, og sem getur hleypt í gegn öllum þáttum stafræns sjónvarpsmerkis, þ.m.t. upplýsingar varðandi gagnvirka og skilyrta aðgangspjónustu.

VII. VIÐAUKI

SKILYRÐI UM LÁGMARKSSAMSTÆÐU LEIGULÍNA SEM UM GETUR Í 18. GR.

Aths.: Í samræmi við málsmeðferðina, sem um getur í 18. gr., skal framboði lágmarkssamstæðu leigulína haldið áfram samkvæmt skilyrðunum sem sett eru í tilskipun 92/44/EB þar til innlent stjórnvald ákvarðar að virk samkeppni sé á viðkomandi markaði fyrir leigulínur.

Innlendu stjórnvaldi ber að tryggja að við framboð lágmarkssamstæðu leigulína, sem um getur í 18. gr., sé farið eftir grundvallarreglum um bann við mismunun, kostnaðartengingu og gagnsæi.

1. *Bann við mismunun*

Innlent stjórnvald skal tryggja að þau fyrirtæki, sem tilgreint hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk skv. 1. mgr. 18. gr., fylgi meginreglunni um bann við mismunun þegar þau bjóða fram leigulínur sem um getur í 18. gr. Þessum fyrirtækjum ber að beita svipuðum skilyrðum við svipaðar aðstæður gagnvart fyrirtækjum, sem veita svipaða þjónustu, og bjóða fram leigulínur til annarra með sömu skilyrðum og sömu gæðum og þau veita að því er tekur til eigin þjónustu eða þjónustu dótturfyrirtækja sinna eða samstarfsaðila ef við á.

2. *Kostnaðartenging*

Innlendu stjórnvaldi ber, eftir því sem við á, að tryggja að í gjaldskrá fyrir leigulínur, sem um getur í 18. gr., sé farið eftir grundvallarreglunni um kostnaðartengingu.

Í þessu skyni ber innlendu stjórnvaldi að tryggja að fyrirtæki, sem tilgreint hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk skv. 1. mgr. 18. gr., komi upp og taki í notkun hentugt kostnaðarbókhald.

Innlendu stjórnvaldi ber að hafa tiltækar nægilega nákvæmar upplýsingar um kostnaðarbókhaldið sem slík fyrirtæki nota. Sé þess óskað skulu þau senda framkvæmdastjórninni þessar upplýsingar.

3. *Gagnsæi*

Innlendu stjórnvaldi ber að tryggja að eftirfarandi upplýsingar, með tilliti til lágmarkssamstæðu leigulína sem um getur í 18. gr., séu birtar með þeim hætti að auðvelt sé að nálgast þær.

3.1. Tæknilegir eiginleikar, þ.m.t. eðlisfræðilegir eiginleikar og rafmagnseiginleikar, sem og nákvæmar, tæknilegar forskriftir og forskriftir varðandi afköst sem gilda í nettengipunktinum.

3.2. Gjaldskrár, þ.m.t. stofngjöld, leigugjöld og önnur gjöld. Tilgreina skal ef gjaldskrár eru aðgreindar.

Ef fjarskiptafyrirtæki, sem tilgreint hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk skv. 1. mgr. 18. gr., telur ósanngjarn, að fenginni beiðni þar að lútandi, að bjóða fram lágmarkssamstæðu leigulínu samkvæmt auglýstri gjaldskrá og afgreiðsluskilmálum verður það að leita samþykkis hjá innlendu stjórnvaldi áður en það breytir skilmálunum í umræddu tilviki.

3.3. Afgreiðsluskilmálar, sem fela í sér a.m.k. eftirfarandi þætti:

— upplýsingar varðandi pöntunaraðferð,

— dæmigerðan afgreiðslufrest, en hann er talinn frá þeim degi er notandi lagði fram formlega beiðni um leigulínu og fram að þeim tíma er 95% allra leigulína af sömu gerð hafa verið settar upp hjá notendum.

Þetta tímabil er reiknað á grundvelli eiginlegs afgreiðslutíma leigulína á tilteknu, nýliðnu tímabili af hæfilegri lengd. Útreikningurinn má ekki taka til þeirra tilvika þar sem notendur hafa farið fram á langan afgreiðslufrest,

-
- samningstímamann, þ.e. tímabilið sem að jafnaði er mælt fyrir um í samningnum og lágmarkssamningstími sem notandi verður að samþykkja,
 - dæmigerðan viðgerðartíma, sem er tímabilið, talið frá þeim tíma er bilanatilkygning hefur borist til viðkomandi deildar innan fyrirtækisins, sem tilgreint hefur verið að hafi verulegan markaðsstyrk skv. 1. mgr. 18. gr., fram að þeim tíma er 80% allra leigulína af sömu gerð hafa verið lagfærðar og notendur hafa eftir atvikum fengið tilkynningu um það. Þegar boðið er upp á viðgerðir í mismunandi gæðaflokkum fyrir sömu gerðir leigulína skal birta upplýsingar um mismunandi dæmigerða viðgerðartíma,
 - allar reglur um endurgreiðslur.

Ef aðildarríki telur að þau afköst, sem náðst hafa við framboð lágmarkssamstæðu leigulína, uppfylli ekki þarfir notenda er því að auki heimilt að skilgreina viðeigandi markmið að því er varðar afgreiðsluskilmálana sem tilgreindir eru hér að framan.
