

Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten

(2000/C 365 E/19)

(Voor de EER relevante tekst)

COM(2000) 392 def. — 2000/0183(COD)

(Ingediend door de Commissie op 28 augustus 2000)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Commissie,

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's,

Volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag,

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 universele-dienstverplichtingen 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 universele-dienstverplichting 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 beheerd en geen grotere last vertegenwoordigen dan nodig is voor het soort universele dienst dat het lid heeft bepaald.

(4) In een concurrerende markt moeten bepaalde verplichtingen gelden voor alle ondernemingen die algemeen beschikbare 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.

(5) Een basiseis 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 telefoonnet worden aangesloten. Deze eis is beperkt tot één enkele netwerkaansluiting en omvat niet 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 universele-dienstverplichtingen of een gedeelte daarvan vervullen. Aansluitingen op het openbare telefoonnet 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 datasnelheid die kan worden ondersteund door één enkele 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. Thans beschikbare spraakbandmodems hebben gewoonlijk een datasnelheid van 56 kbit/s en maken gebruik van automatische aanpassing van de datasnelheid aan de variabele lijnqualiteit, zodat de bereikte datasnelheid lager kan zijn dan 56 kbit/s. In bepaalde gevallen waarin de aansluiting op het openbare telefoonnet 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 universele-dienstverplichtingen.

(6) 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.

- (7) Telefoongidsen en inlichtingendiensten vormen een essentieel hulpmiddel voor toegang tot algemeen beschikbare telefoondiensten en maken deel uit van de universele dienstverplichting. Gebruikers en consumenten hebben behoefte aan volledige gidsen en inlichtingendiensten die alle in gidsen vermelde telefoonabonnees en hun nummers (inclusief het nummer van de vaste, mobiele en persoonlijke aansluiting) bestrijken, waarbij deze informatie wordt gepresenteerd op een wijze waaruit geen voorkeur blijkt. Krachtens Richtlijn (betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie) hebben abonnees het recht te bepalen welke persoonlijke informatie eventueel in een openbare gids wordt opgenomen.
- (8) 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 munten of kaarten. Onvoldoende 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
- (9) De lidstaten moeten passende maatregelen nemen om de toegang tot en de betaalbaarheid van alle algemeen beschikbare telefoondiensten op een vaste locatie voor gehandicapte gebruikers en gebruikers met bijzondere sociale behoeften te waarborgen. De nodige bijzondere maatregelen voor gehandicapte gebruikers kunnen bestaan in het beschikbaar stellen van 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. 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.
- (10) Het belang van de toegang tot en het gebruik van het openbare telefoonnet 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 universele-dienstverplichtingen zoals bedoeld in deze richtlijn rusten, daarbij rekening houdend met de capaciteit en, waar nodig, de bereidheid van die ondernemingen om alle universele-dienstverplichtingen of een gedeelte daarvan te aanvaarden. Het is belangrijk dat universele-dienstverplichtingen op de meest efficiënte wijze worden vervuld, opdat gebruikers in de regel prijzen betalen die overeenstemmen met een efficiënte kostendekking. 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 universele-dienstverplichtingen of een gedeelte daarvan te laten vervullen door andere ondernemingen dan die met aanzienlijke marktmacht. Universele-dienstverplichtingen kunnen daarom in sommige gevallen worden toegewezen aan exploitanten die het meest kosteneffectief blijken te werken bij de verlening van toegang en diensten. Overeenkomstige verplichtingen kunnen als voorwaarden worden opgenomen in machtigingen voor de levering van algemeen beschikbare diensten.
- (11) De lidstaten moeten toezien op de situatie van de consumenten met betrekking tot het gebruik van algemeen beschikbare telefoondiensten en met name ter zake van de betaalbaarheid. 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 universele-dienstverplichtingen. Deze verplichtingen omvatten een bepaald niveau van detaillering van de rekeningen, de mogelijkheid tot selectieve nummerblokkering (zoals dure gesprekken met tariefnummers), de mogelijkheid de uitgaven te beheersen door middel van vooruitbetaling en de mogelijkheid de voorafgaande aansluitkosten te spreiden of 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 universele-dienstverplichtingen 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.
- (12) Behalve in het geval van consequent te laat of niet betaalde rekeningen, dienen consumenten te worden beschermd tegen onmiddellijke afsluiting van het net 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. In sommige lidstaten mag de toegang alleen gehandhaafd blijven, indien de abonnee de huurkosten van de lijn blijft betalen.

- (13) 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 aanmerkelijke macht op de markt hebben of die voor universele-dienstverplichtingen zijn aangewezen. Nationale regelgevende instanties moeten ook toezicht kunnen houden op de kwaliteit van de dienstverlening door andere ondernemingen die openbare telefoonnetten en/of algemeen beschikbare telefoondiensten aan gebruikers op vaste locaties aanbieden. Ten aanzien van de door beide soorten van ondernemingen bereikte kwaliteit van de dienstverlening moeten nationale regelgevende instanties corrigerende maatregelen kunnen treffen, wanneer zij dat noodzakelijk achten.
- (14) De lidstaten kunnen mechanismen voor het dekken of financieren van de nettokosten van universele-dienstverplichtingen 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 universele-dienstverplichtingen juist worden berekend en dat de financiering een zo gering mogelijk verstorend effect heeft op de markt en op ondernemingen, en verenigbaar is met de artikelen 87 en 88 van het Verdrag.
- (15) 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 universele-dienstverplichtingen moeten aan de hand van transparante procedures worden berekend.
- (16) Ingeval een universele-dienstverplichting een onredelijke last voor een 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 universele-dienstverplichtingen. Het is eveneens redelijk bewezen nettokosten op een transparante wijze te verhalen op alle gebruikers door middel van heffingen op de ondernemingen. In het geval van kostendeckering 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 universele-dienstverplichtingen en niet aan andere activiteiten die niet direct samenhangen met het vervullen van universele-dienstverplichtingen. Het dekkingsmechanisme moet in elk geval de beginselen van het Gemeenschapsrecht in acht nemen
- 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 aan kosten van de universele dienst in een andere lidstaat, bijvoorbeeld bij gesprekken tussen twee lidstaten.
- (17) 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 universele-dienstverplichtingen 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 universele-dienstverplichtingen hoger in te schatten. De lidstaten moeten daarom zorgen voor daadwerkelijke transparantie en controle op de bedragen die in rekening worden gebracht voor financiering van universele-dienstverplichtingen. Op de regeling dient bovendien nauwlettend toezicht te worden gehouden, terwijl in doelmatige procedures moet worden voorzien teneinde tijdig een beroep te kunnen doen op een onafhankelijke instantie voor het beslechten van geschillen over het te betalen bedrag, onverminderd andere in het nationale of het Gemeenschapsrecht beschikbare rechtsmiddelen.
- (18) 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 exacte definitie van universele-dienstverplichtingen op communautair niveau moet op gezette tijden worden herzien met het oog op voorstellen voor een wijziging of nieuwe omschrijving 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 veroorloven. Bij elke wijziging in de omvang van universele-dienstverplichtingen 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 universele-dienstverplichtingen. Het staat elke lidstaat afzonderlijk vrij bijzondere maatregelen in te voeren (buiten de reikwijdte van universele-dienstverplichtingen) en deze te financieren overeenkomstig het Gemeenschapsrecht, maar niet door middel van bijdragen van de marktpartijen.

(19) 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 van geografisch gebied tot geografisch gebied en van markt tot markt. Een onderneming die vroeger uitsluitende rechten had, kan een aanzienlijke macht behouden op toegangsmarkten en op bepaalde dienstenmarkten. Sommige gebruikers kunnen volledig afhankelijk zijn van de levering van toegang en diensten door een onderneming met aanzienlijke marktmacht. In het algemeen is het om redenen van efficiëntie en tot 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 op de vraag als op de kosten zijn georiënteerd, 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, dump prijzen te stellen, detaildiensten verplicht te bundelen op een wijze die geen keus laat, of ongegronde voorkeur voor bepaalde klanten aan de dag te leggen. Universele-dienstverplichtingen en het algemene belang houden in dat voor bepaalde consumenten van de normale commerciële voorwaarden afwijkende tarieven en tariefstructuren nodig kunnen zijn. Ondernemingen met kennelijk aanzienlijke marktmacht behoeven evenwel niet aan onnodige regelgeving te worden onderworpen op markten waar echte concurrentie heerst. De nationale regelgevende instanties moeten de bevoegdheid hebben om ten aanzien van een onderneming met aanzienlijke marktmacht voorschriften inzake eindgebruikerstarieven vast te stellen, te handhaven en in te trekken. Regelgeving inzake prijsplafonds, geografische middeling of soortgelijke hulpmiddelen kunnen worden toegepast voor het bereiken van de tweeledige doelstelling, namelijk het stimuleren van echte concurrentie, terwijl wordt voorzien in behoeften van algemeen belang, zoals het behoud van de betaalbaarheid van algemeen beschikbare 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 van eventuele tariefcontroles, niet vervullen.

(20) 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.

(21) Gebruikers en consumenten moeten toegang hebben tot algemeen beschikbare 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, stellen gewoonlijk om redenen van commercieel voordeel toereikende en actuele informatie over hun diensten algemeen beschikbaar. 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.

(22) Gebruikers en consumenten 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 moeten van tijd tot tijd worden aangepast aan de technologische en marktontwikkelingen.

(23) Alle gebruikers en consumenten moeten steeds toegang hebben tot de diensten van een telefonist, ongeacht de organisatie die toegang tot het openbare telefoonnet aanbiedt.

⁽¹⁾ PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

⁽²⁾ PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

- (24) De aanbidding van inlichtingendiensten is reeds voor concurrentie opgesteld. De bepalingen van deze richtlijn vormen een aanvulling op de bepalingen van Richtlijn (betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie) 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.
- (25) 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 kaarten of munten. 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 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. 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.
- (26) 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 heen. Alle exploitanten moeten worden verplicht verbindingen tot stand te brengen die niet alleen van de Europese regionale code „3883” gebruik maken, maar ook van andere regionale codes die in Europa in gebruik kunnen zijn.
- (27) 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. De richtlijn (betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische telecommunicatie) 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.
- (28) 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 telefoonnet kunnen behouden ongeacht de dienstaanbiedende organisatie. Het aanbieden van nummerportabiliteit tussen aansluitingen op het openbare telefoonnet op vaste en niet vaste locaties is momenteel niet dienstig, vooral omdat daardoor voor de consument tariefinformatie verloren zou gaan. Deze bepaling behoeft evaluatie.
- (29) Momenteel leggen de lidstaten netwerken die voor de distributie van radio- of televisie-uitzendingen naar het publiek zijn opgericht, 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 duidelijk omschreven doelstellingen van algemeen belang te verwezenlijken en moeten evenredig, transparant en in de tijd beperkt zijn. Het zou niet naar verhouding zijn die verplichtingen uit te breiden tot nieuwe netwerken zoals het internet. Ondernemingen die aan dergelijke verplichtingen worden onderworpen, moeten voor het gebruik van hun netwerkcapaciteit op passende wijze worden vergoed op redelijke, transparante en niet-discriminerende voorwaarden.
- (30) Het wordt noodzakelijk geacht te zorgen voor de verdere toepassing van de bestaande bepalingen inzake huurlijnen in de communautaire telecommunicatiewetgeving, met name in Richtlijn 92/44/EEG van de Raad van 5 juni 1992 betreffende de toepassing van Open Network Provision (ONP) op huurlijnen⁽¹⁾, laatstelijk gewijzigd bij Beschikking 98/80/EG van de Commissie⁽²⁾, totdat de nationale regelgevende instanties, overeenkomstig de marktanalyseprocedures die in de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten) zijn vastgelegd, bepalen dat dergelijke voorschriften niet langer nodig zijn omdat op hun grondgebied een voldoende concurrerende markt tot ontwikkeling is gekomen. Deze diensten blijven voorts nog verplichte diensten die zonder vergoedingsregelingen moeten worden aangeboden.

(1) PB L 165 van 19.6.1992, blz. 27.

(2) PB L 14 van 20.1.1998, blz. 27.

(31) Indien een lidstaat het aanbieden van andere specifieke diensten over het gehele nationale grondgebied wenst te waarborgen, moeten dergelijke verplichtingen op een kostenefficiënte grondslag en buiten de sfeer van universele dienstverplichtingen worden ingevoerd. Als reactie op het eEurope-initiatief van de Commissie heeft de Europese Raad van Lissabon de lidstaten verzocht ervoor te zorgen dat alle scholen voor eind 2001 toegang hebben tot internet en tot multimediahulpmiddelen.

(32) 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 gebruikers- en consumentenrechten. Er dient te worden voorzien in doelmatige procedures voor het behandelen van geschillen tussen gebruikers en consumenten enerzijds en ondernemingen die algemeen beschikbare 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⁾.

(33) 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.

(34) Overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel en het evenredigheidsbeginsel, als neergelegd in artikel 5 van het Verdrag, kunnen de essentiële doelstellingen, 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 telefoonnetten op een vaste locatie en bijbehorende algemeen beschikbare telefoondiensten, niet op bevredigende wijze op het niveau van de lidstaten worden verwezenlijkt. De beoogde totstandbrenging van een geharmoniseerd kader voor regelgeving inzake elektronische communicatiediensten, elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten kan niet op bevredigende wijze door de lidstaten worden verwezenlijkt en kan derhalve beter door de Gemeenschap worden verwezenlijkt. Deze richtlijn beperkt zich tot het vereiste minimum om die doelstellingen te verwezenlijken en gaat niet verder dan hiertoe nodig is.

(35) Aangezien voor de uitvoering van deze richtlijn maatregelen van algemene strekking, zoals bedoeld in artikel 2 van 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⁾ noodzakelijk zijn, dienen deze te worden vastgesteld door middel van de regelgevingsprocedure van artikel 5 van dat besluit,

HEBBER DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

DOELSTELLINGEN EN DEFINITIES

Artikel 1

Werkingsfeer en definities

1. In het kader van Richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten) heeft deze richtlijn betrekking op het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en -diensten aan gebruikers en consumenten.

2. Doel van deze richtlijn is ervoor te zorgen dat door middel van daadwerkelijke mededinging en keuze in de gehele Gemeenschap elektronische communicatiediensten van hoge kwaliteit voor een betaalbare prijs beschikbaar zijn, en maatregelen vast te stellen voor omstandigheden waarin met commerciële middelen niet op bevredigende wijze in de behoeften van gebruikers en consumenten wordt voorzien. Voorts beoogt deze richtlijn de interoperabiliteit van digitale televisieapparatuur voor consumenten te waarborgen.

Artikel 2

Definities

De in Richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten) gegeven definities zijn van toepassing.

Voorts wordt in deze richtlijn verstaan onder:

- a) „directe aanbieder van openbare telefoondienst”: een onderneming die algemeen beschikbare telefoondiensten aanbiedt en die een abonnee eveneens van een aansluiting op het openbare telefoonnet voorziet;
- b) „abonnee”: een natuurlijke of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met ondernemingen die algemeen beschikbare communicatiediensten aanbieden, voor de levering van dergelijke diensten;
- c) „openbare betaaltelefoon”: een voor het publiek toegankelijk telefoontoestel, voor het gebruik waarvan met munten en/of krediet-/debetkaarten en/of vooruitbetaalde telefoonkaarten, waaronder kaarten voor gebruik met netnummers, wordt betaald;
- d) „openbaar telefoonnet” of „openbaar telefoonnetwerk”: transmissiesystemen en schakel- of routeringapparatuur en andere hulpmiddelen die worden gebruikt om algemeen beschikbare telefoondiensten aan te bieden. Het ondersteunt de overdracht tussen netwerkaansluitpunten van spraakcommunicatie en ook andere vormen van communicatie, zoals fax en data. Aansluiting op het openbare telefoonnet op een vaste locatie kan plaatsvinden via een draadloze of een lijnverbinding;

⁽¹⁾ PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.

⁽²⁾ PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23.

- e) „algemeen beschikbare telefoondienst”: een dienst die voor het publiek beschikbaar is voor uitgaande en binnenkomende nationale en internationale gesprekken alsook voor toegang tot hulpdiensten waarvoor de code 112 wordt gebruikt, via een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan. Onder de dienst kan worden begrepen bijstand door een telefonist, inlichtingendiensten, verstrekking van openbare betaaltelefoons, verlening van diensten op bijzondere voorwaarden en/of verlening van speciale faciliteiten voor klanten met een handicap of bijzondere sociale behoeften;
- f) „netwerkaansluitpunt”: het fysieke punt waarop een abonnee van toegang tot een openbaar communicatienetwerk wordt voorzien; in het geval van netwerken met schakeling of routing wordt het netwerkaansluitpunt geïdentificeerd door middel van een specifiek netwerkadres, dat met een abonneenummer of -naam kan zijn verbonden. Het netwerkaansluitpunt vormt voor regelgevingsdoeleinden een grens tussen verschillende systemen; bepaling van de locatie van netwerkaansluitpunten valt onder de verantwoordelijkheid van de nationale regelgevende instantie;
- g) „geografisch nummer”: een nummer van het nationale nummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routen van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt van de abonnee aan wie het nummer is toegewezen.

HOOFDSTUK II

UNIVERSELE-DIENSTVERPLICHTINGEN

Artikel 3

Beschikbaarheid van de universele dienst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de in dit hoofdstuk beschreven diensten van een gegeven kwaliteit en tegen een, in het licht van de specifieke nationale omstandigheden, betaalbare prijs beschikbaar zijn voor alle gebruikers 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 transparantie, objectiviteit en niet-discriminatie. Zij trachten verstoring van de markt, met name het aanbieden van diensten tegen prijzen of op andere voorwaarden die afwijken van normale commerciële voorwaarden, tot een minimum te beperken en het algemeen belang te behartigen.

Artikel 4

Aanbieding van toegang op vaste locaties

1. De lidstaten zorgen ervoor dat aan alle redelijke aanvragen om aansluiting op het openbare telefoonnet op een vaste locatie en om toegang tot algemeen beschikbare telefoondiensten op een vaste locatie door ten minste één exploitant wordt voldaan.

2. De geleverde aansluiting stelt de gebruikers in staat lokale, nationale en internationale telefoongesprekken tot stand te brengen en te ontvangen, die de mogelijkheid van facsimilecommunicatie en datacommunicatie bieden met datasnelheden die toereikend zijn voor toegang tot internet.

Artikel 5

Inlichtingendiensten en telefoongidsen

De lidstaten zorgen ervoor dat met betrekking tot abonnees van directe aanbieders van openbare telefoondiensten en overeenkomstig artikel 12 van Richtlijn (betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie):

- a) voor de gebruikers een telefoongids beschikbaar is in een door de nationale regelgevende instantie goedgekeurde vorm, gedrukt of elektronisch of beide, die regelmatig en ten minste eenmaal per jaar wordt bijgewerkt;
- b) voor alle gebruikers, inclusief de gebruikers van openbare betaaltelefoons, ten minste één telefooninlichtingendienst beschikbaar is waarmee alle in de telefoongidsen opgenomen abonneenummers worden bestreken;
- c) ondernemingen die de onder a) en b) 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 in de redelijke behoeften van de gebruikers te voorzien, zowel qua geografische spreiding als wat het aantal telefoons en de kwaliteit van de dienst betreft.
2. Een lidstaat kan op grond van overleg met de belanghebbende partijen zoals bedoeld in artikel 29 besluiten op zijn gehele grondgebied of een gedeelte daarvan lid 1 niet toe te passen.
3. De lidstaten zorgen ervoor dat het mogelijk is om vanaf openbare betaaltelefoons kosteloos en zonder gebruik te maken van munten of kaarten de hulpdiensten op te roepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” en andere nationale alarmnummers

Artikel 7

Bijzondere maatregelen voor gebruikers met een handicap en gebruikers met bijzondere behoeften

1. De lidstaten treffen, waar nodig, bijzondere maatregelen teneinde te zorgen voor gelijkwaardige en tevens betaalbare toegang tot algemeen beschikbare telefoondiensten, inclusief toegang tot hulp- en inlichtingendiensten, voor gehandicapte gebruikers en gebruikers met bijzondere sociale behoeften.

2. De lidstaten kunnen, in het licht van de nationale omstandigheden, specifieke maatregelen nemen teneinde ervoor te zorgen dat gehandicapte gebruikers en gebruikers met bijzondere behoeften eveneens kunnen kiezen tussen ondernemingen en aanbieders van diensten die voor het merendeel van de gebruikers beschikbaar zijn.

Artikel 8

Aanwijzing van ondernemingen

1. De lidstaten kunnen, indien nodig, een of meer ondernemingen aanwijzen teneinde de aanbidding van de universele dienst, als omschreven in de artikelen 4 tot en met 7, te waarborgen, zodat het gehele nationale grondgebied wordt bestreken. De lidstaten kunnen verschillende ondernemingen of groepen van ondernemingen aanwijzen die verschillende onderdelen van de universele dienst aanbieden.

2. Teneinde te waarborgen dat de toegang tot en het gebruik van het openbare telefoonnet efficiënt wordt aangeboden, zorgen de lidstaten ervoor dat alle ondernemingen de gelegenheid hebben te worden aangewezen voor het aanbieden van toegang en diensten op een vaste locatie voor het gehele grondgebied of een gedeelte daarvan, indien nodig door verschillende ondernemingen aan te wijzen voor het leveren van verschillende onderdelen (geografisch of anderszins) van de universele dienstverplichtingen.

3. Wanneer de lidstaten voor het gehele grondgebied of een gedeelte daarvan ondernemingen aanwijzen die met universele dienstverplichtingen worden belast, hanteren zij daartoe een efficiënt, objectief en doorzichtig toewijzingsmechanisme. Deze aanwijzingsmethoden kunnen openbare aanbestedingen en openbare veilingen omvatten, teneinde ervoor te zorgen dat de universele dienst op een kosteneffectieve wijze wordt aangeboden, en als middel om de nettokosten van de universele dienstverplichting te bepalen.

Artikel 9

Niveau en structuur van de tarieven

1. De nationale regelgevende instanties houden toezicht op de ontwikkeling van het niveau en de structuur van de tarieven voor de eindgebruiker van de algemeen beschikbare telefoondienst die op vaste locaties door aangewezen ondernemingen wordt aangeboden, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens. In het licht van de nationale omstandigheden kunnen zij eisen 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 algemeen beschikbare telefoondienst niet wordt verhinderd voor consumenten met een laag inkomen of met bijzondere sociale behoeften.

2. De lidstaten kunnen eisen dat ondernemingen met verplichtingen uit hoofde van artikel 4, in het licht van de nationale omstandigheden, op het gehele grondgebied uniforme tarieven toepassen.

3. Als alternatief voor de eis dat aangewezen ondernemingen speciale tariefopties moeten aanbieden of dat ondernemingen uniforme tarieven moeten hanteren, kunnen de lidstaten consumenten van wie vaststaat dat zij specifieke economische of sociale behoeften hebben, bijstaan, met name door hun het recht op de openbare telefoondienst tegen een bepaald tarief te verlenen.

4. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat, wanneer een onderneming verplicht is in speciale tariefopties of uniforme tarieven te voorzien, de voorwaarden volledig transparant zijn en worden gepubliceerd en overeenkomstig het beginsel van niet-discriminatie worden toegepast. De nationale regelgevende instanties kunnen eisen dat specifieke regelingen worden gewijzigd of ingetrokken.

Artikel 10

Specifieke bepalingen inzake betaalbaarheid en controle van de uitgaven

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de aangewezen ondernemingen bij het aanbieden van extra faciliteiten en diensten, naast de aansluiting op het openbare telefoonnet en algemeen beschikbare telefoondiensten, de tarieven zodanig vaststellen dat de gebruiker niet verplicht is voor faciliteiten of diensten te betalen die niet noodzakelijk zijn of niet vereist zijn voor de gewenste dienst.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de aangewezen ondernemingen de in bijlage I genoemde faciliteiten en diensten verstrekken, zodat de consumenten de uitgaven kunnen controleren en beheersen en een ongerechtvaardigde onderbreking van de dienst kunnen vermijden.

Artikel 11

Kwaliteit van de dienstverlening door aangewezen ondernemingen

1. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat alle ondernemingen met verplichtingen zoals bedoeld in artikel 4 toereikende en actuele informatie over hun prestaties bij het verlenen van toegang en diensten publiceren, aan de hand van de in bijlage III vermelde parameters, definities en meetmethoden. De gepubliceerde informatie wordt eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

2. De nationale regelgevende instanties kunnen prestatiedoelstellingen vaststellen voor ondernemingen met universele dienstverplichtingen in de zin van artikel 4. Daarbij houden de nationale regelgevende instanties rekening met de standpunten van de belanghebbende partijen, met name zoals bedoeld in artikel 29.

3. Indien een onderneming stelselmatig niet aan de prestatiedoelstellingen voldoet, kunnen specifieke maatregelen worden getroffen overeenkomstig de aan de algemene machtiging voor de exploitant verbonden voorwaarden. De nationale regelgevende instanties kunnen onafhankelijke onderzoeken van de prestatiegegevens laten uitvoeren, die door de betrokken onderneming worden betaald, teneinde te garanderen dat de gegevens die door ondernemingen met universele dienstverplichtingen worden verstrekt, correct en vergelijkbaar zijn.

*Artikel 12***Kostenberekening van de universele dienst**

1. Indien nodig gaan de nationale regelgevende instanties na of het aanbieden van de universele dienst een onredelijke last vormt voor ondernemingen die zijn aangewezen om de universele dienst aan te bieden.

De nationale regelgevende instanties kunnen daartoe:

- a) de nettokosten van de verplichting berekenen overeenkomstig bijlage IV, deel A, of
- b) een efficiënt, objectief en transparant toewijzingsmechanisme, zoals openbare aanbestedingen of veilingen, hantieren.

2. De berekening van de nettokosten van de universele-dienstverplichtingen zoals bedoeld in lid 1, onder a), wordt gecontroleerd door een onafhankelijke instantie of organisatie. De resultaten van de kostenberekening en de conclusies van de controle zijn voor het publiek beschikbaar.

*Artikel 13***Financiering van de universele-dienstverplichtingen**

1. Indien de nationale regelgevende instanties, op grond van de nettokostenberekening als bedoeld in artikel 12 en rekening houdend met eventuele marktvoordelen die voor een aangevozen onderneming uit het aanbieden van de universele dienst voortvloeien, vaststellen dat een onderneming een onredelijke last wordt opgelegd, kunnen de lidstaten besluiten:

- a) een mechanisme in te voeren waarmee die onderneming voor de vastgestelde nettokosten schadeloos worden gesteld uit de algemene overheidsmiddelen, of
- b) de nettokosten van universele-dienstverplichtingen te delen.

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

3. Bij een op een fonds gebaseerde gezamenlijke financieringsregeling worden de beginselen van transparantie, minimale distorsie, niet-discriminatie en evenredigheid in acht genomen, overeenkomstig de beginselen van bijlage IV.

4. Eventuele onkosten in verband met de deling van de kosten van universele-dienstverplichtingen worden 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 universele-dienstverplichtingen 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. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat een jaarlijks verslag wordt gepubliceerd waarin de berekende kosten van de universele-dienstverplichtingen, worden vermeld, alsook de bijdragen die alle betrokken partijen hebben betaald en eventuele marktvoordelen, zowel financieel als niet-financieel, die daaruit zijn voortgevloeid voor de onderneming of ondernemingen die voor het aanbieden van de universele dienst is of zijn aangewezen, indien een fonds is ingesteld en werkelijk wordt gebruikt.

3. De lidstaten kunnen eisen dat de bijdragen die ondernemingen ter financiering van de universele-dienstverplichtingen hebben betaald, op de rekeningen van de gebruikers worden vermeld.

*Artikel 15***Evaluatie van de omvang van de universele dienst**

1. De Commissie evalueert op gezette tijden, voor het eerst binnen twee jaar na de inwerkingtreding van deze richtlijn, de omvang van de universele dienst, met name met het oog op voorstellen om de omvang te wijzigen of opnieuw te definiëren.

2. Deze evaluatie geschiedt in het licht van de sociale, commerciële en technologische ontwikkelingen. Het evaluatieproces vindt plaats overeenkomstig bijlage V.

HOOFDSTUK III

BELANGEN EN RECHTEN VAN GEBRUIKERS EN CONSUMENTEN*Artikel 16***Regulering van de tarieven voor de eindgebruiker**

1. De lidstaten handhaven alle verplichtingen met betrekking tot de tarieven voor de eindgebruiker voor het aanbieden van toegang tot en het gebruik van het openbare telefoonnet op vaste locaties die voor de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn van kracht waren overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 98/10/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾, totdat een evaluatie heeft plaatsgevonden en het in lid 2 van dit artikel bedoelde is bepaald.

⁽¹⁾ PB L 101 van 1.4.1998, blz. 24.

2. De lidstaten zien erop toe dat de nationale regelgevende instanties bij de inwerkingtreding van deze richtlijn en daarna op gezette tijden een marktanalyse verrichten overeenkomstig de procedure van artikel 14, lid 3, van de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten) teneinde te bepalen of de in lid 1 van dit artikel bedoelde verplichtingen moeten worden gehandhaafd, gewijzigd dan wel ingetrokken. De maatregelen worden genomen overeenkomstig de procedure van artikel 6, leden 2 tot en met 5, van de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten).

3. Indien na een marktanalyse overeenkomstig artikel 14, lid 3, van de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten), de nationale regelgevende instanties vaststellen dat er op een gegeven markt geen daadwerkelijke mededinging, zorgen zij ervoor dat ondernemingen met aanzienlijke macht op die markt hun tarieven op de kosten oriënteren, zodat geen buitensporige prijzen worden gevraagd of de toegang tot de markt wordt belemmerd of de concurrentie wordt beperkt door middel van dumprijzen, door een ongegronde voorkeur aan de dag te leggen voor bepaalde gebruikers of door een onredelijke bundeling van diensten. De nationale regelgevende instanties kunnen dergelijke ondernemingen geëigende prijsplafonds opleggen ter bescherming van de belangen van gebruikers en consumenten, terwijl daadwerkelijke mededinging wordt gestimuleerd.

4. De nationale regelgevende instanties delen de Commissie de namen mede van ondernemingen die aan controle op de eindgebruikerstarieven zijn onderworpen en verstrekken op verzoek informatie betreffende de toegepaste controle op de eindgebruikerstarieven en de door de betrokken ondernemingen gehanteerde kostentoerekeningssystemen.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat, indien een onderneming aan regulering van de eindgebruikerstarieven is onderworpen, de noodzakelijke en geëigende kostentoerekeningssystemen worden gehanteerd en dat de geschiktheid van die systemen door een van de organisatie onafhankelijke bevoegde instantie wordt gecontroleerd. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat elk jaar een verklaring omtrent de naleving van deze bepalingen wordt gepubliceerd.

6. Onverminderd het bepaalde in artikel 9, lid 1, betreffende speciale betaalbare tariefopties en artikel 10 betreffende specifieke bepalingen waarbij gebruikers in staat worden gesteld hun uitgaven te controleren, passen de nationale regelgevende instanties de in lid 1 van dit artikel bedoelde regelingen voor controle op eindgebruikerstarieven, niet toe op geografische of gebruikersmarkten waarop naar hun mening daadwerkelijke mededinging heerst.

Artikel 17

Contracten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat gebruikers en consumenten recht hebben op een contract met hun directe aanbieder(s) van de openbare telefoondienst waarin het volgende is vermeld:

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) 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 terugbetalingsregeling die geldt ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan,

g) de wijze waarop de procedure van artikel 30 voor het beslechten van geschillen wordt ingesteld.

2. Indien een contract wordt gesloten tussen gebruikers of consumenten en andere aanbieders van communicatiediensten dan directe aanbieders van de openbare telefoondienst, wordt de in lid 1 vermelde informatie eveneens in die contracten opgenomen.

3. Gebruikers en consumenten worden tijdig op de hoogte gesteld van het voornemen om de contractvoorwaarden te wijzigen en kunnen het contract opzeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

4. De leden 1, 2 en 3 gelden onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, inzonderheid Richtlijnen 97/7/EG en 93/13/EEG.

Artikel 18

Transparantie en bekendmaking van informatie

De lidstaten zorgen ervoor dat transparante informatie over de geldende prijzen en tarieven alsmede over de standaardvoorwaarden en -bepalingen met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van algemeen beschikbare telefoondiensten voor het publiek en met name voor alle gebruikers en consumenten beschikbaar is, overeenkomstig het bepaalde in bijlage II.

Artikel 19

Kwaliteit van de dienst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat ondernemingen die algemeen beschikbare elektronische communicatiediensten aanbieden, vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit van hun diensten ten behoeve van de consumenten publiceren. De gepubliceerde informatie wordt eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

2. De verplichting informatie over de kwaliteit van de dienst te publiceren wordt opgelegd na de meningen van de belanghebbende partijen, met inbegrip van gebruikers en consumenten, te hebben gehoord, zoals bedoeld in artikel 29, en na een periode van openbare raadpleging over de voorgestelde maatregelen.

*Artikel 20***Interoperabiliteit van digitale televisieapparatuur voor consumenten**

1. De lidstaten waarborgen de interoperabiliteit van digitale televisieapparatuur voor consumenten als bedoeld in bijlage VI.
2. De Commissie kan bijlage VI in het licht van de technologische en marktontwikkelingen wijzigen overeenkomstig de procedure van artikel 33, lid 1.

*Artikel 21***Assistentie van telefonist en inlichtingendiensten**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees van algemeen beschikbare telefoondiensten het recht hebben in algemeen beschikbare telefoongidsen te worden vermeld.
2. De lidstaten zorgen ervoor dat alle directe aanbieders van de openbare telefoondienst die telefoonnummers aan abonnees toekennen, aan alle redelijke verzoeken voldoen om, ten behoeve van het verstrekken van gidsdiensten, de relevante informatie in een overeengekomen formaat beschikbaar te stellen op billijke, kostengeoriënteerde en niet-discriminerende voorwaarden.
3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle gebruikers die op het openbare telefoonnet zijn aangesloten, toegang kunnen hebben tot de diensten van een telefonist en tot inlichtingendiensten zoals bedoeld in artikel 5, onder b).
4. De lidstaten handhaven in de regelgeving geen restricties die beletten dat gebruikers in een bepaalde lidstaat rechtstreeks toegang hebben tot de inlichtingendienst in een andere lidstaat.
5. De leden 1 tot en met 4 gelden met inachtneming van de eisen van de communautaire regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, inzonderheid artikel 12 van de richtlijn (betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie).

*Artikel 22***Europees alarmnummer**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle gebruikers van algemeen beschikbare telefoondiensten, inclusief gebruikers van openbare betaaltelefoons, behalve via eventuele andere nationale alarmnummers zoals bepaald door de nationale regelgevende instanties, kosteloos de 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.

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

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

*Artikel 23***Europese telefoontoegangscodes**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de code „00” de standaard internationale toegangscode 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 abonnees van algemeen beschikbare telefoondiensten op de betrokken locaties ontvangen volledige informatie over dergelijke regelingen.
2. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die openbare telefoonnetten exploiteren, alle oproepen naar en uit de Europese telefoonnummeringsruimte behandelen waarvoor de regionale code „3883” of eventuele andere Europese regionale codes worden gebruikt.

*Artikel 24***Aanbieding van extra faciliteiten**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat alle ondernemingen die openbare telefoonnetten exploiteren, de in bijlage I, deel B, genoemde faciliteiten, voorzover technisch uitvoerbaar en economisch haalbaar, voor gebruikers beschikbaar stellen.
2. Een lidstaat kan, op basis van overleg zoals bedoeld in artikel 29, besluiten op zijn gehele grondgebied of een gedeelte daarvan lid 1 niet toe te passen.

*Artikel 25***Nummerportabiliteit, carrieselectie en carrierpreselectie**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle abonnees van algemeen beschikbare 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 andere dan geografische nummers, op elke locatie.

2. De nationale regelgevende instanties eisen dat ondernemingen waarvan is meegedeeld dat zij aanmerkelijke marktmacht hebben bij het aanbieden van aansluitingen op en het gebruik van het openbare telefoonnet op vaste locaties, hun abonnees in staat stellen toegang te verkrijgen tot de diensten van een geïnterconnecteerde aanbieder van algemeen beschikbare telefoondiensten:

- a) per oproep, door het vormen van een kort netnummer,
- b) door middel van preselectie, met een faciliteit om, per oproep, een gepreselecteerde keuze op te heffen door het vormen van een kort netnummer.

Gebruikerseisen in verband met het beschikbaar stellen van deze faciliteiten op andere netwerken of op andere wijzen worden beoordeeld overeenkomstig de marktanalyseprocedure van artikel 14 van de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten).

3. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de prijsstelling voor interconnectie in verband met de in lid 1 bedoelde nummerportabiliteit en het gebruik van de in lid 2 bedoelde faciliteit kostengeoriënteerd is.

4. De nationale regelgevende instanties leggen voor de nummerportabiliteit geen tarieven op die de concurrentie zouden kunnen vervalsen, zoals een uniform tarief voor alle ondernemingen.

Artikel 26

Doorgifteverplichtingen

1. De lidstaten kunnen ten aanzien van nader bepaalde radio- en televisie-uitzendingen aan de onder hen ressorterende ondernemingen die elektronische communicatienetwerken aanbieden die voor de distributie van radio- of televisie-uitzendingen naar het publiek zijn opgericht, doorgifte- of „must carry“-verplichtingen opleggen. Dergelijke verplichtingen worden alleen opgelegd indien zij noodzakelijk zijn om duidelijk omschreven doelstellingen van algemeen belang te verwezenlijken en moeten evenredig, transparant en in de tijd beperkt zijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de ondernemingen die aan doorgifteverplichtingen zijn onderworpen, een passende vergoeding ontvangen op redelijke, transparante en niet-discriminerende voorwaarden, waarbij rekening wordt gehouden met de vereiste netwerkcapaciteit.

HOOFDSTUK IV

VERPLICHTE DIENSTEN EN HUURLIJNEN

Artikel 27

Beschikbaarheid van huurlijnen

1. De lidstaten handhaven ten aanzien van de ondernemingen alle verplichtingen die voor de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn van kracht waren uit hoofde van de artikelen 3, 4, 6, 7, 8 en 10 van Richtlijn 92/44/EEG, gewijzigd bij Richtlijn 97/51/EG, totdat een herziening heeft plaatsgevonden en het in lid 2 van dit artikel bedoelde is bepaald.

2. Binnen één jaar na de inwerkingtreding van deze richtlijn, en vervolgens om de twee jaar, verrichten de nationale regelgevende instanties een marktanalyse overeenkomstig de procedure van artikel 14, lid 3, van Richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten), teneinde te bepalen of het aanbieden van het gehele minimumpakket huurlijnen of een gedeelte daarvan op hun grondgebied aan daadwerkelijke mededinging onderhevig is en te bepalen of de in lid 1 van dit artikel bedoelde verplichtingen moeten worden gehandhaafd, gewijzigd dan wel ingetrokken. De maatregelen worden genomen overeenkomstig de procedure van artikel 6, leden 2 tot en met 5, van Richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten).

3. De technische normen voor het minimumpakket van huurlijnen met geharmoniseerde kenmerken worden bekendgemaakt in het *Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen*, als onderdeel van de lijst van normen zoals bedoeld in artikel 15 van Richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten). De Commissie kan, overeenkomstig de procedure van artikel 33, lid 2, van deze richtlijn, de wijzigingen vaststellen die noodzakelijk zijn om het minimumpakket van huurlijnen aan te passen aan nieuwe technische ontwikkelingen en aan veranderingen in de markt-vraag, met inbegrip van mogelijke schrapping van bepaalde soorten huurlijnen uit het minimumpakket.

Artikel 28

Aanvullende verplichte diensten

De lidstaten kunnen besluiten op hun grondgebied aanvullende diensten, buiten de in hoofdstuk II omschreven universele-dienstverplichtingen, algemeen beschikbaar te stellen, doch in dergelijke omstandigheden mag geen vergoedingsregeling voor specifieke ondernemingen, exploitanten of aanbieders van diensten worden opgelegd.

HOOFDSTUK V

ALGEMENE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 29

Overleg met belanghebbende partijen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties rekening houden met de standpunten van gebruikers, consumenten, fabrikanten en ondernemingen die communicatienetwerken en -diensten aanbieden, over aangelegenheden die verband houden met alle gebruikers- en consumentenrechten met betrekking tot algemeen beschikbare communicatiediensten.

2. Met betrekking tot aangelegenheden inzake de kwaliteit van diensten, met name naar aanleiding van klachten over de kwaliteit van een dienst, moeten de nationale regelgevende instanties kunnen bepalen of zij de openbaarmaking van informatie over de kwaliteit van de diensten van netwerkexploitanten en dienstenleveranciers verplicht stellen. De nationale regelgevende instanties kunnen onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van de te publiceren informatie bepalen, teneinde ervoor te zorgen dat gebruikers en consumenten toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie. Voor diensten die onder de universele-dienstverplichtingen vallen, kunnen de in bijlage III vermelde parameters, definities en meetmethoden worden gebruikt.

*Artikel 30***Beslechting van geschillen**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat transparante, eenvoudige en goedkope procedures beschikbaar zijn voor het behandelen van klachten van gebruikers en consumenten. De lidstaten nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat die procedures een eerlijke en vlotte beslechting van geschillen mogelijk maken, waarbij in gerechtvaardigde gevallen wordt voorzien in een regeling voor terugbetaling en/of schadevergoeding. Voorzover mogelijk dienen daarbij de beginselen van Aanbeveling 98/257/EG in acht te worden genomen.

2. Bij geschillen waarbij partijen in verschillende lidstaten zijn betrokken, gelden de voorschriften van artikel 18 van de richtlijn inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.

*Artikel 31***Technische aanpassingen**

Wijzigingen die noodzakelijk zijn om de bijlagen I, II, III en VI aan te passen aan technologische ontwikkelingen of aan veranderingen in de marktvraag, worden door de Commissie vastgesteld overeenkomstig de procedure van artikel 33, lid 2.

*Artikel 32***Aanmelding en toezicht**

1. De nationale regelgevende instanties delen de Commissie uiterlijk op 31 december 2001, en in geval van een wijziging onmiddellijk daarna, het volgende mee:

- a) de namen van de aangewezen ondernemingen met universele-dienstverplichtingen overeenkomstig artikel 8, lid 1,
- b) de namen van de ondernemingen die aan regulering van de eindgebruikerstarieven zijn onderworpen overeenkomstig artikel 16, met bijzonderheden van de relevante product-/dienst- en geografische markten,
- c) de namen van de ondernemingen die aanzienlijke marktmacht blijken te hebben met het oog op artikel 25, lid 2,
- d) de namen van de ondernemingen die verplichtingen hebben in verband met het aanbieden van het minimumpakket van huurlijnen, overeenkomstig artikel 27.

Zij stellen de Commissie onverwijld in kennis van eventuele wijzigingen. De Commissie stelt de informatie in een gemakkelijk toegankelijke vorm beschikbaar en verstrekt deze, waar nodig, aan het comité voor communicatie en de groep op hoog niveau voor communicatie.

2. De Commissie evalueert op gezette tijden de werking van deze richtlijn en brengt daarover verslag uit bij het Europees Parlement en de Raad, voor het eerst uiterlijk twee jaar na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn. De lidstaten en nationale regelgevende instanties verstrekken daartoe aan de Commissie de noodzakelijke informatie.

*Artikel 33***Comité**

1. De Commissie wordt bijgestaan door het comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 19 van de richtlijn (inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten).

2. In de gevallen waarin naar dit lid wordt verwezen, is de regelgevingsprocedure van artikel 5 van Besluit 1999/468/EG, met inachtneming van artikel 7 en artikel 8 van dat besluit van toepassing.

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

*Artikel 34***Omzetting in nationaal recht**

1. De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om uiterlijk op 31 december 2001 aan deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

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

2. 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 35***Inwerkingtreding**

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

*Artikel 36***Adressaten**

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

BIJLAGE I

Beschrijving van faciliteiten als bedoeld in artikel 10 (specifieke betaalbaarheidsbepalingen) artikel 24 (extra faciliteiten)

DEEL A

Faciliteiten en diensten als bedoeld in artikel 10:

a) Gespecificeerde rekeningen

De nationale regelgevende instanties kunnen, onverminderd de voorschriften van de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, het basisniveau van detaillering van telefoonrekeningen 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 telefoonnet op een vaste locatie en/of bijbehorende algemeen beschikbare telefoondiensten kunnen verifiëren en controleren en (ii) afdoende toezicht kunnen houden op hun gebruik en uitgaven en zodoende hun rekeningen in redelijke mate onder controle kunnen houden.

In voorkomend geval kan de abonnee tegen een redelijke vergoeding of gratis een hogere mate van detaillering worden aangeboden. Een lidstaat kan zijn nationale regelgevende instantie toestemming verlenen de voorschriften van dit punt op zijn gehele grondgebied of een gedeelte ervan niet toe te passen, indien hij oordeelt dat deze faciliteit ruimschoots beschikbaar is.

b) Kosteloze selectieve nummerblokkering bij uitgaand telefoonverkeer

De faciliteit waarbij de abonnee de leverancier van de telefoondienst de opdracht kan geven bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of naar bepaalde categorieën nummers kosteloos ontgankelijk te maken.

c) Vooruitbetalingssystemen

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

d) Termijnbetaling van aansluitingskosten

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

e) Wanbetaling

De lidstaten staan toe dat, wanneer rekeningen betreffende het gebruik van het openbare telefoonnet 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 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 voor 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 24:

a) Toonkiezen of DTMF (dual-tone multi-frequency)

In het openbare telefoonnet kunnen DTMF-tonen, zoals gedefinieerd in ETSI ETR 207, worden gebruikt voor signaleringsfuncties van eindpunt tot eindpunt door het gehele netwerk heen, 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 verbinding tot stand wordt 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 [...] betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie.

BIJLAGE II

Overeenkomstig artikel 18 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 18 wordt bekendgemaakt. Het is aan de nationale regelgevende instantie om te bepalen welke informatie door de ondernemingen die openbare telefoonnetten en/of algemeen beschikbare telefoondiensten aanbieden, en welke informatie door de nationale regelgevende instantie zelf wordt gepubliceerd.

1. Namen en adressen van ondernemingen

De namen en de adressen van de hoofdkantoren van de ondernemingen die openbare telefoonnetten en/of algemeen beschikbare telefoondiensten aanbieden.

2. Aanbod van algemeen beschikbare telefoondiensten

2.1 Omvang van de algemeen beschikbare telefoondienst

Beschrijving van de aangeboden algemeen beschikbare telefoondiensten, waarbij wordt aangegeven welke diensten onder de aansluitvergoeding en het periodieke abonnementsgeld vallen (b.v. diensten via de telefonist, telefoongidsen, inlichtingendiensten, 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

Bijzonderheden omtrent de toegepaste schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen.

2.4 Soorten onderhoudsservice

2.5 Standaard contractvoorwaarden

Voor zover van toepassing ook de minimumcontractduur.

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

BIJLAGE III

Parameters voor de kwaliteit van de dienst in het kader van de universele dienst

Leveringstermijn en parameters, definities en meetmethoden voor de kwaliteit van de dienst zoals bedoeld in de artikelen 11 en 19

Parameter (noot 1)	Definitie	Meetmethode
wachttijd bij eerste aansluiting op het net	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 (noot 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon (noot 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 inlichtingendiensten	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
percentage functionerende openbare betaaltelefoons met munten en telefoonkaarten	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
klachten over onjuiste rekeningen	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

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

Noot 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.

Noot 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.

BIJLAGE IV

Berekening van eventuele nettokosten van universele-dienstverplichtingen en instelling van een regeling voor kostendeckering of gezamenlijke financiering overeenkomstig de artikelen 12 en 13

DEEL A: BEREKENING VAN DE NETTOKOSTEN

Onder universele-dienstverplichtingen worden die 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.

Teneinde de door de regelgeving opgelegde last in verband met het berekenen van eventuele nettokosten van universele-dienstverplichtingen te vermijden, waar dit achteraf onnodig blijkt te zijn, onderzoeken de nationale regelgevende instanties met welke middelen voor geschikte stimulansen kan worden gezorgd die (al dan niet aangewezen) ondernemingen aanzetten tot een kostenefficiënte vervulling van universele-dienstverplichtingen. Daaronder valt ook een beoordeling of het haalbaar is universele-dienstverplichtingen toe te wijzen door middel van aanbestedingen of veilingen.

Bij de berekening wordt ervan uitgegaan dat de nettokosten van universele-dienstverplichtingen het verschil vormen tussen de nettokosten voor een organisatie van het werken met universele-dienstverplichtingen en het werken zonder universele-dienstverplichtingen. 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 exploitant van de universele dienst zou hebben vermeden, indien er geen universele-dienstverplichting zou zijn. Bij het berekenen van de nettokosten moeten de financiële en niet-financiële voordelen voor de exploitant van de universele dienst 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 kunnen worden geleverd of op voorwaarden die buiten normale commerciële normen vallen.

Deze categorie kan elementen omvatten zoals de toegang tot alarmtelefoondiensten, aanbieder 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 gegenereerde inkomen en geografische prijsmiddelen die door de lidstaat zijn opgelegd, slechts met verlies kunnen worden bediend of op voorwaarden die buiten normale commerciële normen vallen.

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

De nettokosten van specifieke aspecten van universele-dienstverplichtingen worden afzonderlijk berekend, teneinde dubbelrekening van bepaalde directe of indirecte voordelen en kosten te vermijden. De totale nettokosten van universele-dienstverplichtingen voor een onderneming worden berekend als de som van de nettokosten die uit de specifieke componenten van universele-dienstverplichtingen voortvloeien, rekening houdend met zowel financiële als niet-financiële voordelen. De verantwoordelijkheid voor het verifiëren van de nettokosten berust bij de nationale regelgevende instantie.

DEEL B: DEKKING VAN EVENTUELE NETTOKOSTEN VAN UNIVERSELE-DIENSTVERPLICHTINGEN

Ter dekking of financiering van de nettokosten van universele-dienstverplichtingen dienen ondernemingen met universele-dienstverplichtingen te worden vergoed voor de diensten die zij op niet-commerciële voorwaarden aanbieden. Omdat een dergelijke vergoeding de overdracht van financiële middelen omvat, zorgen de lidstaten ervoor dat deze op een transparante, objectieve, niet-discriminerende en evenredige manier plaatsvinden. Dit betekent dat de overdrachten leiden tot zo weinig mogelijk verstoring van de concurrentieverhoudingen en de gebruikersvraag. De lidstaten besteden de gepaste aandacht aan het dekken van nettokosten met behulp van algemene overheidsmiddelen.

Er kan eveneens gebruik worden gemaakt van een gezamenlijke financieringsregeling op basis van een fonds. Een gezamenlijke financieringsregeling op basis van een fonds dient de beginselen van transparantie, minimale distorsie, niet-discriminatie en evenredigheid in acht te nemen. Minimale verstoring van de markt betekent dat de bijdragelast zo breed mogelijk wordt gespreid, afhankelijk van de evenredigheid. Evenredigheid betekent dat de NRI's kunnen beslissen geen bijdrage te vereisen van ondernemingen waarvan de nationale omzet onder een bepaalde grens blijft.

Lidstaten die de kosten via een fonds dekken, dienen na te gaan of de bijdragen kunnen worden ingezameld via een mechanisme van BTW-heffing op exploitanten en dienstenleveranciers, teneinde tot een transparant en consequent mechanisme (om het gevaar te vermijden van dubbele belasting op zowel de output als de input van exploitanten en dienstenleveranciers) voor het verzamelen van de bijdragen te komen.

De onafhankelijke instantie die het fonds beheert, is belast met het verzamelen van de bijdragen van exploitanten en dienstenleveranciers die worden geacht bij te moeten dragen aan de nettokosten van universele-dienstverplichtingen in de lidstaat, en ziet toe op de overdracht van de verschuldigde bedragen en/of administratieve uitbetalingen aan de personen en/of 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 universele-dienstverplichtingen moet worden overgegaan, neemt de Commissie de volgende factoren in overweging:

- sociale en marktontwikkelingen uit het oogpunt van de door de consumenten gebruikte diensten;
- sociale en marktontwikkelingen uit het oogpunt van de beschikbaarheid en keuze van diensten voor de consumenten;
- technologische ontwikkelingen uit het oogpunt van de wijze waarop de diensten aan de consument worden aangeboden.

Bij het onderzoek of de omvang van de universele-dienstverplichtingen 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 door een minderheid van consumenten tot sociale uitsluiting;
- 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?

Bij het voorstellen van wijzigingen of nieuwe omschrijvingen van de omvang van de universele-dienstverplichtingen, kan de Commissie de volgende opties in overweging nemen:

- een wijziging of nieuwe omschrijving van de omvang van de universele-dienstverplichtingen voorstellen, met de eis dat eventuele nettokosten uitsluitend met behulp van algemene overheidsmiddelen worden gefinancierd, of
- een wijziging of nieuwe omschrijving van de omvang van de universele-dienstverplichtingen voorstellen en toestaan dat eventuele nettokosten worden gefinancierd door middel van mechanismen die met deze richtlijn in overeenstemming zijn.

Als alternatief kan de Commissie nog voorstellen dat specifieke diensten verplichte diensten worden die aan de verplichting van kostenoriëntatie overeenkomstig hoofdstuk IV moeten voldoen en niet vallen onder universele-dienstverplichtingen zoals bedoeld in hoofdstuk II.

BIJLAGE VI

Interoperabiliteit van digitale Consumentenapparatuur (artikel 20)

1. Het gemeenschappelijke coderingsalgoritme en ontvangst van vrije signalen

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

- het decoderen van dergelijke signalen mogelijk maken overeenkomstig het gemeenschappelijke Europese coderingsalgoritme zoals beheerd door een erkend Europees normalisatie-instituut, momenteel ETSI;
- signalen weergeven 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) 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 door een erkend Europees normalisatie-instituut of in overeenstemming met een door de industrie algemeen aanvaarde specificatie) waarmee eenvoudige aansluiting van randapparatuur mogelijk is en die alle elementen van een digitaal televisiesignaal doorlaat. Afgezien van video- en audiostreams, vallen hieronder conditionele toegangsinformatie, de volledige reeks commando's van de applicatieprogramma-interface (API) van de aangesloten apparaten, service-informatie en kopieerbeveiligingsinformatie.

De bovengenoemde functionaliteit kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt overeenkomstig de procedure van artikel 20, lid 2.
