

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDS DIREKTIV 2002/22/EF

2006/EØS/30/20

av 7. mars 2002

**om leveringspliktige tjenester og brukerrettigheter i forbindelse med elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester
(direktivet om leveringspliktige tjenester)(*)**

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN
EUROPEISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om opprettelse av Det europeiske
felleskap, særlig artikkel 95,

under henvisning til forslag fra Kommisjonen⁽¹⁾,

under henvisning til uttalelse fra Den økonomiske og sosiale
komité⁽²⁾,

under henvisning til uttalelse fra Regionkomiteen⁽³⁾,

etter framgangsmåten fastsatt i traktatens artikkel 251⁽⁴⁾ og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Liberaliseringen av telekommunikasjonssektoren og økende konkurranse og større valgmuligheter innen kommunikasjonstjenester går hånd i hånd med arbeidet for å fastsette harmoniserte rammeregler som sikrer tilbud av leveringspliktige tjenester. Begrepet leveringspliktige tjenester bør utvikles slik at det gjenspeiler tekniske framskritt, markedsutviklingen og endringer i brukernes behov. I rammereglene som ble fastsatt i 1998 for den fullstendige liberaliseringen av telekommunikasjonsmarkedet i Fellesskapet, ble det definert et minsteomfang for plikt til å tilby leveringspliktige tjenester og fastsatt regler for kostnadsberegning og finansiering av den.
- 2) I henhold til traktatens artikkel 153 skal Fellesskapet bidra til forbrukervern.
- 3) Fellesskapet og medlemsstatene har påtatt seg forpliktelser med hensyn til rammeregler for telekommunikasjonsnett og -tjenester i forbindelse med Verdens handelsorganisasjons (WTO) avtale om grunnleggende telekommunikasjon. Ethvert medlem av WTO har rett til å definere hvilken type leveringspliktige

tjenester det ønsker å opprettholde. Slike forpliktelser vil ikke bli betraktet som konkurransehemmende i seg selv, forutsatt at de forvaltes på en måte som sikrer innsyn og likebehandling, er konkurransenøytrale og ikke utgjør en større byrde enn nødvendig for den typen leveringspliktige tjenester medlemmet har definert.

- 4) Å sikre leveringspliktige tjenester (det vil si at det tilbys et bestemt minstilbud av tjenester til alle sluttbrukere til en overkommelig pris) kan innebære at det tilbys visse tjenester til visse sluttbrukere til priser som avviker fra dem som følger av normale markedsvilkår. Erstatning til foretak som utpekes til å tilby slike tjenester under slike forhold, behøver imidlertid ikke å føre til konkurransevridning, forutsatt at de utpekte foretak kompenseres for den særskilte nettokostnaden, og at nettokostnaden dekkes inn på en konkurransenøytral måte.
- 5) I et konkurransemarked bør visse forpliktelser gjelde for alle foretak som tilbyr offentlig tilgjengelige telefontjenester på faste steder, og andre forpliktelser bør gjelde bare for foretak som har sterk markedsstilling, eller som er utpekt til å tilby leveringspliktige tjenester.
- 6) Nettermineringspunktet utgjør i lovgivningsøyemed en grense mellom rammereglene for elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester og reglene for terminalutstyr for telekommunikasjon. Det er den nasjonale reguleringsmyndighets ansvar å definere nettermineringspunktets beliggenhet, om nødvendig på grunnlag av forslag fra de berørte foretak.
- 7) Medlemsstatene bør fortsatt sikre at tjenestene fastsatt i kapittel II gjøres tilgjengelige med angitt kvalitet for alle sluttbrukere på deres territorium, uansett geografisk plassering og, i lys av særskilte nasjonale forhold, til en overkommelig pris. Medlemsstatene kan, i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester og på bakgrunn av nasjonale forhold, treffe særlige tiltak for forbrukere i landdistrikter eller geografisk avsidesliggende områder for å sikre tilgang til tjenestene fastsatt i kapittel II til en overkommelig pris, og for på samme vilkår å sikre

(*) Denne fellesskapsrettsakten, kunngjort i EFT L 108 av 24.4.2002, s. 51, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 11/2004 av 6. februar 2004 om endring av EØS-avtalens vedlegg II (Tekniske forskrifter, standarder, prøving og sertifisering), vedlegg X (Audiovisuelle tjenester) og vedlegg XI (Telekommunikasjonstjenester), se EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende* nr. 20 av 22.4.2004, s. 14.

⁽¹⁾ EFT C 365 E av 19.12.2000, s. 238 og EFT C 332 E av 27.11.2001, s. 292.

⁽²⁾ EFT C 139 av 11.5.2001, s. 15.

⁽³⁾ EFT C 144 av 16.5.2001, s. 60.

⁽⁴⁾ Europaparlamentsuttalelse av 13. juni 2001 (ennå ikke offentliggjort i EFT), Rådets felles holdning av 17. september 2001 (EFT C 337 av 30.11.2001, s. 55) og europaparlamentsbeslutning av 12. desember 2001 (ennå ikke kunngjort i EFT), Rådsbeslutning av 14. februar 2002.

slik tilgang, særlig for eldre, funksjonshemmede og personer med særlige sosiale behov. Slike tiltak kan også omfatte tiltak direkte rettet mot forbrukere med særlige sosiale behov, ved at nærmere bestemte forbrukere støttes, for eksempel gjennom særlige tiltak som treffes etter individuell behandling av søknader, for eksempel nedbetaling av gjeld.

- 8) Et grunnleggende krav til leveringspliktige tjenester er at brukerne på anmodning skal få tilknytning til det offentlige telefonnettet på et fast sted til en overkommelig pris. Kravet er begrenset til én enkelt smalbåndnetttilknytning, hvis levering medlemsstatene kan begrense til sluttbrukerens hovedoppholdssted/-bosted, og den omfatter ikke digitalt flertjenestenett (ISDN), som gir to eller flere tilknytninger som kan brukes samtidig. Det bør ikke være begrensninger på tekniske midler for opprettelse av tilknytningen, idet det kan benyttes trådbasert eller trådløs teknologi, og heller ingen begrensning av hvilke operatører som skal oppfylle deler av eller hele plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Tilknytninger til det offentlige telefonnettet på et fast sted bør kunne støtte tale- og datakommunikasjon med en hastighet som er tilstrekkelig for tilgang til direktekoblede tjenester som dem som tilbys via det offentlig tilgjengelige Internett. Hastigheten på Internett-tilgangen slik den erfares av en bruker, kan avhenge av en rekke faktorer, herunder tilbyderer/tilbydere av Internett-tilknytningen og den bruken Internett-tilknytningen opprettes for. Bithastigheten som kan støttes av én enkelt smalbåndstilknytning til det offentlige telefonnettet, avhenger av kapasiteten til abonnentens terminalutstyr og av tilknytningen. Av den grunn bør det ikke fastsettes en bestemt data- eller bithastighet på fellesskapsplan. De talebåndsmodemere som er tilgjengelige for tiden, har vanligvis en bithastighet på 56 kbit/s og bruker automatisk tilpasning av bithastigheten for å ta hensyn til variabel linjekvalitet, med det resultat at den faktiske bithastigheten kan være lavere enn 56 kbit/s. Det kreves smidighet, dels for at medlemsstatene skal kunne treffe tiltak når det er nødvendig for å sikre at tilknytningene kan støtte en slik bithastighet, og dels for at medlemsstatene når det er relevant skal kunne tillate bithastigheter under denne øvre grensen på 56 kbit/s med sikte på for eksempel å utnytte mulighetene ved trådløs teknologi (herunder trådløse mobilnett) til å tilby leveringspliktige tjenester til en større del av befolkningen. Dette kan være særlig viktig i visse søkerstater der prosentdelen av tradisjonell telefontilknytning er forholdsvis lav. I særlige tilfeller der tilknytningen til det offentlige telefonnettet på et fast sted er klart utilstrekkelig til å støtte tilfredsstillende Internett-tilgang, bør medlemsstatene kunne kreve at tilknytningen bringes opp til det nivå som flertallet av abonnenter har, slik at den støtter bithastigheter som er tilstrekkelige for Internett-tilgang. Dersom slike særlige tiltak medfører en nettokostnadsbyrde for de berørte forbrukere, kan nettovirkningen tas med i en eventuell

beregning av nettokostnader i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester.

- 9) Bestemmelsene i dette direktiv er ikke til hinder for at medlemsstatene utpeker forskjellige foretak til å tilby nett- og tjenestedelene av de leveringspliktige tjenestene. Utpekte foretak som tilbyr nettdelene, kan pålegges å sørge for den oppbygging og det vedlikehold som er nødvendig og hensiktsmessig for å imøtekomme alle rimelige anmodninger om tilknytning til det offentlige telefonnettet på et fast sted og for tilgang til offentlig tilgjengelige telefontjenester på et fast sted.
- 10) Overkommelig pris er en pris definert av medlemsstatene på nasjonalt plan i lys av særskilte nasjonale forhold, og kan innebære fastsettelse av felles takster uavhengig av geografisk plassering eller særlige takstalternativer for å dekke behovene til lavinntektsbrukere. For den enkelte forbruker innebærer overkommelige priser en mulighet til å ha oversikt over og kontrollere sine utgifter.
- 11) Katalogopplysninger og nummeropplysningstjenester er viktige verktøy for tilgang til offentlig tilgjengelige telefontjenester, og utgjør en del av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Brukere og forbrukere ønsker omfattende kataloger og nummeropplysningstjenester som omfatter alle oppførte telefonabonnenter og deres numre (herunder fasttelefonnumre og mobilnumre), og ønsker at opplysningene skal presenteres på en upartisk måte. Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/66/EF av 15. desember 1997 om behandling av personopplysninger og vern av privatlivets fred innen telekommunikasjonssektoren⁽²⁾ sikrer abonnentenes personvern når det gjelder personopplysninger i en offentlig katalog.
- 12) For borgerne er det viktig at det finnes tilstrekkelig mange offentlige betalingstelefoner, og at brukerne kan ringe nødnumrene, særlig det felles europeiske nødnummer (112), gratis fra enhver telefon, herunder offentlig betalingsstelefoner, uten å måtte bruke noe betalingsmiddel.

(¹) EFT L 24 av 30.1.1998, s. 1.

Utilstrekkelig kjennskap til nødnummeret «112» frarøver borgerne den ytterligere sikkerhet som ligger i at dette nummeret kan brukes på europeisk plan, særlig ved reiser i andre medlemsstater.

- 13) Medlemsstatene bør treffe egnede tiltak for å sikre funksjonshemmede brukere og brukere med særlige sosiale behov tilgang til alle offentlig tilgjengelige telefontjenester på et fast sted til overkommelige priser. Særlige tiltak for funksjonshemmede brukere kan eventuelt bestå i å stille til rådighet tilgjengelige offentlige telefoner, offentlige teksttelefoner eller tilsvarende tiltak for døve eller talehemmede, yting av tjenester som for eksempel nummeropplysningstjenester eller tilsvarende tiltak gratis til blinde eller svaksynte og levering av spesifiserte regninger i alternativt format på anmodning til blinde eller svaksynte personer. Det kan også være behov for å treffe særlige tiltak for å gi funksjonshemmede brukere og brukere med særlige sosiale behov tilgang til nødmeldingstjenestene (112) og gi dem samme mulighet som andre forbrukere til å velge mellom forskjellige operatører og tjenestetilbydere. Det er utviklet tjenestekvalitetsstandarder for en rekke parametere for å vurdere kvaliteten på de tjenestene abonnentene mottar, og i hvilket omfang foretak som er utpekt til å tilby leveringspliktige tjenester, overholder disse standardene. Det finnes ennå ikke tjenestekvalitetsstandarder for funksjonshemmede brukere. Det bør derfor utvikles tilsvarende kvalitetsstandarder og relevante parametere for funksjonshemmede brukere som fastsatt i artikkel 11 i dette direktiv. Dessuten bør nasjonale reguleringsmyndigheter kunne kreve at det offentliggjøres opplysninger om tjenestenes kvalitet dersom og når slike standarder og parametere er utviklet. Tilbyderen av leveringspliktige tjenester bør ikke treffe tiltak for å hindre brukere i fullt ut å dra nytte av tjenester som tilbys av ulike operatører eller tjenestetilbydere, samtidig som de benytter egne tjenester som tilbys som ledd i plikten til å tilby leveringspliktige tjenester.
- 14) Betydningen av tilgang til og bruk av det offentlige telefonnettet på et fast sted er så stor at det bør være tilgjengelig for alle som ber om det på rimelige vilkår. I samsvar med nærhetsprinsippet er det medlemsstatene som ut fra objektive kriterier skal beslutte hvilke foretak som skal pålegges plikt til å tilby leveringspliktige tjenester i henhold til dette direktiv, idet de eventuelt tar hensyn til foretakets evne og vilje til å godta hele eller deler av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Det er viktig at plikten til å tilby leveringspliktige tjenester oppfylles på en mest mulig effektiv måte, slik at brukerne i alminnelighet betaler priser som tilsvarer de faktiske kostnadene. Det er også viktig at tilbyderne av leveringspliktige tjenester opprettholder nettets integritet og tjenestenes kontinuitet og kvalitet. Økt konkurranse og flere valgmuligheter gir andre foretak enn dem med sterk markedsstilling flere muligheter til å oppfylle hele eller deler av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Plikten til å tilby leveringspliktige tjenester kan derfor i visse tilfeller pålegges operatører som kan tilby tilgang og tjenester på den mest kostnadseffektive måten, herunder konkurransebaserte eller sammenlignende utvelgelsesmetoder. Tilsvarende forpliktelser kan inngå i vilkårene når det gis tillatelser til å tilby offentlig tilgjengelige tjenester.
- 15) Medlemsstatene bør overvåke forbrukernes situasjon med hensyn til bruk av offentlig tilgjengelige telefontjenester, og særlig med hensyn til overkommelige priser. En overkommelig pris for en telefontjeneste henger sammen med hvor detaljerte opplysninger brukerne får om utgiftene til telefonbruken samt de relative kostnadene ved bruk av telefon i forhold til andre tjenester, og er også knyttet til deres mulighet til å kontrollere utgiftene. Overkommelige priser innebærer derfor at forbrukerne gis makt gjennom forpliktelser som pålegges foretak som utpekes til å tilby leveringspliktige tjenester. Disse forpliktelsene omfatter spesifiserte regninger på et fastsatt detaljnivå, mulighet for forbrukerne til selektivt å sperre for visse anrop (for eksempel dyre anrop til tjenester med forhøyet takst), mulighet for forbrukerne til å kontrollere utgiftene gjennom forhåndsbetaling og motregning av tilknytningsavgifter. Det kan bli nødvendig å vurdere slike tiltak på nytt og endre dem på bakgrunn av markedsutviklingen. Nåværende vilkår pålegger ikke operatører med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester å varsle abonnenter dersom en forhåndsfastsatt utgiftsgrense overskrides eller unormale anropsmønstre forekommer. Ved ny vurdering av relevante lovbestemmelser i framtiden bør det vurderes om det er behov for å varsle abonnentene om slike forhold.
- 16) Med unntak av tilfeller der regninger stadig betales for sent eller ikke betales, bør forbrukerne vernes mot umiddelbar frakopling fra nettet på grunn av en ubetalt regning, og de bør, særlig ved tvister om høye regninger for tjenester med forhøyet takst, fortsatt ha tilgang til grunnleggende telefontjenester i påvente av en løsning av tvisten. Medlemsstatene kan beslutte at slik tilgang skal opprettholdes bare dersom abonnenten fortsetter å betale for leie av linje.
- 17) Kvalitet og pris er nøkkelfaktorer i et konkurransemarked, og de nasjonale reguleringsmyndigheter bør kunne overvåke kvaliteten på tjenester som tilbys av foretak med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester. De nasjonale reguleringsmyndigheter bør, når de anser det nødvendig, kunne treffe tiltak med hensyn til

kvaliteten på tjenester som tilbys av slike foretak. De nasjonale reguleringsmyndigheter bør også kunne overvåke kvaliteten på tjenester fra andre foretak som tilbyr offentlige telenett og/eller offentlig tilgjengelige telefontjenester til brukere på faste steder.

- 18) Medlemsstatene bør ved behov opprette ordninger for finansiering av nettokostnadene i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester i tilfeller der det er påvist at forpliktelsene bare kan oppfylles med tap eller til en nettokostnad som ikke er i samsvar med alminnelige forretningsstandarder. Det er viktig å sikre at nettokostnaden i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester beregnes riktig, at enhver finansiering foretas med færrest mulig forstyrrelser for marked og foretak, og at den er forenlig med traktatens artikkel 87 og 88.
- 19) Enhver beregning av nettokostnaden for leveringspliktige tjenester bør ta tilstrekkelig hensyn til kostnader og inntekter samt immaterielle fordeler som resulterer av tilbud av leveringspliktige tjenester, men bør ikke hindre det overordnede målet om å sikre at prisstrukturene gjenspeiler kostnadene. Enhver nettokostnad i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester bør beregnes på grunnlag av framgangsmåter som gir innsyn.
- 20) Å ta hensyn til immaterielle fordeler innebærer at en beregnet verdi i penger av de indirekte fordelene som et foretak oppnår gjennom sin stilling som tilbyder av leveringspliktige tjenester, trekkes fra den direkte nettokostnaden i forbindelse med plikten til å tilby leveringspliktige tjenester, med sikte på å beregne den samlede kostnadsbyrden.
- 21) Dersom plikten til å tilby leveringspliktige tjenester utgjør en urimelig byrde for et foretak, bør medlemsstatene tillates å innføre ordninger for effektiv dekning av nettokostnadene. Det er også rimelig at beregnede nettokostnader dekkes av alle brukere på en åpen måte ved hjelp av avgifter som pålegges foretakene. Medlemsstatene bør kunne finansiere nettokostnadene til ulike deler av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester gjennom ulike ordninger og/eller finansiere nettokostnadene for noen av eller alle delene gjennom en av ordningene eller en kombinasjon av begge. Dersom kostnadene dekkes gjennom avgifter som pålegges foretak, bør medlemsstatene sikre at fordelingen mellom foretakene bygger på objektive kriterier som ikke innebærer forskjellsbehandling, og som er i samsvar med forholdsmessighetsprinsippet. Dette prinsippet hindrer ikke medlemsstater i å gjøre unntak for nyinntredere som ennå ikke har fått tilstrekkelig fotfeste på markedet. Enhver finansieringsordning må sikre at markedsdeltakerne bidrar bare til finansiering av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester og ikke

av annen virksomhet som ikke er direkte forbundet med tilbud av leveringspliktige tjenester. Dekningsordninger bør i alle tilfeller være i samsvar med fellesskapsrettens prinsipper og, særlig når det gjelder fordelingsordninger, prinsippene om likebehandling og forholdsmessighet. Enhver finansieringsordning må sikre at brukere i en medlemsstat ikke bidrar til å dekke kostnadene for leveringspliktige tjenester i en annen medlemsstat, for eksempel ved anrop fra en medlemsstat til en annen.

- 22) Dersom medlemsstatene beslutter å finansiere nettokostnaden i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester med offentlige midler, forstås med dette også finansiering over offentlige budsjetter, herunder offentlige finansieringskilder som for eksempel statslotterier.
- 23) Nettokostnaden i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester kan deles mellom alle eller visse bestemte grupper av foretak. Medlemsstatene må sikre at fordelingsordningen er i samsvar med prinsippene om åpenhet, minst mulig markedsvridning, likebehandling og forholdsmessighet. Minst mulig markedsvridning innebærer at bidrag innkreves på en slik måte at det så langt som mulig minsker virkningen av den økonomiske byrden på sluttbrukerne, for eksempel ved at bidragene spres mest mulig.
- 24) Nasjonale reguleringsmyndigheter bør forsikre seg om at foretak som mottar finansiering av leveringspliktige tjenester, som begrunnelse for sin søknad framlegger tilstrekkelig detaljerte opplysninger om de bestemte elementene som krever slik finansiering. Medlemsstatenes ordninger for kostnadsberegning og finansiering av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester bør meddeles Kommisjonen slik at den kan kontrollere at de er forenlige med traktaten. De utpekte operatørene har en interesse av å heve den beregnede nettokostnaden for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Medlemsstatene bør derfor sikre faktisk åpenhet om og kontroll av de beløp som kreves til finansiering av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester.
- 25) Kommunikasjonsmarkedene er i stadig utvikling når det gjelder tjenester som brukes, og de tekniske midler som benyttes for å levere dem til brukerne. Plikten til å tilby leveringspliktige tjenester, som er definert på fellesskapsplan, bør regelmessig vurderes på nytt, med sikte på å foreslå endringer eller omdefinere virkeområdet. Ved en slik ny vurdering bør det tas hensyn til utviklingen av sosiale, kommersielle og tekniske vilkår, og enhver endring av denne pliktens virkeområde bør underkastes en dobbel kontroll av de tjenester som stilles til rådighet

for et betydelig flertall av befolkningen og samtidig medfører fare for sosial utstøting av dem som ikke har råd til dem. Det bør ved enhver endring av virkeområdet forplikten til å tilby leveringspliktige tjenester sikres at visse teknologiske valg ikke foretrekkes kunstig framfor andre, at foretak i sektoren ikke pålegges en uforholdsmessig stor økonomisk byrde (til skade for markedsutvikling og nyskaping), og at finansieringsbyrden ikke urettferdig rammer forbrukere med lavere inntekter. Enhver endring av virkeområdet innebærer nødvendigvis at eventuelle nettokostnader kan finansieres etter de metoder som er tillatt i henhold til dette direktiv. Medlemsstatene kan ikke pålegge markedsdeltakere finansielle bidrag til tiltak som ikke er en del av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. De enkelte medlemsstater står fritt til å pålegge særlige tiltak (utenfor virkeområdet for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester) og finansiere dem i samsvar med fellesskapsretten, men ikke ved hjelp av bidrag fra markedsdeltakerne.

- 26) Mer effektiv konkurranse på alle tilgangs- og tjenestemarkeder vil gi brukerne flere valgmuligheter. Graden av konkurranse og valgfrihet varierer i Fellesskapet og i medlemsstatene mellom geografiske områder og mellom tilgangs- og tjenestemarkedene. Visse brukere kan være helt avhengige av den tilgang og de tjenester som tilbys av et foretak med sterk markedsstilling. I alminnelighet er det av effektivitetshensyn og for å fremme effektiv konkurranse viktig at tjenestene som tilbys av et foretak med sterk markedsstilling, gjenspeiler kostnadene. Av effektivitetshensyn og sosiale årsaker bør takstene til sluttbrukerne gjenspeile etterspørsels- så vel som kostnadsforhold, forutsatt at dette ikke fører til konkurransevridning. Det er en fare for at et foretak med sterk markedsstilling kan opptre på forskjellige måter for å hindre nyetablering eller vri konkurransen, for eksempel ved å kreve urimelige priser eller underpriser, gruppere tjenester til sluttbruker eller favorisere visse kunder urettmessig. De nasjonale reguleringsmyndigheter bør derfor ha myndighet til, som en siste utvei og etter nøye overveielse, å regulere takstene til sluttbruker for foretak med sterk markedsstilling. Pristakeregler, geografisk utjevning eller lignende midler samt ikke-regulerende tiltak som f.eks. sammenligning av offentlig tilgjengelige takster til sluttbruker kan brukes for å nå de to målene å fremme effektiv konkurranse samtidig som man ivaretar offentlige interesser, for eksempel å opprettholde overkommelige priser for offentlig tilgjengelige telefontjenester for visse forbrukere. For at nasjonale reguleringsmyndigheter skal kunne oppfylle sine lovbestemte oppgaver på dette området, herunder innføre eventuell takstkontroll, må de ha tilgang til relevante kostnadsregnskapsopplysninger. Likevel bør regulering av tjenester til sluttbruker anvendes bare dersom de nasjonale reguleringsmyndigheter mener at målet om å sikre effektiv konkurranse og ivareta allmennhetens interesser ikke kan nås gjennom tiltak

i engrosleddet eller tiltak med hensyn til valg eller forhåndsvalg av operatør.

- 27) Dersom en nasjonal reguleringsmyndighet pålegger plikt til å anvende et kostnadsregnskapssystem som støtte for takstkontroller, kan den selv foreta en årlig revisjon for å sikre at kostnadsregnskapssystemet overholdes, forutsatt at den har det nødvendige kvalifiserte personale, eller den kan kreve at revisjonen utføres av et annet kvalifisert organ som er uavhengig av den berørte operatøren.
- 28) Det anses som nødvendig å sikre fortsatt anvendelse av gjeldende bestemmelser med hensyn til minstetilbudet av tjenester over leide samband i Fellesskapets telek ommunikasjonsregelverk, særlig i rådsdirektiv 92/44/EØF av 5. juni 1992 om anvendelse av vilkår for tilgang til åpne telenett på leide samband⁽¹⁾, inntil de nasjonale reguleringsmyndigheter etter framgangsmåtene for markedsanalyse fastsatt i europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/21/EF av 7. mars 2002 om felles rammeregler for elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester (rammedirektivet)⁽²⁾ beslutter at slike bestemmelser ikke lenger er nødvendige fordi det har blitt tilstrekkelig konkurranse på markedet innenfor deres territorium. Graden av konkurranse vil kunne variere mellom forskjellige markeder for leide samband innenfor minstetilbudet og i forskjellige deler av territoriet. Ved utførelsen av markedsanalysen bør de nasjonale reguleringsmyndigheter foreta særskilte vurderinger for hvert marked av leide samband innenfor minstetilbudet, idet det tas hensyn til den geografiske dimensjonen. Tjenester over leide samband utgjør obligatoriske tjenester som skal tilbys uten at det benyttes erstatningsordninger. Levering av leide samband utover minstetilbudet av leide samband bør omfattes av alminnelige bestemmelser om sluttbrukermarkedet snarere enn av særskilte krav med hensyn til levering av minstetilbudet.
- 29) Den nasjonale reguleringsmyndighet kan også, på grunnlag av en analyse av det relevante marked, kreve at mobiloperatører med sterk markedsstilling skal gjøre det mulig for sine abonnenter å få tilgang til tjenester som tilbys av alle samtrafikktilsluttede tilbydere av offentlig tilgjengelige telefontjenester, enten for hvert enkelt anrop eller ved hjelp av forhåndsvalg.

(¹) EFT L 165 av 19.6.1992, s. 27. Direktivet sist endret ved kommisjonsvedtak 98/80/EF (EFT L 14 av 20.1.1998, s. 27).

(²) EFT L 108 av 24.4.2002, s. 33.

- 30) Kontrakter er et viktig redskap for brukere og forbrukere for å sikre et minstenivå av innsyn i opplysninger og rettssikkerhet. De fleste tjenestetilbydere i en konkurransesituasjon inngår kontrakter med sine kunder fordi det er ønskelig av kommersielle grunner. I tillegg til bestemmelsene i dette direktiv gjelder kravene i gjeldende fellesskapsregelverk for forbrukervern i forbindelse med kontrakter, særlig rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler⁽⁸⁾ og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler⁽⁹⁾, for forbrukertransaksjoner i forbindelse med elektroniske nett og tjenester. Særlig bør forbrukerne ha et minstenivå av rettssikkerhet i kontraktsforhold med sin direkteleverandør av telefontjenester, slik at kontraktsvilkår, vilkår, tjenestekvalitet, vilkår for opphør av kontrakt og tjeneste, erstatningstiltak og tvisteløsning er angitt i kontraktene. Dersom andre tjenestetilbydere enn direkteleverandører av telefontjenester inngår kontrakter med forbrukere, må disse kontraktene også inneholde slike opplysninger. Tiltakene som skal sikre åpenhet med hensyn til priser, takster og vilkår vil øke forbrukernes muligheter til å foreta best mulige valg og dermed fullt ut dra nytte av konkurransen.
- 31) Sluttbrukere bør ha tilgang til offentlig tilgjengelige opplysninger om kommunikasjonstjenester. Medlemsstatene bør kunne overvåke kvaliteten på tjenester som tilbys på deres territorier. Den nasjonale reguleringsmyndighet bør systematisk kunne samle inn opplysninger om kvaliteten på tjenester som tilbys på deres territorier, på grunnlag av kriterier som gjør det mulig å sammenligne mellom tjenestetilbydere og mellom medlemsstater. Foretak som tilbyr kommunikasjonstjenester i en konkurransesituasjon, vil av kommersielle grunner kunne gjøre passende og ajourførte opplysninger om sine tjenester offentlig tilgjengelige. Nasjonale reguleringsmyndigheter bør likevel kunne kreve at slike opplysninger offentliggjøres dersom det påvises at de faktisk ikke er gjort tilgjengelige for allmennheten.
- 32) Sluttbrukere bør kunne garanteres samvirkingsevne for alt utstyr som selges i Fellesskapet til mottak av digitalfjernsyn. Medlemsstatene bør kunne kreve at det vedtas harmoniserte minstestandarder for slikt utstyr. Slike standarder kan tilpasses fra tid til annen på bakgrunn av den teknologiske utviklingen og markedsutviklingen.
- 33) Det er ønskelig at forbrukerne oppnår størst mulige tilknytningsmuligheter for digitalfjernsynsapparater. Samvirkingsevne er et begrep i utvikling på dynamiske markeder. Standardiseringsorganer bør gjøre sitt ytterste for å sikre at hensiktsmessige standarder utvikles i takt med den aktuelle teknologien. Det er dessuten viktig å sikre at det på fjernsynsapparater finnes kontakter som kan videresende alle nødvendige deler av et digitalt signal, herunder lyd- og videostreamer, opplysninger om betinget tilgang, tjenester, programgrensesnitt (API) og kopibeskyttelse. Dette direktiv sikrer derfor at funksjonaliteten til det åpne grensesnitt for digitale fjernsynsapparater ikke begrenses av nettoperatører, tjenestetilbydere eller utstysprodusenter, og at den fortsetter å utvikle seg i takt med den teknologiske utvikling. Med hensyn til visning og presentasjon av interaktive digitalfjernsynstjenester anses det å være til fordel for forbrukerne at det innføres en felles standard basert på en markedsstyrt mekanisme. Medlemsstatene og Kommisjonen kan ta politiske initiativer i samsvar med traktaten for å fremme denne utviklingen.
- 34) Alle sluttbrukere bør fortsatt ha tilgang til sentralbordtjenester, uansett hvilken organisasjon som gir tilgang til det offentlige telefonnettet.
- 35) Nummeropplysningstjenester og katalogtjenester er allerede åpne for konkurranse. Bestemmelsene i dette direktiv utfyller bestemmelsene i direktiv 97/66/EF ved å gi abonnentene rett til å få sine personopplysninger oppført i en trykt eller elektronisk katalog. Alle tjenestetilbydere som tildeler sine abonnenter telefonnumre, har plikt til å gjøre relevante opplysninger tilgjengelige på en rettferdig og kostnadsorientert måte som ikke innebærer forskjellsbehandling.
- 36) Det er viktig at brukerne kan ringe gratis til det felles europeiske nødnummer 112, og til andre nasjonale nødnumre, fra en hvilken som helst telefon, herunder offentlige betalingstelefoner, uten å måtte bruke noe betalingsmiddel. Medlemsstatene skal allerede ha truffet de nødvendige organisatoriske tiltak som passer best for den nasjonale organiseringen av nødmeldingstjenestene, for å sikre at anrop til dette nummeret blir besvart og håndtert på en tilfredsstillende måte. Dersom opplysninger om hvor anropet kommer fra, i den grad det er teknisk mulig, blir gjort tilgjengelige for nødmeldingstjenestene, vil dette gi bedre vern og økt sikkerhet for brukerne av 112-tjenester og hjelpe nødmeldingstjenestene i deres arbeid, forutsatt at overføringen av anrop og tilhørende data til de berørte nødmeldingstjenestene sikres. Mottak og bruk av slike opplysninger må være i samsvar med relevante fellesskapsregler for behandling av personopplysninger.

(¹) EFT L 95 av 21.4.1993, s. 29.

(²) EFT L 144 av 4.6.1997, s. 19.

- Stadige forbedringer av informasjonsteknologien vil etter hvert gjøre det mulig å håndtere flere språk samtidig over nettet til en rimelig pris. Dette vil i sin tur gi ytterligere sikkerhet for europeiske borgere som bruker nødnummeret 112.
- 37) Lett tilgang til internasjonale telefontjenester er avgjørende for europeiske borgere og europeiske foretak. 00 er allerede innført som standard utenlandsprefiks for Fellesskapet. Det kan innføres eller videreføres særordninger for anrop mellom nærliggende steder på tvers av grenser mellom medlemsstater. ITU har, i samsvar med ITU-anbefaling E.164, gitt det europeiske nummerforvaltningsområde (ETNS) koden 3883. For å sikre forbindelse for anrop til ETNS bør foretak som driver offentlige telefonnett, sikre at anrop som bruker 3883, blir direkte eller indirekte koplet til nett som betjener ETNS som angitt i de relevante ETSI-standarter (Det europeiske standardiseringsinstitutt for telekommunikasjoner). Slike samtrafikkordninger bør underlegges bestemmelsene i europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/19/EF av 7. mars 2002 om tilgang til og samtrafikk mellom elektroniske kommunikasjonsnett og tilhørende ressurser (tilgangsdirektivet)⁽¹⁾.
- 38) Sluttbrukernes tilgang til alle nummeropplysningsressurser i Fellesskapet er en viktig forutsetning for et felles marked. Det bør omfatte gratisnumre, tjenester med forhøyet takst og andre ikke-geografiske numre, unntatt der den anropte abonnenten av kommersielle grunner har valgt å begrense tilgangen fra visse geografiske områder. Den takst som kreves fra anropere som foretar anrop fra steder utenfor den berørte medlemsstat, behøver ikke være den samme som for anropere som foretar anrop fra medlemsstaten.
- 39) Innretninger for tonesignaler og nummervisning er normalt tilgjengelige på moderne telefonsentraler, og kan derfor i økende grad tilbys til lav eller ingen kostnad. Tonesignaler brukes stadig mer til interaktiv kommunikasjon med særskilte tjenester og særskilte innretninger, herunder verdikjøpende tjenester, og brukere uten denne muligheten kan bli hindret i å gjøre bruk av disse tjenestene. Medlemsstatene behøver ikke å pålegge forpliktelser til å tilby disse innretningene når de allerede er tilgjengelige. Direktiv 97/66/EF sikrer brukernes personvern i forbindelse med spesifiserte regninger, ved at de får mulighet til å verne sitt privatliv ved innføring av nummervisning. Utviklingen av disse tjenestene på felleseuropeisk grunnlag vil være til nytte for forbrukerne og fremmes ved dette direktiv.
- 40) Nummeroverførbarhet er et viktig bidrag til forbrukerens valgmuligheter og effektiv konkurranse i et konkurransepreget telekommunikasjonsmarked ved at sluttbrukere som ber om det, gis mulighet til å beholde sitt nummer eller sine numre på det offentlige telefonnettet, uavhengig av hvilken organisasjon som tilbyr tjenesten. Nummeroverføring mellom tilknytninger til det offentlige telefonnettet på faste og ikke-faste steder omfattes ikke av dette direktiv. Medlemsstatene kan imidlertid anvende bestemmelsene om nummeroverførbarhet mellom nett som tilbyr tjenester på faste steder, og mobilnett.
- 41) Betydningen av nummeroverførbarhet øker betraktelig når det finnes takstopplysninger som er åpne for innsyn for både sluttbrukere som overfører sine numre, og for sluttbrukere som ringer til dem som har overført sine numre. De nasjonale reguleringsmyndigheter bør om mulig lette innsyn i takstene som ledd i gjennomføringen av nummeroverførbarhet.
- 42) Når de nasjonale reguleringsmyndigheter sikrer at fastsettelsen av samtrafikk takster knyttet til nummeroverførbarhet er kostnadsorientert, kan de også ta hensyn til tilgjengelige priser på sammenlignbare markeder.
- 43) Medlemsstatene pålegger for tiden visse formidlingsplikter («must carry») for nett som er opprettet med sikte på kringkasting av radio- og fjernsynssendinger til allmennheten. Medlemsstatene bør når det er i allmennhetens rettmessige interesse kunne pålegge foretak som er underlagt deres jurisdiksjon, rimelige forpliktelser, men bare dersom det er nødvendig for å nå mål av allmenn interesse som er fastsatt av medlemsstatene i samsvar med fellesskapsretten, og de bør være rimelige, åpne for innsyn og gjennomgått regelmessig. Formidlingsplikt pålagt av medlemsstatene bør være rimelig, det vil si at den bør stå i forhold til målet og sikre innsyn, på bakgrunn av klart fastsatte mål av allmenn interesse, og den kan eventuelt følges av en bestemmelse om en rimelig godtgjøring. Slik formidlingsplikt kan omfatte overføring av tjenester som er særskilt utformet for å sikre funksjonshemmede brukere behørig tilgang.
- 44) Nett som brukes til kringkasting av radio- og fjernsynssendinger til allmennheten, omfatter kabelfjernsynsnett, satellittfjernsynsnett og jordbaserte kringkastingsnett. De kan også omfatte andre nett i den grad et betydelig antall sluttbrukere bruker slike nett som sin fremste kilde til å motta radio- og fjernsynssendinger.

(1) EFT L 108 av 24.4.2002, s. 7.

- 45) Tjenester som tilbyr innhold, som f.eks. markedsføring av en pakke med radio- eller fjernsynsinnhold, omfattes ikke av de felles rammeregler for elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester. Tilbydere av slike tjenester bør ikke være pålagt plikt til å tilby leveringspliktige tjenester når det gjelder denne virksomheten. Dette direktiv berører ikke tiltak som treffes på nasjonalt plan, i samsvar med fellesskapsretten, for slike tjenester.
- 46) Dersom en medlemsstat ønsker å sikre at det tilbys andre særskilte tjenester på hele dens nasjonale territorium, bør slike forpliktelser gjennomføres på en kostnadseffektiv måte og utenfor virkeområdet for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester. Medlemsstatene kan dermed treffe ytterligere tiltak (for eksempel lette utviklingen av infrastruktur eller tjenester i tilfeller der markedet ikke på en tilfredsstillende måte oppfyller sluttbrukernes eller forbrukernes krav), i samsvar med fellesskapsretten. Som reaksjon på Kommisjonens e-Europa-initiativ oppfordret Det europeiske råd på sitt møte i Lisboa 23. og 24. mars 2000 medlemsstatene til å sørge for at alle skoler får tilgang til Internett og multimedieressurser.
- 47) I en konkurransesituasjon bør de nasjonale reguleringsmyndigheter ta hensyn til synspunktene til de berørte parter, herunder brukere og forbrukere, når de behandler spørsmål som berører sluttbrukernes rettigheter. Det bør finnes effektive framgangsmåter for å behandle tvister mellom forbrukere på den ene siden og foretak som tilbyr offentlig tilgjengelige kommunikasjonstjenester, på den andre siden. Medlemsstatene bør ta behørig hensyn til kommisjonsrekommendasjon 98/257/EF av 30. mars 1998 om de prinsipper som får anvendelse på organer med ansvar for utenomrettslig løsning av forbrukertvister⁽¹⁾.
- 48) Samregulering kan være en hensiktsmessig måte å fremme strengere kvalitetsstandarder og bedre tjenester. Samregulering bør bygge på de samme prinsippene som formell regulering, dvs. at den bør være objektiv, begrunnet, rimelig og åpen for innsyn.
- 49) I dette direktiv bør det fastsettes ulike former for forbrukervern, f.eks. klare kontraktsvilkår og tvisteløsning, og innsyn i takstene for forbrukerne. Det bør også oppmuntres til at andre kategorier av sluttbrukere, særlig små og mellomstore bedrifter, får nytte godt av disse fordelene.
- 50) Bestemmelsene i dette direktiv er ikke til hinder for at en medlemsstat kan treffe tiltak med begrunnelse i traktatens artikkel 30 og 46, særlig av hensyn til offentlig sikkerhet, offentlig orden og offentlig moral.
- 51) Ettersom målene for det foreslåtte tiltak, å fastsette et felles nivå for leveringspliktige tjenester innenfor telekommunikasjon for alle europeiske brukere og harmonisere vilkårene for tilgang til og bruk av offentlige telefonnett på et fast sted og tilhørende offentlig tilgjengelige telefontjenester, og å innføre harmoniserte rammeregler for elektroniske kommunikasjonstjenester, elektroniske kommunikasjonsnett og tilhørende ressurser, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på fellesskapsplan, kan Fellesskapet treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i traktatens artikkel 5. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå disse målene.
- 52) De tiltak som er nødvendige for gjennomføringen av dette direktiv, bør vedtas i samsvar med rådsbeslutning 1999/468/EF av 28. juni 1999 om fastsettelse av nærmere regler for utøvelsen av den gjennomføringsmyndighet som er tillagt Kommisjonen⁽²⁾ —

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

KAPITTEL I

VIRKEOMRÅDE, MÅL OG DEFINISJONER

Artikkel 1

Virkeområde og mål

1. Innenfor rammen av direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) gjelder dette direktiv tilbud av elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester til sluttbrukere. Målet er gjennom effektiv konkurranse og faktiske valgmuligheter å sikre at offentlig tilgjengelige tjenester av høy kvalitet er tilgjengelige i hele Fellesskapet, og å håndtere de tilfeller der sluttbrukernes behov ikke ivaretas tilfredsstillende av markedet.
2. I dette direktiv er det fastsatt rettigheter for sluttbrukere og tilsvarende forpliktelser for foretak som tilbyr offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester. Når det gjelder tilbud av leveringspliktige tjenester på åpne konkurransemarkeder, er det i dette direktiv fastsatt et minstilbud av tjenester av en bestemt kvalitet som er tilgjengelige for alle sluttbrukere til en overkommelig pris i

⁽¹⁾ EFT L 115 av 17.4.1998, s. 31.

⁽²⁾ EFT L 184 av 17.7.1999, s. 23.

lys av særskilte nasjonale forhold, uten at konkurransen vrís. I dette direktiv er det også fastsatt forpliktelser med hensyn til tilbud av visse obligatoriske tjenester, som tilbud av leide samband på sluttbrukernivå.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv får definisjonene fastsatt i artikkel 2 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) anvendelse.

I dette direktiv menes dessuten med:

- a) «offentlig betalingstelefon»: en telefon som er tilgjengelig for allmennheten og der betalingen for bruken skjer med mynter og/eller kredittkort og/eller forhåndsbetalte kort, herunder kort som brukes sammen med nummerkoder,
- b) «offentlig telefonnett»: et elektronisk kommunikasjonsnett som brukes til å tilby offentlig tilgjengelige telefontjenester; det muliggjør overføring mellom nettermineringspunkter av tale, men også av andre former for kommunikasjon, som telefaks og dataoverføring,
- c) «offentlig tilgjengelig telefontjeneste»: en tjeneste som er tilgjengelig for allmennheten for opprettelse eller mottak av nasjonale og internasjonale anrop samt tilgang til nødmeldingstjenester gjennom ett eller flere numre i en nasjonal eller internasjonal nummerplan, og som dessuten eventuelt kan omfatte én eller flere av følgende tjenester: sentralbordtjenester, nummeropplysningstjenester, kataloger, offentlige betalingstelefoner, tilbud av tjenester på særlige vilkår, tilbud av spesialutstyr for funksjonshemmede eller personer med særlige sosiale behov og/eller tilbud av ikke-geografiske tjenester,
- d) «geografisk nummer»: et nummer fra den nasjonale nummerplan der en del av nummerstrukturen inneholder en geografisk opplysning som brukes til å rute anropene til det fysiske stedet for nettermineringspunktet (NTP),
- e) «nettermineringspunkt» (NTP): det fysiske punkt der en bruker får tilgang til et offentlig kommunikasjonsnett. For nett der det anvendes svitsjing eller ruting, identifiseres NTP ved hjelp av en særskilt nettadresse som kan være knyttet til abonnentens nummer eller navn,
- f) «ikke-geografisk nummer»: et nummer i den nasjonale nummerplan som ikke er et geografisk nummer. Det

omfatter blant annet mobilnumre, gratisnumre og numre med forhøyet takst.

KAPITTEL II

PLIKT TIL Å TILBY LEVERINGSPLIKTIGE TJENESTER, HERUNDER SOSIALE FORPLIKTELSE

Artikkel 3

Tilgang til leveringspliktige tjenester

1. Medlemsstatene skal sikre at tjenestene fastsatt i dette kapittel gjøres tilgjengelige med angitt kvalitet for alle sluttbrukere på deres territorium, uansett geografisk plassering og, i lys av særskilte nasjonale forhold, til en overkommelig pris.
2. Medlemsstatene skal fastsette den mest effektive og hensiktsmessige metoden for å sikre gjennomføring av leveringspliktige tjenester, samtidig som prinsippene om objektivitet, innsyn, likebehandling og rimelighet overholdes. De skal søke å oppnå minst mulig konkurransevridning, særlig tilbud av tjenester til priser eller på vilkår som avviker fra vanlige forretningsmessige vilkår, samtidig som allmennhetens interesser ivaretas.

Artikkel 4

Tilbud av tilgang på fast sted

1. Medlemsstatene skal sikre at alle rimelige anmodninger om tilknytning til det offentlige telenett på et fast sted og om tilgang til offentlig tilgjengelige telefontjenester på et fast sted etterkommes av minst ett foretak.
2. Tilknytningen som tilbys, skal gjøre det mulig for sluttbrukerne å foreta og motta nasjonale og internasjonale telefonanrop, telefakser og dataoverføring ved hastigheter som er tilstrekkelige til å gi funksjonell Internett-tilgang, idet det tas hensyn til den teknologi som oftest brukes av flertallet av abonnenter, samt den tekniske gjennomførbarheten.

Artikkel 5

Nummeropplysningstjenester og kataloger

1. Medlemsstatene skal sikre at
 - a) minst én fullstendig katalog er tilgjengelig for sluttbrukerne i en form som er godkjent av vedkommende myndighet, i trykt eller elektronisk form eller begge deler, og at den ajourføres regelmessig, og minst én gang i året,

b) minst én fullstendig nummeropplysningstjeneste er tilgjengelig for alle sluttbrukere, herunder brukere av offentlige betalingstelefoner.

2. Katalogene nevnt i nr. 1 skal, med forbehold for artikkel 11 i direktiv 97/66/EF, omfatte alle abonnenter på offentlig tilgjengelige telefontjenester.

3. Medlemsstatene skal sikre at foretak som tilbyr tjenestene nevnt i nr. 1, anvender prinsippet om likebehandling ved behandling av opplysninger som de får fra andre foretak.

Artikkel 6

Offentlige betalingstelefoner

1. Medlemsstatene skal sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter kan pålegge foretak forpliktelser for å sikre at det stilles til rådighet offentlige betalingstelefoner som oppfyller sluttbrukernes rimelige behov med hensyn til geografisk dekning, antall telefoner, tilgjengeligheten til slike telefoner for funksjonshemmede brukere samt tjenestenes kvalitet.

2. En medlemsstat skal sikre at dens nasjonale reguleringsmyndighet kan beslutte ikke å pålegge forpliktelser i henhold til nr. 1 på hele eller deler av dens territorium dersom den er sikker på at disse ressursene eller sammenlignbare tjenester er bredt tilgjengelige, på grunnlag av samråd med de berørte parter som nevnt i artikkel 33.

3. Medlemsstatene skal sikre at det er mulig å foreta nødanrop fra offentlige betalingstelefoner med det felles europeiske nødnummer 112 og andre nasjonale nødnumre, avgiftsfritt og uten bruk av betalingsmidler.

Artikkel 7

Særlige tiltak for funksjonshemmede brukere

1. Medlemsstatene skal ved behov treffe særlige tiltak for funksjonshemmede sluttbrukere for å sikre tilsvarende tilgang til og overkommelige priser for offentlig tilgjengelige telefontjenester, herunder nødmeldingstjenester, nummeropplysningstjenester og kataloger, som det andre sluttbrukere har.

2. Medlemsstatene kan treffe særlige tiltak, i lys av nasjonale forhold, for å sikre at funksjonshemmede sluttbrukere også kan dra fordel av de valgmuligheter med hensyn til foretak og tjenester som er tilgjengelige for flertallet av sluttbrukere.

Artikkel 8

Utpeking av foretak

1. Medlemsstatene kan utpeke ett eller flere foretak til å sikre at det tilbys leveringspliktige tjenester som fastsatt i artikkel 4, 5, 6 og 7 og eventuelt artikkel 9 nr. 2, slik at hele det nasjonale territoriet kan dekkes. Medlemsstatene kan utpeke ulike foretak eller grupper av foretak som skal tilby ulike deler av de leveringspliktige tjenestene og/eller til å dekke ulike deler av det nasjonale territoriet.

2. Når medlemsstatene utpeker foretak i deler av eller hele det nasjonale territoriet til foretak med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester, skal de anvende en effektiv og objektiv utpekingsordning som er åpen for innsyn og ikke innebærer forskjellsbehandling, slik at ikke noe foretak på forhånd utelukkes fra å bli utpekt. Slike utpekingsordninger skal sikre at de leveringspliktige tjenestene tilbys på en kostnadseffektiv måte og kan brukes som middel til å bestemme nettokostnaden for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester i samsvar med artikkel 12.

Artikkel 9

Overkommelige takster

1. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal overvåke utviklingen av og nivået på sluttbrukertakstene for tjenester som i henhold til artikkel 4, 5, 6 og 7 faller inn under forpliktelsene til å tilby leveringspliktige tjenester, og som tilbys av utpekte foretak, særlig i forhold til nasjonale forbrukerpriser og inntekter.

2. Medlemsstatene kan, i lys av særskilte nasjonale forhold, kreve at de utpekte foretak tilbyr forbrukerne takstalternativer eller -pakker som avviker fra dem som tilbys på vanlige forretningsmessige vilkår, særlig for å sikre at personer med lave inntekter eller særlige sosiale behov ikke hindres i å få tilgang til eller bruke offentlig tilgjengelige telefontjenester.

3. Medlemsstatene kan, utover bestemmelsene om at utpekte foretak skal tilby særlige takstalternativer eller overholde pristak eller geografisk utjevning eller andre lignende ordninger, sikre at det gis støtte til forbrukere med lave inntekter eller særlige sosiale behov.

4. Medlemsstatene kan kreve at foretak med forpliktelser i henhold til artikkel 4, 5, 6 og 7 anvender felles takster, herunder geografisk utjevning, i hele territoriet, i lys av nasjonale forhold eller for å overholde pristak.

5. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal, dersom et utpekt foretak har plikt til å tilby særlige takstalternativer,

felles takster, herunder geografisk utjevning, eller til å overholde pristak, sikre at vilkårene er helt åpne for innsyn og offentliggjøres og anvendes i samsvar med prinsippet om likebehandling. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan kreve at særlige ordninger endres eller trekkes tilbake.

Artikkel 10

Ugiftskontroll

1. Medlemsstatene skal sikre at utpekte foretak når de tilbyr ressurser og tjenester utover dem som er nevnt i artikkel 4, 5, 6 og 7 og artikkel 9 nr. 2, fastsetter vilkår på en slik måte at abonnenten ikke blir tvunget til å betale for ressurser og tjenester som ikke er nødvendige for eller kreves til den tjenesten det bes om.

2. Medlemsstatene skal sikre at utpekte foretak med forpliktelser i henhold til artikkel 4, 5, 6 og 7 og artikkel 9 nr. 2 tilbyr de særlige ressursene og tjenestene nevnt i vedlegg I del A, slik at abonnentene kan overvåke og kontrollere utgiftene og hindre uberettiget avbrytelse av tjenesten.

3. Medlemsstatene skal sikre at vedkommende myndighet kan frafalle kravene i nr. 2 i hele eller deler av det nasjonale territoriet dersom den er sikker på at ressursen er bredt tilgjengelig.

Artikkel 11

Tjenestekvaliteten til utpekte foretak

1. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at alle utpekte foretak med forpliktelser i henhold til artikkel 4, 5, 6 og 7 og artikkel 9 nr. 2 offentliggjør fyllestgjørende ajourførte opplysninger om resultatene oppnådd ved tilbud av leveringspliktige tjenester på grunnlag av parametrene for tjenestekvalitet, definisjoner og målemetoder fastsatt i vedlegg III. De offentliggjorte opplysningene skal også meddeles den nasjonale reguleringsmyndighet.

2. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan blant annet fastsette ytterligere tjenestekvalitetsstandarder dersom det er utviklet relevante parametre, for å vurdere de tjenestene som foretakene tilbyr funksjonshemmede sluttbrukere og forbrukere. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at opplysninger om foretakenes resultater i henhold til disse parametrene også offentliggjøres og gjøres tilgjengelige for den nasjonale reguleringsmyndighet.

3. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan dessuten angi innholdet, formen og på hvilken måte opplysningene skal offentliggjøres, for å sikre at sluttbrukerne og forbrukerne har tilgang til omfattende, sammenlignbare og brukervennlige opplysninger.

4. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal kunne fastsette kvalitetsmål for foretak som minst har plikt til å tilby leveringspliktige tjenester i henhold til artikkel 4. I den forbindelse skal de nasjonale reguleringsmyndigheter ta hensyn til de berørte parterers synspunkter som nevnt i artikkel 33.

5. Medlemsstatene skal sikre at nasjonale reguleringsmyndigheter er i stand til å overvåke at de utpekte foretakene når kvalitetsmålene.

6. Dersom et foretak over et lengre tidsrom ikke når kvalitetsmålene, kan det treffes særlige tiltak i samsvar med europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/20/EF av 7. mars 2002 om tillatelse for elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester (tillatelsesdirektivet)⁽¹⁾. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal på det berørte foretaks bekostning kunne bestille uavhengig revisjon eller lignende vurderinger av kvalitetsdataene, for å sikre at dataene som foretak med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester offentliggjør, er riktige og sammenlignbare.

Artikkel 12

Beregning av kostnad for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester

1. Dersom de nasjonale reguleringsmyndigheter anser at det å tilby leveringspliktige tjenester som fastsatt i artikkel 3-10 kan utgjøre en urimelig byrde for foretak som er utpekt til å tilby leveringspliktige tjenester, skal de beregne nettokostnaden for dette.

For dette formål skal de nasjonale reguleringsmyndigheter

a) beregne nettokostnaden for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester, idet det tas hensyn til eventuelle markedsfordeler for et foretak som er utpekt til å tilby leveringspliktige tjenester, i samsvar med vedlegg IV del A, eller

b) gjøre bruk av nettokostnadene for tilbud av leveringspliktige tjenester fastsatt i henhold til utpekingsordningen i samsvar med artikkel 8 nr. 2.

2. Regnskapene og/eller opplysningene som danner grunnlaget for beregningen av nettokostnaden i forbindelse med plikten til å tilby leveringspliktige tjenester i henhold

⁽¹⁾ EFT L 108 av 24.4.2002, s. 21.

til nr. 1 bokstav a), skal revideres eller kontrolleres av den nasjonale reguleringsmyndighet eller et organ som er uavhengig av de berørte parter og godkjent av den nasjonale reguleringsmyndighet. Resultatene av kostnadsberegningen og konklusjonene av revisjonen skal være offentlig tilgjengelige.

Artikkel 13

Finansiering av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester

1. Dersom de nasjonale reguleringsmyndigheter på grunnlag av nettokostnadsberegningen nevnt i artikkel 12 fastslår at et foretak er pålagt en urimelig byrde, skal medlemsstatene på anmodning fra et utpekt foretak beslutte å

- a) innføre en ordning som på vilkår som er åpne for innsyn kompensere foretaket for de beregnede nettokostnadene med offentlige midler, og/eller
- b) fordele nettokostnadene ved plikten til å tilby leveringspliktige tjenester mellom tilbydere av elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester.

2. Dersom nettokostnaden fordeles i henhold til nr. 1 bokstav b), skal medlemsstatene fastsette en fordelingsordning som forvaltes av den nasjonale reguleringsmyndighet eller et organ som er uavhengig av de tilgangsberettigede under tilsyn av den nasjonale reguleringsmyndighet. Bare nettokostnader ved forpliktelsene fastsatt i artikkel 3-10, beregnet i samsvar med artikkel 12, kan finansieres.

3. En fordelingsordning skal være i samsvar med prinsippene om innsyn, minst mulig konkurransevridning, likebehandling og rimelighet, i samsvar med prinsippene i vedlegg IV del B. Medlemsstatene kan velge ikke å kreve bidrag fra foretak med en nasjonal omsetning som er lavere enn en fastsatt grense.

4. Eventuelle avgifter knyttet til fordeling av kostnader i forbindelse med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester skal utskilles og fastsettes særskilt for hvert foretak. Slike avgifter skal ikke pålegges eller innkreves fra foretak som ikke tilbyr tjenester på territoriet til den medlemsstat som har innført fordelingsordningen.

Artikkel 14

Innsyn

1. Dersom det er innført en ordning for fordeling av nettokostnaden ved plikten til å tilby leveringspliktige tjenester som nevnt i artikkel 13, skal de nasjonale reguleringsmyndigheter sikre at prinsippene for kostnadsdeling og nærmere opplysninger om den anvendte ordningen gjøres offentlig tilgjengelige.

2. Med forbehold for fellesskapsregler og nasjonale regler for forretningshemmeligheter skal de nasjonale reguleringsmyndigheter sikre at det offentliggjøres en årlig rapport der den beregnede kostnaden ved plikten til å tilby leveringspliktige tjenester angis, og der bidrag fra alle berørte foretak samt eventuelle markedsfordeler for det eller de foretak som er utpekt til å tilby leveringspliktige tjenester, er oppført, dersom et fond faktisk er opprettet og i drift.

Artikkel 15

Ny vurdering av omfanget av leveringspliktige tjenester

1. Kommisjonen skal regelmessig vurdere omfanget av de leveringspliktige tjenestene på nytt, særlig med sikte på å foreslå for Europaparlamentet og Rådet at omfanget endres eller omdefineres. En ny vurdering skal første gang foretas innen to år etter anvendelsesdatoen nevnt i artikkel 38 nr. 1 annet ledd, og deretter hvert tredje år.

2. Denne nye vurderingen skal foretas i lys av samfunnsutviklingen og den økonomiske og teknologiske utvikling, idet det blant annet tas hensyn til mobilitet og bithastighet på bakgrunn av den teknologi som oftest brukes av flertallet av abonnenter. Den nye vurderingen skal foretas i samsvar med vedlegg V. Kommisjonen skal framlegge en rapport for Europaparlamentet og Rådet om resultatet av den nye vurderingen.

KAPITTEL III

REGULERING AV FORETAK MED STERK MARKEDSSTILLING PÅ VISSE MARKEDER

Artikkel 16

Ny vurdering av forpliktelser

1. Medlemsstatene skal opprettholde alle forpliktelser med hensyn til

- a) sluttbrukertakster for tilgang til og bruk av det offentlige telefonnettet i henhold til artikkel 17 i europaparlaments- og rådsdirektiv 98/10/EF av 26. februar 1998 om anvendelse av vilkår for tilgang til åpne telenett (ONP) for taletelefoni og om opprettelse av en universell tjeneste på telekommunikasjonsområdet under konkurranseforhold⁽¹⁾,
- b) valg eller forhåndsvalg av operatør i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 97/33/EF av 30. juni 1997 om samtrafikk på telekommunikasjonsområdet med henblikk på å sikre universelle tjenester og samtrafikkvevne

⁽¹⁾ EFT L 101 av 1.4.1998, s. 24.

ved anvendelse av prinsippene om tilgang til åpne telenett (ONP)⁽¹⁾,

- c) leide samband i henhold til artikkel 3, 4, 6, 7, 8 og 10 i direktiv 92/44/EØF,

inntil disse forpliktelsene er blitt vurdert på nytt og beslutning er truffet i samsvar med nr. 3 i denne artikkel.

2. Kommisjonen skal angi relevante markeder for forpliktelsene med hensyn til sluttbrukermarkeder i den første rekommandasjonen om relevante produkt- og markedstjenester og det vedtak om fastsettelse av tverrnasjonale markeder som skal gjøres i samsvar med artikkel 15 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

3. Medlemsstatene skal sikre at nasjonale reguleringsmyndigheter snarest mulig etter dette direktivs ikrafttredelse og deretter regelmessig foretar en markedsanalyse etter framgangsmåten fastsatt i artikkel 16 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), for å avgjøre om forpliktelsene med hensyn til sluttbrukermarkeder skal opprettholdes, endres eller trekkes tilbake. Tiltakene som treffes, skal underlegges framgangsmåten nevnt i artikkel 7 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

Artikkel 17

Regulering av tjenester til sluttbrukere

1. Medlemsstatene skal sikre

a) dersom en nasjonal reguleringsmyndighet som følge av en markedsanalyse utført i samsvar med artikkel 16 nr. 3 fastslår at det på et gitt sluttbrukermarked fastsatt i samsvar med artikkel 15 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) ikke er effektiv konkurranse, og

b) dersom den nasjonale reguleringsmyndighet fastslår at forpliktelsene pålagt i henhold til direktiv 2002/19/EF (tilgangsdirektivet) eller artikkel 19 i dette direktiv ikke fører til at målene fastsatt i artikkel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) nås,

at de nasjonale reguleringsmyndigheter pålegger foretak som det er fastslått har sterk markedsstilling i samsvar med artikkel 14 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), hensiktsmessige lovbestemte forpliktelser.

2. Forpliktelser pålagt i henhold til nr. 1 skal bygge på det aktuelle problemets art, stå i forhold til problemet og

være begrunnet ut fra målene fastsatt i artikkel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet). De pålagte forpliktelsene kan omfatte krav om at utpekte foretak ikke krever urimelige priser, hindrer nyetablering eller begrenser konkurransen ved å kreve underpriser, favorisere visse sluttbrukere urettmessig eller gruppere tjenester på en urimelig måte. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan for slike foretak anvende tak for takster til sluttbrukere, treffe tiltak for å kontrollere enkelttakster eller tiltak for å tilpasse takstene til kostnadene eller prisene på sammenlignbare markeder, for å verne sluttbrukernes interesser og samtidig fremme effektiv konkurranse.

3. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal på anmodning framlegge opplysninger for Kommisjonen om kontrollen som utføres på sluttbrukermarkedet og eventuelt kostnadsregnskapssystemene som benyttes av de berørte foretak.

4. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal, dersom et foretak er underlagt regulering av sluttbrukertakstene eller annen kontroll på sluttbrukermarkedet, sikre at nødvendige og hensiktsmessige kostnadsregnskapssystemer tas i bruk. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan angi formatet og regnskapsmetoden som skal brukes. Et kvalifisert uavhengig organ skal kontrollere at kostnadsregnskapssystemet overholdes. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at en erklæring om overholdelsen offentliggjøres årlig.

5. Med forbehold for artikkel 9 nr. 2 og artikkel 10 skal de nasjonale reguleringsmyndigheter ikke anvende kontrollordningene for sluttbrukermarkedet i henhold til nr. 1 i denne artikkel på geografiske områder eller brukermarkeder der de er sikre på at det er effektiv konkurranse.

Artikkel 18

Regulering av minstetilbudet av leide samband

1. Dersom en nasjonal reguleringsmyndighet som følge av markedsanalysen utført i samsvar med artikkel 16 nr. 3 fastslår at det ikke er effektiv konkurranse på markedet for tilbud av hele eller deler av minstetilbudet av leide samband, skal den i samsvar med artikkel 14 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) fastslå hvilke foretak som har sterk markedsstilling innenfor tilbud av disse bestemte delene av minstetilbudet av leide samband på hele eller deler av territoriet. Den nasjonale reguleringsmyndighet skal i forbindelse med de bestemte markedene for leide samband, pålegge slike foretak forpliktelser med hensyn til tilbud av minstetilbudet av leide samband, slik det er angitt på listen over standarder som er offentliggjort i *De Europeiske Fellesskaps Tidende*, i samsvar med artikkel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) samt

⁽¹⁾ EFT L 199 av 26.7.1997, s. 32. Direktivet sist endret ved direktiv 98/61/EF (EFT L 268 av 3.10.1998, s. 37).

vilkårene for slikt tilbud fastsatt i vedlegg VII til dette direktiv.

2. Dersom en nasjonal reguleringsmyndighet som følge av markedsanalysen utført i samsvar med artikkel 16 nr. 3 fastslår at det er effektiv konkurranse på et berørt marked for tilbud av leide samband innenfor minstetilbudet, skal den trekke tilbake forpliktelsene nevnt i nr. 1 med hensyn til det bestemte markedet for leide samband.

3. Minstetilbudet av leide samband med harmoniserte egenskaper og tilhørende standarder skal offentliggjøres i *De Europeiske Fellesskaps Tidende* som en del av listen over standarder nevnt i artikkel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet). Kommisjonen kan vedta nødvendige endringer for å tilpasse minstetilbudet av leide samband til den tekniske utvikling og endringer i markedets etterspørsel, herunder eventuelt fjerne visse typer leide samband fra minstetilbudet, etter framgangsmåten fastsatt i artikkel 37 nr. 2 i dette direktiv.

Artikkel 19

Valg og forhåndsvalg av operatør

1. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal kreve at foretak som det er meldt har sterk markedsstilling innenfor tilbud av tilgang til og bruk av det offentlige telefonnettet på et fast sted, i samsvar med artikkel 16 nr. 3, gjør det mulig for sine abonnenter å få tilgang til tjenester fra alle samtrafikktilsluttede tilbydere av offentlig tilgjengelige telefontjenester

- a) for hver enkelt samtale ved hjelp av en kode for operatørvalg, og
- b) ved hjelp av forhåndsvalg, med et system som gjør det mulig å overstyre forhåndsvalget for hver enkelt samtale ved å taste en kode for operatørvalg.

2. Brukerkrav om at disse tjenestene skal iverksettes på andre nett eller på andre måter, skal vurderes etter framgangsmåten for markedsanalyse fastsatt i artikkel 16 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) og iverksettes i samsvar med artikkel 12 i direktiv 2002/19/EF (tilgangsdirektivet).

3. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at fastsettelsen av takster for tilgang til samtrafikk i forbindelse med tjenestene nevnt i nr. 1 er kostnadsorientert, og at eventuelle direkte avgifter for abonnenter ikke hindrer forbrukerne i å bruke disse tjenestene.

KAPITTEL IV

SLUTTBRUKERNES INTERESSER OG RETTIGHETER

Artikkel 20

Kontrakter

1. Nr. 2, 3 og 4 får anvendelse med forbehold for fellesskapsregler for forbrukervern, særlig direktiv 97/7/EF og 93/13/EF, og nasjonale regler som er i samsvar med fellesskapsretten.

2. Medlemsstatene skal sikre at forbrukere som abonnerer på tjenester som gir tilknytning og/eller tilgang til det offentlige telefonnettet, har rett til en kontrakt med ett eller flere foretak som tilbyr slike tjenester. Kontrakten skal minst angi følgende:

- a) leverandørens navn og adresse,
- b) tjenestene som tilbys, kvalitetsnivåene som tilbys for tjenestene samt fristen for førstegangstilknytningen,
- c) typen vedlikeholdstjenester som tilbys,
- d) nærmere opplysninger om priser og takster og hvordan ajourførte opplysninger om alle gjeldende takster og vedlikeholdsavgifter kan innhentes,
- e) kontraktens varighet, vilkår for fornyelse og opphør av tjenestene og kontrakten,
- f) eventuelle erstatnings- og tilbakebetalingsordninger som gjelder dersom tjenestenes kontraktsfestede kvalitetsnivå ikke oppfylles, og
- g) hvordan en framgangsmåte for tvisteløsning i samsvar med artikkel 34 innledes.

Medlemsstatene kan utvide disse forpliktelsene til å omfatte sluttbrukere.

3. Dersom det inngås kontrakter mellom forbrukere og andre tilbydere av elektroniske kommunikasjonstjenester enn dem som tilbyr tilknytning og/eller tilgang til det offentlige telefonnettet, skal også opplysningene i nr. 2 tas med i slike kontrakter. Medlemsstatene kan utvide denne forpliktelsen til å omfatte sluttbrukere.

4. Abonnenter skal ha rett til å heve kontrakten uten straffegebyr ved underretning om eventuelle endringer i kontraktsvilkårene. Abonnenter skal med tilstrekkelig frist,

minst én måned, underrettes om eventuelle slike endringer, og skal samtidig underrettes om sin rett til uten straffegebyr å heve slike kontrakter dersom de ikke godtar de nye vilkårene.

Artikkel 21

Innsyn og offentliggjøring av opplysninger

1. Medlemsstatene skal i samsvar med bestemmelsene i vedlegg II sikre at sluttbrukere og forbrukere får tilgang til ajourførte opplysninger som er åpne for innsyn om gjeldende priser og takster samt om standardvilkår for tilgang til og bruk av offentlig tilgjengelige telefontjenester.
2. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal fremme formidlingen av opplysninger som gjør det mulig for sluttbrukere, dersom det er relevant, og forbrukere å foreta en uavhengig vurdering av kostnadene ved alternative bruksmønstre, for eksempel ved hjelp av interaktive guider.

Artikkel 22

Tjenestekvalitet

1. Medlemsstatene skal sikre at nasjonale reguleringsmyndigheter etter å ha tatt hensyn til de berørte parters synspunkter har mulighet til å kreve av foretak som tilbyr offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjonstjenester, at de offentliggjør sammenlignbare, tilstrekkelige og ajourførte opplysninger for sluttbrukere om kvaliteten av sine tjenester. Opplysningene skal på anmodning også meddeles den nasjonale reguleringsmyndighet før offentliggjøring.
2. Nasjonale reguleringsmyndigheter kan blant annet angi hvilke parametere for tjenestekvalitet som skal måles, innholdet, formen og på hvilken måte opplysningene skal offentliggjøres, for å sikre at sluttbrukerne har tilgang til omfattende, sammenlignbare og brukervennlige opplysninger. Ved behov kan parametrene, definisjonene og målemetodene i vedlegg III brukes.

Artikkel 23

Nettintegritet

Medlemsstatene skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre integriteten til det offentlige telefonnettet på faste steder og, i tilfelle katastrofalt nettsammenbrudd eller *force majeure*, tilgjengeligheten til det offentlige telefonnettet og offentlig tilgjengelige telefontjenester på faste steder. Medlemsstatene skal sikre at foretak som tilbyr offentlig tilgjengelige telefontjenester på faste steder, treffer alle rimelige tiltak for å sikre uavbrutt tilgang til nødmeldingstjenester.

Artikkel 24

Samvirkingsvevne for forbrukernes ditalfjernsynsutstyr

Medlemsstatene skal i samsvar med bestemmelsene i vedlegg VI sikre samvirkingsvevne for det ditalfjernsynsutstyr for forbrukere som er nevnt i vedlegget.

Artikkel 25

Sentralbordtjenester og nummeropplysningstjenester

1. Medlemsstatene skal sikre at abonnenter på offentlig tilgjengelige telefontjenester har rett til en oppføring i den offentlig tilgjengelige katalogen nevnt i artikkel 5 nr. 1 bokstav a).
2. Medlemsstatene skal sikre at alle foretak som tildeler telefonnumre til abonnenter, som et ledd i tilbudet av offentlig tilgjengelige nummeropplysningstjenester og kataloger, imøtekommer alle rimelige anmodninger om å stille relevante opplysninger til rådighet i et avtalt format på vilkår som er rettfærdige, objektive, kostnadsorienterte og ikke innebærer forskjellsbehandling.
3. Medlemsstatene skal sikre at alle sluttbrukere som er tilknyttet det offentlige telefonnettet, har tilgang til sentralbordtjenester og nummeropplysningstjenester, i samsvar med artikkel 5 nr. 1 bokstav b).
4. Medlemsstatene skal ikke opprettholde eventuelle lovbestemte begrensninger som hindrer sluttbrukere i én medlemsstat i å få direkte tilgang til nummeropplysningstjenester i en annen medlemsstat.
5. Nr. 1, 2, 3 og 4 får anvendelse med forbehold for krav i fellesskapsretten om vern av personopplysninger og vern av privatlivet, særlig artikkel 11 i direktiv 97/66/EF.

Artikkel 26

Felles europeisk nødnummer

1. Medlemsstatene skal sikre at alle sluttbrukere av offentlig tilgjengelige telefontjenester, herunder brukere av offentlige betalingstelefoner, i tillegg til eventuelle andre nasjonale nødnumre som er fastsatt av nasjonale reguleringsmyndigheter, kan ringe gratis til nødmeldingstjenestene ved hjelp av det felles europeiske nødnummer 112.
2. Medlemsstatene skal sikre at anrop til det felles europeiske nødnummer 112 blir riktig besvart og håndtert best mulig ut fra den nasjonale organiseringen av nødmeldingssystemene og innenfor nettenes teknologiske muligheter.

3. Medlemsstatene skal sikre at foretak som driver offentlige telefonnett, gjør opplysninger om hvor anropet kommer fra tilgjengelige for myndigheter som håndterer nødssituasjoner, i den grad det er teknisk mulig, for alle anrop til det felles europeiske nødnummer 112.

4. Medlemsstatene skal sikre at borgerne blir tilstrekkelig underrettet om at det felles europeiske nødnummer 112 finnes og hvordan det brukes.

Artikkel 27

Europeiske prefikser

1. Medlemsstatene skal sikre at koden «00» er standard utenlandsprefiks. Det kan innføres eller videreføres særordninger for anrop mellom nærliggende steder på tvers av grenser mellom medlemsstater. Sluttbrukere av offentlig tilgjengelige telefontjenester på de berørte steder skal underrettes fullt ut om slike ordninger.

2. Medlemsstatene skal sikre at alle foretak som driver offentlige telefonnett, håndterer alle anrop til det europeiske nummerforvaltningsområde, uten at det berører det behov et foretak som driver et offentlig telefonnett har for å få dekket kostnadene for formidling av anrop på sitt nett.

Artikkel 28

Ikke-geografiske numre

Medlemsstatene skal sikre at sluttbrukere fra andre medlemsstater kan få tilgang til ikke-geografiske numre på deres territorium dersom dette er teknisk og økonomisk gjennomførbart, med mindre den anropte abonnent av forretningsmessige årsaker har valgt å begrense tilgangen for anropere fra visse geografiske områder.

Artikkel 29

Tilbud av tilleggstjenester

1. Medlemsstatene skal sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter kan kreve at foretak som driver offentlige telefonnett, stiller tjenestene nevnt i vedlegg I del B til rådighet for sluttbrukerne, dersom det er teknisk og økonomisk gjennomførbart.

2. En medlemsstat kan, etter å ha tatt hensyn til de berørte parters synspunkter, velge ikke å anvende nr. 1 dersom den anser at det er tilstrekkelig tilgang til disse tjenestene.

3. Med forbehold for artikkel 10 nr. 2 kan medlemsstatene pålegge alle foretak forpliktelsene i vedlegg I del A bokstav e) med hensyn til avbrytelse.

Artikkel 30

Nummeroverførbarhet

1. Medlemsstatene skal sikre at alle abonnenter på offentlig tilgjengelige telefontjenester, herunder mobiltjenester, som ber om det, kan beholde sine numre uavhengig av foretaket som tilbyr tjenesten

a) for geografiske numre, på et bestemt sted, og

b) for ikke-geografiske numre, på et hvilket som helst sted.

Dette nummer får ikke anvendelse på overføring av numre mellom nett som tilbyr tjenester på et fast sted, og mobilnett.

2. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at fastsettelsen av samtrafikkttakster knyttet til nummeroverførbarhet er kostnadsorientert, og at eventuelle avgifter som skal betales av abonnentene, ikke hindrer bruk av disse tjenestene.

3. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal ikke pålegge sluttbrukertakster for overføring av numre på en måte som kan vri konkurransen, for eksempel ved å fastsette særskilte eller felles sluttbrukertakster.

Artikkel 31

Formidlingsplikt

1. Medlemsstatene kan pålegge foretak som er underlagt deres jurisdiksjon, og som tilbyr elektroniske kommunikasjonsnett som brukes til kringkasting av radio- og fjernsynssendinger til allmennheten, en rimelig formidlingsplikt dersom et betydelig antall sluttbrukere av slike nett bruker dem som sin fremste kilde til å motta radio- og fjernsynssendinger. Slike forpliktelser skal pålegges bare dersom de er nødvendige for å nå klart fastsatte mål i allmennhetens interesse, og de skal stå i forhold til målet og være åpne for innsyn. Forpliktelsene skal gjennomgås regelmessig.

2. Verken nr. 1 i denne artikkel eller artikkel 3 nr. 2 i direktiv 2002/19/EF (tilgangsdirektivet) berører medlemsstatenes mulighet til å fastsette en passende godtgjøring i forbindelse med tiltak truffet i henhold til denne artikkel, idet det

sikres at det under lignende omstendigheter ikke forekommer forskjellsbehandling av foretak som tilbyr elektroniske kommunikasjonsnett. Dersom det fastsettes godtgjøring, skal medlemsstatene sikre at den anvendes på en rimelig måte som sikrer innsyn.

KAPITTEL V

ALMINNELIGE BESTEMMELSER OG SLUTTBESTEMMELSER

Artikkel 32

Ytterligere obligatoriske tjenester

Medlemsstatene kan beslutte å gjøre ytterligere tjenester, som ikke omfattes av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester som definert i kapittel II, offentlig tilgjengelige på deres territorium, men de kan i så fall ikke pålegge noen erstatningsordning som omfatter særskilte foretak.

Artikkel 33

Samråd med berørte parter

1. Medlemsstatene skal så langt det er nødvendig sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter tar hensyn til synspunktene til sluttbrukere og forbrukere (herunder særlig funksjonshemmede brukere), produsenter og foretak som tilbyr elektroniske kommunikasjonsnett og/eller -tjenester, i spørsmål som gjelder sluttbrukernes og forbrukernes rettigheter i forbindelse med offentlig tilgjengelige elektroniske kommunikasjons tjenester, særlig dersom de har en betydelig innvirkning på markedet.

2. Om nødvendig kan berørte parter, med veiledning fra de nasjonale reguleringsmyndigheter, utvikle ordninger som berører forbrukere, brukergrupper og tjenestetilbydere, med sikte på å forbedre tjenestenes alminnelige kvalitet, blant annet ved utvikling og overvåking av atferdsregler og driftsstandarder.

Artikkel 34

Utenrettslig tvisteløsning

1. Medlemsstatene skal sikre at det finnes utenrettslige framgangsmåter som er åpne for innsyn, enkle og rimelige for behandling av uløste tvister der forbrukere er berørt, i forbindelse med spørsmål som omfattes av dette direktiv. Medlemsstatene skal treffe tiltak for å sikre at slike framgangsmåter gjør

det mulig å løse tvister rettferdig og raskt, og kan ved behov vedta en tilbakebetalings- og/eller erstatningsordning. Medlemsstatene kan utvide disse forpliktelsene til å omfatte tvister som berører sluttbrukere.

2. Medlemsstatene skal sikre at deres lovgivning ikke er til hinder for at det opprettes klagekontorer og tilbys direktekoblede tjenester på hensiktsmessig geografisk plan, for å lette forbrukernes og sluttbrukernes tilgang til tvisteløsning.

3. Dersom slike tvister involverer parter i forskjellige medlemsstater, skal medlemsstatene samordne sin innsats med sikte på å få en løsning på tvisten.

4. Denne artikkel berører ikke nasjonale rettslige framgangsmåter.

Artikkel 35

Teknisk tilpasning

Endringer som er nødvendige for å tilpasse vedlegg I, II, III, VI og VII til den teknologiske utvikling eller til endringer i markedets etterspørsel, skal vedtas av Kommissjonen etter framgangsmåten fastsatt i artikkel 37 nr. 2.

Artikkel 36

Underretning, overvåking og framgangsmåter for ny vurdering

1. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal senest på anvendelsesdatoen nevnt i artikkel 38 nr. 1 annet ledd samt umiddelbart etter eventuelle endringer meddele Kommissjonen navnene på foretak som er utpekt til å ha plikt til å tilby leveringspliktige tjenester i henhold til artikkel 8 nr. 1.

Kommissjonen skal stille opplysningene til rådighet i en lett tilgjengelig form, og skal videresende dem til Kommunikasjonskomiteen nevnt i artikkel 37.

2. Nasjonale reguleringsmyndigheter skal meddele Kommissjonen navnene på operatører som anses å ha sterk markedsstilling i henhold til dette direktiv, og de forpliktelser som pålegges dem i henhold til dette direktiv. Eventuelle endringer som påvirker forpliktelser som foretak er pålagt, eller endringer av foretak som berøres av bestemmelsene i dette direktiv, skal umiddelbart meddeles Kommissjonen.

3. Kommissjonen skal regelmessig undersøke hvordan dette direktiv virker, og framlegge rapport for Europaparlamentet og Rådet, første gang senest tre år etter anvendelsesdatoen

nevnt i artikkel 38 nr. 1 annet ledd. Medlemsstatene og de nasjonale reguleringsmyndigheter skal i den forbindelse stille de nødvendige opplysninger til rådighet for Kommisjonen.

Artikkel 37

Komité

1. Kommisjonen skal bistås av Kommunikasjonskomiteen nedsatt ved artikkel 22 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

2. Når det vises til dette nummer, får artikkel 5 og 7 i beslutning 1999/468/EF anvendelse, samtidig som det tas hensyn til beslutningens artikkel 8.

Tidsrommet fastsatt i artikkel 5 nr. 6 i beslutning 1999/468/EF skal være tre måneder.

3. Komiteen fastsetter sin forretningsorden.

Artikkel 38

Innarbeiding i nasjonal lovgivning

1. Medlemsstatene skal innen 24. juli 2003 vedta og kunngjøre de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart underrette Kommisjonen om dette.

De skal anvende disse bestemmelsene fra 25. juli 2003.

2. Disse bestemmelsene skal, når de vedtas av medlemsstatene, inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

3. Medlemsstatene skal oversende Kommisjonen teksten til de internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler, samt alle senere endringer.

Artikkel 39

Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den dag det kunngjøres i *De Europeiske Fellesskaps Tidende*.

Artikkel 40

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Brussel, 7. mars 2002.

For Europaparlamentet

P. COX

President

For Rådet

J. C. APARICIO

Formann

VEDLEGG I

**BESKRIVELSE AV RESSURSENE OG TJENESTENE NEVNT I ARTIKKEL 10 (UTGIFTSKONTROLL)
OG ARTIKKEL 29 (TILLEGGSTJENESTER)****Del A: Ressurser og tjenester nevnt i artikkel 10***a) Spesifiserte regninger*

Medlemsstatene skal sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter, med forbehold for krav i relevant lovgivning om vern av personopplysninger og vern av privatlivet, kan fastsette et minste detaljnivå for spesifiserte regninger som utpekte foretak (i henhold til artikkel 8) avgiftsfritt skal sende til forbrukerne, slik at disse kan

- i) verifisere og kontrollere påløpte kostnader for bruk av offentlige telefonnett på et fast sted og/eller tilhørende offentlig tilgjengelige telefontjenester, og
- ii) følge tilstrekkelig med i sin bruk og sine kostnader og på den måten ha en rimelig grad av kontroll over sine regninger.

Ved behov kan abonnentene til en rimelig pris eller gratis tilbys et høyere detaljnivå.

Anrop som er avgiftsfrie for den anropende abonnent, herunder anrop til telefonhjelp tjenester, skal ikke angis i abonnentens spesifiserte regning.

b) Selektiv sperring av utgående anrop, avgiftsfritt

Med dette menes at abonnenten, etter anmodning til telefontjenestetilbyderen, kan sperre utgående anrop av nærmere definerte typer eller til nærmere definerte nummertyper avgiftsfritt.

c) Forhåndsbetaling

Medlemsstatene skal sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter kan kreve at utpekte foretak skal gi forbrukeren mulighet til å forhåndsbetale for tilgang til offentlige telefonnett og bruk av offentlig tilgjengelige telefontjenester.

d) Ratebetaling av tilknytningsavgifter

Medlemsstatene skal sikre at de nasjonale reguleringsmyndigheter kan kreve at utpekte foretak tillater forbrukerne å betale for tilknytningen til det offentlig tilgjengelige telefonnettet i rater fordelt over tid.

e) Manglende betaling

Medlemsstatene skal tillate at det ved manglende betaling av telefonregninger for bruk av det offentlig tilgjengelige telefonnettet på faste steder, treffes særlige tiltak, som skal være rimelige og ikke innebære forskjellsbehandling, og som skal offentliggjøres. Tiltakene skal sikre at abonnenten underrettes på forhånd om mulige følger i form av avbrytelse av tjenesten eller frakopling. Bortsett fra ved tilfeller av svindel eller gjentatt sen betaling eller manglende betaling skal disse tiltakene, i den grad det er teknisk mulig, sikre at ethvert tjenesteavbrudd begrenser seg til den aktuelle tjenesten. Frakopling for manglende betaling av regninger kan finne sted bare dersom abonnenten er varslet om dette på forhånd. Medlemsstatene kan tillate et tidsrom med begrenset tjeneste for fullstendig frakopling da bare anrop som ikke medfører betaling for abonnenten (f.eks. til nødnummeret 112), er tillatt.

Del B: Liste over tilleggstjenester nevnt i artikkel 29*a) Tonesignalering eller DTMF (tonefrekvenssignalering)*

Med dette menes at det offentlige telefonnettet godtar bruk av DTMF-toner som definert i ETSI ETR 207 for ende-til-ende-signalering via nettet, både innen en medlemsstat og mellom medlemsstatene.

b) *Identifikasjon av anropende linje*

Med dette menes at anroperens nummer vises for den anropte før samtalen opprettes.

Denne tilleggstjenesten bør tilbys i samsvar med relevant lovgivning om vern av personopplysninger og vern av privatlivet, særlig direktiv 97/66/EF.

I den grad det er teknisk mulig bør operatørene stille data og signaler til rådighet for å gjøre det lettere å tilby nummervisning og tonesignalering på tvers av medlemsstatenes grenser.

*VEDLEGG II***OPPLYSNINGER SOM SKAL OFFENTLIGGJØRES I HENHOLD TIL ARTIKKEL 21 (INNSYN OG OFFENTLIGGJØRING AV OPPLYSNINGER)**

Den nasjonale reguleringsmyndighet har ansvar for å sikre at opplysningene i dette vedlegg offentliggjøres i samsvar med artikkel 21. Det er den nasjonale reguleringsmyndighet som avgjør hvilke opplysninger som skal offentliggjøres av foretak som tilbyr offentlige telenett og/eller offentlig tilgjengelige telefontjenester, og hvilke opplysninger som skal offentliggjøres av den nasjonale reguleringsmyndighet selv for å sikre at forbrukerne kan foreta et begrunnet valg.

1. Foretakets/foretakenes navn og adresse.
Navn og adresse til hovedkontoret til det eller de foretak som tilbyr offentlige telefonnett og/eller offentlig tilgjengelige telefontjenester.
 2. Tilbudte offentlig tilgjengelige telefontjenester.
 - 2.1 Omfanget av den offentlig tilgjengelige telefontjenesten
Beskrivelse av de offentlig tilgjengelige telefontjenestene som tilbys, med opplysninger om hva som dekkes av abonnementsavgiften og av den periodiske leieavgiften (for eksempel sentralbordtjenester, kataloger, nummeropplysningstjenester, selektiv sperring av anrop, spesifisert regning, vedlikehold osv.).
 - 2.2 Standardtakster for tilgang, alle typer avgifter for anrop, vedlikehold og nærmere opplysninger om standardrabatter og særskilte og målrettede takstordninger.
 - 2.3 Erstatnings-/tilbakebetalingspolitikk, herunder nærmere opplysninger om alle erstatnings-/tilbakebetalingsordninger som tilbys.
 - 2.4 Typer av vedlikeholdstjenester som tilbys.
 - 2.5 Standard kontraktsvilkår, herunder eventuelle minste kontraktsperioder.
 3. Tvisteløsningsordninger, herunder ordninger utviklet av foretaket.
 4. Opplysninger om rettigheter med hensyn til leveringspliktige tjenester, herunder ressursene og tjenestene nevnt i vedlegg I.
-

VEDLEGG III

PARAMETRER FOR TJENESTEKVALITET

Parametere, definisjoner og målemetoder for leveringstid og tjenestekvalitet i henhold til artikkel 11 og 22

Parameter ⁽¹⁾	Definisjon	Målemetode
Leveringstid for førstegangstilknytning	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Feilprosent per tilknytningslinje	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Feilopprettingstid	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Prosent mislykkede anrop ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Opprettingstid for samtaler ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Svartid for sentralbordtjenester	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Svartid for nummeropplysningstjenester	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Andel av offentlige mynt- og korttelefonapparater som faktisk fungerer	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Klager på regningen	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ Parametrene bør gjøre det mulig å analysere kvaliteten på regionalt nivå (dvs. ikke under nivå 2 i nomenklatur over regionale statistikkenheter (NUTS), utarbeidet av Eurostat).

⁽²⁾ Medlemsstatene kan beslutte ikke å kreve ajourførte opplysninger med hensyn til ytelse for disse to parametrene dersom det foreligger bevis på at ytelsen på disse to områdene er tilfredsstillende.

Merknad: Versjon 1.1.1. av ETSI EG 201 769-1 (april 2000).

VEDLEGG IV

BEREGNING AV EVENTUELLE NETTOKOSTNADER I FORBINDELSE MED PLIKTEN TIL Å TILBY LEVERINGSPLIKTIGE TJENESTER OG FASTSETTELSE AV EN EVENTUELL DEKNINGS- ELLER FORDELINGSORDNING I HENHOLD TIL ARTIKKEL 12 OG 13**Del A: Beregning av nettokostnad**

Plikt til å tilby leveringspliktige tjenester er den plikt som en medlemsstat pålegger et foretak til å tilby nett og tjenester overalt innenfor et bestemt geografisk område, herunder, om nødvendig, til å tilby tjenesten til gjennomsnittspris innenfor det geografiske området eller til særlige takstvilkår for forbrukere med lave inntekter eller særlige sosiale behov.

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal vurdere alle midler for å oppmuntre foretak (utpekte eller ikke-utpekte) til å tilby leveringspliktige tjenester på en kostnadseffektiv måte. Nettokostnadene i forbindelse med plikten til å tilby leveringspliktige tjenester beregnes som forskjellen mellom de nettokostnader et utpekt foretak har dersom det har plikt til å tilby leveringspliktige tjenester, og de nettokostnader foretaket ville ha hatt dersom det ikke hadde hatt denne plikten. Dette gjelder uansett om en bestemt medlemsstats nett er fullt utbygd eller stadig er under utvikling eller utbygging. Det bør legges vekt på å foreta en nøyaktig vurdering av de kostnadene som et utpekt foretak ville ha valgt å unngå dersom det ikke hadde hatt plikt til å tilby leveringspliktige tjenester. Ved beregning av nettokostnaden skal det vurderes hvilke fordeler, herunder immaterielle fordeler, operatøren som tilbyr leveringspliktige tjenester har.

Beregningen skal bygge på kostnader knyttet til

- i) elementer av de aktuelle tjenestene som bare kan tilbys med tap eller på kostnadsvilkår som ikke er i samsvar med alminnelige forretningsstandarder.

Denne kategorien kan omfatte tjenester som tilgang til nødmeldingstjenester, visse offentlige betalingstelefoner, visse tjenester eller utstyr til funksjonshemmede osv.,

- ii) visse sluttbrukere eller grupper av sluttbrukere som, idet det tas hensyn til kostnadene ved å tilby bestemte nett og tjenester, inntektene samt medlemsstatens pålagte, geografisk bestemte gjennomsnittstakster, bare kan betjenes med tap eller på kostnadsvilkår som ikke er i samsvar med alminnelige forretningsstandarder.

Denne kategorien omfatter de sluttbrukere eller grupper av sluttbrukere som ikke ville ha blitt betjent av en operatør som driver forretningsmessig uten plikt til å tilby leveringspliktige tjenester.

Nettokostnaden for bestemte deler av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester beregnes for seg for å unngå at eventuelle direkte eller indirekte fordeler eller kostnader beregnes to ganger. Den samlede nettokostnaden for et foretaks plikt til å tilby leveringspliktige tjenester beregnes som summen av nettokostnadene for hver enkelt del av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester, idet det tas hensyn til eventuelle immaterielle fordeler. Den nasjonale reguleringsmyndighet har ansvaret for å kontrollere beregningen av nettokostnadene.

Del B: Dekning av eventuelle nettokostnader i forbindelse med plikten til å tilby leveringspliktige tjenester

Dekning eller finansiering av eventuelle nettokostnader i forbindelse med plikten til å tilby leveringspliktige tjenester krever at utpekte foretak med plikt til å tilby leveringspliktige tjenester får erstatning for de tjenestene de tilbyr på ikke-kommersielle vilkår. Fordi en slik erstatning innebærer finansielle overføringer, skal medlemsstatene sikre at disse foregår på en objektiv måte som sikrer innsyn, ikke innebærer forskjellsbehandling og er rimelig. Det betyr at overføringene fører til minst mulig vridning av konkurransen og av brukernes etterspørsel.

I samsvar med artikkel 13 nr. 3 skal en fordelingsordning som bygger på et fond anvende en metode som er åpen og nøytral for å samle inn bidrag, slik at faren for dobbel innkreving av bidrag på foretakets innsats og resultat unngås.

Det uavhengige organet som forvalter fondet, er ansvarlig for å samle inn bidrag fra foretak som vurderes som pliktige til å bidra til nettokostnaden for plikten til å tilby leveringspliktige tjenester i medlemsstaten, og skal overvåke overføringene av beløp og/eller administrative utbetalinger til foretak som har krav på å motta betaling fra fondet.

*VEDLEGG V***FRAMGANGSMÅTE FOR NY VURDERING AV OMFANGET AV LEVERINGSPLIKTIGE TJENESTER I HENHOLD TIL ARTIKKEL 15**

Når Kommisjonen vurderer om omfanget av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester skal vurderes på nytt, skal den ta hensyn til følgende:

- samfunns- og markedsutviklingen med hensyn til de tjenestene som forbrukerne benytter seg av,
- samfunns- og markedsutviklingen med hensyn til tjenestenes tilgjengelighet og valgmuligheter for forbrukerne,
- teknologisk utvikling med hensyn til måten tjenestene tilbys forbrukerne.

Når Kommisjonen vurderer om omfanget av plikten til å tilby leveringspliktige tjenester skal endres eller omdefineres, skal den ta hensyn til følgende:

- om særskilte tjenester er tilgjengelige for og blir brukt av et flertall av forbrukerne, og om manglende tilgjengelighet eller manglende bruk av et mindretall av forbrukerne fører til sosial utstøting, og
 - om tilgjengelighet eller bruk av særskilte tjenester medfører en alminnelig nettogevinst for alle forbrukere, slik at offentlige inngrep er berettiget under omstendigheter der de særskilte tjenestene ikke tilbys allmennheten på normale forretningsmessige vilkår.
-

VEDLEGG VI

SAMVIRKINGSEVNE FOR DIGITALT FORBRUKERUTSTYR SOM OMHANDLET I ARTIKKEL 241. *Den felles krypteringsalgoritmen og mottak av ukrypterte signaler*

Alt forbrukerutstyr som er beregnet på mottak av digitalfjernsynssignaler, som selges eller leies eller på annen måte gjøres tilgjengelig i Fellesskapet, og som kan dekryptere digitalfjernsynssignaler, skal kunne

- dekryptere slike signaler i samsvar med den europeiske krypteringsalgoritmen som forvaltes av en anerkjent europeisk standardiseringsorganisasjon, for tiden ETSI,
- vise signaler som er blitt overført ukryptert, forutsatt at leieren overholder gjeldende leieavtale dersom utstyret er leid.

2. *Samvirkingsevne for analog- og digitalfjernsynsapparater*

Alle analogfjernsynsapparater med innebygd skjerm hvis synlige diagonal er over 42 cm, og som markedsføres for salg eller utleie i Fellesskapet, skal være utstyrt med minst én kontakt for åpent grensesnitt, standardisert av en anerkjent europeisk standardiseringsorganisasjon, f.eks. som angitt i standarden CENELEC EN 50 049-1:1997, som muliggjør enkel tilkoping av tilleggsutstyr, særlig dekodere og digitalmottakere.

Alle digitalfjernsynsapparater med innebygd skjerm hvis synlige diagonal er over 30 cm, og som markedsføres for salg eller utleie i Fellesskapet, skal være utstyrt med minst én kontakt for åpent grensesnitt (som enten er standardisert av, eller som er i samsvar med en standard vedtatt av, en anerkjent europeisk standardiseringsorganisasjon, eller er i samsvar med en bransjespesifikasjon), f.eks. den felles grensesnittkontakten for DVB, som muliggjør enkel tilkoping av tilleggsutstyr, og som kan overføre alle deler av et digitalfjernsynssignal, herunder opplysninger i forbindelse med interaktive tjenester og tjenester med betinget tilgang.

VEDLEGG VII

VILKÅR FOR MINSTETILBUDET AV LEIDE SAMBAND OMHANDLET I ARTIKKEL 18

Merknad: Etter framgangsmåten fastsatt i artikkel 18 skal tilbudet av minstetilbudet av leide samband på vilkårene fastsatt i direktiv 92/44/EF fortsette til den nasjonale reguleringsmyndighet fastslår at det er effektiv konkurranse på det relevante marked for leide samband.

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at tilbudet av minstetilbudet av leide samband omhandlet i artikkel 18 følger de grunnleggende prinsippene om likebehandling, kostnadsorientering og innsyn.

1. *Likebehandling*

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at foretak som det er fastslått har sterk markedsstilling i henhold til artikkel 18 nr. 1, overholder prinsippet om likebehandling når de tilbyr leide samband som omhandlet i artikkel 18. Disse foretakene skal anvende lignende vilkår under lignende forhold på foretak som tilbyr lignende tjenester, og de skal tilby leide samband til andre på samme vilkår og av samme kvalitet som for sine egne tjenester, eller for tjenestene til sine datterforetak eller partnere, dersom det er relevant.

2. *Kostnadsorientering*

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal, når det er relevant, sikre at takster for leide samband som omhandlet i artikkel 18, følger de grunnleggende prinsippene for kostnadsorientering.

For dette formål skal de nasjonale reguleringsmyndigheter sikre at foretak som det er fastslått har sterk markedsstilling i henhold til artikkel 18 nr. 1, utarbeider og tar i bruk et egnet kostnadsregnskapssystem.

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sørge for at det finnes tilgjengelige opplysninger, på tilstrekkelig detaljnivå, om de kostnadsregnskapssystemene som foretaket anvender. De skal framlegge disse opplysningene for Kommisjonen på anmodning.

3. *Innsyn*

Nasjonale reguleringsmyndigheter skal sikre at følgende opplysninger med hensyn til minstetilbudet av leide samband omhandlet i artikkel 18 offentliggjøres i en lett tilgjengelig form:

3.1. Tekniske egenskaper, herunder fysiske og elektriske egenskaper samt detaljerte tekniske spesifikasjoner og spesifikasjoner av ytelse som gjelder ved nettermineringspunktet.

3.2. Takster, herunder avgifter for førstegangstilknytningen, periodisk leieavgift og andre avgifter. Dersom takstene er differensiert, må dette angis.

Dersom et foretak som det er fastslått har sterk markedsstilling i henhold til artikkel 18 nr. 1, i forbindelse med en bestemt anmodning finner det urimelig å tilby et leid samband innenfor minstetilbudet i henhold til offentliggjorte takster og leveringsvilkår, må det be om den nasjonale reguleringsmyndighets samtykke til å endre disse vilkårene.

3.3. Leveringsvilkår, herunder minst:

— opplysninger om framgangsmåte ved bestilling,

— typisk leveringstid, som er tiden fra datoen da brukeren avgav endelig ordre på et leid samband, til 95 % av alle leide samband av samme type er levert til kundene.

Dette tidsrommet beregnes på grunnlag av faktiske leveringstider for leide samband i et tidsrom nylig av rimelig varighet. Beregningen skal ikke omfatte tilfeller der brukerne har bedt om sen levering,

- kontraksperioden, som omfatter tidsrommet som vanligvis angis i kontrakten, og minste kontraksperiode som brukeren må godta,
- typisk reparasjonstid, som er tiden fra det tidspunkt da en feilmelding er gitt til den ansvarlige enheten i foretaket som det er fastslått har sterk markedsstilling i henhold til artikkel 18 nr. 1, til det tidspunkt da 80 % av alle leide samband av samme type er gjenopprettet og brukerne eventuelt er meddelt dette. Dersom det tilbys reparasjoner av ulik kvalitet for samme type leide samband, skal de ulike typiske reparasjonstidene offentliggjøres,
- eventuell framgangsmåte for tilbakebetaling.

En medlemsstat kan dessuten, dersom den anser at leveringen av minstetilbudet av leide samband ikke oppfyller brukernes behov, fastsette hensiktsmessige mål for leveringsvilkårene ovenfor.
