

# DYREKTYWA 2002/22/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

z dnia 7 marca 2002 r.

## w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,  
uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 95,  
uwzględniając wniosek Komisji<sup>1</sup>,  
uwzględniając opinię Komitetu Ekonomiczno-Społecznego<sup>2</sup>,  
uwzględniając opinię Komitetu Regionów<sup>3</sup>,  
stanowiąc zgodnie z procedurą ustanowioną w art. 251 Traktatu<sup>4</sup>,  
a także mając na uwadze, co następuje:

(1) Liberalizacja sektora telekomunikacji oraz podniesienie konkurencyjności i zwiększenie wyboru usług łączności idą w parze z równoległym działaniem na rzecz stworzenia zharmonizowanych ram regulacyjnych, które zabezpieczają dostarczanie usługi powszechnej. Koncepcja usługi powszechnej winna ewoluować tak, aby odzwierciedlała postępy w technologii, rozwój rynku oraz zmiany w zapotrzebowaniu użytkowników. Ramy regulacyjne ustanowione dla pełnej liberalizacji rynku telekomunikacyjnego we Wspólnocie w 1998 r. określiły minimalny zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej i ustanowiły przepisy dotyczące jej wyceny i finansowania.

(2) Na mocy art. 153 Traktatu Wspólnota powinna mieć wkład w ochronę konsumentów.

(3) Wspólnota i jej Państwa Członkowskie podjęły zobowiązania dotyczące ram regulacyjnych dla sieci i usług telekomunikacyjnych w kontekście porozumienia Światowej Organizacji Handlu (WTO) o podstawowej telekomunikacji. Każdy członek WTO ma prawo określić rodzaj obowiązku świadczenia usługi powszechnej, jaki chce zapewnić. Takie zobowiązania nie będą uważane za antykonkurencyjne jako takie, pod warunkiem że są wprowadzane w sposób przejrzysty, niedyskryminacyjny i są konkurencyjnie neutralne oraz że nie są bardziej uciążliwe, niż to jest konieczne dla rodzaju usługi powszechnej określonej przez członka.

(4) Zapewnienie usługi powszechnej (to znaczy zapewnienie wszystkim użytkownikom końcowym określonego minimalnego zestawu usług po przystępnej cenie) może pociągać za sobą dostarczenie pewnych usług niektórym odbiorcom po cenach odbiegających od tych, które wynikają z normalnych warunków rynkowych. Jednakże kompensowanie przedsiębiorstw wyznaczonych do dostarczenia takich usług w takich okolicznościach nie powinno skutkować jakimkolwiek zakłóceniem konkurencji, tak wyznaczone przedsiębiorstwa są kompensowane w zakresie związanych z dostarczaniem usług kosztów netto oraz pod warunkiem, że obciążenie kosztami netto odzyskuje się w sposób konkurencyjnie neutralny.

(5) Na rynku konkurencyjnym pewne zobowiązania powinny odnosić się do wszystkich przedsiębiorstw zapewniających publicznie dostępne stacjonarne usługi telefoniczne, a inne powinny odnosić się tylko do przedsiębiorstw cieszących się znaczącą siłą rynkową lub do tych, które wskazano jako operatorów usługi powszechnej.

(6) Urządzenie końcowe sieci stanowi granicę, do celów ustawowych, między ramami regulacyjnymi sieci i usług łączności elektronicznej i prawodawstwem dotyczącym telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Określenie umiejscowienia urządzenia końcowego sieci jest obowiązkiem krajowych władz ustawodawczych, gdzie konieczne - na podstawie propozycji złożonej przez odpowiednie przedsiębiorstwa.

(7) Państwa Członkowskie powinny nadal zapewnić, aby usługi określone w rozdziale II były określonej jakości dla wszystkich użytkowników końcowych na ich terytorium, niezależnie od ich umiejscowienia geograficznego oraz, w świetle określonych warunków krajowych, po przystępnej cenie. Państwa Członkowskie mogą, w kontekście obowiązku świadczenia usługi powszechnej oraz w świetle warunków krajowych, przedsięwziąć określone środki na rzecz zapewnienia konsumentom zamieszkującym obszary wiejskie lub geograficznie odizolowanego dostępu do usług określonych w rozdziale II oraz zapewnienia przystępności tych usług, a także zapewnienia takiego dostępu na tych

samych warunkach, w szczególności ludziom starszym, niepełnosprawnym oraz ludziom ze szczególnymi potrzebami społecznymi. Takie środki mogą obejmować środki skierowane do konsumentów o szczególnych potrzebach społecznych, zapewniające wsparcie zidentyfikowanym konsumentom, na przykład w drodze środków szczególnych, przedsięwziętych po zbadaniu indywidualnych próśb, takich jak spłata długów.

(8) Fundamentalnym wymogiem usługi powszechnej jest zapewnienie użytkownikom, na życzenie, podłączenia do publicznej sieci telefonicznej w oznaczonym miejscu, po przystępnej cenie. Ten wymóg ogranicza się do pojedynczego podłączenia do sieci wąskopasmowej, którego zapewnienie Państwa Członkowskie mogą ograniczyć do głównego stałego miejsca zamieszkania użytkownika końcowego, i nie obejmuje Cyfrowej Sieci Usług Zintegrowanych (ISDN), która zapewnia dwa lub więcej połączenia z możliwością równoczesnego wykorzystania. Nie powinno być ograniczeń odnośnie do środków technicznych, za pomocą których zapewnia się takie połączenie, uwzględniając technologie przewodowe i bezprzewodowe, ani żadnych ograniczeń odnośnie do tego, którzy operatorzy zapewniają wykonanie części lub wszystkich zobowiązań dotyczących usługi powszechnej. Stacjonarne połączenia z publiczną siecią telefoniczną powinny być w stanie wspierać przesyłanie głosu i danych z szybkościami wystarczającymi dla dostępu do usług online, takich jak te dostarczane poprzez publiczny Internet. Szybkość dostępu do Internetu, z jaką ma do czynienia dany użytkownik, może zależeć od szeregu czynników, włączając połączenia z dostawcą (dostawcami) Internetu, jak również dane zastosowanie, do jakiego używa się połączenia. Szybkość przesyłania danych, którą może wspierać pojedyncze podłączenie wąskopasmowe do publicznej sieci telefonicznej, zależy od możliwości urządzenia końcowego abonenta. Z tego powodu nie jest właściwe zarządzenie wprowadzenia określonych szybkości przesyłu danych lub bitów na poziomie Wspólnoty. Obecnie dostępne modemy pasma głosowego zwykle oferują szybkość przesyłania danych 56 Kb/s i wykorzystują automatyczne dostosowywanie szybkości przesyłania danych, w rezultacie osiągnięta szybkość przesyłania danych może być niższa niż 56 Kb/s. Konieczna jest elastyczność, z jednej strony po to, aby Państwa Członkowskie mogły podejmować środki, tam gdzie to jest konieczne, w celu zapewnienia, aby podłączenia były w stanie wspierać taką szybkość przesyłania danych, z drugiej strony po to, aby Państwa Członkowskie, których to dotyczy, mogły zezwolić na szybkości przesyłania danych mieszczące się poniżej wymienionej górnej granicy 56 Kb/s w celu, na przykład, wykorzystania możliwości technologii bezprzewodowych (włączając bezprzewodowe sieci komórkowe) do dostarczenia usługi powszechnej większemu odsetkowi populacji. To może być szczególnie ważne w niektórych krajach kandydujących, gdzie dostępność tradycyjnych połączeń telefonicznych pozostaje na stosunkowo niskim poziomie. W szczególnych przypadkach, w których stacjonarne podłączenie do sieci telefonii publicznej jest wyraźnie niewystarczające do wsparcia zadowalającego dostępu do Internetu, Państwa Członkowskie powinny być w stanie wymóc, aby takie podłączenie podniesiono do poziomu, z którego korzysta większość abonentów, tak aby wspierało szybkości przesyłania danych wystarczające dla dostępu do Internetu. W przypadku gdy takie szczególne środki stwarzają obciążenie kosztem netto zainteresowanych konsumentów, skutek netto może być włączony do każdej kalkulacji kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

(9) Przepisy niniejszej dyrektywy nie uniemożliwiają Państwom Członkowskim wyznaczania różnych przedsiębiorstw do zapewnienia sieci i składników usługowych usługi powszechnej. Od wyznaczonych przedsiębiorstw dostarczających składniki sieci można wymagać, aby zapewniły budowę i utrzymanie konieczne i stosowne do spełnienia wszystkich rozsądnych próśb o stacjonarne podłączenie do publicznej sieci telefonicznej oraz o stacjonarny dostęp do publicznie dostępnych usług telefonicznych.

(10) Przystępna cena oznacza cenę określoną przez Państwa Członkowskie na poziomie krajowym w świetle konkretnych warunków krajowych i może pociągać za sobą ustanawianie taryf powszechnych niezależnie od lokalizacji lub specjalnych opcji taryfowych w celu zaspokojenia potrzeb użytkowników o niskich dochodach. Przystępność dla poszczególnych konsumentów jest związana z ich zdolnością do monitorowania i kontrolowania wydatków.

(11) Informacja o numerach telefonicznych i biuro numerów stanowią istotne narzędzie dostępu do publicznie dostępnych usług telefonicznych i są częścią obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Użytkownicy i konsumenci chcą pełnych spisów numerów telefonicznych oraz biur numerów obejmujących wszystkich spisanych abonentów telefonicznych i ich numerów (włączając numery stacjonarne i komórkowe) i chcą, aby te informacje były przedstawiane w sposób nieuprzywilejowany. Dyrektywa 97/66/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych oraz ochrony prywatności w sektorze telekomunikacyjnym<sup>5</sup> zapewnia abonentom prawo do prywatności w odniesieniu do umieszczania ich danych osobowych w publicznie dostępnych spisach abonentów.

(12) Dla obywatela jest ważne, aby istniała wystarczająca liczba publicznie dostępnych płatnych aparatów telefonicznych, a dla użytkowników ważna jest możliwość **bezpłatnego zadzwonienia na numery alarmowe, a w szczególności na jeden europejski numer alarmowy ("112")** z dowolnego telefonu, włączając publicznie dostępne płatne aparaty telefoniczne, bez korzystania z jakiegokolwiek formy płatności. Niewystarczająca informacja o istnieniu numeru "112" pozbawia obywateli dodatkowego bezpieczeństwa zapewnionego przez istnienie tego numeru na poziomie europejskim, szczególnie w czasie, gdy podróżują przez inne Państwa Członkowskie.

(13) Państwa Członkowskie powinny przedsięwziąć odpowiednie środki w celu zagwarantowania dostępu do oraz przystępności wszystkich stacjonarnych publicznie dostępnych usług telefonicznych użytkownikom niepełnosprawnym oraz użytkownikom ze specjalnymi potrzebami społecznymi. Szczególne środki dla niepełnosprawnych użytkowników mogłyby zawierać, stosownie, udostępnienie telefonów publicznych, publicznych telefonów tekstowych lub ich odpowiedników dla osób głuchych lub z upośledzeniem mowy, zapewnienie usług, takich jak biuro numerów lub równoważnych środków wolnych od opłat, osobom niewidomym lub z upośledzeniami wzroku oraz dostarczanie na życzenie rachunków szczegółowych w alternatywnym formacie osobom niewidomym lub z upośledzeniem wzroku. Może również okazać się konieczne podjęcie szczególnych środków umożliwiających użytkownikom niepełnosprawnym i użytkownikom ze specjalnymi potrzebami społecznymi dostęp do służb ratunkowych "112" oraz danie im podobnej możliwości wyboru pomiędzy różnymi operatorami i dostawcami usług, jaką mają inni konsumenci. Dla szeregu parametrów opracowano normy jakości obsługi po to, aby można było ocenić jakość usług otrzymywanych przez abonentów oraz jak dobrze przedsiębiorstwa wyznaczone do spełnienia obowiązku świadczenia usługi powszechnej dają sobie radę z osiągnięciem tych norm. Nie ma jeszcze norm jakości usług w odniesieniu do użytkowników niepełnosprawnych. Należy opracować normy działalności i odnośne parametry dotyczące użytkowników niepełnosprawnych przewidziane w artykule 11 niniejszej dyrektywy. Co więcej, należy umożliwić krajowym organom regulacyjnym wymaganie publikowania danych o jakości działania usług, jeśli i kiedy takie normy i parametry zostaną opracowane. Dostawca usługi powszechnej nie powinien podejmować środków powstrzymujących użytkowników od korzystania w pełni z usług oferowanych przez różnych operatorów lub dostawców usług w połączeniu z jego własnymi usługami oferowanymi jako część usługi powszechnej.

(14) Znaczenie dostępu do oraz korzystania ze stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telefonicznej jest tak duże, że powinno się je zapewnić każdemu, kto złoży stosowny wniosek. Zgodnie z zasadą pomocniczości to Państwa Członkowskie decydują, na podstawie obiektywnych kryteriów, które przedsiębiorstwa do celów niniejszej dyrektywy mają obowiązek świadczenia usługi powszechnej, w miarę potrzeb uwzględniając ich zdolność oraz wolę przyjęcia całości lub części obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Jest ważne, aby obowiązek świadczenia usługi powszechnej był spełniany w jak najbardziej sprawny sposób, tak aby użytkownicy ogólnie płacili ceny odpowiadające kosztom efektywnym. Podobnie jest ważne, aby operatorzy utrzymywali integralność sieci, jak również ciągłość usługi i jej jakość. Rozwój większej konkurencyjności i większy wybór stwarzają więcej możliwości, aby całość lub część obowiązku świadczenia usługi powszechnej była wypełniana przez przedsiębiorstwa inne niż te o znacznej sile rynkowej. Dlatego w niektórych przypadkach obowiązek świadczenia usługi powszechnej mógłby być powierzany operatorom wykazującym najbardziej efektywne cenowo sposoby zapewnienia dostępu i usług, włącznie z wprowadzeniem procedury wyboru **konkurencyjnego i porównawczego**. Odpowiednie obowiązki mogłyby być zawarte jako warunki w autoryzacjach do świadczenia usług publicznych.

(15) Państwa Członkowskie powinny monitorować sytuację konsumentów pod względem korzystania z publicznie dostępnych usług telefonicznych, a w szczególności pod względem ich przystępności. Przystępność usługi telefonicznej wiąże się z informacją dla użytkowników odnośnie do wydatków na korzystanie z telefonu, jak również z relatywnym kosztem korzystania z telefonu w porównaniu z innymi usługami, wiąże się także z ich zdolnością do kontrolowania wydatków. Dlatego przystępność oznacza nadanie uprawnień konsumentom w drodze nałożenia obowiązków na przedsiębiorstwa wyznaczone do spełnienia obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Te obowiązki obejmują określony poziom szczegółowości rachunków, umożliwienie konsumentom zablokowania określonych połączeń (takich jak drogie połączenia z numerami usług typu audiotele), umożliwienie konsumentom kontrolowania wydatków za pomocą przedpłat oraz uzyskania wyrównania za ponoszone z góry opłaty za podłączenie. Ocena i zmiana takich środków w świetle zmian rynkowych mogą okazać się konieczne. Obecne warunki nie dają podstaw do wymagania od operatorów mających obowiązek świadczenia usługi powszechnej, aby ostrzegali abonentów o przekroczeniu z góry ustalonego limitu wydatków lub o pojawianiu się schematu połączeń odbiegającego od normy. Przyszła ocena odnośnych przepisów prawnych powinna rozważyć, czy występuje potrzeba ostrzegania abonentów z takich powodów.

(16) Z wyjątkiem przypadków uporczywego spóźniania się z płaceniem lub niepłacenia rachunków, należy chronić konsumentów przed natychmiastowym odłączeniem od sieci z powodu niezapłaconego rachunku, szczególnie w przypadku sporów o wysokie rachunki za najdroższe usługi, do czasu rozwiązania sporu konsumenci powinni mieć ciągły dostęp do podstawowych usług telefonicznych. Państwa Członkowskie mogą zdecydować, aby ciągłość takiego dostępu była zapewniona tylko pod warunkiem, że abonent wnosi opłaty abonamentowe.

(17) Jakość i cena to kluczowe czynniki rynku konkurencyjnego i krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie monitorować osiąganą jakość usług w przedsiębiorstwach wyznaczonych do spełnienia obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Wtedy, kiedy uznają za konieczne, organy regulacyjne powinny być w stanie podjąć odpowiednie środki w stosunku do jakości usług osiągananej przez przedsiębiorstwa wyznaczone do spełnienia obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Krajowe organy regulacyjne również powinny być w stanie monitorować osiąganą jakość usług innych dostawców publicznych sieci telefonicznych i/lub publicznie dostępnych usług telefonicznych dla użytkowników stacjonarnych.

(18) Tam gdzie to jest konieczne, Państwa Członkowskie powinny ustanowić mechanizmy finansowania kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej w przypadku, kiedy dowiedzie się, że ten obowiązek może być spełniony jedynie ze stratą lub po kosztach netto, które nie mieszczą się normalnych standardach handlowych. Ważne jest zapewnienie, aby koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej był właściwie obliczony oraz aby finansowanie podejmowano z jak najmniejszym uszczerbkiem dla rynku i przedsiębiorstw, bądź aby było zgodne postanowieniami art. 87- 88 Traktatu.

(19) Jakakolwiek kalkulacja kosztu netto usługi powszechnej powinna uwzględniać koszty i przychody, jak również niematerialne korzyści wynikające ze świadczenia usługi powszechnej, ale nie powinna powstrzymywać przed osiągnięciem ogólnego celu, jakim jest zapewnienie, aby struktury cenowe odzwierciedlały koszty. Jakikolwiek koszty obowiązku świadczenia usługi powszechnej powinny być obliczane na podstawie przejrzystych procedur.

(20) Uwzględnianie korzyści niematerialnych oznacza, że w celu określenia całościowego obciążenia kosztami należy pomniejszyć bezpośredni koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej o wycenę w formie pieniężnej tych korzyści pośrednich, jakie przedsiębiorstwo osiąga z tytułu jego pozycji jako dostawcy usługi powszechnej.

(21) Gdy obowiązek świadczenia usługi powszechnej stanowi nieuzasadnione obciążenie dla przedsiębiorstwa, właściwe jest zezwolenie Państwom Członkowskim na ustanawianie mechanizmów dla sprawnego zwrotu kosztów netto. Zwrot poprzez fundusze publiczne stanowi jedną z metod zwracania kosztów netto wynikających z obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Powinno się rozważyć, aby w sposób przejrzysty odzyskiwać koszty netto od wszystkich użytkowników w drodze opodatkowania przedsiębiorstw. Państwa Członkowskie powinny być w stanie finansować koszty netto różnych składników usługi powszechnej za pomocą różnych mechanizmów lub finansować koszty netto

niektórych lub wszystkich składników, używając jednego z dwóch lub kombinacji obu mechanizmów. W przypadku zwrotu kosztów za pomocą opodatkowania przedsiębiorstw, Państwa Członkowskie powinny zapewnić, aby metoda alokacji wśród nich była oparta na obiektywnych i niedyskryminacyjnych kryteriach oraz aby była zgodna z zasadą proporcjonalności. Ta zasada nie powstrzymuje Państw Członkowskich przed zwolnieniami dla firm nowo wchodzących, które jeszcze nie osiągnęły znaczącej pozycji na rynku. Każdy z mechanizmów finansowania powinien zapewniać, że uczestnicy rynku mają wkład w finansowanie jedynie obowiązku świadczenia usługi powszechnej, a nie innych działań, które nie łączą się bezpośrednio z wypełnianiem obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Mechanizmy zwrotu powinny we wszystkich przypadkach szanować zasady prawne Wspólnoty, a w szczególności, w przypadku mechanizmów rozdzielczych, zasady niedyskryminacji i proporcjonalności. Każdy mechanizm finansowania powinien zapewniać, żeby użytkownicy w jednym Państwie Członkowskim nie uczestniczyli w kosztach usługi powszechnej w innym Państwie Członkowskim, na przykład dzwoniąc z jednego Państwa Członkowskiego do drugiego.

(22) W przypadku gdy Państwa Członkowskie zdecydują się finansować koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej z funduszy publicznych, należy rozumieć, że obejmuje ono finansowanie z budżetu administracji centralnej, włącznie z innymi źródłami finansowania publicznego, takimi jak loterie państwowe.

(23) Koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej może być ponoszony wspólnie przez wszystkie lub niektóre szczególne kategorie przedsiębiorstw. Państwa Członkowskie powinny zapewnić, aby mechanizmy wspólnego ponoszenia kosztów szanowały zasady przejrzystości, najmniejszego uszczerbku dla rynku, niedyskryminacji i proporcjonalności. Zasada najmniejszego uszczerbku dla rynku oznacza, że wkłady należy odzyskiwać w taki sposób, aby, tak jak dalece jest to możliwe, minimalizować obciążenie finansowe spadające na użytkowników końcowych, na przykład w drodze rozłożenia wkładów tak szeroko, jak to jest możliwe.

(24) Narodowe organy regulacyjne powinny być przekonane, że przedsiębiorstwa korzystające z finansowania usługi powszechnej zapewniają, w celu uzasadnienia swojego wniosku o finansowanie, dostateczny poziom szczegółowości w odniesieniu do konkretnych elementów wymagających takiego finansowania. Plany Państw Członkowskich dotyczące wyceny finansowania obowiązku świadczenia usługi powszechnej powinny być przekazane do Komisji w celu sprawdzenia zgodności z Traktatem. Istnieją bodźce skłaniające wyznaczonych operatorów do podnoszenia naliczonych kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Dlatego Państwa Członkowskie powinny zapewnić skuteczną przejrzystość i kontrolę sum żądanych na finansowanie obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

(25) Rynki komunikacji wciąż ewoluują pod względem używanych usług i środków technicznych stosowanych do dostarczenia ich użytkownikom. Obowiązek świadczenia usługi powszechnej, zdefiniowany na poziomie Wspólnoty, powinien być przedmiotem okresowych ocen w celu zaproponowania jego zmiany lub określenia na nowo jego zakresu. Taka ocena powinna brać pod uwagę ewoluujące warunki społeczne, handlowe i technologiczne oraz fakt, że jakkolwiek zmiana zakresu powinna stać się przedmiotem podwójnego testu usług, które stają się dostępne dla istotnej większości populacji, pociągając za sobą ryzyko społecznego wyobcowania tych, których na te usługi nie stać. W przypadku jakiegokolwiek zmiany zakresu obowiązku świadczenia usługi powszechnej należy zadbać, aby jedne wybory technologiczne nie były promowane kosztem innych, aby nie nakładano nieproporcjonalnych obciążeń finansowych na przedsiębiorstwa sektorowe (w ten sposób stwarzając zagrożenie dla rozwoju rynku i innowacji) oraz aby nie obarczać konsumentów o niższych dochodach niesprawiedliwymi obciążeniami finansowymi. Wszelkie zmiany zakresu automatycznie oznaczają, że wszelkie koszty netto mogą być finansowane z zastosowaniem metod dozwolonych w niniejszej dyrektywie. Państwom Członkowskim nie wolno nakładać na uczestników rynku kontrybucji finansowych dotyczących środków, które nie są częścią obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Państwom Członkowskim wolno podejmować szczególne kroki (poza zakresem obowiązku świadczenia usługi powszechnej) i finansować je zgodnie z prawem Wspólnoty, ale nie w drodze udziałów wnoszonych przez uczestników rynku.

(26) Skuteczniejsza konkurencja na wszystkich rynkach dostępu i usług da większy wybór użytkownikom. Stopień skutecznej konkurencji i wyboru jest różny w całej Wspólnocie, w Państwach Członkowskich, na poszczególnych obszarach geograficznych oraz na różnych rynkach dostępu i usług. Niektórzy użytkownicy mogą być całkowicie uzależnieni od dostępu i usług świadczonych przez przedsiębiorstwa o znaczącej sile rynkowej. Generalnie, ze względu na skuteczność i ze względów społecznych, ważne jest, aby usługi dostarczane przez przedsiębiorstwa o znaczącej sile rynkowej odzwierciedlały koszty. Ze względu na skuteczność oraz ze względów społecznych taryfy dla użytkownika końcowego powinny odzwierciedlać uwarunkowania popytowe i kosztowe, pod warunkiem że to nie skutkuje naruszeniem konkurencji. Istnieje ryzyko, że przedsiębiorstwo o znaczącej sile rynkowej może używać różnych środków mających na celu powstrzymanie wejścia (na rynek) konkurencji lub naruszenie zasad konkurencji, na przykład w drodze ustanawiania zbyt wysokich cen, ustanawiania drapieżnych cen, przymusowe łączenie usług detalicznych czy okazywanie nienależnych preferencji pewnym konsumentom. Dlatego też krajowe organy regulacyjne powinny być uprawnione do nałożenia, jako środek ostateczny i po należytym rozpatrzeniu, regulacji detalicznych na przedsiębiorstwo o znaczącej sile rynkowej. Można stosować ograniczanie cen, uśrednianie geograficzne lub podobne instrumenty, jak również środki, nieregulacyjne, takie jak publicznie dostępne porównania taryf detalicznych, w celu osiągnięcia podwójnego celu, jakim jest promowanie skutecznej konkurencji przy jednoczesnym realizowaniu potrzeb interesu publicznego, takich jak zachowanie przystępności publicznie dostępnych usług telefonicznych dla niektórych konsumentów. Aby krajowe organy regulacyjne mogły wypełniać swoje obowiązki regulacyjne w tym obszarze, włącznie z narzuceniem jakichkolwiek regulacji cenowych, konieczny jest dostęp do informacji o właściwym rachunku kosztów. Jednakże ograniczenia regulacyjne w usługach detalicznych należy nakładać tylko w przypadku, gdy krajowe organy regulacyjne uważają, iż odnośne środki stosowane w cenach hurtowych lub środki dotyczące wyboru lub wyboru wstępnego dostawcy nie osiągnęłyby celu, jakim jest zapewnienie skutecznej konkurencji i ochrony interesu publicznego.

(27) W przypadku gdy krajowy organ regulacyjny nałoży obowiązek wprowadzenia systemu ewidencji kosztów w celu wsparcia regulacji cenowych, on sam może podjąć się przeprowadzenia audytu rocznego, aby zapewnić zgodność z tym systemem ewidencji kosztów, pod warunkiem że posiada konieczny wykwalifikowany personel, lub może wymagać, aby audyt przeprowadził inny wykwalifikowany organ, niezależny od zainteresowanego operatora.

(28) Uważa się za konieczne dalsze stosowanie obowiązujących przepisów odnoszących się do minimalnego zestawu usług dzierżawy linii telekomunikacyjnych obecnych w ustawodawstwie Wspólnoty dotyczącym telekomunikacji, a w szczególności w dyrektywie Rady 92/44/EWG z dnia 5 czerwca 1992 r. w sprawie zastosowania zasady otwartej sieci do łączy dzierżawionych<sup>6</sup>, do chwili gdy krajowe organy regulacyjne nie stwierdzą, zgodnie z procedurami analizy rynkowej ustanowionymi w dyrektywie 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa)<sup>7</sup>, że takie przepisy nie są już konieczne, ponieważ na ich terytorium rozwinął się wystarczająco konkurencyjny rynek. Jest prawdopodobne, że stopień konkurencji może różnić się na różnych rynkach linii dzierżawionych w odniesieniu do zestawu minimalnego i na różnych częściach terytorium. Podejmując analizę rynku, krajowe organy regulacyjne powinny dokonać oddzielnych ocen dla każdego rynku linii dzierżawionych w zestawie minimalnym, biorąc pod uwagę ich rozmiar geograficzny. Usługi linii dzierżawionych stanowią usługi obowiązkowe, które mają być dostarczane bez uciekania się do jakichkolwiek mechanizmów wyrównawczych. Zapewnienie linii dzierżawionych poza zestawem minimalnym powinno podlegać raczej ogólnym przepisom regulacyjnym dotyczącym sprzedaży detalicznej, a nie szczególnym wymaganiom dotyczącym dostarczania zestawu minimalnego.

(29) Krajowe organy regulacyjne mogą również, w świetle analizy odnośnego rynku, wymagać od operatorów komórkowych o znaczącej sile rynkowej, aby dali swoim abonentom możliwość dostępu do usług każdego wzajemnie połączonego dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych na zasadzie indywidualnych wywołań lub w drodze z góry dokonanego wyboru.

(30) Umowy to dla użytkowników i konsumentów ważne narzędzie zapewnienia minimalnego poziomu przejrzystości informacji i zabezpieczenia prawnego. Większość usługodawców działających w środowisku konkurencyjnym zawiera umowy ze swoimi klientami, ponieważ są one handlowo pożądane. W uzupełnieniu przepisów niniejszej dyrektywy do transakcji konsumenckich dotyczących sieci i usług elektronicznych stosują się wymagania istniejącego ustawodawstwa Wspólnoty dotyczącego ochrony konsumentów w odniesieniu do umów, a w szczególności dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich<sup>8</sup> oraz dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość<sup>9</sup>. W szczególności konsumenci powinni mieć minimum pewności prawnej odnośnie do ich stosunków umownych z bezpośrednim dostawcą usług telefonicznych, takiej, aby warunki umowy, warunki, jakość usług, warunki rozwiązania umowy i zaprzestania świadczenia usługi, środki kompensacyjne i rozwiązywanie sporów były określone w ich umowach. W przypadku gdy usługodawcy inni niż bezpośredni dostawcy usług telefonicznych zawierają umowy z konsumentami, również w tych umowach powinna być zawarta ta sama informacja. Środki zmierzające do zapewnienia przejrzystości cen, taryf i warunków zwiększą zdolność konsumentów do zoptymalizowania wyboru i w ten sposób do korzystania w pełni z konkurencji na rynku.

(31) Użytkownicy końcowi powinni mieć dostęp do publicznie dostępnych informacji o usługach łączności. Państwa Członkowskie powinny być w stanie monitorować jakość usług oferowanych na ich terytorium. Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie systematycznie zbierać informacje o jakości usług oferowanych na ich terytorium na podstawie kryteriów pozwalających na porównywanie dostawców usług i Państw Członkowskich. Jest prawdopodobne, że przedsiębiorstwa dostarczające usługi łączności, działające w konkurencyjnym środowisku, zechcą dla korzyści handlowych publicznie udostępniać wystarczające i aktualne informacje o swoich usługach.

(32) Użytkownicy końcowi powinni mieć możliwość korzystania z gwarancji współdziałania wszelkiego sprzętu do odbioru telewizji cyfrowej sprzedawanego we Wspólnocie. Państwa Członkowskie powinny być w stanie wymagać minimalnych zharmonizowanych norm w odniesieniu do takiego sprzętu. Takie normy powinny być od czasu do czasu przyjmowane, w miarę rozwoju rynku i technologii.

(33) Jest pożądane, aby umożliwić konsumentom najpełniejszą z możliwych możliwość podłączenia się do odbiorników telewizji cyfrowej. Współdziałanie to koncept ewoluujący na dynamicznych rynkach. Organy ustanawiające normy powinny uczynić wszystko, co jest w ich mocy, aby zapewnić ewolucję odpowiednich norm wraz z technologiami, których dotyczą. Podobnie jest ważne, aby zapewnić wyposażenie telewizorów w złącza zdolne do przesyłania wszystkich koniecznych składników sygnału cyfrowego, włączając strumienie audio i wideo, informacje o dostępie warunkowym, informacje o serwisie, informacje o interfejsie programu aplikacyjnego (API) oraz informacje o zabezpieczeniu przed kopiowaniem. Dlatego niniejsza dyrektywa zapewnia, że funkcjonalność otwartego interfejsu dla cyfrowych odbiorników telewizyjnych nie będzie ograniczana przez operatorów sieciowych, dostawców usług czy producentów sprzętu i będzie dalej ewoluowała równolegle z rozwojem technologii. Realizację, poprzez mechanizm, jaki narzuca rynek, powszechnego standardu dla wyświetlania i prezentacji usług cyfrowej telewizji interaktywnej, uważa się za korzystną dla konsumentów. Państwa Członkowskie i Komisja mogą podejmować inicjatywy polityczne, zgodne z Traktatem, w celu pobudzenia takich prac rozwojowych.

(34) Wszyscy użytkownicy końcowi powinni nadal korzystać z dostępu do usług telefonisty/telefonistki niezależnie od organizacji, która zapewnia dostęp do publicznej sieci telefonicznej.

(35) Zapewnienie usług biura numerów oraz spisów abonentów już jest otwarte dla konkurencji. Przepisy niniejszej dyrektywy uzupełniają przepisy dyrektywy 97/66/WE, dając abonentom prawo do umieszczania ich danych osobowych w drukowanym lub elektronicznym spisie abonentów. Wszyscy usługodawcy, którzy przypisują numery telefoniczne swoim abonentom, są zobowiązani udostępnić odnośne informacje w sposób uczciwy, uwzględniający koszty i niedyskryminacyjny.

(36) Jest ważne, aby użytkownicy byli w stanie wywołać jeden europejski numer alarmowy "112" oraz wszelkie inne krajowe alarmowe numery telefoniczne bezpłatnie, z dowolnego telefonu, włączając publiczne automaty telefoniczne, bez korzystania z jakiegokolwiek formy płatności. Państwa

Członkowskie powinny były już podjąć konieczne przygotowanie organizacyjne, najlepiej odpowiadające krajowej organizacji systemów alarmowych w celu zapewnienia, że wywołania tego numeru spotkają się z właściwą odpowiedzią i że ktoś się nimi odpowiednio zajmie. Informacja o miejscu, w którym znajduje się osoba dzwoniąca, udostępniana służbom ratunkowym, poprawi poziom ochrony i bezpieczeństwa użytkowników służb "112" i pomoże służbom ratunkowym, w stopniu możliwym technicznie, w wykonywaniu ich obowiązków, pod warunkiem że zagwarantuje się przeniesienie wywołań i towarzyszących im danych do służb ratunkowych. Odbiór i wykorzystanie takich informacji powinny być zgodne z odnośnym prawem Wspólnoty o przetwarzaniu danych personalnych. Stałe udoskonalenia technologii komputerowych będą stopniowo umożliwiać jednoczesne obsługiwane kilku języków w tych sieciach, po rozsądnych kosztach. To z kolei zapewni dodatkowe bezpieczeństwo obywatelom europejskim korzystającym z numeru alarmowego "112".

(37) Łatwy dostęp do międzynarodowych usług telefonicznych jest istotny dla europejskich obywateli i firm. "00" ustanowiono jako standardowy kod międzynarodowego dostępu telefonicznego we Wspólnocie. Dopuszcza się wprowadzanie lub kontynuację specjalnych ustaleń dotyczących przeprowadzania rozmów telefonicznych między przyległymi miejscowościami, po obu stronach granic między Państwami Członkowskimi. Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna (ITU) przypisała przestrzeni numerowej telefonii europejskiej kod "3883", zgodnie z Zaleceniem ITU E.164. W celu zapewnienia łączenia rozmów z przestrzenią numerową telefonii europejskiej przedsiębiorstwa obsługujące publiczne sieci telefoniczne powinny zapewnić bezpośrednie lub pośrednie wzajemne łączenie wywołań korzystających z kodu "3883" z przestrzenią numerową telefonii europejskiej obsługującą sieci wymienione w odnośnych normach Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych (ETSI). Takie ustalenia o wzajemnym łączeniu powinny podlegać przepisom dyrektywy 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie)<sup>10</sup>.

(38) Dostęp użytkowników końcowych do wszystkich zasobów numerowych we Wspólnocie jest zasadniczym warunkiem wstępnym dla poszczególnych rynków. Powinien on obejmować bezpłatne numery telefoniczne, stawki specjalne oraz inne numery niegeograficzne, z wyjątkiem przypadków, w których wywoływany abonent postanowił, z powodów handlowych, ograniczyć dostęp z pewnych obszarów geograficznych. Taryfy pobierane od stron dzwoniących spoza zainteresowanych Państw Członkowskich nie mogą być takie same jak w przypadku stron dzwoniących z terytorium Państwa Członkowskiego.

(39) Wybieranie tonowe oraz identyfikacja rozmów przychodzących są już zwykle dostępne w nowoczesnych centralach telefonicznych i dlatego mogą być coraz szerzej udostępniane niewielkim kosztem lub bez ponoszenia kosztów. Wybieranie tonowe jest stosowane coraz częściej po to, aby użytkownik mógł interaktywnie korzystać ze szczególnych usług i usług dodatkowych, włącznie z usługami oferującymi wartość dodaną, podczas gdy brak tej usługi dodatkowej może nie pozwolić użytkownikowi na korzystanie z takich usług. Państwa Członkowskie, w których takie usługi dodatkowe są już dostępne, nie muszą wprowadzać obowiązku ich udostępnienia. Dyrektywa 97/66/WE chroni prywatność użytkowników w odniesieniu do szczegółowych rachunków telefonicznych, dając im środki ochrony ich prawa do prywatności po wprowadzeniu identyfikacji rozmów przychodzących. Rozwój tych usług na podstawie paneuropejskiej byłoby z korzyścią dla konsumentów i jest popierany w niniejszej dyrektywie.

(40) Przenoszenie numeru jest kluczowym czynnikiem ułatwiającym podejmowanie wyborów przez konsumentów oraz skuteczną konkurencję w konkurencyjnym środowisku telekomunikacyjnym w ten sposób, że użytkownicy końcowi, którzy sobie tego zażyczą, powinni mieć możliwość zachowania numeru/numerów w publicznej sieci telefonicznej niezależnie od tego, która organizacja świadczy usługę. Niniejsza dyrektywa nie obejmuje zapewnienia tej usługi dodatkowej w przypadku połączeń z publiczną siecią telefoniczną między numerami stacjonarnymi i niestacjonarnymi. Jednakże Państwa Członkowskie mogą zastosować przepisy dotyczące przenoszenia numerów między sieciami stacjonarnymi i komórkowymi

(41) Wpływ przenoszenia numerów znacznie wzrasta w przypadku, gdy istnieje przejrzysta informacja o taryfach, zarówno dla użytkowników końcowych, którzy przenoszą swój numer, jak i dla tych użytkowników końcowych, którzy dzwonią do tych, którzy przenieśli swoje numery. Krajowe organy regulacyjne powinny, tam gdzie to jest możliwe, umożliwić odpowiednią przejrzystość taryf jako część wprowadzania przenoszenia numerów.

(42) Zapewniając kierowanie się kosztami przy ustalaniu cen za połączenia wzajemne w odniesieniu do wprowadzenia przenoszenia numerów, krajowe organy regulacyjne mogą uwzględnić ceny dostępne na porównywalnych rynkach.

(43) Obecnie Państwa Członkowskie nakładają na sieci określone obowiązki upowszechniania "must carry" odnośnie do publicznego rozpowszechniania programów radiowych lub telewizyjnych. Państwa Członkowskie powinny być w stanie nakładać proporcjonalne obowiązki na przedsiębiorstwa podlegające ich jurysdykcji, w interesie uzasadnionym względami polityki publicznej, ale takie obowiązki powinny być nakładane tam, gdzie są one konieczne do osiągnięcia celów wynikających z interesu ogółu, wyraźnie określonych przez Państwa Członkowskie zgodnie z prawem Wspólnoty, oraz powinny być proporcjonalne, przejrzyste i powinny podlegać okresowym ocenom. Obowiązki upowszechniania "must carry" nakładane przez Państwa Członkowskie powinny mieścić się w granicach rozsądku, to znaczy powinny być proporcjonalne i przejrzyste w świetle jasno określonych celów interesu ogólnego oraz mogą, tam gdzie to jest właściwe, pociągać za sobą klauzulę o proporcjonalnym wynagrodzeniu. W zakres takich obowiązków upowszechniania "must carry" może wchodzić transmitowanie usług specjalnie pomyślanych jako umożliwienie odpowiedniego dostępu użytkownikom niepełnosprawnym.

(44) Do sieci używanych do rozpowszechniania programów radiowych lub telewizyjnych zalicza się sieci nadawcze kablowe, satelitarne i naziemne. Można również do nich zaliczyć inne sieci o tyle, o ile znacząca liczba użytkowników końcowych używa takich sieci jako swojego głównego sposobu odbioru programów radiowych czy telewizyjnych.

(45) Serwisy dostarczające treści takich, jak oferta sprzedaży łączonej dźwiękowej lub telewizyjnej treści programowej, nie podlegają wspólnym ramom regulacyjnym dla sieci i usług łączności elektronicznej. Niniejsza dyrektywa nie narusza środków podejmowanych na poziomie krajowym, zgodnie z prawem Wspólnoty, w odniesieniu do takich usług.

(46) W przypadku gdy Państwo Członkowskie zechce zapewnić dostarczanie innych określonych usług na terenie swojego kraju, takie obowiązki winny być wprowadzane na podstawie rachunku kosztów efektywnych oraz poza zakresem obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Odpowiednio, Państwa Członkowskie mogą podejmować dodatkowe środki (takie jak umożliwienie rozwoju infrastruktury lub usług w warunkach, gdy rynek nie zaspokaja w stopniu zadowalającym potrzeb użytkowników końcowych lub konsumentów) w zgodzie z prawem Wspólnoty. W reakcji na inicjatywę Komisji e-Europa uczestnicy liżbońskiego spotkania Rady Europejskiej w dniach 23 i 24 marca 2000 r. wezwali Państwa Członkowskie do zapewnienia wszystkim szkołom dostępu do Internetu i zasobów multimedialnych.

(47) W kontekście, jaki stwarza środowisko konkurencyjne, krajowe organy regulacyjne zajmujące się kwestiami odnoszącymi się do praw użytkowników końcowych powinny brać pod uwagę poglądy zainteresowanych stron, włączając użytkowników i konsumentów. Należy mieć skuteczne procedury zajmowania się sporami między, z jednej strony, konsumentami, a przedsiębiorstwami świadczącymi publicznie dostępne usługi łączności z drugiej strony. Państwa Członkowskie powinny w pełni wziąć pod uwagę zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich<sup>11</sup>.

(48) Współregulacje mogłyby być właściwym sposobem stymulowania wyższych norm jakościowych i lepszego działania usług. Przy ustanawianiu współregulacji powinno się kierować tymi samymi zasadami, co przy formalnych regulacjach, tzn. obiektywnością, zasadnością, proporcjonalnością, niedyskryminacją i przejrzystością.

(49) Niniejsza dyrektywa powinna zapewniać elementy ochrony konsumenta, włączając jasne warunki umowne i rozwiązywanie sporów oraz przejrzystość taryf dla konsumentów. Powinna również zachęcać

do rozszerzenia takich korzyści na inne kategorie użytkowników, w szczególności na małe i średnie przedsiębiorstwa.

(50) Przepisy niniejszej dyrektywy nie powstrzymują Państw Członkowskich przed podejmowaniem środków uzasadnionych względami określonymi w art. 30 i 46 Traktatu, w szczególności względami bezpieczeństwa publicznego, polityki publicznej i moralności publicznej.

(51) Ponieważ cele proponowanych działań - to znaczy ustanowienie wspólnego poziomu usługi powszechnej w dziedzinie telekomunikacji wszystkim użytkownikom europejskim oraz poziomu zharmonizowania warunków dostępu do i korzystania ze stacjonarnych publicznych sieci telefonicznych oraz ze związanych z nimi publicznie dostępnych usług telefonicznych, a także uzyskanie zharmonizowanych ram dla regulacji usług łączności elektronicznej, sieci łączności elektronicznej i związanych z nią usług dodatkowych - nie mogą być osiągnięte przez Państwa Członkowskie w stopniu wystarczającym, a tym samym, z powodu skali czy skutku działań, mogą być łatwiej osiągnięte na poziomie Wspólnoty, Wspólnota może podjąć środki zgodne z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.

(52) Środki konieczne dla wprowadzenia niniejszej dyrektywy powinny być przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki korzystania z uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji<sup>12</sup>,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

## **ROZDZIAŁ I ZAKRES, CELE I DEFINICJE**

### **Artykuł 1 Zakres i cele**

1. W ramach dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) niniejsza dyrektywa zawiera postanowienia dotyczące sieci i usług łączności elektronicznej dla użytkowników końcowych. Celem jest zapewnienie dostępu w całej Wspólnocie do publicznie dostępnych usług dobrej jakości poprzez skuteczną konkurencję i wybór, a także zajęcie się okolicznościami, w jakich rynek nie zaspokaja w sposób zadowalający potrzeb użytkowników końcowych.

2. Niniejsza dyrektywa określa prawa użytkowników końcowych i odpowiadające im obowiązki przedsiębiorstw udostępniających publicznie dostępne sieci i usługi łączności elektronicznej. W odniesieniu do zapewnienia świadczenia usługi powszechnej w środowisku rynków otwartych i konkurencyjnych, niniejsza dyrektywa definiuje minimalny zestaw usług określonej jakości, do których mają dostęp wszyscy użytkownicy końcowi, po cenie przystępnej w świetle konkretnych warunków krajowych, bez naruszania konkurencji. Niniejsza dyrektywa również ustanawia obowiązki dotyczące zapewnienia pewnych usług obowiązkowych, takich jak detaliczne zapewnienie linii dzierżawionych.

### **Artykuł 2 Definicje**

Do celów niniejszej dyrektywy stosuje się definicje określone w art. 2 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

Stosuje się również następujące definicje:

- a) "publiczny automat telefoniczny" oznacza aparat telefoniczny dostępny dla ogółu społeczeństwa, za korzystanie z którego można płacić monetami lub kartami kredytowymi/debetowymi lub kartami przedpłatowymi, włączając karty z kodami wybierania numerów;
- b) "publiczna sieć telefoniczna" oznacza sieć łączności elektronicznej wykorzystywaną do świadczenia publicznie dostępnych usług telefonicznych; wspiera ona przesyłanie między urządzeniami końcowymi sieci komunikatów głosowych, a także innych form komunikacji takich jak faks i dane;
- c) "publicznie dostępna usługa telefoniczna" oznacza usługę dostępną publicznie dla inicjowania i odbierania wywołań krajowych i międzynarodowych oraz dostęp do służb ratunkowych poprzez numer lub numery istniejące w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej i dodatkowo może, w przypadku gdy jest to właściwe, zawierać jedną lub więcej z następujących usług: zapewnienie pomocy telefonisty/telefonistki, biuro numerów, spisy abonentów, zapewnienie płatnych publicznych automatów telefonicznych, zapewnienie usług na szczególnych warunkach, zapewnienie specjalnych udogodnień klientom niepełnosprawnym lub mającym szczególne potrzeby społeczne lub zapewnienie usług niegeograficznych;
- d) "numer geograficzny" oznacza numer istniejący w krajowym planie numeracji telefonicznej, w którym część jego struktury cyfrowej zawiera informację o znaczeniu geograficznym wykorzystywaną do przekierowywania wywołań tam, gdzie fizycznie mieści się urządzenie końcowe sieci (UKS);
- e) "urządzenie końcowe sieci" (UKS) oznacza fizyczne miejsce, w którym abonent otrzymuje dostęp do sieci łączności publicznej; w przypadku sieci stosujących przełączanie lub przekierowywanie, UKS identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być łączony z numerem lub nazwiskiem abonenta;
- f) "numery niegeograficzne" to numery istniejące w krajowym planie numeracji, które nie są geograficzne. Zalicza się do nich m.in. (numery) komórkowe, bezpłatne i płatne po najwyższych stawkach.

## **ROZDZIAŁ II OBOWIĄZEK ŚWIADCZENIA USŁUGI POWSZECHNEJ OBEJMUJĄCY OBOWIĄZKI SPOŁECZNE**

### **Artykuł 3**

Dostępność usługi powszechnej

1. Państwa Członkowskie zapewniają, że usługi ustanowione w niniejszym rozdziale będą dostępne w określonej jakości dla wszystkich użytkowników końcowych, niezależnie od geograficznego umiejscowienia oraz z uwzględnieniem konkretnych warunków krajowych, po przystępnej cenie.
2. Państwa Członkowskie określą najskuteczniejsze i najodpowiedniejsze podejście do zapewnienia wprowadzenia usługi powszechnej, z zachowaniem zasad obiektywności, przejrzystości, niedyskryminacji i proporcjonalności. Podejmą starania w celu minimalizacji naruszeń rynku, w szczególności zapewniania usług po cenach lub na warunkach odbiegających od normalnych warunków handlowych, z zachowaniem poszanowania interesu publicznego.

#### **Artykuł 4**

##### Zapewnienie dostępu stacjonarnego

1. Państwa Członkowskie zapewnią, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo spełniło wszelkie wnioski mieszczące się w granicach rozsądku o stacjonarne podłączenie do publicznej sieci telefonicznej oraz o dostęp do publicznie dostępnych usług telefonicznych.
2. Tak zapewnione podłączenie powinno zezwalać użytkownikom końcowym na inicjowanie i otrzymywanie wywołań lokalnych, krajowych i międzynarodowych, komunikację faksową, przesyłanie danych z szybkościami pozwalającymi na funkcjonalny dostęp do Internetu, biorąc pod uwagę przeważające technologie wykorzystywane przez większość abonentów oraz technologiczne możliwości zastosowań.

#### **Artykuł 5**

##### Biura numerów i spisy abonentów telefonicznych

1. Państwa Członkowskie zapewnią, aby:
  - a) udostępniono użytkownikom końcowym co najmniej jeden pełny spis abonentów telefonicznych w formie zatwierdzonej przez odnośne władze, spis może być w postaci drukowanej lub elektronicznej, lub w obu postaciach, oraz aby aktualizowano go regularnie, co najmniej raz w roku;
  - b) zapewniono wszystkim użytkownikom końcowym, włączając użytkowników płatnych publicznych automatów telefonicznych, co najmniej jedno pełno zakresowe biuro numerów.
2. Spisy wymienione w ust. 1 obejmują, z zastrzeżeniem przepisów art. 11 dyrektywy 97/66/WE, wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych.
3. Państwa Członkowskie zapewnią, aby przedsiębiorstwa świadczące usługi określone w ust. 1 stosowały zasadę niedyskryminacji wobec informacji dostarczonej im przez inne przedsiębiorstwa.

#### **Artykuł 6**

##### Publiczne płatne automaty telefoniczne

1. Państwa Członkowskie zapewnią, aby krajowe organy regulacyjne mogły nakładać obowiązki na przedsiębiorstwa mające na celu udostępnienie publicznych, płatnych automatów telefonicznych dla zaspokojenia potrzeb użytkowników końcowych, mieszczących się w granicach rozsądku, pod względem pokrycia geograficznego, liczby telefonów, dostępności takich telefonów dla użytkowników niepełnosprawnych oraz jakości usług.
2. Państwo Członkowskie zapewni, aby jego organ regulacyjny mógł zdecydować o nienakładaniu obowiązków wymienionych w ust. 1 na całym swoim terytorium lub jego części, jeśli przekona się, na podstawie konsultacji zainteresowanych stron określonych w art. 33, że te usługi dodatkowe lub porównywalne usługi są szeroko dostępne.
3. Państwa Członkowskie zapewnią możliwość dokonywania wywołań alarmowych z publicznych płatnych automatów telefonicznych przy użyciu jednego europejskiego numeru alarmowego "112" oraz innych krajowych numerów alarmowych, w obu przypadkach bezpłatnie i bez konieczności stosowania jakiegokolwiek formy płatności.

#### **Artykuł 7**

##### Szczególne środki dla użytkowników niepełnosprawnych

1. Tam gdzie sytuacja tego wymaga, Państwa Członkowskie podejmą specjalne środki na rzecz niepełnosprawnych użytkowników końcowych w celu zapewnienia dostępu i przystępności publicznie dostępnych usług telefonicznych, włączając dostęp do służb ratunkowych, usług biura numerów i spisów abonentów telefonicznych, równych z tymi, z jakich korzystają inni użytkownicy końcowi.

2. Państwa Członkowskie mogą podejmować, z uwzględnieniem warunków krajowych, konkretne środki zapewnienia niepełnosprawnym użytkownikom końcowym możliwości skorzystania z wyboru przedsiębiorstw i usługodawców dostępnych większości użytkowników końcowych.

### **Artykuł 8**

Wyznaczanie przedsiębiorstw

1. Państwa Członkowskie mogą wyznaczyć jedno lub więcej przedsiębiorstw do zagwarantowania świadczenia usługi powszechnej określonej w art. 4-7 oraz, w przypadkach, do których się odnosi, art. 9 ust. 2, tak aby pokryć całość terytorium kraju. Państwa Członkowskie mogą wyznaczać różne przedsiębiorstwa lub zespoły przedsiębiorstw do świadczenia różnych składników usługi powszechnej lub pokrycia różnych części terytorium kraju.

2. Wyznaczając przedsiębiorstwa w części lub na całym terytorium kraju do obowiązku świadczenia usługi powszechnej, Państwa Członkowskie czynią to z zastosowaniem sprawnego, obiektywnego, przejrzystego i niedyskryminacyjnego mechanizmu wyznaczania, w którym żadne przedsiębiorstwo nie jest z góry wykluczone z procesu wyznaczania. Takie metody wyznaczania mają zapewniać wydajne świadczenie usługi powszechnej oraz mogą być stosowane jako sposób określania kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej zgodnie z art. 12.

### **Artykuł 9**

Przystępność taryf

1. Krajowe organy regulacyjne monitorują rozwój oraz poziom taryf detalicznych usług wymienionych w art. 4-7 jako podlegających obowiązkowi świadczenia usługi powszechnej i świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa, szczególnie w odniesieniu do krajowych cen konsumpcyjnych i dochodów konsumentów.

2. Państwa Członkowskie mogą, z uwzględnieniem warunków krajowych, zażądać, aby wyznaczone przedsiębiorstwa zapewniły konsumentom opcjonalne taryfy lub pakiety, które odbiegają od tych, które zapewniają na normalnych warunkach, w szczególności w celu zapewnienia, żeby osoby z niskimi przychodami lub mające szczególne potrzeby społeczne nie powstrzymywały się przed ocenianiem lub korzystaniem z publicznie dostępnej usługi telefonicznej.

3. Państwa Członkowskie mogą - oprócz jakiegokolwiek postanowienia, że wyznaczone przedsiębiorstwa mają zapewniać specjalne opcje taryfowe czy stosować się do limitów cenowych lub uśredniania geograficznego - zapewnić wsparcie konsumentom zidentyfikowanym jako mający niskie przychody lub szczególne potrzeby społeczne.

4. Państwa Członkowskie mogą wymagać od przedsiębiorstw obarczonych obowiązkiem określonym w art. 4-7 stosowania jednolitych taryf, włączając uśrednianie geograficzne, na całym terytorium, z uwzględnieniem warunków krajowych lub dostosowania się do limitów cenowych.

5. W przypadku gdy wyznaczone przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić specjalne opcje taryfowe, włączając uśrednianie geograficzne, lub zastosować się do limitów cenowych, krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby warunki były w pełni przejrzyste oraz zostały opublikowane i zastosowane zgodnie z zasadą niedyskryminacji. Krajowe władze regulacyjne mogą zażądać modyfikacji lub wycofania określonych planów.

### **Artykuł 10**

#### **Kontrola wydatków**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, aby wyznaczone przedsiębiorstwa, dostarczając usług dodatkowych i usług ponad te, o których mowa w art. 4-7 oraz 9 ust. 2, ustanawiały warunki w taki sposób, aby abonent nie był zobligowany do płacenia za usługi dodatkowe lub usługi, które nie są konieczne lub wymagane dla zamówionej usługi.

2. Państwa Członkowskie zapewniają, aby wyznaczone przedsiębiorstwa obciążone obowiązkiem na mocy art. 4-7 i 9 ust. 2 świadczyły określone usługi dodatkowe i usługi wymienione w załączniku I część A w celu umożliwienia abonentom monitorowania i kontrolowania wydatków oraz unikania nieuzasadnionego odłączenia od usługi.

3. Państwa Członkowskie zapewniają, aby odnośne władze były w stanie odstąpić od wymagań ust. 2 na części lub na całym terytorium kraju, jeśli uznają, że ta usługa dodatkowa jest szeroko dostępna.

## **Artykuł 11**

### **Jakość usług świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa**

1. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby wyznaczone przedsiębiorstwa obarczone obowiązkami na mocy art. 4-7 i 9 ust. 2 publikowały zadowalające i aktualne informacje dotyczące ich wywiązywania się ze świadczenia usługi powszechnie dostępnej, na podstawie parametrów jakości obsługi, definicji i metod pomiaru, wymienionych w załączniku III.
2. Krajowe organy regulacyjne mogą określać, między innymi, dodatkowe normy jakości usług, w przypadku gdy opracowano odnośne parametry, aby oceniać wywiązywanie się wyznaczonych przedsiębiorstw ze świadczenia usług na rzecz niepełnosprawnych użytkowników końcowych i niepełnosprawnych konsumentów. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby informacje dotyczące wywiązywania się przedsiębiorstw w stosunku do tych parametrów również były publikowane i udostępniane krajowym organom regulacyjnym.
3. Krajowe organy regulacyjne mogą, dodatkowo, określić zawartość, formę i sposób podania informacji, która ma być opublikowana, w celu zapewnienia użytkownikom końcowym i konsumentom dostępu do wyczerpującej, porównywalnej i przyjaznej dla użytkownika informacji.
4. Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie wyznaczać cele odnośnie do wywiązywania się z obowiązku tym przedsiębiorstwom obciążonym obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej, co najmniej na mocy art. 4. Czyniąc to, krajowe organy regulacyjne biorą pod uwagę poglądy zainteresowanych stron, w szczególności te, o których mowa w art. 33.
5. Państwa Członkowskie zapewniają krajowym organom regulacyjnym możliwość monitorowania, jak wyznaczone przedsiębiorstwa podporządkowują się tym celom.
6. Uporczywe niewywiązywanie się z obowiązku może skutkować podjęciem szczególnych środków zgodnie z dyrektywą 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa o zezwoleniach)<sup>13</sup>. Krajowe organy regulacyjne są w stanie zarządzać niezależne audyty lub podobne oceny danych odnoszących się do wywiązywania się z obowiązku, opłacane przez zainteresowane przedsiębiorstwo, w celu zapewnienia dokładności i porównywalności danych udostępnionych przez przedsiębiorstwa obciążone obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej.

## **Artykuł 12**

### **Określanie kosztów obowiązku świadczenia usługi powszechnej**

1. W przypadku gdy krajowe organy regulacyjne uznają, że świadczenie usługi powszechnej określonej w art. 3-10 może stanowić niesprawiedliwe obciążenie przedsiębiorstw wyznaczonych do świadczenia usługi powszechnej, obliczają one koszty netto świadczenia tej usługi.  
W tym celu krajowe organy regulacyjne:
  - a) obliczają koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej, biorąc pod uwagę każdą korzyść rynkową przypadającą na przedsiębiorstwo wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej, zgodnie z załącznikiem IV część A; lub
  - b) wykorzystują koszty netto świadczenia usługi powszechnej określone przez mechanizm wyznaczania zgodnie z art. 8 ust. 2.
2. Rachunki lub inne informacje służące za podstawę obliczania kosztu netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej na mocy ust. 1 lit. a) są przedmiotem audytów lub weryfikacji przeprowadzanych przez krajowy organ regulacyjny lub organ niezależny od zainteresowanych stron i są zatwierdzane przez ten krajowy organ regulacyjny. Wyniki kalkulacji kosztu oraz wnioski z audytu są publicznie dostępne.

## **Artykuł 13**

### **Finansowanie obowiązku świadczenia usługi powszechnej**

1. W przypadku gdy, na podstawie kalkulacji kosztu netto określonego w art. 12, krajowe organy regulacyjne stwierdzą, iż na danym przedsiębiorstwie spoczywają niesprawiedliwe obciążenia, Państwa Członkowskie, w odpowiedzi na wniosek wyznaczonego przedsiębiorstwa, decydują:
  - a) wprowadzić mechanizm kompensowania temu przedsiębiorstwu określonego kosztu netto, na przejrzystych warunkach, z funduszy publicznych; lub

b) podzielić koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej pomiędzy dostawców sieci i usług łączności elektronicznej.

2. W przypadku gdy koszt netto jest ponoszony wspólnie na mocy ust. 1 lit. b), Państwa Członkowskie ustanawiają mechanizm dzielenia kosztów, zarządzany przez krajowy organ regulacyjny lub organ niezależny od beneficjentów pod nadzorem krajowego organu regulacyjnego. Dopuszcza się finansowanie jedynie kosztu netto, ustalonego zgodnie z art. 12, obowiązku ustanowionego w art. 3-10.

3. Mechanizm dzielenia kosztów respektuje zasady przejrzystości, jak najmniejszego naruszenia rynku, niedyskryminacji i proporcjonalności, zgodnie z zasadami w załączniku IV część B. Państwa Członkowskie mogą zdecydować nie wymagać wkładów od przedsiębiorstw, których krajowy obrót jest niższy od wyznaczonego limitu.

4. Żadne opłaty związane z dzieleniem kosztu obowiązku świadczenia usługi powszechnej nie będą łączone i będą określane oddzielnie dla każdego przedsiębiorstwa. Takich opłat nie nakłada się na i nie pobiera się od przedsiębiorstw, które nie świadczą usług na terytorium Państwa Członkowskiego, które ustanowiło mechanizm dzielenia kosztów.

#### **Artykuł 14**

##### **Przejrzystość**

1. W przypadku ustanowienia mechanizmu dzielenia kosztu netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej określonego w art. 13 krajowe organy regulacyjne zapewniają publiczny dostęp do zasad dzielenia kosztów i szczegółów zastosowanego mechanizmu.

2. Zgodnie ze wspólnotowymi i krajowymi zasadami dotyczącymi poufności w interesach, krajowe organy regulacyjne zapewniają publikację rocznego sprawozdania podającego wyliczony koszt obowiązku świadczenia usługi powszechnej, określającego wkład wszystkich zaangażowanych przedsiębiorstw oraz określający wszelkie korzyści rynkowe, jakie mogły przypaść przedsiębiorstwu/przedsiębiorstwom wyznaczonym do świadczenia usługi powszechnej, w przypadku istnienia i działania funduszu.

#### **Artykuł 15**

##### **Ponowny przegląd i zakres usługi powszechnej**

1. Komisja okresowo ocenia zakres usługi powszechnej, w szczególności w celu zaproponowania Parlamentowi Europejskiemu i Radzie zmian i określenia na nowo tego zakresu. Oceny przeprowadza się za pierwszym razem dwa lata po złożeniu wniosku opisanego w art. 38 ust. 1 akapit drugi, a następnie co trzy lata.

2. Taką ocenę podejmuje się z uwzględnieniem zmian społecznych, ekonomicznych i technologicznych, biorąc pod uwagę, między innymi, mobilność i szybkości przesyłania danych w świetle przeważających technologii wykorzystywanych przez większość abonentów. Proces oceny podejmuje się zgodnie z Załącznikiem V. Komisja przedkłada sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie odnośnie do wyników tej oceny.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **OGRANICZENIA REGULACYJNE NAKŁADANE NA PRZEDSIĘBIORSTWA O ZNACZĄCEJ SILE RYNKOWEJ NA OKREŚLONYCH RYNKACH**

#### **Artykuł 16**

##### **Przegląd zobowiązań**

1. Państwa Członkowskie podtrzymują wszelkie zobowiązania odnoszące się do:

a) taryf detalicznych na zapewnienie dostępu do i korzystanie z publicznej sieci telefonicznej, nałożonych na mocy art. 17 dyrektywy 98/10/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 lutego 1998 r. w sprawie zastosowania zasady otwartej sieci (ONP) w telefonii głosowej oraz w sprawie usługi powszechnej w telekomunikacji w konkurencyjnym środowisku<sup>14</sup>;

b) wyboru lub wyboru wstępnego dostawcy, nałożonego mocą dyrektywy 97/33/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 30 czerwca 1997 r. w sprawie wzajemnych połączeń w telekomunikacji ze względu na zapewnienia usługi powszechnej oraz interoperacyjności poprzez zastosowanie zasady otwartej sieci (ONP)<sup>15</sup>;

c) łączy dzierżawionych, nałożonych na mocy art. 3-4, 6-8 i 10 dyrektywy 92/44/EWG; do czasu przeprowadzenia oceny i dokonania ustaleń zgodnie z procedurą wymienioną w ust. 3 tego artykułu.

2. Komisja wskaże odnośne rynki dla zobowiązań odnoszących się do rynków detalicznych we wstępnym zaleceniu dotyczącym odnośnych rynków produktów i usług oraz w decyzji określającej rynki ponadnarodowe, które winny być podjęte zgodnie z art. 15 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

3. Państwa Członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne podejmowały, tak szybko jak to jest możliwe po wejściu w życie niniejszej dyrektywy oraz okresowo po tym terminie, analizę rynku zgodnie z procedurą określoną w art. 16 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) w celu ustalenia, czy zachować, zmienić, czy znieść zobowiązania odnoszące się do rynków detalicznych. Podjęte środki podlegają procedurze określonej w art. 7 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

### **Artykuł 17**

#### **Ograniczenia regulacyjne w usługach detalicznych**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, aby, w przypadku gdy:

a) w wyniku analizy rynkowej przeprowadzonej zgodnie z art. 16 ust. 3 krajowe organy regulacyjne ustala, że dany rynek detaliczny określony zgodnie z art. 15 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) nie jest skutecznie konkurencyjny; oraz

b) krajowe organy regulacyjne dojdą do wniosku, że obowiązki nałożone na mocy dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie) lub art. 19 tej dyrektywy nie skutkowałyby osiągnięciem celów określonych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej);

krajowe organy regulacyjne nałożą właściwe obowiązki regulacyjne na przedsiębiorstwa określone jako mające znaczącą siłę rynkową na danym rynku detalicznym zgodnie art. 14 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

2. Obowiązki nałożone na mocy ust. 1 opierają się na naturze zidentyfikowanego problemu i są proporcjonalne do i uzasadnione w świetle celów ustanowionych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej). Nałożone obowiązki mogą dotyczyć wymagania, aby określone przedsiębiorstwa nie ustanawiały nadmiernych cen, hamowały wejście na rynek lub ograniczały konkurencję w drodze ustalania drapieżnych cen, nie okazywały niezасłużonych preferencji określonym użytkownikom końcowym czy nierozsądnie łączyły usługi. Wobec takich przedsiębiorstw krajowe organy regulacyjne mogą zastosować odpowiednie środki limitowania cen detalicznych, środki kontroli poszczególnych taryf lub środki zorientowania taryf na koszty lub ceny na porównywalnych rynkach, w celu ochrony interesów użytkownika końcowego przy wspieraniu skutecznej konkurencji.

3. Krajowe organy regulacyjne przedkładają Komisji, na życzenie, informacje dotyczące zastosowanych ograniczeń detalicznych oraz, gdzie stosowne, systemy ewidencji kosztów stosowane przez zainteresowane przedsiębiorstwa.

4. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby w przypadku gdy przedsiębiorstwo podlega regulacjom taryf detalicznych lub innym istotnym ograniczeniom detalicznym, wprowadzono w życie konieczne i właściwe systemy ewidencji kosztów. Krajowe organy regulacyjne mogą określić format i metodologię ewidencjonowania, jakie mają być zastosowane. Zgodność z takim systemem ewidencji kosztów jest weryfikowana przez wykwalifikowany, niezależny organ. Krajowe organy regulacyjne zapewniają coroczną publikację oświadczenia o takiej zgodności.

5. Nie naruszając przepisów art. 9 ust. 2 i art. 10, krajowe organy regulacyjne nie stosują mechanizmów kontroli wymienionych w ust. 1 tego artykułu do rynków geograficznych lub rynków użytkowników, co do których stwierdzają, że istnieje na nich skuteczna konkurencja.

### **Artykuł 18**

#### **Ograniczenia regulacyjne dotyczące minimalnego zestawu łączy dzierżawionych**

1. W przypadku gdy, w wyniku analizy rynku przeprowadzonej zgodnie z art. 16 ust. 3, krajowy organ regulacyjny stwierdza, że rynek dla zapewnienia części lub całości minimalnego zestawu linii dzierżawionych nie jest skutecznie konkurencyjny, wskazuje on przedsiębiorstwa o znaczącej sile rynkowej w dziedzinie zapewnienia tych określonych komponentów minimalnego zestawu usług linii

dzierżawionej, zgodnie z art. 14 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej). Krajowy organ regulacyjny nakłada obowiązek dotyczący zapewnienia minimalnego zestawu linii dzierżawionych, określonych w liście norm opublikowanej w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich zgodnie z art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) i warunkami określonymi w załączniku VII niniejszej dyrektywy, na takie przedsiębiorstwa w odniesieniu do tych konkretnych rynków linii wydzierżawionych.

2. W przypadku gdy w wyniku analizy rynkowej przeprowadzonej zgodnie z art. 16 ust. 3 krajowy organ regulacyjny ustali, że odnośny rynek dla zapewniania linii dzierżawionych w zakresie zestawu minimalnego jest skutecznie konkurencyjny, znosi on obowiązki określone w ust. 1 w odniesieniu do tego konkretnego rynku linii dzierżawionych.

3. Minimalny zestaw linii dzierżawionych o zharmonizowanej charakterystyce oraz związane z nimi normy publikuje się w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich jako część listy norm, o której mowa w art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa). Komisja może przyjąć zmiany konieczne do zaadaptowania minimalnego zestawu linii dzierżawionych do nowych rozwiązań technicznych i zmian popytu rynkowego, włączając możliwe usunięcie pewnych typów linii dzierżawionych z zestawu minimalnego, działając zgodnie z procedurą określoną w art. 37 ust. 2 niniejszej dyrektywy.

#### **Artykuł 19**

##### **Wybór i wybór wstępny dostawcy**

1. Krajowe organy regulacyjne wymagają od przedsiębiorstw określonych jako mające znaczącą siłę rynkową w zakresie zapewnienia stacjonarnego podłączenia i korzystania z publicznej sieci telefonicznej zgodnie z art. 16 ust. 3, aby umożliwiły swoim abonentom dostęp do usług wszelkich wzajemnie podłączonych dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych:

- a) na zasadzie pojedynczych wywołań przez wybranie numeru wyboru dostawcy; i
- b) przez zastosowanie wybierania wstępnego, z możliwością uchylania każdego wyboru wstępnego na zasadzie pojedynczych wywołań za pomocą wybrania kodu dostawcy.

2. Wymagania użytkowników, aby te usługi dodatkowe były wprowadzone w innych sieciach lub w inny sposób, ocenia się zgodnie z procedurą analizy rynkowej ustanowionej w art. 16 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) i wprowadza zgodnie z art. 12 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie).

3. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, że ceny za dostęp i połączenia wzajemne związane z zapewnieniem usług wymienionych w ust. 1 uwzględniają koszty oraz że bezpośrednie opłaty od abonentów, jeśli są wymagane, nie odwołują się do korzystania z tych usług.

#### **ROZDZIAŁ IV**

##### **INTERESY I PRAWA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH**

#### **Artykuł 20**

##### **Umowy**

1. Ustępy 2-4 stosują się, bez naruszania zasad wspólnotowych dotyczących ochrony konsumentów, a w szczególności dyrektyw 97/7/WE i 93/13/WE, przepisów krajowych pozostających w zgodzie z prawem Wspólnoty.

2. Państwa Członkowskie zapewniają, w przypadku wykupienia abonamentu na usługi zapewniające podłączenie lub dostęp do publicznej sieci telefonicznej, prawo konsumentów do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem świadczącym takie usługi. Umowa powinna określać co najmniej:

- a) nazwę i adres usługodawcy;
- b) świadczone usługi, oferowane poziomy jakości usług, a także określenie czasu wstępnego podłączenia;
- c) rodzaje oferowanej obsługi technicznej;
- d) dane szczegółowe dotyczące cen i taryf oraz sposobów uzyskiwania aktualnych informacji o stosownych taryfach i opłatach eksploatacyjnych;
- e) okres trwania kontraktu, warunki wznowienia i zakończenia usług i wygaśnięcia kontraktu;
- f) klauzule o kompensacji i zwrocie kosztów, które stosuje się w przypadku gdy zakontraktowana usługa nie osiąga zakontraktowanego poziomu jakości; oraz

g) metodę inicjowania procedur rozwiązywania sporów zgodnie z art. 34.

Państwa Członkowskie mogą rozszerzyć ten obowiązek tak, aby dotyczył innych użytkowników końcowych.

3. W przypadku gdy zawierane są umowy między konsumentami a dostawcami usług łączności elektronicznej innymi niż ci, którzy zapewniają podłączenie lub dostęp do publicznej sieci telefonicznej, informację zawartą w ust. 2 włącza się do takich umów. Państwa Członkowskie mogą rozszerzyć ten obowiązek tak, aby obejmowała innych użytkowników końcowych.

4. Abonenci mają prawo wycofać się z ich umów, bez ponoszenia kar, po zawiadomieniu o proponowanych modyfikacjach warunków umowy. Abonentów powiadamia się w odpowiednim terminie, nie krótszym niż jeden miesiąc wcześniej, o wszelkich takich modyfikacjach; jednocześnie informuje się ich o ich prawie do wycofania się, bez ponoszenia kar, z takich umów, jeśli nie akceptują nowych warunków.

## **Artykuł 21**

### **Przejrzystość i publikowanie informacji**

1. Państwa Członkowskie zapewniają dostępność przejrzystych i aktualnych informacji o stosowanych cenach i taryfach oraz o standardowych warunkach odnoszących się do dostępu i korzystania z publicznie dostępnej sieci telefonicznej użytkownikom końcowym i konsumentom, zgodnie z przepisami załącznika II.

2. Krajowe organy regulacyjne zachęcają do zapewniania informacji mającej na celu umożliwienie użytkownikom końcowym, tak dalece jak to jest możliwe, i konsumentom dokonywania niezależnej oceny alternatywnych schematów korzystania z usług za pomocą, na przykład, przewodników interaktywnych.

## **Artykuł 22**

### **Jakość usług**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne były w stanie, po uwzględnieniu stanowisk zainteresowanych stron, wymagać od przedsiębiorstw świadczących publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej publikowania porównywalnych, zadowalających i aktualnych informacji o jakości ich usług dla użytkowników końcowych.

2. Krajowe organy regulacyjne mogą, w celu zapewnienia użytkownikom końcowym dostępu do wyczerpujących, porównywalnych i przyjaznych dla użytkownika informacji, określać, między innymi, parametry jakości usług, które należy mierzyć oraz zawartość, formę i sposób podania informacji przeznaczonej do opublikowania. Można stosować parametry, definicje i metody pomiaru, podane w załączniku III, w odpowiednich przypadkach.

## **Artykuł 23**

### **Integralność sieci**

Państwa Członkowskie podejmują wszelkie konieczne środki w celu zapewnienia integralności stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej oraz, w przypadku załamania sieci w wyniku katastrofy lub w przypadku działania siły wyższej, dostępności usług stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej i publicznie dostępnych usług telefonicznych. Państwa Członkowskie zapewniają, że przedsiębiorstwa świadczące stacjonarne publicznie dostępne usługi telefoniczne podejmują wszelkie kroki mieszczące się w granicach rozsądku w celu zapewnienia nieprzerwanego dostępu do służb ratunkowych.

## **Artykuł 24**

### **Współdziałanie konsumenckiego sprzętu cyfrowego**

Zgodnie z przepisami załącznika VI Państwa Członkowskie zapewniają współdziałanie konsumenckiego sprzętu telewizji cyfrowej określonego tamże.

## **Artykuł 25**

### **Pomoc telefonisty/telefonistki i biura numerów**

1. Państwa Członkowskie zapewniają abonentom publicznie dostępnych sieci telefonicznych prawo do posiadania swojego zapisu w publicznie dostępnym spisie abonentów, o którym mowa w art. 5 ust. 1 lit. a).

2. Państwa Członkowskie zapewniają, aby wszystkie przedsiębiorstwa, które przypisują numery telefoniczne abonentom, spełniały wszystkie, w granicach rozsądku, wymagania udostępnienia dla celów świadczenia publicznie dostępnych usług biura numerów i spisów abonentów ważnych informacji w uzgodnionym formacie i na uczciwych, obiektywnych, zorientowanych na koszty i niedyskryminacyjnych warunkach.

3. Państwa Członkowskie zapewniają wszystkim użytkownikom końcowym korzystającym z podłączenia do publicznej sieci telefonicznej możliwość dostępu do usług telefonisty/telefonistki i biura numerów zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. b).

4. Państwa Członkowskie nie zachowują żadnych ograniczeń regulacyjnych, które powstrzymują użytkowników końcowych w jednym Państwie Członkowskim przed bezpośrednim dostępem do biura numerów w innym Państwie Członkowskim.

5. Ustępy 1-4 stosuje się z zastrzeżeniem wymagań ustawodawstwa Wspólnoty dotyczącego ochrony danych osobowych i prywatności oraz, w szczególności, art. 11 dyrektywy 97/66/WE.

#### **Artykuł 26**

##### **Jeden europejski numer alarmowy**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, w uzupełnieniu wszelkich innych krajowych numerów alarmowych określonych przez krajowe organy regulacyjne, wszystkim użytkownikom końcowym publicznie dostępnych usług telefonicznych możliwość bezpłatnego kontaktu ze służbami ratunkowymi przy wykorzystaniu jednego europejskiego numeru alarmowego "112".

2. Państwa Członkowskie zapewniają właściwe odbieranie i zajmowanie się wywołaniami jednego europejskiego numeru alarmowego "112" w sposób najlepiej odpowiadający krajowej organizacji systemów alarmowych i mieszczący się w granicach technologicznych możliwości sieci.

3. Państwa Członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa, które prowadzą publiczne sieci telefoniczne, udostępniały władzom zajmującym się ratownictwem informacje o miejscu przebywania osoby wywołującej, w stopniu technicznie możliwym, w odniesieniu do wywołań jednego europejskiego numeru alarmowego "112".

4. Państwa Członkowskie zapewniają obywatelom odpowiednią informację o istnieniu jednego europejskiego numeru alarmowego "112" i korzystaniu z niego.

#### **Artykuł 27**

##### **Europejskie kody dostępu telefonicznego**

1. Państwa Członkowskie zapewniają istnienie kodu "00" jako standardowego kodu dostępu międzynarodowego. Dopuszcza się istnienie lub kontynuowanie specjalnych ustaleń dla wywołań między miejscowościami sąsiadującymi przez granice Państw Członkowskich. Użytkownicy końcowi publicznie dostępnych usług telefonicznych, których to dotyczy, otrzymują pełną informację o takich ustaleniach.

2. Państwa Członkowskie zapewniają, aby wszystkie przedsiębiorstwa, które prowadzą publiczne sieci telefoniczne, realizowały wszystkie wywołania przychodzące do przestrzeni numerowej telefonii europejskiej bez szkody dla możliwości przedsiębiorstwa prowadzącego publiczną sieć telefoniczną odzyskiwania kosztu przekazywania wywołań w jego sieci.

#### **Artykuł 28**

##### **Numery niegeograficzne**

Państwa Członkowskie zapewniają użytkownikom końcowym z innych Państw Członkowskich możliwość dostępu do numerów niegeograficznych na ich terytorium w przypadku, gdy jest to technicznie i ekonomicznie możliwe, z wyjątkiem przypadków, gdy wywołany abonent zdecydował, z powodów handlowych, ograniczyć wywołania przychodzące z określonych obszarów geograficznych.

#### **Artykuł 29**

##### **Zapewnienie dodatkowych usług**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne były w stanie wymagać od wszystkich przedsiębiorstw prowadzących publiczne sieci telefoniczne udostępnienia użytkownikom końcowym dodatkowych usług wymienionych w załączniku I część B, w zależności od możliwości technicznych i ekonomicznej możliwości utrzymania się na rynku.

2. Państwo Członkowskie może zdecydować o zaniechaniu realizacji ust. 1 na całym lub na części swojego terytorium, jeśli uważa, po wzięciu pod uwagę stanowisk zainteresowanych stron, że istnieje wystarczający dostęp do tych dodatkowych usług.

3. Bez uszczerbku dla postanowień art. 10 ust. 2 Państwa Członkowskie mogą nałożyć obowiązki wymienione w załączniku I część A pkt e), dotyczące odłączenia jako wymaganie ogólne wobec wszystkich przedsiębiorstw.

### **Artykuł 30**

#### **Przenoszenie numerów**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, aby wszyscy, którzy sobie tego życzą, abonenci publicznie dostępnych usług telefonicznych, włączając usługi komórkowe, mogli zachować swój numer(y) niezależnie od przedsiębiorstwa zapewniającego usługę:

a) w przypadku numerów geograficznych, w określonym miejscu; i

b) w przypadku numerów niegeograficznych, w dowolnym miejscu.

Niniejszy ustęp nie stosuje się do przenoszenia numerów między sieciami zapewniającymi usługi stacjonarne i sieciami komórkowymi.

2. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby ceny połączeń wzajemnych związanych z zapewnieniem przenoszenia numerów były zorientowane na koszty oraz aby bezpośrednie obciążenia abonentów, jeśli są, nie zniechęcały do korzystania z tych usług dodatkowych.

3. Krajowe organy regulacyjne nie nakładają taryf detalicznych na przenoszenie numerów w sposób, który naruszałby konkurencję, tak jak przypadku ustanawiania szczególnych lub powszechnych taryf detalicznych.

### **Artykuł 31**

#### **Obowiązki upowszechniania "must carry".**

1. Państwa Członkowskie mogą nakładać mieszczące się w granicach rozsądku obowiązki upowszechniania "must carry" dla transmitowania określonych telewizyjnych i radiowych kanałów i usług nadawczych na przedsiębiorstwa podlegające ich jurysdykcji, zapewniające sieci łączności elektronicznej wykorzystywane do rozpowszechniania audycji radiowych i telewizyjnych wśród ogółu obywateli, w przypadku gdy znacząca liczba użytkowników końcowych takich sieci wykorzystuje je jako swój główny sposób odbierania audycji radiowych i telewizyjnych. Taki obowiązek nakłada się jedynie w przypadkach koniecznych do zrealizowania jasno określonych celów związanych z interesem ogółu i ma on być proporcjonalny i przejrzysty.

2. Ani ust. 1 niniejszego artykułu, ani art. 3 ust. 2 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywa o dostępie) nie naruszają zdolności Państw Członkowskich do ustalania właściwego wynagrodzenia, jeśli takie się określa, odnośnie do środków podejmowanych, zgodnie z niniejszym artykułem, jednocześnie zapewniając, że w podobnych okolicznościach przedsiębiorstwa zapewniające sieci łączności elektronicznej są traktowane niedyskryminacyjnie.

## **ROZDZIAŁ V**

### **PRZEPISY OGÓLNE I KOŃCOWE**

#### **Artykuł 32**

##### **Dodatkowe usługi obowiązkowe**

Państwa Członkowskie mogą zdecydować o publicznym udostępnieniu dodatkowych usług, oprócz usług mieszczących się w zakresie obowiązku świadczenia usługi powszechnej określonych w rozdziale II, na swoim własnym terytorium, ale, w takich okolicznościach, nie wolno nakładać żadnych mechanizmów kompensacyjnych dotyczących konkretnych przedsiębiorstw.

#### **Artykuł 33**

##### **Konsultacje z zainteresowanymi stronami**

1. Państwa Członkowskie zapewniają w stopniu właściwym, aby krajowe organy regulacyjne brały pod uwagę stanowiska użytkowników końcowych i użytkowników (włączając, w szczególności, użytkowników niepełnosprawnych), wytwórców oraz przedsiębiorstw, które zapewniają sieci lub usługi łączności elektronicznej w sprawach związanych ze wszystkimi prawami użytkowników końcowych i

konsumentów, odnoszącymi się do publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej, w szczególności w przypadkach, gdy mają one znaczący wpływ na rynek.

2. Gdzie stosowne, zainteresowane strony mogą opracować, pod przewodnictwem krajowych organów regulacyjnych, mechanizmy dotyczące konsumentów, grup użytkowników i usługodawców, mające na celu poprawę ogólnej jakości świadczenia usług w drodze, między innymi, opracowania i monitorowania kodeksów postępowania i norm działania.

#### **Artykuł 34**

##### **Pozasądowe rozwiązywanie sporów**

1. Państwa Członkowskie zapewniają udostępnienie przejrzystych, prostych i niedrogich pozasądowych procedur rozpatrywania nierozwiązanych sporów dotyczących konsumentów, związanych z zagadnieniami wymienionymi w niniejszej dyrektywie. Państwa Członkowskie podejmują środki w celu zapewnienia, aby takie procedury umożliwiały sprawiedliwe i natychmiastowe rozwiązanie sporów oraz mogą, w przypadku gdy istnieją ku temu podstawy, przyjąć system zwrotu kosztów lub kompensacji. Państwa Członkowskie mogą rozszerzyć te obowiązki tak, aby objęły spory dotyczące innych użytkowników końcowych.

2. Państwa Członkowskie zapewniają, aby ich prawodawstwo nie utrudniało powstania biur skarg i zażaleń i zapewnienia usług on-line na odpowiednim poziomie terytorialnym, umożliwiającym konsumentom i użytkownikom końcowym dostęp do rozwiązywania sporów.

3. W przypadku gdy taki spór dotyczy Stron z innych Państw Członkowskich, Państwa Członkowskie koordynują wysiłki w celu spowodowania rozwiązania sporu.

4. Niniejszy artykuł nie narusza krajowych procedur sądowych.

#### **Artykuł 35**

##### **Dostosowanie techniczne**

Zmiany konieczne do dostosowania załączników I, II, III oraz VI i VII do rozwoju technologii lub zmian rynkowych przyjmuje Komisja, działając zgodnie z procedurą określoną w art. 37 ust. 2.

#### **Artykuł 36**

##### **Procedury powiadamiania, monitorowania i oceniania**

1. Krajowe organy regulacyjne powiadamiają Komisję najpóźniej do dnia wniosku określonego w art. 38 ust. 1 akapit drugi, oraz niezwłocznie w przypadku zmian w okresie późniejszym, o nazwach przedsiębiorstw mających obowiązek świadczenia usług powszechnie dostępnych na mocy art. 8 ust. 1. Komisja udostępnia tę informację w łatwo przystępnej formie i przesyła ją do Komitetu ds. Łączności określonego w art. 37.

2. Krajowe organy regulacyjne powiadamiają Komisję o nazwach operatorów uważanych za posiadających znaczącą siłę rynkową dla celów niniejszej dyrektywy oraz o obowiązkach na nich nałożonych mocą niniejszej dyrektywy. Jakkolwiek zmiany mające wpływ na obowiązki nałożone na przedsiębiorstwa lub przedsiębiorstw, których dotyczą na mocy niniejszej dyrektywy, są bezzwłocznie przekazywane do Komisji.

3. Komisja dokonuje okresowych ocen funkcjonowania niniejszej dyrektywy oraz składa sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie, za pierwszym razem nie później niż trzy lata po dacie wniosku określonego w art. 38 ust. 1 akapit drugi. W tym celu Państwa Członkowskie i krajowe organy regulacyjne dostarczają Komisji koniecznych informacji.

#### **Artykuł 37**

##### **Komitet**

1. Komisja jest wspomagana przez Komitet ds. Łączności, ustanowiony na mocy art. 22 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

2. W przypadku odwoływania się do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 i 7 decyzji 1999/468/WE z uwzględnieniem przepisów art. 8 tamże.

Okres ustanowiony w art. 5 ust. 6 decyzji 1999/468/WE wynosi trzy miesiące.

3. Komitet uchwała swój regulamin.

#### **Artykuł 38**

##### **Transpozycja**

1. Państwa Członkowskie przyjmą i opublikują przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy najpóźniej do dnia 24 lipca 2003 r. O przyjętych przepisach Państwa Członkowskie powiadomią Komisję.

Państwa Członkowskie będą stosować powyższe środki, począwszy od dnia 25 lipca 2003 r.

2. Przyjmując powyższe przepisy, Państwa Członkowskie zapewnią, by zawierały one odniesienie do niniejszej dyrektywy lub by odniesienie to towarzyszyło ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez Państwa Członkowskie.

3. Państwa Członkowskie prześlą Komisji teksty przepisów prawa krajowego, przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą oraz wszelkich zmian w tych przepisach.

#### **Artykuł 39**

#### **Wejście w życie**

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie z dniem jej publikacji w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich.

#### **Artykuł 40**

#### **Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do Państw Członkowskich.

Sporządzono w Brukseli, dnia 7 marca 2002 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

P. COX

Przewodniczący

W imieniu Rady

J. C. APARICIO

Przewodniczący

### **ZAŁĄCZNIK I**

#### **OPIS USŁUG DODATKOWYCH I USŁUG OKREŚLONYCH W ART. 10 (KONTROLA WYDATKÓW) I ART. 29 (USŁUGI DODATKOWE)**

##### **Część A: usługi i usługi dodatkowe określone w art. 10**

##### **a) Rachunki szczegółowe**

Państwa Członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne, zależnie od wymagań odnośnych ustaw o ochronie danych osobowych i prywatności, mogły ustanowić podstawowy poziom szczegółowości rachunków, które wyznaczone przedsiębiorstwa (jak ustanowiono w art. 8) powinny bezpłatnie dostarczać konsumentom, tak aby mogli oni:

i) weryfikować i kontrolować opłaty ponoszone za stacjonarne korzystanie z publicznej sieci telefonicznej lub związane z tym publicznie dostępne usługi telefoniczne; oraz

ii) odpowiednio monitorować korzystanie z nich i wydatki, a w ten sposób racjonalnie kontrolować swoje rachunki.

Gdzie stosowne, można zaoferować abonentom dodatkowe poziomy uszczegółowienia według rozsądnych taryf lub bezpłatnie.

Wywołań, które są bezpłatne dla abonenta wywołującego, włączając wywołania linii typu "pomoc", nie wymienia się w rachunku szczegółowym abonenta wywołującego.

##### **b) Bezpłatna blokada wybranych wywołań wychodzących**

Tzn. rodzaj usługi dodatkowej, za pomocą której abonent może, na życzenie skierowane do dostawcy usługi telefonicznej, bezpłatnie zablokować wywołania wychodzące określonego typu lub wywołania numerów określonego typu.

##### **c) Systemy przedpłat**

Państwa Członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wyznaczonych przedsiębiorstw udostępnienia konsumentom możliwości płacenia za dostęp do publicznej sieci telefonicznej i korzystanie z publicznie dostępnych usług telefonicznych na zasadzie przedpłat.

##### **d) Rozłożona płatność za podłączenie**

Państwa Członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wyznaczonych przedsiębiorstw pozwolenia konsumentom na opłatę za podłączenie do publicznej sieci telefonicznej na zasadzie płatności rozłożonych w czasie.

e) Niepłacenie rachunków

Państwa Członkowskie autoryzują szczególne środki, które mają być proporcjonalne, niedyskryminacyjne i publikowane, obejmujące niepłacenie rachunków telefonicznych za korzystanie ze stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej. Te środki mają zapewniać udzielanie abonentowi z wyprzedzeniem należnego ostrzeżenia o mającym nastąpić przerwaniu lub odłączeniu od usługi. Z wyjątkiem przypadków oszustwa, uporczywego spóźniania się z płatnościami lub niepłacenia, te środki mają zapewnić, aby, tak dalece jako to jest technicznie możliwe, wszelkie przerwy świadczenia usługi były ograniczone do usługi, jakiej dotyczą. Odłączenie za niepłacenie rachunków powinno mieć miejsce tylko po udzieleniu abonentowi należnego ostrzeżenia. Państwa Członkowskie mogą zezwolić na okres ograniczonego świadczenia usługi przed całkowitym odłączeniem, podczas którego zezwala się tylko na wywołania, które nie pociągają za sobą obciążenia abonenta (np. wywołania "112").

**Część B: Lista usług dodatkowych określonych w art. 29**

a) Wybieranie tonowe lub DTMF (dwutonowe działanie wieloczęstotliwościowe)

Tzn. publiczna sieć telefoniczna wspiera używanie tonów DTMF określonych w ETSI ETR 207 dla przesyłania sygnału między stacjami końcowymi zarówno w Państwie Członkowskim, jak i między Państwami Członkowskimi.

b) Identyfikacja linii przychodzącej

Tzn. numer strony wywołującej jest pokazywany stronie odbierającej wywołanie przed ustanowieniem połączenia.

Ta usługa dodatkowa powinna być zapewniona zgodnie z odnośnym ustawodawstwem dotyczącym ochrony danych osobowych i prywatności, a w szczególności z dyrektywą 97/66/WE.

W stopniu technicznie możliwym operatorzy powinni zapewniać dane i sygnały umożliwiające oferowanie identyfikacji linii przychodzącej i wybieranie tonowe ponad granicami Państw Członkowskich.

**ZAŁĄCZNIK II**

**INFORMACJA, JAKA MA BYĆ PUBLIKOWANA ZGODNIE Z ART. 21  
(PRZEJRZYSTOŚĆ I PUBLIKOWANIE INFORMACJI)**

Krajowy organ regulacyjny ma obowiązek zapewnienia publikacji informacji zawartych w niniejszym załączniku, zgodnie z art. 21. To krajowy organ regulacyjny decyduje, które informacje mają być opublikowane przez przedsiębiorstwa zapewniające publiczne sieci telefoniczne lub publicznie dostępne usługi telefoniczne, a które przez sam krajowy organ regulacyjny, tak aby zapewnić, że konsumenci są w stanie podejmować wybory na podstawie informacji.

1. Nazwa/nazwy i adres/y przedsiębiorstwa/przedsiębiorstw.

Tzn. nazwy i adresy siedziby głównej przedsiębiorstw zapewniających publiczne sieci telefoniczne lub publicznie dostępne usługi telefoniczne.

2. Oferowane publicznie dostępne usługi telefoniczne.

2.1. Zakres publicznie dostępnej usługi telefonicznej.

Opis oferowanych publicznie dostępnych usług telefonicznych, wskazujący, co jest zawarte w opłacie abonamentowej i okresowej opłacie dzierżawnej (np. usługi telefonisty/telefonistki, spisy abonentów telefonicznych, biura numerów, blokada wybranych wywołań wychodzących, rachunki szczegółowe, konserwacja itd.).

2.2. Standardowe taryfy obejmujące dostęp, wszelkiego typu opłaty za użytkowanie, konserwację oraz zawierające szczegóły zastosowanych standardowych upustów oraz specjalne i celowe plany taryfowe.

2.3. Polityka kompensacji, refundacji, włącznie z konkretnymi szczegółami wszelkich oferowanych planów kompensacyjnych/refundacji.

2.4. Typy oferowanej konserwacji.

2.5. Standardowe warunki umowy, włączając minimalny okres umowy, jeśli się stosuje.

3. Mechanizmy rozwiązywania sporów, włączając te, które opracowało dane przedsiębiorstwo.

4. Informacja o prawach dotyczących usługi powszechnej, włączając usługi i usługi dodatkowe, o których mowa w załączniku I.

### **ZAŁĄCZNIK III PARAMETRY JAKOŚCI USŁUGI**

Parametry czasu realizacji i jakości usługi, definicje i metody pomiaru określone w art. 11 i 22

Parametr1 Definicja Metoda pomiaru

Czas realizacji połączenia początkowego ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Liczba usterek na linię dostępu ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Czas naprawy usterki ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Stosunek wywołań zakończonych niepowodzeniem ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Czas ustawienia wywołania ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Czas reakcji dla usług telefonisty/telefonistki ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Czas reakcji dla biura numerów ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Proporcja działających publicznych aparatów telefonicznych na monety i karty ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

Liczba skarg dot. poprawności rachunków ETSI EG 201 769-1 ETSI EG 201 769-1

1 Parametry powinny pozwalać na analizę osiąganych rezultatów na poziomie regionalnym (tzn. nie niższym niż poziom 2 w Nomenklaturze Jednostek Terytorialnych dla Celów Statystycznych (NUTS) ustanowionej przez Eurostat).

2 Państwa Członkowskie mogą zdecydować o niewymaganiu zachowywania aktualnych informacji o osiąganych rezultatach odnośnie do tych dwóch parametrów, jeśli istnieją dowody na to, że rezultaty osiągane na tych dwóch obszarach są zadowalające.

Uwaga: numer wersji ETSI EG 201 769-1 do 1.1.1 (kwiecień 2000).

### **ZAŁĄCZNIK IV**

#### **OBLICZANIE KOSZTU NETTO OBOWIĄZKU ŚWIADCZENIA USŁUGI POWSZECHNEJ, JEŚLI TAKI KOSZT WYSTĘPUJE, ORAZ USTANAWIANIE WSZELKICH MECHANIZMÓW ODZYSKIWANIA LUB DZIELENIA KOSZTÓW ZGODNIE Z ART. 12-13**

Część A: Kalkulacja kosztu netto

Obowiązek świadczenia usługi powszechnej odnosi się do tych obowiązków nałożonych na przedsiębiorstwo przez Państwo Członkowskie, które dotyczą zapewnienia sieci i usług na określonym obszarze geograficznym, włączając, w przypadkach gdy jest to wymagane, uśrednione ceny na tym obszarze geograficznym za świadczenie tej usługi lub zapewnienie konkretnych opcji taryfowych dla konsumentów z niskimi dochodami lub ze szczególnymi potrzebami społecznymi.

Krajowe organy regulacyjne mają rozważyć wszelkie środki zmierzające do zapewnienia odpowiednich zachęt dla przedsiębiorstw (wyznaczonych lub nie) do świadczenia usługi powszechnej w sposób cenowo efektywny. Podejmując zadanie kalkulacyjne, koszt netto świadczenia usługi powszechnej powinien być obliczany jako różnica pomiędzy kosztem netto działania z obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej a kosztem działania bez obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Ta zasada stosuje się niezależnie od tego, czy sieć w danym Państwie Członkowskim jest w pełni rozwinięta, czy też wciąż się rozwija i rozszerza. Należyta uwagę trzeba poświęcić poprawnemu obliczeniu kosztów, których każde wyznaczone przedsiębiorstwo wolałoby uniknąć, gdyby nie istniał obowiązek świadczenia usługi powszechnej. Kalkulacja kosztów netto powinna oceniać korzyści, włączając korzyści niematerialne, jakie odnosi dostawca usługi powszechnej.

Kalkulacja ma się opierać na kosztach, które można przypisać do:

i) składników określonych usług, które mogą być świadczone jedynie ze stratą lub na warunkach kosztowych, które nie mieszczą się w normalnych standardach handlowych.

Ta kategoria może zawierać składniki usługi, takie jak dostęp do telefonicznych służb ratunkowych, zapewnienie pewnych publicznych automatów telefonicznych, zapewnienie pewnych usług lub sprzętu dla osób niepełnosprawnych itd.;

ii) określonych użytkowników końcowych lub grup użytkowników końcowych, których - biorąc pod uwagę koszt zapewnienia określonej sieci i usług, wygenerowane przychody oraz wszelkie geograficzne

uśrednianie cen nałożone przez Państwa Członkowskie - można obsługiwać jedynie ze stratą lub na warunkach kosztowych niemieszczących się w normalnych standardach cenowych.

Ta kategoria obejmuje tych użytkowników końcowych lub grupy użytkowników końcowych, których nie obsługiwałby komercyjny operator, który nie miałby obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

Kalkulacja kosztów netto określonych aspektów obowiązku świadczenia usługi powszechnej ma być dokonywana oddzielnie i tak, aby uniknąć podwójnego liczenia wszelkich bezpośrednich i pośrednich korzyści i kosztów.

Część B: Odzyskiwanie kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej

Odzyskiwanie lub finansowanie kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej wymaga, aby wyznaczone przedsiębiorstwa obciążone obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej otrzymywały rekompensatę za świadczone usługi na warunkach niekomercyjnych. Ponieważ taka rekompensata łączy się z transferami finansowymi, Państwa Członkowskie mają zapewnić, aby były one dokonywane w sposób obiektywny, przejrzysty, niedyskryminacyjny i proporcjonalny. To oznacza, iż te transfery skutkują jak najmniejszymi naruszeniami konkurencji i zapotrzebowania użytkowników.

Zgodnie z art. 13 ust. 3 mechanizm dzielenia kosztów oparty na funduszu powinien wykorzystywać przejrzysty i neutralny sposób pobierania wkładów, który unika niebezpieczeństwa, że podwójne narzucenie wkładów obciąża zarówno wydatki, jak i wpływy przedsiębiorstw.

Niezależny organ zarządzający funduszem ma być odpowiedzialny za pobieranie wkładów od przedsiębiorstw ocenianych jako skłonne do wniesienia wkładu do kosztu netto świadczenia usługi powszechnej w Państwie Członkowskim oraz ma nadzorować transfer należnych sum lub płatności administracyjnych do przedsiębiorstw upoważnionych do otrzymywania płatności z funduszu.

#### **ZAŁĄCZNIK V**

##### **PROCES OCENIANIA ZAKRESU USŁUGI POWSZECHNEJ ZGODNIE Z ART. 15**

Rozważając podjęcie oceny zakresu obowiązku świadczenia usługi powszechnej, Komisja ma wziąć pod uwagę następujące elementy:

- zmiany społeczne i rynkowe w kategoriach usług, z jakich korzystają konsumenci,
- zmiany społeczne i rynkowe w kategoriach dostępności i wyboru usług dla konsumentów,
- rozwój technologii w kategoriach sposobu, w jaki usługi są świadczone konsumentom.

Rozważając, czy należy zmienić, czy też określić na nowo zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej, Komisja ma wziąć pod uwagę następujące elementy:

- czy konkretne usługi są dostępne dla większości konsumentów i czy brak dostępności lub niekorzystanie z nich przez mniejszość konsumentów skutkuje społecznym wykluczeniem, oraz
- czy dostępność i korzystanie z określonych usług obdarza wszystkich konsumentów ogólnymi korzyściami netto, takimi, że uzasadniają publiczną interwencję w sytuacji, gdy określone usługi nie są świadczone na rzecz ogółu w normalnych warunkach komercyjnych.

#### **ZAŁĄCZNIK VI**

##### **WSPÓLDZIAŁANIE KONSUMENCKIEGO SPRZĘTU CYFROWEGO OKREŚLONEGO W ART. 24**

###### **1. Ujednolicony algorytm kodowania i odbiór "free-to-air"**

Wszelki sprzęt konsumencki przeznaczony do odbioru cyfrowych sygnałów telewizyjnych, będący na sprzedaż lub dostępnych do wynajęcia czy w inny sposób udostępniony na obszarze Wspólnoty, zdolny do dekodowania cyfrowych sygnałów telewizyjnych powinien:

- pozwalać na dekodowanie takich sygnałów zgodnie z jednolitym europejskim algorytmem kodowania zalecanym przez uznaną organizację europejską do spraw norm, obecnie jest nią ETSI;
- wyświetlać sygnały transmitowane bez kodowania, pod warunkiem że w przypadku, gdy taki sprzęt jest wypożyczony, osoba wypożyczająca podporządkowuje się odnośnej umowie o wypożyczeniu.

###### **2. Współdziałanie analogowych i cyfrowych odbiorników telewizyjnych**

Każdy analogowy odbiornik telewizyjny ze zintegrowanym ekranem o przekątnej obrazu większej niż 42 cm wprowadzany na rynek do sprzedaży lub na wynajem na obszarze Wspólnoty ma być wyposażony w co najmniej jedno gniazdo interfejsu otwartego, zgodnie ze standardem określonym przez uznaną europejską organizację standardów, np. jak podano w normie CENLEC EN 50 049-1:1997, pozwalające

na proste połączenie urządzeń peryferyjnych, w szczególności dodatkowych dekodерów i odbiorników cyfrowych.

Każdy cyfrowy odbiornik telewizyjny ze zintegrowanym ekranem o przekątnej obrazu większej niż 30 cm, który wprowadza się na rynek do sprzedaży lub na wynajem na terenie Wspólnoty, ma być wyposażony w co najmniej jedno gniazdo interfejsu otwartego (znormalizowany przez standard lub zgodny ze standardem przyjętym przez uznaną organizację standardów europejskich, lub zgodny ze specyfikacją przemysłową), np. ujednolicone złącze interfejsu DBV, pozwalające na proste połączenie urządzeń peryferyjnych i zdolne przesyłać wszystkie składniki cyfrowego sygnału telewizyjnego, włącznie z informacją związaną z usługami interaktywnymi i dostępnymi warunkowo.

## **ZAŁĄCZNIK VII**

### **WARUNKI MINIMALNEGO ZESTAWU LINII DZIERŻAWIONYCH**

#### **OKREŚLONYCH W ART. 18**

Uwaga: Zgodnie z procedurą w art. 18, zapewnienie minimalnego zestawu linii dzierżawionych na warunkach ustanowionych dyrektywą 92/44/WE, powinno trwać do czasu, aż krajowy organ regulacyjny stwierdzi istnienie efektywnej konkurencji na odnośnym rynku linii dzierżawionych.

Krajowe organy regulacyjne mają zapewnić, aby zabezpieczenie minimalnego zestawu linii dzierżawionych określone w art. 18 było zgodne z podstawowymi zasadami niedyskryminacji, zorientowania na koszty i przejrzystości.

#### **1. Niedyskryminacja**

Krajowe organy regulacyjne mają zapewnić, aby organizacje określone jako mające znaczącą siłę rynkową, stosownie do art. 18 ust. 1, stosowały się do zasady niedyskryminacji przy zapewnianiu linii dzierżawionych określonych w art. 18. Te organizacje mają stosować podobne warunki w podobnych okolicznościach do organizacji zapewniających podobne usługi oraz mają zapewniać linie dzierżawione innym na tych samych warunkach i tej samej jakości, jaką zapewniają swoim własnym usługom lub usługom podmiotów zależnych czy partnerów, w przypadkach gdy to jest konieczne.

#### **2. Zorientowanie na koszty**

Krajowe organy regulacyjne mają, gdzie właściwe, zapewniać, aby taryfy określone w art. 18 są zgodne z podstawowymi zasadami zorientowania na koszty.

W tym celu krajowe organy regulacyjne mają zapewniać, aby przedsiębiorstwa określone jako mające znaczącą siłę rynkową stosownie do art. 18 ust. 1 sformułowały i wprowadziły do praktyki odpowiedni system ewidencji kosztów.

Krajowe organy regulacyjne mają przechowywać w celu udostępnienia, na odpowiednim poziomie uszczegółowienia, informacji o systemach ewidencji kosztów stosowanych przez takie przedsiębiorstwa. Tę informację mają udostępniać Komisji na jej życzenie.

#### **3. Przejrzystość**

Krajowe organy regulacyjne mają zapewniać publikowanie w łatwo przystępnej formie następujących informacji odnośnie do minimalnego zestawu linii dzierżawionych określonych w art. 18.

3.1. Charakterystyka techniczna, włączając charakterystykę fizyczną i elektryczną, jak również szczegółowe specyfikacje techniczne i działania, które stosują się do urządzenia końcowego sieci.

3.2. Taryfy, włącznie z opłatami za pierwsze podłączenie, opłaty okresowe za dzierżawę i inne opłaty. W przypadku zróżnicowania taryf należy to wskazać.

W przypadku gdy, w odpowiedzi na konkretną prośbę, organizacja określona jako mająca znaczącą siłę rynkową, stosownie do art. 18 ust. 1, uważa za nieuzasadnione zapewnienie linii dzierżawionej w zestawie minimalnym na opublikowanych warunkach taryfowych i dostawy, musi ona zwrócić się o zgodę krajowego organu regulacyjnego na zróżnicowanie warunków w tym przypadku.

3.3. Warunki dostawy, włącznie z co najmniej następującymi elementami:

- informacją dotyczącą procedury zamówień,
- typowym czasem dostawy, tj. czasem liczonym od daty, kiedy użytkownik złożył wiążące zamówienie na linię dzierżawioną, w którym to czasie 95 % wszystkich tego typu linii dzierżawionych połączono z konsumentami.

Ten okres ustanawia się na podstawie rzeczywistych czasów dostawy linii dzierżawionych w niedawnym przedziale czasu o rozsądnej długości,

- czasem trwania umowy, który obejmuje okres ogólnie ustanowiony w kontrakcie oraz minimalny czas trwania umowy, który użytkownik jest zobowiązany przyjąć,

- typowym czasem naprawy, tj. okresem liczonym od momentu powiadomienia odpowiedzialnej jednostki w ramach przedsiębiorstwa określonego jako mające znaczącą siłę rynkową, stosownie do art. 18 ust. 1, o zaistniałej usterce do momentu, w którym przywrócono 80 % wszystkich linii dzierżawionych tego samego typu i, w odpowiednich przypadkach, powiadomiono użytkowników o wznowieniu działania,- wszelkimi procedurami zwrotu kosztów.

Poza tym, jeśli Państwo Członkowskie uważa, iż osiągnięte wyniki działania na rzecz zapewnienia zestawu minimalnego linii dzierżawionych nie zaspokajają potrzeb użytkowników, może ono określić odpowiednie cele związane z wyżej wymienionymi warunkami dostawy.

1 Dz.U. C 365 E z 19.12.2000, str. 238 i Dz.U. C 332 E z 27.11.2001, str. 292.

2 Dz.U. C 139 z 11.5.2001, str. 15.

3 Dz.U. C 144 z 16.5.2001, str. 60.

4 Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 13 czerwca 2001 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym), wspólne stanowisko Rady z dnia 17 września 2001 r. (Dz.U. C 337 z 30.11.2001, str. 55) oraz decyzja Parlamentu Europejskiego z dnia 12 grudnia 2001 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym). Decyzja Rady z dnia 14 lutego 2002 r.

5 Dz.U. L 24 z 30.1.1998, str. 1.

6 Dz.U. L 165 z 19.6.1992, str. 27. Dyrektywa ostatnio zmieniona decyzją Komisji 98/80/WE (Dz.U. L 14 z 20.1.1998, str. 27).

7 Dz.U. L 108 z 24.4.2002, str. 33.

8 Dz.U. L 95 z 21.4.1993, str. 29.

9 Dz.U. L 144 z 4.6.1997, str. 19.

10 Dz.U. L 108 z 24.4.2002, str. 7.

11 Dz.U. L 115 z 17.4.1998, str. 31.

12 Dz.U. L 184 z 17.7.1999, str. 23.

13 Dz.U. L 108 z 24.4.2002, str. 21.

14 Dz.U. L 101 z 1.4.1998, str. 24.

15 Dz.U. L 199 z 26.7.1997, str. 32. Dyrektywa zmieniona dyrektywą 98/61/WE (Dz.U. L 268 z 3.10.1998, str. 37).