

RICHTLIJN 2002/22/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**van 7 maart 2002****inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN
DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, met name op artikel 95,

Gezien het voorstel van de Commissie ⁽¹⁾,

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité ⁽²⁾,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's ⁽³⁾,

Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag ⁽⁴⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) De liberalisering van de telecommunicatiesector en de toenemende concurrentie en keuzemogelijkheden op het gebied van communicatiediensten gaan hand in hand met een parallelle actie tot invoering van een geharmoniseerd regelgevingskader dat de levering van de universele dienst moet garanderen. Het concept van de universele dienst moet evolueren teneinde gelijke tred te houden met de technologische vooruitgang, de marktontwikkelingen en de veranderingen in de behoeften van de gebruiker. Het regelgevingskader dat werd vastgesteld voor de volledige liberalisering van de telecommunicatiemarkt in 1998 in de Gemeenschap, definieerde de minimumomvang van de universeledienstverplichtingen en legde regels vast voor de kostenberekening en financiering daarvan.
- (2) Krachtens artikel 153 van het Verdrag dient de Gemeenschap bij te dragen tot de bescherming van de consumenten.
- (3) De Gemeenschap en de lidstaten zijn in het kader van de overeenkomst van de Wereldhandelsorganisatie inzake basistelecommunicatie verplichtingen aangegaan met betrekking tot het regelgevingskader voor telecommunicatienetwerken en -diensten. Elk lid van de WTO heeft het recht het soort universeledienstverplichting te bepalen dat het wenst te handhaven. Dergelijke verplichtingen worden niet per se in strijd met de mededinging geacht, mits zij op een transparante, niet-discriminerende en uit mededingingsoogpunt neutrale wijze worden

den uitgevoerd en geen grotere last vertegenwoordigen dan nodig is.

- (4) Het waarborgen van de universele dienst (dit is het tegen een betaalbare prijs voorzien in een vastgesteld minimumaantal diensten voor alle eindgebruikers) kan inhouden dat er moet worden voorzien in bepaalde diensten voor bepaalde eindgebruikers tegen prijzen die afwijken van die welke het resultaat zijn van normale marktomstandigheden. Het vergoeden van de ondernemingen die worden aangewezen om onder zulke omstandigheden in dergelijke diensten te voorzien, hoeft evenwel niet tot concurrentievervalsing te leiden indien de specifieke nettokosten van de aangewezen ondernemingen worden vergoed en de nettolast gecompenseerd wordt op een uit mededingingsoogpunt neutrale wijze.
- (5) In een concurrerende markt moeten bepaalde verplichtingen gelden voor alle ondernemingen die openbare telefoondiensten op vaste locaties aanbieden, terwijl andere verplichtingen alleen moeten gelden voor ondernemingen die aanzienlijke macht op de markt hebben of die als exploitant van de universele dienst zijn aangewezen.
- (6) Het netwerkaansluitpunt vormt voor regelgevingsdoel-einden een grens tussen het regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten en de regeling voor telecommunicatie-eindapparatuur. Bepaling van de locatie van netwerkaansluitpunten valt onder de bevoegdheid van de nationale regelgevende instantie, zo nodig op basis van een voorstel van de betrokken ondernemingen.
- (7) De lidstaten dienen ook in de toekomst te waarborgen dat de in hoofdstuk II beschreven diensten onder handhaving van de gespecificeerde kwaliteit beschikbaar gesteld worden voor alle eindgebruikers op hun grondgebied, ongeacht hun geografische locatie, en dit tegen een in het licht van de specifieke nationale omstandigheden betaalbare prijs. De lidstaten kunnen, in het kader van de universeledienstverplichtingen en in het licht van nationale omstandigheden, specifieke maatregelen nemen ten behoeve van consumenten in plattelands- of geografisch geïsoleerde gebieden om te waarborgen dat de betrokkenen toegang hebben tot de in hoofdstuk II omschreven diensten en dat deze diensten betaalbaar zijn, alsmede om deze toegang onder gelijke voorwaarden te waarborgen, met name voor ouderen, gehandi-

⁽¹⁾ PB C 365 E van 19.12.2000, blz. 238 en PB C 332 E van 27.11.2001, blz. 292.

⁽²⁾ PB C 139 van 11.5.2001, blz. 15.

⁽³⁾ PB C 144 van 16.5.2001, blz. 60.

⁽⁴⁾ Advies van het Europees Parlement van 13 juni 2001 (nog niet verschenen in het Publicatieblad), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 17 september 2001 (PB C 337 van 30.11.2001, blz. 55) en besluit van het Europees Parlement van 12 december 2001 (nog niet verschenen in het Publicatieblad). Besluit van de Raad van 14 februari 2002.

capten en mensen met bijzondere sociale behoeften. Hieronder kunnen ook maatregelen vallen die door welbepaalde consumenten hulp te bieden rechtstreeks ten goede komen aan consumenten met bijzondere sociale behoeften, bijvoorbeeld door middel van specifieke maatregelen die genomen worden na beoordeling van individuele aanvragen, bijvoorbeeld voor verminderingen van schulden.

- (8) Een fundamentele eis die aan de universele dienst moet worden gesteld, is dat de gebruikers op verzoek op een vaste locatie tegen een betaalbare prijs op het openbare telefoonnetwerk worden aangesloten. De eis is beperkt tot één enkele smalband-netwerkaansluiting waarvan de lidstaten kunnen bepalen dat deze gesitueerd moet zijn in de belangrijkste locatie/woonplaats van de eindgebruiker en geldt niet voor het digitale netwerk voor geïntegreerde diensten (ISDN) dat in twee of meer aansluitingen voorziet die gelijktijdig kunnen worden gebruikt. Er mogen geen beperkingen worden gesteld aan de technische middelen waarmee de aansluiting wordt gerealiseerd, zodat zowel draadverbindingen als draadloze verbindingen mogelijk zijn, noch beperkingen ten aanzien van welke exploitanten alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan vervullen. Aansluitingen op het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie moeten geschikt zijn voor spraak- en datacommunicatie bij snelheden die voldoende zijn voor toegang tot on-line diensten zoals die welke via het openbare internet worden aangeboden. De snelheid van de toegang tot internet voor een willekeurige gebruiker kan afhankelijk zijn van een aantal factoren, zoals van de aanbieder(s) van internet-toegang alsmede van de specifieke toepassing waarvoor een aansluiting wordt gebruikt. De datasnelheid die kan worden ondersteund door één enkele smalband-aansluiting op het openbare telefoonnetwerk is afhankelijk van de capaciteit van de eindapparatuur van de abonnee en van de aansluiting. Daarom is het niet wenselijk op communautair niveau een specifieke data- of bitsnelheid op te leggen. De thans beschikbare spraakbandmodems hebben gewoonlijk een datasnelheid van 56 kbit/s waarbij de datasnelheid automatisch wordt aangepast aan de variabele lijnqualiteit, zodat de bereikte datasnelheid lager kan zijn dan 56 kbit/s. Flexibiliteit is vereist, enerzijds opdat de lidstaten waar nodig maatregelen kunnen treffen om te waarborgen dat de aansluitingen deze datasnelheid kunnen ondersteunen, en anderzijds om de lidstaten eventueel in de gelegenheid te stellen datasnelheden toe te staan die lager liggen dan deze bovengrens van 56 kbit/s teneinde, bijvoorbeeld, gebruik te kunnen maken van de mogelijkheid van draadloze technologieën (met inbegrip van cellulaire draadloze netwerken) voor de universeledienstverlening aan een groter gedeelte van de bevolking. Dit kan van bijzonder belang zijn in een aantal kandidaat-lidstaten, waar de penetratie van traditionele telefoonaansluitingen in de huishoudens nog steeds betrekkelijk gering is. In bepaalde gevallen waarin de aansluiting op het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie duidelijk ontoereikend is voor voldoende toegang tot internet,
- moeten lidstaten kunnen eisen dat de aansluiting op het niveau wordt gebracht dat voor de meeste abonnees geldt, zodat datasnelheden worden ondersteund die voldoende zijn voor toegang tot internet. Indien dergelijke specifieke maatregelen nettokosten voor de betrokken consumenten veroorzaken, kan het netto-effect worden opgenomen in een nettokostenberekening van de universeledienstverplichtingen.
- (9) De bepalingen van deze richtlijn beletten niet dat de lidstaten verschillende ondernemingen aanwijzen om in de netwerk- en dienstelementen van de universele dienst te voorzien. Van de aangewezen ondernemingen die in netwerkelementen voorzien, kan worden verlangd dat zij zorgen voor de structuur en het onderhoud welke nodig en evenredig zijn om te voldoen aan alle redelijke aanvragen om aansluiting op een vaste locatie op het openbare telefoonnetwerk en om toegang tot openbare telefoondiensten op een vaste locatie.
- (10) Een betaalbare prijs betekent een prijs die de lidstaten op nationaal niveau bepalen in het licht van specifieke nationale omstandigheden en kan de vaststelling van eenheidstarieven omvatten, ongeacht de locatie of speciale tariefopties die op de behoeften van gebruikers met lage inkomens zijn afgestemd. Voor een consument houdt betaalbaarheid verband met het vermogen om zijn uitgaven te controleren en te beheersen.
- (11) Telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten vormen een essentieel hulpmiddel voor toegang tot openbare telefoondiensten en maken deel uit van de universeledienstverplichting. Gebruikers en consumenten hebben behoefte aan volledige gidsen en inlichtingendiensten die alle in gidsen vermelde telefoonabonnees en hun nummers (waaronder nummers van vaste en mobiele aansluitingen) bestrijken, waarbij deze informatie wordt gepresenteerd op een wijze waaruit geen voorkeur blijkt. Richtlijn 97/66/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de telecommunicatiesector ⁽¹⁾ waarborgt het recht van abonnees op persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de opname van persoonlijke informatie in een openbare gids.
- (12) Voor de burger is het belangrijk dat er voldoende openbare betaaltelefoons beschikbaar zijn en dat de gebruikers alarmnummers en met name het uniforme Europese alarmnummer („112”) kosteloos kunnen bereiken vanaf ieder toestel, met inbegrip van openbare betaaltelefoons, zonder gebruik van enig betaalmiddel. Onvol-

⁽¹⁾ PB L 24 van 30.1.1998, blz. 1.

doende informatie over het bestaan van „112” ontnemt de burgers de extra veiligheid die wordt geboden door het bestaan van dit nummer op Europees niveau, vooral bij het reizen in andere lidstaten.

- (13) De lidstaten moeten passende maatregelen nemen om de toegang tot en de betaalbaarheid van alle openbare telefoondiensten op een vaste locatie voor gehandicapte gebruikers en gebruikers met bijzondere sociale behoeften te waarborgen. De nodige bijzondere maatregelen voor gehandicapte gebruikers bestaan in het beschikbaar stellen van toegankelijke openbare telefoons, openbare teksttelefoons of in soortgelijke maatregelen voor doven of gebruikers met spraakstoornissen, in de verstrekking van diensten zoals kosteloze nummerinformatie of soortgelijke maatregelen voor blinden of slechtzienden en de verstrekking van gespecificeerde facturen in alternatieve vorm aan blinden of slechtzienden. Ook kunnen bijzondere maatregelen nodig zijn om gehandicapte gebruikers en gebruikers met bijzondere sociale behoeften toegang te verlenen tot alarmdiensten („112”) en hun de mogelijkheid te bieden om net als andere consumenten tussen verschillende exploitanten of aanbieders van diensten te kiezen. Er zijn normen voor de kwaliteit van de dienst ontwikkeld aan de hand van een reeks parameters ter beoordeling van de kwaliteit van de door abonnees ontvangen diensten en de mate waarin de aangewezen ondernemingen met verplichtingen voor universele dienstverlening zich aan deze normen houden. Er bestaan nog geen normen voor kwaliteit van de dienst als het gaat om gebruikers met een handicap. Er dienen prestatienormen en relevante parameters voor gebruikers met een handicap te worden ontwikkeld zoals ook in artikel 11 van deze richtlijn is voorzien; bovendien moeten de nationale regelgevende autoriteiten in staat worden gesteld te verlangen dat gegevens over de mate waarin aan de kwaliteit van de dienst wordt voldaan, worden gepubliceerd indien en zodra dergelijke normen en parameters zijn ontwikkeld. De aanbieder van de universele dienst mag geen maatregelen nemen die gebruikers beletten ten volle te profiteren van diensten die door verschillende exploitanten of aanbieders van diensten worden geleverd, in combinatie met de eigen diensten die als onderdeel van de universele dienst worden aangeboden.
- (14) Het belang van de toegang tot en het gebruik van het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie is zo groot dat dit aan eenieder die daartoe een redelijk verzoek indient, beschikbaar dient te worden gesteld. Overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel is het aan de lidstaten om aan de hand van objectieve criteria te beslissen op welke ondernemingen universeledienstverplichtingen zoals bedoeld in deze richtlijn rusten, waar nodig rekening houdend met de capaciteit en de bereidheid van die ondernemingen om alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan te aanvaarden. Het is belangrijk dat universeledienstverplichtingen op de meest efficiënte wijze worden vervuld, opdat gebruikers in de regel prijzen betalen die overeenstemmen met een kostenefficiënt aanbod. Voorts is het belangrijk dat exploitanten van de universele dienst de integriteit van

het netwerk en de continuïteit en de kwaliteit van de dienst in stand houden. De ontwikkeling van een sterkere concurrentie en een grotere keuze biedt meer mogelijkheden om alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan te laten vervullen door andere ondernemingen dan die met aanzienlijke marktmacht. Universeledienstverplichtingen kunnen daarom in sommige gevallen worden toegewezen aan exploitanten die het meest kosteneffectief blijken te werken bij de verlening van toegang en diensten, ook door middel van selectieprocedures op basis van concurrentie of vergelijking. Overeenkomstige verplichtingen kunnen als voorwaarden worden opgenomen in machtigingen voor de levering van openbare diensten.

- (15) De lidstaten moeten het gebruik van openbare telefoondiensten en met name ter zake van de betaalbaarheid blijven volgen. De betaalbaarheid van de telefoondienst houdt verband met de informatie die de gebruikers ontvangen over de uitgaven voor het telefoongebruik en de relatieve kosten van het telefoongebruik in verhouding tot die van andere diensten, en houdt ook verband met hun vermogen om de uitgaven te beheersen. Betaalbaarheid betekent bijgevolg de consumenten rechten verlenen door verplichtingen op te leggen aan aangewezen ondernemingen met universeledienstverplichtingen. Deze verplichtingen omvatten een bepaald niveau van detaillering van de rekeningen, de mogelijkheid voor consumenten tot selectieve nummerblokkering (zoals dure gesprekken met tariefnummers), de mogelijkheid voor consumenten de uitgaven te beheersen door middel van vooruitbetaling en de mogelijkheid voor consumenten de voorafgaande aansluitkosten te compenseren. Het kan nodig zijn deze maatregelen te herzien en te wijzigen in het licht van de marktontwikkelingen. Onder de huidige voorwaarden hoeven exploitanten met universeledienstverplichtingen abonnees niet te waarschuwen als een vooraf vastgestelde uitgavenlimiet wordt overschreden of de gesprekken een abnormaal patroon vertonen. Bij een eventuele herziening van de desbetreffende wettelijke bepalingen dient te worden nagegaan of de noodzaak bestaat, de abonnees in dergelijke gevallen te waarschuwen.
- (16) Behalve in het geval van consequent te laat of niet betaalde rekeningen, dienen consumenten te worden beschermd tegen onmiddellijke afsluiting van het netwerk op grond van een onbetaalde rekening en, in het bijzonder bij een geschil over hoge rekeningen voor tariefnummers, in afwachting van een regeling van het geschil toegang te behouden tot essentiële telefoondiensten. De lidstaten kunnen beslissen dat de toegang alleen gehandhaafd blijft indien de abonnee de huurkosten van de lijn blijft betalen.
- (17) Kwaliteit en prijs zijn sleutelfactoren op een door concurrentie gekenmerkte markt en nationale regelgevende instanties moeten toezicht kunnen houden op de kwaliteit van de dienstverlening door ondernemingen die voor universeledienstverplichtingen zijn aangewezen. Met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van deze ondernemingen moeten nationale regelgevende instanties, wanneer zij zulks nodig achten, passende

- maatregelen kunnen nemen. Nationale regelgevende instanties moeten ook toezicht kunnen houden op de kwaliteit van de dienstverlening door andere ondernemingen die openbare telefoonnetwerken en/of openbare telefoondiensten aan gebruikers op vaste locaties aanbieden.
- (18) De lidstaten moeten, waar nodig, mechanismen voor het financieren van de nettokosten van universeledienstverplichtingen invoeren in gevallen waarin is aangetoond dat de verplichtingen alleen kunnen worden vervuld met verlies of tegen nettokosten die buiten normale commerciële normen vallen. Het is belangrijk ervoor te zorgen dat de nettokosten van universeledienstverplichtingen juist worden berekend en dat de financiering een zo gering mogelijk verstoring effect heeft op de markt en op ondernemingen, en verenigbaar is met de artikelen 87 en 88 van het Verdrag.
- (19) Bij het berekenen van de nettokosten van de universele dienst moet naar behoren rekening worden gehouden met kosten en inkomsten alsmede met de immateriële voordelen van het aanbieden van de universele dienst, terwijl geen belemmering mag ontstaan voor het algemene streven naar prijsstructuren die een weergave van de kosten vormen. Nettokosten van universeledienstverplichtingen moeten aan de hand van transparante procedures worden berekend.
- (20) Onder rekening houden met alle immateriële voordelen wordt verstaan dat om de totale financiële kosten te bepalen de financiële raming van de onrechtstreekse voordelen die een onderneming ingevolge haar positie als universeledienstverstreker geniet, moet worden afgetrokken van de rechtstreekse nettokosten van de universeledienstverplichtingen.
- (21) Ingeval een universeledienstverplichting een onredelijke last voor de onderneming vormt, moeten de lidstaten regelingen voor een efficiënte dekking van de nettokosten kunnen invoeren. Het gebruik van algemene overheidsmiddelen is één methode voor het dekken van de nettokosten van universeledienstverplichtingen. Het is eveneens redelijk bewezen nettokosten op een transparante wijze te verhalen op alle gebruikers door middel van heffingen op de ondernemingen. De lidstaten zouden in staat moeten zijn om de nettokosten van verschillende elementen van de universele dienst te financieren met behulp van verschillende regelingen en/of om de nettokosten van enkele of alle elementen te financieren door middel van een van de regelingen of een combinatie van beide. In het geval van kostendekking door middel van heffingen op de ondernemingen moeten de lidstaten zorgen dat de verdelingswijze op objectieve en niet-discriminerende criteria is gebaseerd en in overeenstemming is met het evenredigheidsbeginsel. Dit beginsel belet niet dat lidstaten nieuwkomers kunnen vrijstellen zolang deze nog geen significante positie op de markt hebben verworven. De toegepaste financieringsregeling moet waarborgen dat de marktpartijen alleen bijdragen aan de financiering van universeledienstverplichtingen en niet aan andere activiteiten die niet direct samenhangen met het vervullen van universeledienstverplichtingen. Het dekkingsmechanisme moet in elk geval voldoen aan de beginselen van het Gemeenschapsrecht en, in het geval van een fonds voor gezamenlijke financiering, de beginselen van niet-discriminatie en evenredigheid. Het financieringsmechanisme moet waarborgen dat gebruikers in een lidstaat niet bijdragen in kosten van de universele dienst in een andere lidstaat, bijvoorbeeld bij gesprekken tussen twee lidstaten.
- (22) Indien lidstaten besluiten de nettokosten van de universeledienstverplichtingen uit algemene overheidsmiddelen te financieren, moet daaronder worden begrepen financiering uit algemene overheidsbegrotingen, met inbegrip van andere bronnen van overheidsfinanciën, zoals staatsloterijen.
- (23) De nettokosten van de universeledienstverplichtingen kunnen worden gedeeld door alle of specifieke groepen ondernemingen. De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat de gezamenlijke financieringsregeling voldoet aan de beginselen van transparantie, minimale verstoring van de markt, niet-discriminatie en evenredigheid. Onder minimale verstoring van de markt moet worden verstaan dat de bijdragen zo moeten worden geïnd dat de financiële gevolgen voor de eindgebruikers zo klein mogelijk zijn, bijvoorbeeld doordat de bijdragen zoveel mogelijk worden gespreid.
- (24) Nationale regelgevende instanties moeten zich ervan vergewissen dat ondernemingen die gebruik maken van een fonds voor de universele dienst, over de specifieke elementen die financiering behoeven voldoende gedetailleerde informatie verschaffen om hun verzoek te verantwoorden. De regelingen van de lidstaten voor de kostenberekening en financiering van universeledienstverplichtingen worden ter kennis gebracht van de Commissie, die nagaat of deze verenigbaar zijn met het Verdrag. Er zijn redenen voor aangewezen exploitanten om de nettokosten van universeledienstverplichtingen hoger in te schatten. De lidstaten moeten daarom zorgen voor daadwerkelijke transparantie en controle op de bedragen die in rekening worden gebracht voor de financiering van universeledienstverplichtingen.
- (25) De communicatiemarkten blijven zich ontwikkelen op het stuk van de gebruikte diensten en de technische middelen die worden toegepast om deze diensten aan de gebruikers te leveren. De definitie op communautair niveau van universeledienstverplichtingen moet op gezette tijden worden herzien met het oog op voorstellen voor een wijziging of herdefiniëring van de omvang. Bij die herziening dient rekening te worden gehouden met de ontwikkeling van de sociale, commerciële en technologische omstandigheden en met het feit dat een wijziging van de omvang moet worden getoetst aan het tweeledige gegeven dat de diensten beschikbaar worden voor een aanzienlijke meerderheid van de bevolking met het daaruit voortvloeiende risico van sociale uitsluiting voor degenen die zich die diensten niet kunnen veroor-

- loven. Bij elke wijziging in de omvang van universeledienstverplichtingen dient erop te worden gelet dat bepaalde technologische keuzen niet kunstmatig worden bevorderd tegenover andere, dat ondernemingen uit de sector geen onevenredige financiële last wordt opgelegd (waardoor ontwikkelingen van de markt en innovatie in gevaar komen) en dat consumenten met lagere inkomens geen onredelijke financieringslast wordt opgelegd. Een wijziging in de omvang betekent automatisch dat eventuele nettokosten kunnen worden gefinancierd via de in deze richtlijn toegestane methoden. De lidstaten mogen de marktpartijen geen financiële bijdragen opleggen die voortvloeien uit maatregelen welke geen deel uitmaken van universeledienstverplichtingen. Het staat elke lidstaat afzonderlijk vrij bijzondere maatregelen in te voeren (buiten de reikwijdte van universeledienstverplichtingen) en deze te financieren overeenkomstig het Gemeenschapsrecht, maar niet door middel van bijdragen van de marktpartijen.
- (26) Effectievere concurrentie op alle toegangs- en dienstenmarkten zal de gebruikers ruimere keuze bieden. De omvang van de daadwerkelijke concurrentie en de keuze loopt in de Gemeenschap uiteen en varieert binnen de lidstaten per geografisch gebied en per toegangs- of dienstenmarkt. Sommige gebruikers kunnen volledig afhankelijk zijn van de levering van toegang en diensten door een onderneming met aanmerkelijke marktmacht. In het algemeen is het om redenen van efficiëntie en voor de stimulering van echte concurrentie belangrijk dat de door een onderneming met aanzienlijke marktmacht aangeboden diensten kostengeoriënteerd zijn. Om redenen van efficiëntie en sociale redenen moeten de tarieven voor eindgebruikers zowel de situatie aan de vraagzijde als de kostenzijde weerspiegelen, mits zulks niet in concurrentievervalsing resulteert. Het gevaar is niet ondenkbeeldig dat een onderneming met aanzienlijke marktmacht op verschillende manieren ingrijpt om de toegang te belemmeren of de concurrentie te vervalsen, bijvoorbeeld door buitensporige prijzen te vragen, dumprijzen te stellen, detaildiensten verplicht te bundelen op een wijze die geen keus laat, of oneigenlijke voorkeur voor bepaalde klanten aan de dag te leggen. De nationale regelgevende instanties moeten derhalve de bevoegdheid hebben om ten aanzien van een onderneming met aanzienlijke marktmacht als laatste middel en na zorgvuldige overweging voorschriften inzake eindgebruikers op te leggen. Regelgeving inzake prijsplafonds, geografische middeling of soortgelijke hulpmiddelen, evenals niet-regelgevende maatregelen zoals openbaar beschikbare vergelijkingen van eindgebruikerstarieven, kunnen worden toegepast voor het bereiken van de tweeledige doelstelling van stimulering van echte concurrentie, terwijl wordt voorzien in behoeften van algemeen belang, zoals het behoud van de betaalbaarheid van openbare telefoondiensten voor bepaalde consumenten. Zonder toegang tot toereikende informatie over de kostentoerekening kunnen nationale regelgevende instanties hun regelgevende taken op dit gebied, waaronder het opleggen eventuele tariefmaatregelen, niet vervullen. Regulerende maatregelen betreffende diensten aan eindgebruikers zouden echter alleen moeten worden opgelegd wanneer de nationale regelgevende instanties van mening zijn dat met de desbetreffende groothandelsmaatregelen of maatregelen betreffende carrierkeuze of carriërvorkeuze het doel, te weten om een daadwerkelijke mededinging en het openbaar belang te waarborgen, niet kan worden verwezenlijkt.
- (27) Indien een nationale regelgevende instantie verplichtingen oplegt om een kostentoerekeningssysteem te hantieren om de prijscontrole te ondersteunen, kan zij zelf jaarlijks aan de hand van dat kostentoerekeningssysteem een controle verrichten om zich ervan te vergewissen dat het kostentoerekeningssysteem wordt nageleefd, op voorwaarde dat zij beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel, of kan zij verlangen dat de controle wordt uitgevoerd door een andere gekwalificeerde instantie die niet van de betrokken exploitant afhankelijk is.
- (28) Het wordt noodzakelijk geacht om ook de verdere toepassing van de bestaande bepalingen ten aanzien van een minimumpakket van huurlijndiensten in de communautaire telecommunicatiewetgeving, met name Richtlijn 92/44/EEG van de Raad van 5 juni 1992 betreffende de toepassing van Open Network Provision op huurlijnen⁽¹⁾, te waarborgen totdat de nationale regelgevende instanties overeenkomstig de procedures voor marktanalyse als vervat in Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn)⁽²⁾ besluiten dat dergelijke bepalingen niet langer nodig zijn omdat op hun grondgebied een in voldoende mate concurrerende markt tot stand is gekomen. De mate waarin er sprake is van concurrentie wisselt waarschijnlijk volgens de verschillende markten voor huurlijnen van het minimumpakket en de verschillende delen van het grondgebied. Bij de uitvoering van de marktanalyse dienen de nationale regelgevende instanties afzonderlijke evaluaties te maken van alle markten van huurlijnen in het minimumpakket, waarbij zij rekening houden met de geografische dimensie. Huurlijndiensten vormen diensten die verplicht moeten worden aangeboden zonder dat een beroep kan worden gedaan op compenserende regelingen. Op de aanbidding van huurlijnen die geen deel uitmaken van het minimumpakket van huurlijnen dienen veeleer de algemene regulerende bepalingen betreffende het eindverbruik van toepassing te zijn dan de specifieke vereisten betreffende de levering van het minimumpakket.
- (29) De nationale regelgevende instanties kunnen tevens op grond van een analyse van de relevante markt van exploitanten van mobiele netwerken met een aanmerkelijke marktmacht verlangen dat zij hun abonnees in staat stellen toegang te verkrijgen tot de diensten van alle geïnterconnecteerde aanbieders van openbare telefoonnetwerken per oproep of door middel van voorkeuze.

⁽¹⁾ PB L 165 van 19.6.1992, blz. 27. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Beschikking 98/80/EG van de Commissie (PB L 14 van 20.1.1998, blz. 27).

⁽²⁾ Zie blz. 33 van dit Publicatieblad.

- (30) Contracten vormen een belangrijk hulpmiddel voor gebruiker en consument om een minimumniveau van transparantie van de informatie en rechtszekerheid te waarborgen. De meeste aanbieders van diensten in een concurrerende omgeving sluiten contracten met hun klanten om redenen van commerciële wenselijkheid. Buiten de bepalingen van deze richtlijn zijn de voorschriften van bestaande communautaire wetgeving inzake consumentenbescherming met betrekking tot contracten, met name Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten ⁽¹⁾ en Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten ⁽²⁾, van toepassing op consumententransacties met betrekking tot elektronische netwerken en diensten. Met name voor consumenten moet een minimumniveau van rechtszekerheid gelden met betrekking tot hun contractuele relaties met hun directe aanbieder van telefoondiensten. Daartoe dienen de contractvoorwaarden en -bepalingen, de kwaliteit van de dienst, de voorwaarden voor beëindiging van de overeenkomst en de dienst, schadevergoedingsmaatregelen en geschillenbeslechting in hun contracten te worden vermeld. Indien andere leveranciers van diensten dan aanbieders van directe telefoondiensten overeenkomsten met consumenten sluiten, moet dezelfde informatie in die overeenkomsten zijn opgenomen. De maatregelen die transparantie inzake prijzen, tarieven en voorwaarden waarborgen, moeten de consumenten beter in staat stellen hun keuzen te optimaliseren en aldus ten volle te profiteren van de concurrentie.
- (31) Eindgebruikers moeten toegang hebben tot openbare informatie over communicatiediensten. De lidstaten moeten op de kwaliteit van de op hun grondgebied aangeboden diensten toezicht kunnen houden. Nationale regelgevende instanties moeten systematisch informatie kunnen inwinnen over de kwaliteit van de op hun grondgebied aangeboden diensten op basis van criteria die vergelijkingen tussen aanbieders van diensten en tussen lidstaten mogelijk maken. Ondernemingen die communicatiediensten aanbieden in een concurrerende omgeving, maken gewoonlijk om redenen van commercieel voordeel toereikende en actuele informatie over hun diensten openbaar. Nationale regelgevende instanties moeten evenwel de openbaarmaking van dergelijke informatie kunnen eisen, indien wordt aangetoond dat die informatie in feite niet beschikbaar is voor het publiek.
- (32) Eindgebruikers moeten de garantie hebben dat alle apparatuur die in de Gemeenschap wordt verkocht voor de ontvangst van digitale televisie, aan de vereiste interoperabiliteit voldoet. De lidstaten moeten voor dergelijke apparatuur minimale geharmoniseerde normen kunnen eisen; die normen kunnen van tijd tot tijd worden aangepast aan de technologische en marktontwikkelingen.
- (33) Het is wenselijk dat consumenten in staat worden gesteld een zo volledig mogelijke aansluiting op digitale televisietoestellen tot stand te brengen: interoperabiliteit is een evoluerend concept op dynamische markten. Normaliseringsinstituten moeten al het mogelijke doen om ervoor te zorgen dat passende normen de ontwikkeling van betrokken technologieën volgen. Van even groot belang is het ervoor te zorgen dat in televisietoestellen connectoren aangebracht zijn die alle noodzakelijke elementen van een digitaal signaal kunnen doorlaten, met inbegrip van audio- en video-streams, voorwaardelijke toegang tot informatie, service-informatie, informatie over de applicatieprogramma-interface (API) en kopieerbeveiligingsinformatie. Derhalve wordt met deze richtlijn gewaarborgd dat de functionaliteit van een open interface voor digitale televisietoestellen niet wordt beperkt door netwerkexploitanten, dienstverleners of fabrikanten van apparatuur, en dat zij verder de technologische ontwikkelingen blijft volgen. Voor de weergave en presentatie van digitale interactieve televisiediensten wordt de vaststelling van een gemeenschappelijke norm met behulp van een marktgestuurd mechanisme als een voordeel voor de consument aangezien. De lidstaten en de Commissie kunnen met het Verdrag verenigbare beleidsinitiatieven nemen om deze ontwikkeling aan te moedigen.
- (34) Alle eindgebruikers moeten steeds toegang hebben tot de diensten van een telefonist, ongeacht de organisatie die toegang tot het openbare telefoonnetwerk aanbiedt.
- (35) De aanbieding van inlichtingendiensten en telefoongidsen is reeds voor concurrentie opengesteld. De bepalingen van deze richtlijn vormen een aanvulling op de bepalingen van Richtlijn 97/66/EG door abonnees het recht te verlenen hun persoonlijke gegevens in gedrukte of elektronische telefoongidsen te laten opnemen. Alle aanbieders van diensten die telefoonnummers aan hun abonnees toekennen, zijn verplicht de desbetreffende informatie op een eerlijke, kostengeoriënteerde en niet-discriminerende wijze ter beschikking te stellen.
- (36) Het is van belang dat de gebruikers in staat zijn het uniforme Europese alarmnummer „112”, en eventuele andere nationale alarmnummers, kosteloos vanaf ieder toestel, met inbegrip van openbare betaaltelefoons, te bereiken zonder het gebruik van enig betaalmiddel. De lidstaten moeten reeds de nodige regelingen hebben getroffen die het meest geschikt zijn voor de nationale organisatie van de alarmsystemen, teneinde ervoor te zorgen dat oproepen op dit nummer op afdoende wijze worden beantwoord en behandeld. Informatie over de plaats waar de beller zich bevindt, die voorzover dit technisch haalbaar is voor de hulpdiensten beschikbaar zal moeten zijn, verbetert het beschermingsniveau en de veiligheid van de gebruikers van „112”-diensten en maakt het voor de hulpdiensten gemakkelijker om hun taken te vervullen, mits de doorschakeling van oproepen en bijbehorende gegevens naar de hulpdiensten is gewaarborgd. De ontvangst en het gebruik van dergelijke informatie moeten in overeenstemming zijn met het relevante Gemeenschapsrecht betreffende de verwer-

⁽¹⁾ PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

⁽²⁾ PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

- king van persoonsgegevens. Gestadige verbeteringen in de informatietechnologie moeten geleidelijk de gelijktijdige behandeling van verschillende talen over de netwerken tegen redelijke kosten mogelijk maken. Zodoende zal dan weer de veiligheid voor de Europese burgers die van het alarmnummer „112” gebruik maken, worden verhoogd.
- (37) Gemakkelijke toegang tot internationale telefoondiensten is van vitaal belang voor de Europese burgers en de Europese bedrijven. „00” is reeds ingevoerd als de standaardcode voor toegang tot het internationale telefoonverkeer in de Gemeenschap. Er kunnen speciale regelingen worden getroffen of gehandhaafd voor gesprekken tussen aangrenzende gebieden in het grensoverschrijdend verkeer tussen lidstaten. In overeenstemming met aanbeveling E.164 heeft de ITU de code 3883 toegewezen aan de Europese telefoonnumerruimte (ETNS). Om de doorgifte van gesprekken naar de ETNS mogelijk te maken dienen ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren ervoor te zorgen dat gesprekken via het nummer 3883 rechtstreeks of indirect geïnterconnecteerd worden met de in de relevante normen van het Europees instituut voor telecommunicatienormen (ETSI) gespecificeerde ETNS-netwerken. Op dergelijke regelingen voor interconnectie dienen de bepalingen van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) ⁽¹⁾ van toepassing te zijn.
- (38) Toegang voor eindgebruikers tot alle nummervoorraden in de Gemeenschap is een essentiële voorwaarde voor een interne markt. Deze toegang dient gratis nummers, tariefnummers en andere niet-geografische nummers te omvatten, behalve wanneer de opgeroepen abonnee om commerciële redenen er voor gekozen heeft de toegang vanuit bepaalde geografische gebieden te beperken. Aan van buiten de betrokken lidstaat oproepende partijen behoeven niet dezelfde tarieven in rekening te worden gebracht als aan van binnen die lidstaat oproepende partijen.
- (39) Faciliteiten als toonkiezen en identificatie van de oproeper zijn in de regel beschikbaar bij moderne telefooncentrales en kunnen bijgevolg in toenemende mate tegen geringe of geen extra kosten worden aangeboden. Toonkiezen wordt steeds vaker gebruikt voor interactie van de gebruiker met speciale diensten en faciliteiten, waaronder diensten met toegevoegde waarde, en het ontbreken van deze faciliteit kan de gebruiker beletten van deze diensten gebruik te maken. De lidstaten zijn niet verplicht het aanbieden van deze faciliteiten op te leggen wanneer deze reeds beschikbaar zijn. Richtlijn 97/66/EG garandeert de privacy van de gebruiker met betrekking tot de gespecificeerde rekeningen, door hem de mogelijkheid te bieden om zijn recht op privacy te beschermen wanneer identificatie van de oproepende lijn mogelijk is. De ontwikkeling van deze diensten op pan-Europese basis zal de consument ten goede komen en wordt door deze richtlijn gestimuleerd.
- (40) Nummerportabiliteit is een essentieel element in het bevorderen van de keuze van de consument en daadwerkelijke mededinging in een concurrerende telecommunicatieomgeving, doordat eindgebruikers die daarom verzoeken hun nummer(s) op het openbare telefoonnetwerk kunnen behouden ongeacht de dienst aanbiedende organisatie. Deze richtlijn is niet van toepassing op het aanbieden van nummerportabiliteit tussen aansluitingen op het openbare telefoonnetwerk op vaste en niet vaste locaties. De lidstaten kunnen evenwel bepalingen toepassen inzake het overdragen van nummers tussen netwerken die diensten op een vaste locatie aanbieden en mobiele netwerken.
- (41) Het effect van nummerportabiliteit wordt aanzienlijk versterkt wanneer er transparante tariefinformatie beschikbaar is voor zowel de eindgebruikers die hun nummer overdragen als voor de eindgebruikers die personen bellen die hun nummer hebben overgedragen. De nationale regelgevende instanties zouden waar mogelijk een passende tarieftransparantie moeten bevorderen als onderdeel van de uitvoering van nummerportabiliteit.
- (42) De prijsstelling voor interconnectie in verband met nummerportabiliteit moet kostengeïntendeerd zijn; de nationale regelgevende instanties kunnen daarbij ook rekening houden met de prijzen op vergelijkbare markten.
- (43) Momenteel leggen de lidstaten netwerken voor de distributie van radio- of televisie-uitzendingen naar het publiek, bepaalde doorgifteverplichtingen op. Het moet voor de lidstaten mogelijk zijn, in het belang van gewettigde beleidsoverwegingen, onder hen ressorterende ondernemingen evenredige verplichtingen op te leggen. Dergelijke verplichtingen mogen echter alleen worden opgelegd indien zij noodzakelijk zijn om doelstellingen van algemeen belang te verwezenlijken die overeenkomstig het Gemeenschapsrecht door de lidstaten duidelijk zijn omschreven, en moeten evenredig en transparant zijn en periodiek worden geëvalueerd. Door de lidstaten opgelegde doorgifteverplichtingen moeten redelijk zijn, dat wil zeggen zij moeten evenredig en transparant zijn, in het licht van duidelijk omschreven doelstellingen van algemeen belang, en kunnen in voorkomend geval een bepaling betreffende een evenredige vergoeding behelzen. Dergelijke doorgifteverplichtingen kunnen de doorgifte inhouden van diensten die specifiek bestemd zijn voor het verschaffen van passende toegang aan gebruikers met een handicap.
- (44) Netwerken die worden gebruikt voor de distributie van radio- en televisie-uitzendingen onder het publiek omvatten kabeltelevisie alsmede satelliet- en terrestrische omroepnetwerken; voorts kunnen zij andere netwerken omvatten voorzover een significant aantal eindgebruikers deze netwerken gebruikt als hun belangrijkste middel voor de ontvangst van radio- en televisie-uitzendingen.

⁽¹⁾ Zie blz. 7 van dit Publicatieblad.

- (45) Diensten waarbij inhoud wordt verstrekt, zoals het te koop aanbieden van een pakket geluids- of televisie-omroepinhouden, vallen niet onder het gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten. Op aanbieders van deze diensten zijn ten aanzien van deze activiteiten niet de universeledienstverplichtingen van toepassing. Ten aanzien van dergelijke diensten doet deze richtlijn geen afbreuk aan op nationaal niveau genomen maatregelen die met het Gemeenschapsrecht in overeenstemming zijn.
- (46) Indien een lidstaat het aanbieden van andere specifieke diensten op het gehele nationale grondgebied wenst te waarborgen, moeten dergelijke verplichtingen op een kostenefficiënte grondslag en buiten het kader van universeledienstverplichtingen worden ingevoerd. Dienovereenkomstig kunnen de lidstaten in overeenstemming met het Gemeenschapsrecht aanvullende maatregelen treffen (zoals het vergemakkelijken van de ontwikkeling van infrastructuur of diensten in gevallen waarin de markt niet adequaat voldoet aan de eisen van de eindgebruikers of de consumenten). Als reactie op het eEuro-pe-initiatief van de Commissie heeft de Europese Raad van Lissabon van 23 en 24 maart 2000 de lidstaten verzocht ervoor te zorgen dat alle scholen toegang hebben tot internet en tot multimediahulpmiddelen.
- (47) In een concurrerende omgeving dienen nationale regelgevende instanties rekening te houden met de standpunten van belanghebbende partijen, waaronder gebruikers en consumenten, wanneer zaken worden behandeld in verband met eindgebruikersrechten. Er dient te worden voorzien in doelmatige procedures voor het behandelen van geschillen tussen gebruikers enerzijds en ondernemingen die openbare communicatiediensten aanbieden anderzijds. De lidstaten dienen ten volle rekening te houden met Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen ⁽¹⁾.
- (48) Coregulering kan een goede manier zijn om betere kwaliteitsnormen en betere dienstverlening te bevorderen. Voor coregulering moeten dezelfde beginselen gelden als voor formele regelgeving, hetgeen betekent dat zij objectief, gerechtvaardigd, evenredig, niet discriminerend en transparant moeten zijn.
- (49) Deze richtlijn stelt elementen van consumentenbescherming verplicht, waaronder duidelijke contractvoorwaarden en geschillenbeslechting, alsmede transparantie van tarieven voor consumenten. Zij moedigt tevens aan tot uitbreiding van dergelijke voordelen tot andere categorieën eindgebruikers, met name het midden- en kleinbedrijf.
- (50) De bepalingen van deze richtlijn beletten een lidstaat niet maatregelen te nemen die gerechtvaardigd zijn op grond van de artikelen 30 en 46 van het Verdrag en in het bijzonder uit hoofde van de bescherming van de openbare veiligheid, de openbare orde en de openbare zedelijkheid.
- (51) Daar de doelstellingen van deze richtlijn, te weten het vaststellen van een gemeenschappelijk niveau van de universele dienst in de telecommunicatiesector voor alle Europese gebruikers en de harmonisatie van de voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van openbare telefoonnetwerken op een vaste locatie en bijbehorende openbare telefoondiensten, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve, wegens de omvang of de gevolgen van het optreden, beter door de Gemeenschap kunnen worden verwezenlijkt, kan de Gemeenschap, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze richtlijn niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (52) De voor de uitvoering van deze richtlijn vereiste maatregelen worden vastgesteld overeenkomstig Besluit 1999/468/EG van de Raad van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden ⁽²⁾,

HEBBER DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

WERKINGSFEER, DOELSTELLINGEN EN DEFINITIES

Artikel 1

Werkingsfeer en doelstellingen

1. In het kader van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) heeft deze kaderrichtlijn betrekking op het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en -diensten aan eindgebruikers. Doel van deze richtlijn is ervoor te zorgen dat door middel van daadwerkelijke mededinging en keuzevrijheid in de gehele Gemeenschap diensten van hoge kwaliteit tegen een betaalbare prijs algemeen beschikbaar zijn, en maatregelen vast te stellen voor situaties waarin de markt niet op bevredigende wijze in de behoeften van eindgebruikers voorziet.

2. Deze richtlijn regelt de rechten van eindgebruikers en dienovereenkomstig de plichten van ondernemingen die openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten aanbieden. Terzake van het leveren van de universele dienst op open en concurrerende markten wordt in deze richtlijn het minimumpakket van diensten van gespecificeerde kwaliteit vastgelegd waartoe alle eindgebruikers toegang hebben tegen

⁽¹⁾ PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.

⁽²⁾ PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23.

een in het licht van de specifieke nationale omstandigheden betaalbare prijs en zonder concurrentievervalsing te veroorzaken. Deze richtlijn voorziet voorts in verplichtingen inzake het leveren van bepaalde verplichte diensten, zoals de eindgebruikersbepaling inzake huurlijnen.

Artikel 2

Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn zijn de in Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) gegeven definities van toepassing.

Voorts wordt in deze richtlijn verstaan onder:

- a) „openbare betaaltelefoon”: een voor het publiek beschikbaar telefoontoestel, voor het gebruik waarvan met munten en/of krediet-/debetkaarten en/of vooruitbetaalde telefoonkaarten, waaronder kaarten met een toegangscode, kan worden betaald;
- b) „openbaar telefoonnetwerk”: een elektronisch communicatienetwerk dat wordt gebruikt om openbare telefoondiensten aan te bieden; het ondersteunt de overdracht tussen netwerkaansluitpunten van spraakcommunicatie en ook andere vormen van communicatie, zoals fax en data;
- c) „openbare telefoondienst”: een dienst die voor het publiek beschikbaar is voor uitgaande en binnenkomende nationale en internationale gesprekken alsook voor toegang tot hulpdiensten via een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan, en die eventueel een of meer van de volgende diensten kan omvatten: bijstand door een telefonist, telefooninlichtingendiensten, telefoongidsen, verstrekking van openbare betaaltelefoons, verlening van diensten op bijzondere voorwaarden, beschikbaarstelling van speciale faciliteiten voor klanten met een handicap of bijzondere sociale behoeften, en/of verlening van niet-geografische diensten;
- d) „geografisch nummer”: een nummer van het nationale nummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routeren van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt (NAP);
- e) „netwerkaansluitpunt” (NAP): het fysieke punt waarop een abonnee de toegang tot een openbaar communicatienetwerk wordt geboden; in het geval van netwerken met schakelings- of routeringsfuncties wordt het NAP bepaald door middel van een specifiek netwerkadres, dat met een abonneenummer of -naam kan zijn verbonden;
- f) „niet-geografisch nummer”: een nummer van het nationale nummerplan dat geen geografisch nummer is. Het betreft

hier onder meer nummers voor mobiel, gratis nummers en betaalnummers.

HOOFDSTUK II

UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN, MET INBEGRIJF VAN SOCIALE VERPLICHTINGEN

Artikel 3

Beschikbaarheid van de universele dienst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de in dit hoofdstuk beschreven diensten van een nader gespecificeerde kwaliteit en tegen een in het licht van de specifieke nationale omstandigheden betaalbare prijs beschikbaar zijn voor alle eindgebruikers op hun grondgebied, onafhankelijk van de geografische locatie.
2. De lidstaten bepalen de meest efficiënte en geschikte wijze om te waarborgen dat in de universele dienst wordt voorzien, met inachtneming van de beginselen van objectiviteit, transparantie, niet-discriminatie en evenredigheid. Zij trachten vervalsing van de markt, met name het aanbieden van diensten tegen prijzen of onder andere voorwaarden die afwijken van normale commerciële voorwaarden, tot een minimum te beperken en daarbij het algemeen belang te beschermen.

Artikel 4

Aanbieding van toegang op een vaste locatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat aan alle redelijke aanvragen om aansluiting op een vaste locatie op het openbare telefoonnetwerk en om toegang tot openbare telefoondiensten op een vaste locatie door ten minste één onderneming wordt voldaan.
2. De geleverde aansluiting stelt de eindgebruikers in staat lokale, nationale en internationale telefoongesprekken tot stand te brengen en te ontvangen, en biedt de mogelijkheid van faxcommunicatie en datacommunicatie met datasnelheden die toereikend zijn voor functionele toegang tot internet, rekening houdend met de door de meerderheid van de abonnees gangbare technologieën en met de technologische haalbaarheid.

Artikel 5

Telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat:
 - a) ten minste één volledige telefoongids beschikbaar is voor de eindgebruikers in een door de betrokken instantie goedgekeurde vorm, gedrukt of elektronisch of beide, en dat die gids regelmatig en ten minste eenmaal per jaar wordt bijgewerkt;

- b) ten minste één volledige telefooninlichtingendienst beschikbaar is voor alle eindgebruikers, met inbegrip van de gebruikers van openbare betaaltelefoons.

2. In de in lid 1 bedoelde telefoongidsen worden onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 11 van Richtlijn 97/66/EG alle abonnees van openbare telefoondiensten vermeld.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die de in lid 1 vermelde diensten aanbieden, bij de behandeling van hun door andere ondernemingen verstrekte informatie het beginsel van niet-discriminatie in acht nemen.

Artikel 6

Openbare betaaltelefoons

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen verplichtingen kunnen opleggen teneinde te waarborgen dat openbare betaaltelefoons worden geïnstalleerd om te voorzien in de redelijke behoeften van de eindgebruikers, zowel wat geografische spreiding als wat het aantal telefoons, de toegankelijkheid van dergelijke telefoons voor gebruikers met een handicap en de kwaliteit van de dienst betreft.

2. Elke lidstaat zorgt ervoor dat zijn nationale regelgevende instantie na overleg met de belanghebbende partijen zoals bedoeld in artikel 33 kan besluiten ervan af te zien om op zijn gehele grondgebied of een gedeelte ervan verplichtingen uit hoofde van lid 1 op te leggen indien hij oordeelt dat deze faciliteiten of vergelijkbare diensten op ruime schaal beschikbaar zijn.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat het mogelijk is om vanaf openbare betaaltelefoons kosteloos en zonder gebruik te maken van enig betaalmiddel via het uniforme Europese alarmnummer „112” en andere nationale alarmnummers hulpdiensten op te roepen.

Artikel 7

Bijzondere maatregelen voor gebruikers met een handicap

1. De lidstaten treffen, waar nodig, bijzondere maatregelen voor eindgebruikers met een handicap teneinde ervoor te zorgen dat deze een betaalbare toegang hebben tot openbare telefoondiensten, inclusief hulp- en telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen, die gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers.

2. De lidstaten kunnen, in het licht van de nationale omstandigheden, specifieke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap eveneens kunnen kiezen tussen ondernemingen en aanbieders van diensten die voor het merendeel van de eindgebruikers beschikbaar zijn.

Artikel 8

Aanwijzing van ondernemingen

1. De lidstaten kunnen een of meer ondernemingen aanwijzen teneinde de aanbieding van de universele dienst als omschreven in de artikelen 4, 5, 6 en 7 en, waar van toepassing, artikel 9, lid 2, te waarborgen, zodat het gehele nationale grondgebied kan worden bestreken. De lidstaten kunnen verschillende ondernemingen of groepen van ondernemingen aanwijzen die verschillende onderdelen van de universele dienst aanbieden en/of verschillende gedeelten van het nationale grondgebied bestrijken.

2. Wanneer de lidstaten voor het gehele grondgebied of een gedeelte daarvan ondernemingen aanwijzen die met universeledienstverplichtingen worden belast, hanteren zij daartoe een efficiënt, objectief, doorzichtig en niet-discriminerend aanwijzingssysteem waarin geen enkele onderneming a priori van aanwijzing is uitgesloten. Deze aanwijzingsmethoden zorgen ervoor dat de universele dienst op een kosteneffectieve wijze wordt aangeboden en kan worden gebruikt als middel om de nettokosten van de universeledienstverplichting te bepalen in overeenstemming met artikel 12.

Artikel 9

Betaalbaarheid van de tarieven

1. De nationale regelgevende instanties houden toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van de in de artikelen 4, 5, 6 en 7 omschreven diensten die onder de universeledienstverplichtingen vallen en door aangewezen ondernemingen worden verstrekt, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens.

2. In het licht van de nationale omstandigheden kunnen de lidstaten verlangen dat de aangewezen ondernemingen de consument tariefopties of pakketten aanbieden die afwijken van die welke onder de gebruikelijke commerciële voorwaarden worden verstrekt, met name om ervoor te zorgen dat de toegang tot of het gebruik van de openbare telefoondienst niet wordt verhinderd voor consumenten met een laag inkomen of met bijzondere sociale behoeften.

3. In aanvulling op bepalingen luidens welke aangewezen ondernemingen bijzondere tariefopties moeten aanbieden of moeten voldoen aan voorschriften inzake maximumprijzen of geografische gemiddelden of andere vergelijkbare regelingen, kunnen de lidstaten voorzien in waarborgen dat consumenten van wie vaststaat dat zij een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften hebben, worden bijgestaan.

4. De lidstaten kunnen eisen dat ondernemingen met verplichtingen uit hoofde van de artikelen 4, 5, 6 en 7 op het gehele grondgebied uniforme tarieven toepassen, met inbegrip van geografische gemiddelden, zulks in het licht van de nationale omstandigheden of om aan voorschriften inzake maximumprijzen te voldoen.

5. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat, wanneer een aangewezen onderneming verplicht is te voorzien

in speciale tariefopties, uniforme tarieven, met inbegrip van geografische gemiddelden, of aan voorschriften inzake maximumprijzen moet voldoen, de voorwaarden volledig transparant zijn, worden bekendgemaakt en worden toegepast overeenkomstig het beginsel van niet-discriminatie. De nationale regelgevende instanties kunnen eisen dat specifieke regelingen worden gewijzigd of ingetrokken.

Artikel 10

Controle van de uitgaven

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de aangewezen ondernemingen bij het aanbieden van extra faciliteiten en diensten, naast de in de artikelen 4, 5, 6 en 7 en artikel 9, lid 2, vermelde bepalingen en voorwaarden, zodanig vaststellen dat de abonnee niet verplicht is voor faciliteiten of diensten te betalen die niet noodzakelijk of niet vereist zijn voor de gewenste dienst.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de aangewezen ondernemingen waarop verplichtingen uit hoofde van de artikelen 4, 5, 6 en 7 en artikel 9, lid 2, rusten, de in bijlage I, deel A, genoemde faciliteiten en diensten verstrekken, zodat de abonnees de uitgaven kunnen controleren en beheersen en een ongegronde onderbreking van de dienst kunnen vermijden.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de bevoegde instantie de voorschriften van lid 2 niet hoeft toe te passen op zijn gehele grondgebied of een gedeelte ervan indien hij oordeelt dat deze faciliteit op ruime schaal beschikbaar is.

Artikel 11

Kwaliteit van de dienstverlening door aangewezen ondernemingen

1. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat alle aangewezen ondernemingen met verplichtingen uit hoofde van de artikelen 4, 5, 6 en 7 en artikel 9, lid 2, toereikende en actuele informatie over hun prestaties bij het verlenen van de universele dienst publiceren, aan de hand van de in bijlage III vermelde parameters voor de kwaliteit van de dienst, definities en meetmethoden. De gepubliceerde informatie wordt eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

2. De nationale regelgevende instanties kunnen aanvullende standaarden vaststellen om de kwaliteit van diensten die aan eindgebruikers en consumenten met een handicap worden geleverd, te bepalen, voorzover hiervoor relevante parameters zijn ontwikkeld. Nationale regelgevende instanties zien erop toe dat informatie over de prestatie van ondernemingen in verband met deze parameters tevens wordt gepubliceerd en aan de nationale regelgevende instantie ter beschikking wordt gesteld.

3. Nationale regelgevende instanties kunnen bovendien de inhoud, vorm en wijze van de bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen, teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers en consumenten toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

4. De nationale regelgevende instanties kunnen prestatiedoelstellingen vaststellen voor de ondernemingen met universeledienstverplichtingen uit hoofde van ten minste artikel 4. Daarbij houden de nationale regelgevende instanties rekening met de standpunten van de belanghebbende partijen, met name zoals bedoeld in artikel 33.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen controleren of de aangewezen ondernemingen aan die prestatiedoelstellingen voldoen.

6. Indien een onderneming stelselmatig niet aan de prestatiedoelstellingen voldoet, kunnen specifieke maatregelen worden getroffen overeenkomstig Richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (Machtigingsrichtlijn) ⁽¹⁾. De nationale regelgevende instanties kunnen onafhankelijke onderzoeken of soortgelijke evaluaties van de prestatiegegevens laten uitvoeren, op kosten van de betrokken onderneming, teneinde te garanderen dat de gegevens die door ondernemingen met universeledienstverplichtingen worden verstrekt, correct en vergelijkbaar zijn.

Artikel 12

Kostenberekening van de universeledienstverplichtingen

1. Wanneer de nationale regelgevende instanties van oordeel zijn dat het aanbieden van de universele dienst als omschreven in de artikelen 3 tot en met 10 een onredelijke last kan vormen voor ondernemingen die zijn aangewezen om de universele dienst aan te bieden, berekenen zij de nettokosten voor het aanbieden van die dienst.

De nationale regelgevende instanties zullen daartoe:

- a) de nettokosten van de universeledienstverplichtingen berekenen, rekening houdend met eventuele marktvoordelen die voor een aangewezen onderneming uit het aanbieden van de universele dienst voortvloeien, overeenkomstig bijlage IV, deel A; of
- b) gebruik maken van de nettokosten van het aanbieden van de universele dienst als vastgesteld door een aanwijzingsstelsel overeenkomstig artikel 8, lid 2.

2. De kostenramingen en/of de andere gegevens die als basis dienen voor de berekening van de nettokosten van de universeledienstverplichtingen zoals bedoeld in lid 1, onder a), wor-

⁽¹⁾ Zie blz. 21 van dit Publicatieblad.

den gecontroleerd of geverifieerd door de nationale regelgevende instantie of een instantie die onafhankelijk is van de betrokken partijen en door de nationale regelgevende instantie is gemachtigd. De resultaten van de kostenberekening en de conclusies van de controle zijn voor het publiek beschikbaar.

Artikel 13

Financiering van de universeledienstverplichtingen

1. Indien de nationale regelgevende instanties, op grond van de nettokostenberekening bedoeld in artikel 12 vaststellen dat een onderneming een onredelijke last wordt opgelegd, kunnen de lidstaten op verzoek van een aangewezen onderneming besluiten:

- a) een mechanisme in te voeren waarmee die onderneming voor de vastgestelde nettokosten onder transparante voorwaarden uit publieke middelen worden gecompenseerd, en/of
- b) de nettokosten van de universeledienstverplichtingen te verdelen onder de aanbieders van elektronische communicatienetwerken en -diensten.

2. Indien de nettokosten worden gedeeld overeenkomstig lid 1, onder b), voeren de lidstaten een gezamenlijke financieringsregeling in die wordt beheerd door de nationale regelgevende instantie of door een van de begunstigten onafhankelijk orgaan onder supervisie van de nationale regelgevende instantie. Alleen de nettokosten, als bepaald in overeenstemming met artikel 12, van de in de artikelen 3 tot en met 10 vastgelegde verplichtingen mogen worden gefinancierd.

3. Bij een gezamenlijke financieringsregeling worden de beginselen van transparantie, minimale verstoring van de markt, niet-discriminatie en evenredigheid in acht genomen, overeenkomstig de beginselen van bijlage IV, deel B. De lidstaten kunnen beslissen geen bijdrage te vragen van ondernemingen waarvan de nationale omzet onder een bepaalde grens blijft.

4. Eventuele onkosten in verband met de deling van de kosten van universeledienstverplichtingen worden voor iedere onderneming gespecificeerd en afzonderlijk bepaald. Die onkosten mogen niet worden aangerekend aan of geïnd van ondernemingen die geen diensten verlenen op het grondgebied van de lidstaat die de gezamenlijke financieringsregeling heeft ingesteld.

Artikel 14

Transparantie

1. Indien een regeling tot deling van de nettokosten van de universeledienstverplichtingen zoals bedoeld in artikel 13 wordt ingevoerd, zien de nationale regelgevende instanties erop toe dat de beginselen voor de kostendeling en de details van de toegepaste regeling voor het publiek beschikbaar zijn.

2. Onder voorbehoud van de communautaire en nationale voorschriften betreffende het zakengeheim zorgen de nationale regelgevende instanties ervoor dat een jaarlijks verslag wordt gepubliceerd waarin de berekende kosten van de universeledienstverplichtingen worden vermeld, alsook de bijdragen die alle betrokken ondernemingen hebben betaald en de eventuele marktvoordelen die daaruit zijn voortgevloeid voor de ondernemingen die voor het aanbieden van de universele dienst zijn aangewezen, wanneer een fonds daadwerkelijk is ingesteld en functioneert.

Artikel 15

Evaluatie van de omvang van de universele dienst

1. De Commissie evalueert op gezette tijden de omvang van de universele dienst, met name met het oog op voorstellen aan het Europees Parlement en de Raad om de omvang te wijzigen of opnieuw te definiëren. De evaluatie geschiedt voor het eerst binnen twee jaar na de datum van toepassing als bepaald in artikel 38, lid 1, tweede alinea, en daarna driejaarlijks.

2. Deze evaluatie geschiedt in het licht van de sociale, economische en technologische ontwikkelingen waarbij onder andere rekening wordt gehouden met mobiliteit en datasnelheden in het licht van de gangbare, door de meerderheid van de abonnees gebruikte technologieën. Het evaluatieproces vindt plaats overeenkomstig bijlage V. De Commissie brengt aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over het resultaat van de evaluatie.

HOOFDSTUK III

VOORGESCHREVEN CONTROLES VOOR ONDERNEMINGEN MET EEN AANMERKELIJKE MARKTMACHT OP SPECIFIEKE MARKTEN

Artikel 16

Evaluatie van de verplichtingen

1. De lidstaten handhaven alle verplichtingen in verband met:

- a) eindgebruikerstarieven voor het aanbieden van toegang tot en gebruik van het openbare telefoonnetwerk, die zijn opgelegd overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 98/10/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 1998 inzake de toepassing van Open Network Provision (ONP) op spraaktelefonie en inzake de universele telecommunicatiedienst in een door concurrentie gekenmerkt klimaat ⁽¹⁾;
- b) carrierkeuze of carriërvoorkeuze, opgelegd overeenkomstig Richtlijn 97/33/EG van het Europees Parlement en de Raad van 30 juni 1997 inzake interconnectie op telecommunicatiegebied, wat betreft de waarborging van de universele

⁽¹⁾ PB L 101 van 1.4.1998, blz. 24.

dienst en van de interoperabiliteit door toepassing van de beginselen van Open Network Provision (ONP) ⁽¹⁾;

- c) huurlijnen, opgelegd overeenkomstig de artikelen 3, 4, 6, 7, 8 en 10 van Richtlijn 92/44/EG,

totdat een evaluatie heeft plaatsgevonden en het in lid 3 van dit artikel bedoelde is bepaald.

2. De Commissie wijst relevante markten voor verplichtingen met betrekking tot eindgebruikersmarkten aan in de initiële aanbeveling inzake relevante markten voor producten en diensten en de beschikking houdende vaststelling van transnationale markten, die worden aangenomen overeenkomstig de procedure van artikel 15 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).

3. De lidstaten zien erop toe dat de nationale regelgevende instanties zo spoedig mogelijk na de inwerkingtreding van deze richtlijn en vervolgens op gezette tijden een marktanalyse verrichten overeenkomstig artikel 16 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) teneinde te bepalen of de verplichtingen met betrekking tot retailmarkten moeten worden gehandhaafd, gewijzigd dan wel ingetrokken. De maatregelen worden genomen overeenkomstig de procedure van artikel 7 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).

Artikel 17

Voorgeschreven controles betreffende diensten aan eindgebruikers

1. De lidstaten zorgen ervoor dat:
 - a) indien na een marktanalyse overeenkomstig artikel 16, lid 3, een nationale regelgevende instantie vaststelt dat er op een gegeven eindgebruikersmarkt, aangewezen overeenkomstig artikel 15 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn), geen sprake is van daadwerkelijke mededinging, en
 - b) indien de nationale regelgevende instantie vaststelt dat de verplichtingen die worden opgelegd door Richtlijn 2002/19/EG (Toegangsrichtlijn) of door artikel 19 van deze richtlijn niet leiden tot het verwezenlijken van de doelstellingen zoals bepaald bij artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn),

de nationale regelgevende instanties passende wettelijke verplichtingen opleggen aan de ondernemingen die zijn aangewezen als ondernemingen met een aanmerkelijke marktmacht op een bepaalde eindgebruikersmarkt in overeenstemming met artikel 14 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).

2. Verplichtingen die worden opgelegd krachtens lid 1 moeten gebaseerd zijn op de aard van het geconstateerde probleem, en evenredig en verantwoord zijn in het licht van de doelstellingen van artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn). De opgelegde verplichtingen kunnen inhouden dat de aange-

wezen ondernemingen geen buitensporige prijzen mogen vragen, de toegang tot de markt niet mogen belemmeren, de mededinging niet mogen beperken door middel van afbraakprijzen, geen ongegronde voorkeur voor bepaalde eindgebruikers aan de dag mogen leggen en diensten niet op een onredelijke wijze mogen bundelen. De nationale regelgevende instanties kunnen dergelijke ondernemingen passende prijsplafonds opleggen, verplichtingen om individuele tarieven te controleren of verplichtingen om de tarieven af te stemmen op de kosten of prijzen op vergelijkbare markten, teneinde de belangen van de eindgebruiker te beschermen en tegelijkertijd daadwerkelijke mededinging te stimuleren.

3. De nationale regelgevende instanties verstrekken de Commissie desgevraagd informatie betreffende de toegepaste controle op de eindgebruikerstarieven en, waar passend, over de door de betrokken ondernemingen gehanteerde kostentoerekeningssystemen.

4. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat, indien een onderneming aan regulering van de eindgebruikerstarieven of andere desbetreffende controles van de eindgebruikerstarieven is onderworpen, de noodzakelijke en geëigende kostentoerekeningssystemen worden toegepast. De nationale regelgevende instanties kunnen nader bepalen welk model en welke boekhoudkundige methode moeten worden gehanteerd. Een gekwalificeerde onafhankelijke instantie ziet toe op de inachtneming van het kostentoerekeningssysteem. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat elk jaar een verklaring omtrent de naleving van deze bepalingen wordt gepubliceerd.

5. Onverminderd het bepaalde in artikel 9, lid 2, en artikel 10, passen de nationale regelgevende instanties de in lid 1 bedoelde eindgebruikerscontroleregelingen niet toe op geografische of gebruikersmarkten waar naar hun oordeel daadwerkelijke mededinging bestaat.

Artikel 18

Voorgeschreven controles betreffende het minimumpakket van huurlijnen

1. Indien een nationale regelgevende instantie na de overeenkomstig artikel 16, lid 3, uitgevoerde marktanalyse vaststelt dat op de markt voor de aanbidding van een gedeelte van of het gehele minimumpakket van huurlijnen geen sprake is van daadwerkelijke mededinging, gaat zij overeenkomstig artikel 14 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) na welke ondernemingen op haar gehele grondgebied of een gedeelte daarvan aanmerkelijke marktmacht hebben bij het aanbieden van de betrokken specifieke elementen van het minimumpakket van huurlijndiensten. De nationale regelgevende instantie legt verplichtingen op ten aanzien van de aanbidding van het minimumpakket van huurlijnen, als genoemd in de lijst van normen die overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) bekendgemaakt zijn in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen* en legt tevens de in bijlage VII bij deze richtlijn bedoelde voorwaarden voor deze aanbidding op aan

⁽¹⁾ PB L 199 van 26.7.1997, blz. 32. Richtlijn gewijzigd bij Richtlijn 98/61/EG (PB L 268 van 3.10.1998, blz. 37).

die ondernemingen met betrekking tot deze specifieke huurlijnenmarkten.

2. Indien een nationale regelgevende instantie na een marktanalyse overeenkomstig artikel 16, lid 3, vaststelt dat er op een relevante markt voor de aanbidding van huurlijnen in het minimumpakket daadwerkelijk sprake is van mededinging, trekt zij de in lid 1 bedoelde verplichtingen in verband met deze specifieke huurlijnenmarkt in.

3. Het minimumpakket van huurlijnen met geharmoniseerde kenmerken en de bijbehorende normen wordt bekendgemaakt in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*, als onderdeel van de lijst van normen bedoeld in artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn). De Commissie kan, overeenkomstig de procedure bedoeld in artikel 37, lid 2, de wijzigingen vaststellen die noodzakelijk zijn om het minimumpakket van huurlijnen aan te passen aan nieuwe technische ontwikkelingen en aan veranderingen in de marktvraag, met inbegrip van mogelijke schrapping van bepaalde soorten huurlijnen uit het minimumpakket.

Artikel 19

Carrierkeuze en carriërvoorkeuze

1. De nationale regelgevende instanties verlangen dat ondernemingen die zijn aangemeld als organisaties met een aanmerkelijke marktmacht bij de aanbidding van toegang tot en gebruik van openbare telefoonnetwerken op een vaste locatie overeenkomstig artikel 16, lid 3, hun abonnees in staat stellen toegang te verkrijgen tot de diensten van alle geïnterconnecteerde aanbieders van openbare telefoondiensten:

- a) per oproep, door het invoeren van een carrierkeuzecode; en
- b) door middel van voorkeuze, met een faciliteit om, per oproep, een gepreselecteerde keuze op te heffen door het invoeren van een carriërvoorkeuzecode.

2. Gebruikerseisen in verband met het beschikbaar stellen van deze faciliteiten op andere netwerken of op andere wijzen worden beoordeeld overeenkomstig de marktanalyseprocedure van artikel 16 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) en toegepast overeenkomstig artikel 12 van Richtlijn 2002/19/EG (Toegangsrichtlijn).

3. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de prijsstelling voor toegang en interconnectie in verband met het aanbieden van de in lid 1 bedoelde faciliteiten kostenefficiënt is en dat eventuele directe kosten voor abonnees het gebruik van die faciliteiten niet ontmoedigen.

HOOFDSTUK IV

BELANGEN EN RECHTEN VAN EINDGEBRUIKERS

Artikel 20

Contracten

1. De leden 2, 3 en 4 gelden onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name de Richtlijnen 97/7/EG en 93/13/EG, en de nationale voorschriften die met het Gemeenschapsrecht in overeenstemming zijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de consumenten die zich abonneren op diensten waarbij een aansluiting en/of toegang tot het openbare telefoonnetwerk wordt aangeboden, recht hebben op een contract met een onderneming of ondernemingen die dergelijke diensten aanbieden. In het contract worden ten minste de volgende elementen gespecificeerd:

- a) de identiteit en het adres van de leverancier;
- b) de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;
- c) de soorten onderhoudsservice;
- d) bijzonderheden van prijzen en tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;
- e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;
- f) de schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen die gelden ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;
- g) de wijze waarop geschillenbeslechtsprocedures kunnen worden ingesteld overeenkomstig artikel 34.

De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden, zodat ook andere eindgebruikers eronder vallen.

3. Indien een contract wordt gesloten tussen consumenten en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten dan die welke een aansluiting en/of toegang tot het openbare telefoonnetwerk aanbieden, wordt de in lid 2 vermelde informatie eveneens in die contracten opgenomen. De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden, zodat ook andere eindgebruikers eronder vallen.

4. De abonnees hebben het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op

de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

Artikel 21

Transparantie en bekendmaking van informatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat transparante en bijgewerkte informatie over de geldende prijzen en tarieven alsmede over de algemene voorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van openbare telefoondiensten voor eindgebruikers en consumenten beschikbaar is overeenkomstig het bepaalde in bijlage II.

2. Nationale regelgevende instanties bevorderen het verstrekken van informatie om eindgebruikers, voorzover dit mogelijk is, en consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon, bijvoorbeeld met behulp van interactieve gidsen.

Artikel 22

Kwaliteit van de dienst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, na de meningen van de belanghebbende te hebben gehoord, kunnen verlangen dat ondernemingen die openbare elektronische communicatiediensten aanbieden, vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit van hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers publiceren. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

2. De nationale regelgevende instanties kunnen onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie. In voorkomend geval kunnen de in bijlage III vermelde parameters, definities en meetmethoden worden gebruikt.

Artikel 23

Integriteit van het netwerk

De lidstaten nemen alle noodzakelijke maatregelen om de integriteit van het openbaar telefoonnetwerk op vaste locaties te waarborgen en ervoor te zorgen dat in geval van uitvallen van het elektriciteitsnetwerk of in geval van overmacht de beschikbaarheid van het openbaar telefoonnetwerk en de openbare telefoondiensten op vaste locaties wordt gewaarborgd. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die openbare telefoondiensten op vaste locaties aanbieden, alle maatregelen nemen die redelijkerwijs van hen verwacht mogen worden om een ononderbroken toegang tot de hulpdiensten te waarborgen.

Artikel 24

Interoperabiliteit van digitale televisieapparatuur voor consumenten

De lidstaten waarborgen de interoperabiliteit van digitale televisieapparatuur voor consumenten overeenkomstig de desbetreffende bepalingen van bijlage VI.

Artikel 25

Telefonische assistentie en inlichtingendiensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees van openbare telefoondiensten het recht hebben op vermelding in de in artikel 5, lid 1, onder a), genoemde openbare telefoongids.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die telefoonnummers aan abonnees toekennen, aan alle redelijke verzoeken voldoen om, ten behoeve van het verstrekken van openbare telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen, de relevante informatie in een overeengekomen formaat beschikbaar te stellen op billijke, objectieve, kostengeoriënteerde en niet-discriminerende voorwaarden.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers die op het openbare telefoonnetwerk zijn aangesloten, toegang kunnen hebben tot telefonische assistentiediensten en inlichtingendiensten zoals bedoeld in artikel 5, lid 1, onder b).

4. De lidstaten handhaven in de regelgeving geen restricties die beletten dat eindgebruikers in een bepaalde lidstaat rechtstreeks toegang hebben tot de telefooninlichtingendienst in een andere lidstaat.

5. De leden 1, 2, 3 en 4 gelden met inachtneming van de eisen van de communautaire regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, inzonderheid artikel 11 van Richtlijn 97/66/EG (Gegevensbeschermingsrichtlijn).

Artikel 26

Europees alarmnummer

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers van openbare telefoondiensten, inclusief gebruikers van openbare betaaltelefoons, naast eventuele andere nationale alarmnummers zoals bepaald door de nationale regelgevende instanties, ook kosteloos hulpdiensten kunnen oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112”.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” naar behoren worden beantwoord en behandeld op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie van hulpdiensten en die binnen de technologische mogelijkheden van de netwerken valt.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren, voorzover dat technisch haalbaar is voor alle oproepen van het Europese alarmnummer „112” informatie over de locatie van de oproeper ter beschikking stellen van de instanties die noodsituaties behandelen.

4. De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van het Europese alarmnummer „112”.

Artikel 27

Europese telefoontoegangscodes

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de code „00” de standaard internationale toegangscodes is. Er kunnen bijzondere regelingen voor het tot stand brengen van gesprekken tussen locaties in aangrenzende gebieden over de grenzen van de lidstaten worden ingevoerd of gehandhaafd. De eindgebruikers van openbare telefoondiensten op de betrokken locaties ontvangen volledige informatie over dergelijke regelingen.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren, alle oproepen naar de Europese telefoonnummeringsruimte behandelen, zonder voorbij te gaan aan de noodzaak voor ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren om de kosten van de doorgifte van gesprekken via hun netwerk terug te verdienen.

Artikel 28

Niet-geografische nummers

De lidstaten zorgen ervoor dat eindgebruikers uit andere lidstaten voorzover technisch uitvoerbaar en economisch haalbaar, toegang tot niet-geografische nummers op hun grondgebied hebben, behalve wanneer een opgeroepen abonnee om commerciële redenen heeft besloten de toegang van oproepende gebruikers die zich in specifieke geografische gebieden bevinden, te beperken.

Artikel 29

Aanbieding van extra faciliteiten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat alle ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren, de in bijlage I, deel B, genoemde faciliteiten, voor eindgebruikers beschikbaar stellen voorzover dit technisch uitvoerbaar en economisch haalbaar is.

2. Na de meningen van de belanghebbende te hebben gehoord, kan een lidstaat besluiten op zijn gehele grondgebied of een gedeelte daarvan lid 1 niet toe te passen indien hij van mening is dat de toegang tot deze faciliteiten toereikend is.

3. Onverminderd artikel 10, lid 2, kunnen de lidstaten de in bijlage I, deel A, onder e), vermelde verplichtingen betreffende verbreking van de aansluiting als algemeen vereiste aan alle ondernemingen opleggen.

Artikel 30

Nummerportabiliteit

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle abonnees van openbare telefoondiensten, met inbegrip van mobiele diensten, die daarom verzoeken, hun nummer(s) kunnen behouden, ongeacht de onderneming die de dienst levert:

- a) in het geval van geografische nummers, op een specifieke locatie en
- b) in het geval van niet-geografische nummers, op elke locatie.

Dit lid is niet van toepassing op het overdragen van nummers tussen netwerken die diensten op een vaste locatie aanbieden en mobiele netwerken.

2. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de prijsstelling voor interconnectie in verband met de nummerportabiliteit kostengeoriënteerd is en dat eventuele directe kosten voor abonnees het gebruik van die faciliteiten niet ontmoedigen.

3. De nationale regelgevende instanties leggen voor de nummerportabiliteit geen tarieven voor eindgebruikers op die de concurrentie zouden kunnen verstoren, zoals specifieke of uniforme tarieven voor eindgebruikers.

Artikel 31

Doorgifteverplichtingen

1. De lidstaten kunnen ten aanzien van nader bepaalde radio- en televisieomroepnetten en -diensten aan de onder hun bevoegdheid ressorterende ondernemingen die elektronische communicatienetwerken aanbieden welke voor de distributie van radio- of televisie-uitzendingen naar het publiek worden gebruikt, redelijke doorgifteverplichtingen opleggen indien deze netwerken voor een significant aantal eindgebruikers het belangrijkste middel zijn om radio- en televisie-uitzendingen te ontvangen. Dergelijke verplichtingen worden alleen opgelegd indien zij noodzakelijk zijn om duidelijk omschreven doelstellingen van algemeen belang te verwezenlijken en moeten evenredig en transparant zijn.

2. Noch lid 1 noch artikel 3, lid 2, van Richtlijn 2002/19/EG (Toegangsrichtlijn) doen afbreuk aan de mogelijkheid voor lidstaten om al dan niet een passende vergoeding vast te stellen voor de overeenkomstig dit artikel genomen

maatregelen en er tevens voor te zorgen dat er in vergelijkbare omstandigheden geen sprake is van discriminatie in de behandeling van ondernemingen die elektronische communicatienetwerken aanbieden. Wanneer vergoeding wordt aangeboden zorgen de lidstaten ervoor dat dit gebeurt op evenredige en transparante wijze.

HOOFDSTUK V

ALGEMENE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 32

Aanvullende verplichte diensten

De lidstaten kunnen besluiten op hun grondgebied aanvullende diensten, buiten de in hoofdstuk II omschreven universeledienstverplichtingen, algemeen beschikbaar te stellen, doch dan mag geen vergoedingsregeling voor specifieke ondernemingen worden opgelegd.

Artikel 33

Overleg met belanghebbende

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties in passende mate rekening houden met de standpunten van eindgebruikers en consumenten (met inbegrip van met name gebruikers met een handicap), fabrikanten en ondernemingen die elektronische communicatienetwerken en/of -diensten aanbieden, over aangelegenheden die verband houden met alle eindgebruikers- en consumentenrechten met betrekking tot openbare elektronische communicatiediensten, met name wanneer zij een belangrijke impact hebben op de markt.

2. Indien nodig kunnen belanghebbende partijen, met advies van de nationale regelgevende instanties, mechanismen ontwikkelen, waarbij consumenten, gebruikersgroepen en aanbieders van diensten worden betrokken, teneinde de algehele kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door onder meer gedragscodes en functioneringsnormen te ontwikkelen en bij te houden.

Artikel 34

Buitengerechtelijke beslechting van geschillen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat transparante, eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke procedures beschikbaar zijn voor het behandelen van niet-beslechte geschillen waarbij consumenten betrokken zijn en die betrekking hebben op aangelegenheden die door deze richtlijn worden bestreken. De lidsta-

ten nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat die procedures een eerlijke en vlotte beslechting van geschillen mogelijk maken, en kunnen in gerechtvaardigde gevallen een regeling voor terugbetaling en/of schadevergoeding invoeren. De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden tot geschillen waarbij andere eindgebruikers zijn betrokken.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat hun wetgeving geen belemmeringen bevat voor de instelling van klachtenloketten en online-diensten op geschikt territoriaal niveau om de toegang voor consumenten en eindgebruikers tot geschillenbeslechting te vergemakkelijken.

3. Indien partijen uit verschillende lidstaten bij het geschil betrokken zijn, coördineren de lidstaten hun inspanningen om het geschil te beslechten.

4. Dit artikel geldt onverminderd nationaal procesrecht.

Artikel 35

Technische aanpassingen

Wijzigingen die noodzakelijk zijn om de bijlagen I, II, III, VI en VII aan te passen aan technologische ontwikkelingen of aan veranderingen in de marktvraag, worden door de Commissie vastgesteld overeenkomstig de procedure bedoeld in artikel 37, lid 2.

Artikel 36

Aanmelding, toezicht en evaluatieprocedures

1. De nationale regelgevende instanties delen de Commissie uiterlijk op de in artikel 38, lid 1, tweede alinea, bedoelde toepassingsdatum en daarna in geval van een wijziging onmiddellijk de namen mee van de overeenkomstig artikel 8, lid 1, aangewezen ondernemingen met universeledienstverplichtingen.

De Commissie stelt de informatie in een gemakkelijk toegankelijke vorm beschikbaar en verstrekt deze, waar nodig, aan het in artikel 37 bedoelde Comité voor communicatie.

2. De nationale regelgevende instanties stellen de Commissie in kennis van de namen van de exploitanten die geacht worden aanmerkelijke marktmacht te hebben met het oog op deze richtlijn, alsmede van de hun uit hoofde van deze richtlijn opgelegde verplichtingen. De Commissie wordt onverwijld in kennis gesteld van alle wijzigingen van de aan de ondernemingen opgelegde verplichtingen of de ondernemingen waarop de bepalingen van deze richtlijn van toepassing zijn.

3. De Commissie evalueert op gezette tijden de werking van deze richtlijn en brengt daarvoor verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad, voor het eerst uiterlijk drie jaar na de datum van toepassing, als bedoeld in artikel 38, lid 1, tweede

alinea. De lidstaten en nationale regelgevende instanties verstrekken daartoe aan de Commissie de noodzakelijke informatie.

Artikel 37

Comité

1. De Commissie wordt bijgestaan door het Comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 22 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn de artikelen 5 en 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.

De in artikel 5, lid 6, van Besluit 1999/468/EG bedoelde termijn wordt vastgesteld op drie maanden.

3. Het Comité stelt zijn reglement van orde vast.

Artikel 38

Omzetting in nationaal recht

1. De lidstaten dienen de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast te stellen en bekend te maken die nodig zijn om uiterlijk 24 juli 2003 aan deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

Zij passen deze bepalingen toe vanaf 25 juli 2003.

2. Wanneer de lidstaten deze bepalingen aannemen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor deze verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

3. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de bepalingen van intern recht mede die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen alsmede van elke latere wijziging van die bepalingen.

Artikel 39

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op de dag van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*.

Artikel 40

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 7 maart 2002.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

P. COX

Voor de Raad

De voorzitter

J. C. APARICIO

BIJLAGE I

**BESCHRIJVING VAN FACILITEITEN EN DIENSTEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 10
(CONTROLE VAN DE UITGAVEN) EN ARTIKEL 29 (EXTRA FACILITEITEN)****Deel A: Faciliteiten en diensten als bedoeld in artikel 10**a) *Gespecificeerde rekeningen*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, onverminderd de voorschriften van de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, het basisniveau van specificatie van telefoonrekeningen kunnen vaststellen dat aangewezen ondernemingen (zoals bepaald in artikel 8) kosteloos aan de consumenten moeten verstrekken, zodat deze

- i) de kosten van het gebruik van het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie en/of bijbehorende openbare telefoondiensten kunnen verifiëren en controleren en
- ii) adequaat toezicht kunnen houden op hun gebruik en uitgaven en zodoende in redelijke mate hun rekeningen kunnen beheersen.

In voorkomend geval kan de abonnee tegen een redelijke vergoeding of gratis een hogere mate van detaillering worden aangeboden.

Gesprekken die voor de oproepende abonnee kosteloos zijn, met inbegrip van gesprekken met hulplijnen, worden niet op de gespecificeerde factuur van de oproepende abonnee vermeld.

b) *Kosteloze selectieve nummerblokkering bij uitgaand telefoonverkeer*

De faciliteit waarbij de abonnee de aanbieder van de telefoondienst kan verzoeken kosteloos bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of oproepen naar bepaalde categorieën nummers te blokkeren.

c) *Vooruitbetalingssystemen*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat aangewezen ondernemingen in middelen voorzien waarbij de consumenten voor de toegang tot het openbare telefoonnetwerk en het gebruik van openbare telefoondiensten vooruitbetalen.

d) *Termijnbetaling van aansluitingskosten*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat aangewezen ondernemingen de consument de mogelijkheid bieden voor de aansluiting op het openbare telefoonnetwerk in termijnen te betalen.

e) *Wanbetaling*

De lidstaten staan toe dat, wanneer rekeningen voor het gebruik van het openbare telefoonnetwerk op vaste locaties niet worden betaald, specifieke maatregelen worden getroffen die in verhouding staan tot de ernst van de wanbetaling, niet-discriminerend zijn en worden bekendgemaakt. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf naar behoren gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of voor verbreking van de aansluiting. Behalve in geval van fraude, aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst. Verbreking van de aansluiting wegens wanbetaling mag slechts plaatsvinden nadat de abonnee naar behoren is gewaarschuwd. De lidstaten kunnen alvorens tot volledige verbreking van de aansluiting wordt overgegaan, een periode van beperkte dienstverlening toestaan waarin alleen gesprekken mogelijk zijn die geen kosten voor de abonnee met zich meebrengen (b.v. „112“-oproepen).

Deel B: Lijst van faciliteiten als bedoeld in artikel 29a) *Toonkiezen of DTMF (dual-tone multi-frequency)*

In het openbare telefoonnetwerk kunnen DTMF-tonen, zoals gedefinieerd in ETSI ETR 207, worden gebruikt voor signaleringsfuncties van eindpunt tot eindpunt in het gehele netwerk, zowel binnen een lidstaat als tussen lidstaten onderling.

b) *Identificatie van de oproepende lijn*

Aan de opgeroepene wordt het abonneenummer van de oproeper meegedeeld voordat de oproep tot stand is gebracht.

Bij het ter beschikking stellen van deze faciliteit dient rekening te worden gehouden met de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, met name Richtlijn 97/66/EG.

Exploitanten moeten, voorzover dat technisch haalbaar is, gegevens en signalen beschikbaar stellen om het aanbieden van identificatie van de oproeplijn en toonkiezen over de grenzen van de lidstaten te vergemakkelijken.

—

BIJLAGE II

**OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 21 TE PUBLICEREN INFORMATIE
(TRANSPARANTIE EN PUBLICATIE VAN INFORMATIE)**

De nationale regelgevende instantie heeft de taak ervoor te zorgen dat de informatie in deze bijlage overeenkomstig artikel 21 wordt bekendgemaakt. Het is aan de nationale regelgevende instantie om te bepalen welke informatie wordt gepubliceerd door de ondernemingen die openbare telefoonnetwerken en/of openbare telefoondiensten aanbieden, en welke informatie door de nationale regelgevende instantie zelf, opdat consumenten in staat worden gesteld geïnformeerde keuzes te maken.

1. Namen en adressen van ondernemingen

De namen en de adressen van de hoofdkantoren van de ondernemingen die openbare telefoonnetwerken en/of openbare telefoondiensten aanbieden.

2. Aanbod van openbare telefoondiensten

2.1. Omvang van de openbare telefoondienst

Beschrijving van de aangeboden openbare telefoondiensten, waarbij wordt aangegeven welke diensten onder de aansluitvergoeding en het periodieke abonnementsgeld vallen (b.v. diensten via de telefonist, telefoongidsen, telefooninlichtingendiensten, selectieve nummerblokkering, gespecificeerde rekeningen, onderhoud, enz.).

2.2. Standaardtarieven voor de toegang, alle soorten gebruiksmogelijkheden en het onderhoud, inclusief bijzonderheden over toegepaste standaardkortingen en bijzondere en gerichte tariefregelingen.

2.3. Schadevergoedings-/terugbetalingsbeleid met inbegrip van bijzonderheden omtrent de aangeboden schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen.

2.4. Soorten onderhoudsservice met inbegrip van de faciliteiten en diensten van bijlage I.

2.5. Algemene voorwaarden, met inbegrip van de minimumcontractduur voorzover van toepassing.

3. Regelingen voor geschillenbeslechting, met inbegrip van door de onderneming opgestelde regelingen.

4. Informatie over rechten ten aanzien van de universeledienstverlening, waaronder de in bijlage 1 genoemde faciliteiten en diensten.

BIJLAGE III

PARAMETERS VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENST

Leveringstermijn en parameters, definities en meetmethoden voor de kwaliteit van de dienst zoals bedoeld in de artikelen 11 en 22

Parameter ⁽¹⁾	Definitie	Meetmethode
wachttijd bij eerste aansluiting op het netwerk	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
storingspercentage per toegangslijn	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
storingshersteltijd	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
percentage mislukte oproepen ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
wachttijden bij diensten via de telefonist	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
wachttijden bij telefooninlichtingendiensten	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
percentage functionerende openbare betaaltelefoons die met munten en telefoonkaarten werken	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
klachten over onjuiste rekeningen	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ De parameters moeten een analyse van de kwaliteit op regionaal niveau (d.w.z. ten minste op niveau 2 van de door Eurostat vastgestelde nomenclatuur van territoriale eenheden voor de statistiek (NUTS)) mogelijk maken.

⁽²⁾ De lidstaten kunnen besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties voor deze twee parameters wordt bijgehouden, indien bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze beide gebieden bevredigend zijn.

Aantekening: Versienummer van ETSI EG 201 769-1 is 1.1.1 (april 2000).

BIJLAGE IV

BEREKENING VAN EVENTUELE NETTOKOSTEN VAN UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN EN INSTELLING VAN EEN REGELING VOOR KOSTENDEKKING OF GEZAMENLIJKE FINANCIERING OVEREENKOMSTIG DE ARTIKELEN 12 EN 13**Deel A: Berekening van de nettokosten**

Onder universeledienstverplichtingen worden de verplichtingen verstaan die een lidstaat een onderneming oplegt in verband met het aanbieden van een netwerk en dienst in een bepaald geografisch gebied, indien nodig inclusief gemiddelde prijzen in dat geografische gebied voor het aanbieden van die dienst of het aanbieden van specifieke tariefopties voor consumenten met lage inkomens of met bijzondere sociale behoeften.

De nationale regelgevende instanties onderzoeken alle middelen voor geschikte stimulansen om (al dan niet aangegeven) ondernemingen aan te zetten tot een kostenefficiënte vervulling van universeledienstverplichtingen. Bij de berekening wordt ervan uitgegaan dat de nettokosten van universeledienstverplichtingen het verschil vormen tussen de nettokosten voor een aangewezen onderneming van het werken met universeledienstverplichtingen en het werken zonder universeledienstverplichtingen. Dit geldt zowel voor een netwerk dat in een bepaalde lidstaat ten volle is ontwikkeld als voor een netwerk dat nog in de ontwikkelings- en expansiefase is. Er dient gepaste aandacht te worden geschonken aan de juiste raming van de kosten die een aangewezen onderneming zou hebben vermeden, indien er geen universeledienstverplichting zou zijn. Bij het berekenen van de nettokosten moeten de voordelen, met inbegrip van de immateriële voordelen, van de universele dienst voor de exploitant in aanmerking worden genomen.

De berekening wordt gebaseerd op de kosten die toe te schrijven zijn aan:

- i) elementen van de diensten die slechts met verlies of op voorwaarden die buiten de normale commerciële normen vallen kunnen worden geleverd.

Deze categorie kan elementen van de dienst omvatten zoals de toegang tot alarmtelefoondiensten, aanbieding van bepaalde openbare betaaltelefoons, verstrekking van bepaalde diensten of apparaten voor gehandicapten, enz.;

- ii) specifieke eindgebruikers of groepen van eindgebruikers die, rekening houdend met de kosten van het aanbieden van het gespecificeerde netwerk en de gespecificeerde dienst, het gegeneerde inkomen en geografische prijsmiddelen die door de lidstaat zijn opgelegd, slechts met verlies of op voorwaarden die buiten de normale commerciële normen vallen kunnen worden bediend.

Deze categorie omvat die eindgebruikers of groepen van eindgebruikers die zonder de verplichting tot het aanbieden van de universele dienst niet zouden worden bediend door een commerciële exploitant.

De nettokosten van specifieke aspecten van universeledienstverplichtingen worden afzonderlijk berekend, teneinde dubbelbetaling van bepaalde directe of indirecte voordelen en kosten te vermijden. De totale nettokosten van universeledienstverplichtingen voor een onderneming worden berekend als de som van de nettokosten die uit de specifieke componenten van universeledienstverplichtingen voortvloeien, rekening houdend met alle immateriële voordelen. De bevoegdheid voor het verifiëren van de nettokosten berust bij de nationale regelgevende instantie.

Deel B: Dekking van eventuele nettokosten van universeledienstverplichtingen

Ter dekking of financiering van de nettokosten van universeledienstverplichtingen dienen aangewezen ondernemingen met universeledienstverplichtingen te worden vergoed voor de diensten die zij op niet-commerciële voorwaarden aanbieden. Omdat een dergelijke vergoeding gepaard gaat met overdrachten van financiële middelen, zorgen de lidstaten ervoor dat deze overdrachten op een objectieve, transparante, niet-discriminerende en evenredige manier plaatsvinden. Dit betekent dat de overdrachten leiden tot zo gering mogelijke verstoring van de concurrentieverhoudingen en de gebruikersvraag.

Overeenkomstig artikel 13, lid 3, dient een gezamenlijke financieringsregeling op basis van een fonds een transparant en neutraal middel voor het innen van de bijdragen te zijn, dat het gevaar vermijdt van dubbele belasting op zowel de output als de input van ondernemingen.

De onafhankelijke instantie die het fonds beheert, is belast met het innen van de bijdragen van ondernemingen die worden geacht bij te moeten dragen aan de nettokosten van universeledienstverplichtingen in de lidstaat, en ziet toe op de overdracht van de verschuldigde bedragen en/of administratieve betalingen aan de ondernemingen die recht hebben op uitkeringen uit het fonds.

BIJLAGE V

**PROCEDURE VOOR HERZIENING VAN DE OMVANG VAN DE UNIVERSELE DIENST OVEREENKOMSTIG
ARTIKEL 15**

Bij het onderzoek of tot herziening van de omvang van de universeledienstverplichtingen moet worden overgegaan, neemt de Commissie de volgende factoren in overweging:

- sociale en marktontwikkelingen in verband met de door de consumenten gebruikte diensten;
- sociale en marktontwikkelingen in verband met de beschikbaarheid en keuze van diensten voor de consumenten;
- technologische ontwikkelingen in verband met de wijze waarop de diensten aan de consument worden aangeboden.

Bij het onderzoek of de omvang van de universeledienstverplichtingen moet worden gewijzigd dan wel opnieuw gedefinieerd, neemt de Commissie de volgende factoren in overweging:

- zijn specifieke diensten beschikbaar voor, en worden zij gebruikt door, een meerderheid van consumenten en leidt het gebrek aan beschikbaarheid of het niet-gebruik ervan door een minderheid van consumenten tot sociale uitsluiting; en
 - levert de beschikbaarheid en het gebruik van specifieke diensten een algemeen nettovoordeel op voor alle consumenten, zodat een optreden van de overheid gerechtvaardigd is in gevallen waarin de specifieke diensten niet op normale commerciële voorwaarden aan het publiek worden aangeboden?
-

BIJLAGE VI

INTEROPERABILITEIT VAN DIGITALE CONSUMENTENAPPARATUUR BEDOELD IN ARTIKEL 241. *Het gemeenschappelijke coderingsalgoritme en ontvangst van vrije signalen*

Alle voor de ontvangst van digitale televisiesignalen bestemde consumentenapparatuur die in de Gemeenschap wordt verkocht of verhuurd of anderszins ter beschikking wordt gesteld en waarmee digitale televisiesignalen kunnen worden gedecodeerd, moet geschikt zijn om:

- het decoderen van dergelijke signalen mogelijk te maken overeenkomstig het gemeenschappelijke Europese coderingsalgoritme zoals beheerd door een erkend Europees normalisatie-instituut, momenteel ETSI;
- signalen weer te geven die ongecodeerd zijn uitgezonden, met dien verstande dat, ingeval dergelijke apparatuur wordt gehuurd, de huurder aan de desbetreffende huurovereenkomst voldoet.

2. *Interoperabiliteit voor analoge en digitale televisietoestellen*

Analoge televisietoestellen met een integraal scherm waarvan de zichtbare diagonaal groter is dan 42 cm, die in de Gemeenschap worden verkocht of verhuurd, moeten zijn voorzien van ten minste één open interface contrastekker zoals genormaliseerd door een erkend Europees normalisatie-instituut, b.v. als aangegeven in de norm CENELEC EN 50 049-1:1997, waarmee eenvoudige aansluiting van randapparatuur mogelijk is, vooral extra decoders en digitale ontvangers.

Digitale televisietoestellen met een integraal scherm waarvan de zichtbare diagonaal groter is dan 30 cm, die in de Gemeenschap worden verkocht of verhuurd, moeten zijn voorzien van ten minste één open interface contrastekker (zoals genormaliseerd, of in overeenstemming met een norm die is vastgesteld, door een erkend Europees normalisatie-instituut of in overeenstemming met een door de industrie algemeen aanvaarde specificatie), b.v. de gemeenschappelijke interfaceconnector DVB, waarmee eenvoudige aansluiting van randapparatuur mogelijk is en die alle elementen van een digitaal televisiesignaal doorlaat, met inbegrip van informatie betreffende interactieve en voorwaardelijk toegankelijke diensten.

BIJLAGE VII

VOORWAARDEN VOOR HET IN ARTIKEL 18 BEDOELDE MINIMUMPAKKET VAN HUURLIJNEN

N.B.: Overeenkomstig de procedure van artikel 18 wordt het minimumpakket van huurlijnen onder de bij Richtlijn 92/44/EEG bepaalde voorwaarden aangeboden totdat de nationale regelgevende instantie vaststelt dat er op de relevante markt voor de aanbidding van huurlijnen daadwerkelijk sprake is van mededinging.

De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat bij de aanbidding van het in artikel 18 bedoelde minimumpakket van huurlijnen de basisbeginselen van non-discriminatie, kostenoriëntatie en transparantie worden toegepast.

1. *Non-discriminatie*

De nationale regelgevende instantie zorgt ervoor dat organisaties die zijn geïdentificeerd als organisaties met aanmerkelijke marktmacht overeenkomstig artikel 18, lid 1, bij de aanbidding van de in artikel 18 bedoelde huurlijnen het beginsel van non-discriminatie toepassen. De betrokken organisaties passen in gelijksoortige omstandigheden gelijksoortige voorwaarden toe ten aanzien van organisaties die gelijksoortige diensten verrichten, en bieden huurlijnen aan anderen aan onder dezelfde voorwaarden en van dezelfde kwaliteit als de huurlijnen die zij voor hun eigen diensten of, in voorkomend geval, voor de diensten van hun dochterondernemingen of partners aanbieden.

2. *Kostenoriëntatie*

De nationale regelgevende instanties zorgen er in voorkomend geval voor dat tarieven voor de in artikel 18 bedoelde huurlijnen voldoen aan de basisbeginselen van kostenoriëntatie.

Daartoe zorgen de nationale regelgevende instanties ervoor dat ondernemingen die zijn geïdentificeerd als ondernemingen met aanmerkelijke marktmacht overeenkomstig artikel 18, lid 1, een passend kostentoerekeningssysteem formuleren en toepassen.

De nationale regelgevende instanties houden voldoende gedetailleerde informatie over het door die ondernemingen toegepaste kostentoerekeningssysteem beschikbaar. Zij leggen die informatie desgevraagd aan de Commissie voor.

3. *Transparantie*

De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de volgende informatie betreffende het in artikel 18 bedoelde minimumpakket van huurlijnen in een gemakkelijk toegankelijke vorm wordt gepubliceerd.

3.1. De technische karakteristieken, daaronder begrepen zowel de fysische en elektrische karakteristieken als de gedetailleerde technische en prestatiespecificatie die van toepassing zijn op het netwerkaansluitpunt.

3.2. De tarieven, daaronder begrepen de initiële aansluitkosten, de periodieke huursom en andere kosten. Wanneer er gedifferentieerde tarieven bestaan, moet dat worden vermeld.

Indien een organisatie die is aangeduid als een organisatie met aanmerkelijke marktmacht overeenkomstig artikel 18, lid 1, het naar aanleiding van een bepaald verzoek onredelijk acht een huurlijn in het minimumpakket tegen zijn gepubliceerde tarieven en leveringsvoorwaarden aan te bieden, mag deze organisatie in dat geval die voorwaarden slechts veranderen met instemming van de nationale regelgevende instantie.

3.3. De leveringsvoorwaarden, daaronder begrepen ten minste de onderstaande elementen:

- informatie betreffende de procedure voor het bestellen;
- de standaardleveringstermijn, waaronder wordt verstaan de termijn, gerekend vanaf de dag waarop de gebruiker daadwerkelijk een aanvraag voor een huurlijn heeft ingediend, waarbinnen 95 % van alle huurlijnen van een zelfde type ter beschikking van de klanten is gesteld.

Deze termijn wordt vastgesteld op basis van de werkelijke leveringstermijnen voor huurlijnen over een recente tijdsperiode van redelijke duur. Daarbij worden de gevallen waarbij gebruikers om een late leveringstermijn hebben verzocht, niet meegeteld;

- de contractperiode, met inbegrip van de algemeen geldende contractperiode en de voor de gebruiker verplichte minimale contractperiode;
- de normale reparatietermijn, waaronder wordt verstaan de periode gerekend vanaf het moment dat een defect aan de verantwoordelijke eenheid binnen de organisatie die is aangeduid als een organisatie met aanmerkelijke marktmacht overeenkomstig artikel 18, lid 1, wordt gemeld, tot het moment waarop 80 % van alle huurlijnen van hetzelfde type is hersteld en daarvan in voorkomend geval mededeling is gedaan aan de gebruikers. Wanneer reparaties van eenzelfde type huurlijn naar gelang van de kwaliteit worden verdeeld in diverse klassen, worden de diverse, daarmee corresponderende normale reparatietermijnen bekendgemaakt;
- de diverse restitutieregelingen.

Bovendien kan een lidstaat, indien hij van mening is dat de bij het aanbieden van het minimumpakket van huurlijnen gerealiseerde prestatie niet voldoet aan de behoeften van de gebruikers, passende streefdoelen voor de bovengenoemde leveringsvoorwaarden vaststellen.
