



**ДИРЕКТИВА 2002/22/ЄС ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ
від 7 березня 2002 року**

про універсальні послуги та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг (Директива про універсальні послуги)

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ ТА РАДА
ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про заснування Європейської Спільноти, та зокрема, його статтю 95,

Беручи до уваги пропозицію Комісії ⁽¹⁾,

Беручи до уваги висновок Економічно-соціального комітету ⁽²⁾,

Беручи до уваги висновок Комітету регіонів ⁽³⁾,

Діючи, відповідно до процедури, зазначеної в статті 251 Договору ⁽⁴⁾,

Оскільки:

(1) Лібералізація сфери телекомунікації, підвищення рівня конкуренції та вибір комунікаційних послуг йде пліч-о-пліч із паралельним діями спрямованими на створення узгодженої регулюючої структури, яка гарантує надання універсальних послуг. Концепція універсальних послуг повинна пристосовуватися до технологічного прогресу, розвитку ринку та змін у попиті. Регулююча структура, створена в 1998 році для повної лібералізації ринку телекомунікації у Спільноті, встановила мінімальні межі зобов'язань щодо універсальної послуги та встановила правила стосовно калькуляції їх собівартості та фінансування.

(2) Згідно зі статтею 153 Договору, Спільнота повинна сприяти захисту прав споживачів.

(3) Спільнота та її держави-члени беруть на себе зобов'язання щодо регулюючої структури телекомунікаційних мереж та послуг в контексті угоди Всесвітньої Організації Торгівлі (ВТО) про послуги щодо основних телекомунікацій. Будь-який член ВТО має право визначити категорію зобов'язань щодо універсальної послуги, яку він бажає використовувати.

⁽¹⁾ ОВ С 365 Е, від 19.12.2000 року, С.238 та ОВ С 332 Е, від 27.11.2001 року, С. 292.

⁽²⁾ ОВ С 139, від 11.5.2001 року, С. 15.

⁽³⁾ ОВ С 144, від 16.5.2001 року, С. 60.

⁽⁴⁾ Висновок Європейського Парламенту від 13 липня 2001 року (ще не опубліковано в Офіційному віснику), Спільна Позиція Ради від 17 вересня 2001 року (ОВ С 337, 30.11.2001, С.55) та Рішення Європейського Парламенту від 12 грудня 2001 року (ще не опубліковано в Офіційному віснику). Рішення Ради від 14 лютого 2002 року.

Такі зобов'язання не будуть розглядатися, як анти-конкурентні *per se*, за умови, що їх будуть застосовувати прозорим, недискримінаційним та нейтральним чином з огляду на конкуренцію та не будуть обтяжливими більш, ніж це необхідно для такої універсальної послуги, що була визначена відповідною державою членом.

(4) Забезпечення надання універсальної послуги (тобто надання визначеного мінімального набору послуг всім кінцевим користувачів за доступними цінами) може включати надання деяких послуг певним кінцевим користувачам за цінами, які відрізняються від тих, що є результатом звичайних ринкових умов. Проте, компенсації підприємствам, призначені для надання таких послуг у таких умовах, не повинні порушувати конкуренцію, за умови, якщо призначеним підприємствам надається компенсація за особливі витрати на мережу та, за умови, що ці витрати покриті у спосіб, що не шляхом зашкоджує конкуренції.

(5) На конкурентному ринку, певні зобов'язання повинні застосовуватись до всіх підприємств, які надають публічно доступні телефонні послуги на визначених місцевостях, а інші зобов'язання повинні застосовуватись лише до підприємств із значною владою на ринку чи до тих, що були призначені, як оператор універсальної послуги.

(6) Кінцева точка мережі представляє межу для цілей регулювання між сферою регулювання електронних мереж зв'язку і послуг, та регулюванням телекомунікаційного термінального обладнання. Визначення місцерозташування кінцевої точки мережі є обов'язком національного органу регулювання, що у разі необхідності може здійснюватися на основі пропозиції відповідного підприємства.

(7) Держави-члени повинні і надалі забезпечувати, щоб послуги, встановлені в Розділі II, стали доступні з якістю, визначеною для всіх кінцевих користувачів на їх території, незалежно від їх географічного розташування та за доступною ціною, беручи до уваги певні національні умови. Держави-члени можуть, в контексті зобов'язань щодо універсальної послуги та в світлі національних умов, вжити спеціальні заходи з огляду на користувачів в сільських та географічно ізольованих місцевостях, щоб забезпечити їм доступ до послуг, встановлених у Розділі II та доступність цих послуг, а також забезпечувати цей доступ

на таких самих умовах, зокрема для літніх, непрацездатних людей та для людей з особливими соціальними потребами. Такі заходи можуть також включати заходи, що безпосередньо націлені на споживачів з особливими соціальними потребами, надаючи підтримку визначеним споживачам, наприклад, за допомогою особливих заходів, прийнятих після розгляду особистих прохань, таких, як сплата боргів.

(8) Основна вимога універсальної послуги це підключення споживачів на їх вимогу до громадської телефонної мережі на фіксованому місці за доступними цінами. Ця вимога обмежена одним вузькополосним з'єднанням з мережею, надання якого може бути обмежено державами-членами до основного місця проживання кінцевого користувача, та не поширюватися на Мережу цифрових інтегрованих послуг (ISDN), які забезпечують два або більше з'єднань, що можна використовувати одночасно. Не повинно існувати обмежень ані щодо технічних засобів, за допомогою яких забезпечується зв'язок, що дозволені для дротових та бездротових технологій, ані щодо тих засобів, за допомогою яких оператори виконують частину чи всі зобов'язання щодо універсальної послуги. Підключення до громадської телефонної мережі у фіксованому місці повинно забезпечувати голосовий зв'язок та передачу даних на швидкості, необхідній для доступу до інтерактивних послуг, тобто, таких, що надаються через Інтернет. Швидкість доступу до Інтернету, яким користується даний споживач, може залежати від багатьох факторів, включаючи провайдера(ів) Інтернету, так само як і від конкретного використання, для якої здійснюється зв'язок. Швидкість передачі даних може підтримуватися одним вузькополосним з'єднанням з громадською телефонною мережею, залежить як від можливостей термінального обладнання абонента, так і від з'єднання. Через це, немає необхідності встановлювати певну швидкість передачі даних чи швидкість передачі бітів на рівні Спільноти. Сучасні модеми з функцією передачі голосу, як правило, пропонують швидкість передачі даних 56 кбіт/с та автоматично адаптують швидкість передачі даних до якості лінії, що призводить до того, що фактична швидкість передачі даних буде нижчою за 56 кбіт/с. Гнучкість потрібна, з одного боку, для того, щоб держава-член мала змогу, якщо необхідно, вжити заходів для забезпечення того, що з'єднання здатні підтримувати таку швидкості передачі даних, а з іншого боку для того, щоб держава-член мала змогу, якщо доречно, дозволяти швидкість передачі даних нижчу за верхню межу у 56 кбіт/с для того, наприклад, щоб використовувати можливості бездротових технологій (включаючи стільникову радіо мережу) для надання універсальної послуги ще більшій частині населення. Це може бути особливо важливо в деяких країнах, що прагнуть стати членами ЄС, де традиційна телефонна мережа залишається доволі слабкою. В певних випадках, де зв'язок із громадською телефонною мережею на фіксованому місці є безперечно недостатнім для підтримання задовільного доступу до Інтернету, держави-члени повинні мати змогу вимагати покращення зв'язку до рівня, яким користується більшість абонентів, а отже, щоб він підтримував достатню швидкість для Інтернет-доступу. Якщо в результаті таких особливих заходів витрати на мережу

стають тягарем для відповідних абонентів, такий вплив може бути включеним до будь-якого підрахунку собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги.

(9) Положення цієї Директиви не заважають державам-членам призначати різні підприємства для надання елементів послуг та мережі універсальної послуги. Призначені підприємства, які надають елементи мережі, можуть бути зобов'язанні забезпечити відповідність цієї конструкції і обслуговування, які є необхідними та пропорційними, для задоволення всіх обґрунтованих запитамі потреб у зв'язку на фіксованому місці з громадською телефонною мережею та щодо доступу до публічно доступної телефонної послуги на фіксованому місці.

(10) Доступна ціна – це ціна, яку визначила держава-член на національному рівні, в світлі особливих національних умов, та може включати встановлення спільних тарифів, незалежно від місця розташування, чи спеціальні тарифні опції для потреб користувачів з низьким доходом. Доступна ціна, з точки зору користувачів, пов'язана з їх здатністю керувати і контролювати свої витрати.

(11) Інформація про абонентів та послуга телефонної довідки становлять важливий інструмент доступу до публічно доступних телефонних послуг та формують частину зобов'язання щодо універсальної послуги. Користувачі та абоненти бажать мати вичерпні телефонні довідники та послуги телефонної довідки, що охоплюють весь телефонних абонентів та їх номери (включаючи фіксовані та мобільні номери) та вимагають, щоб ця інформація була представлена без привілеїв. Директива 97/66/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15 грудня 1997 року стосовно обробки особистих даних та захисту приватного особистого життя в телекомунікаційному секторі ⁽¹⁾ забезпечує право абонентів на таємницю приватного життя з огляду на включення їхньої особистої інформації до телефонного довідника.

(12) Для громадянина є істотним існування достатньої кількості платних громадських телефонів, а для користувача – мати змогу зателефонувати на безкоштовні номери екстреного виклику та, зокрема, на єдиний європейський номер екстреного виклику („112”) з будь-кого телефону, включаючи платні громадські телефони, без потреби використання будь-яких засобів оплати. Недостатня інформація про існування номеру екстреного виклику („112”) позбавляє громадян додаткової безпеки, забезпеченої наявністю цього номеру на Європейському рівні, особливо впродовж їх подорожі по іншим державам-членам.

⁽¹⁾ ОВ L 24, 30.1.1998, С.1.

(13) Держави-члени повинні вжити необхідні заходів для гарантованого доступу і надання всіх публічно доступних телефонних послуг на фіксованому місці для користувачів із фізичними вадами чи користувачів з особливими соціальними потребами. Особливі заходи для користувачів із фізичними вадами можуть включати, відповідно, створення доступних громадських телефонів, громадських телефонів з функцією передачі тексту чи еквівалентних заходів для людей з вадами зору чи слуху, з надання таких послуг, як телефонна довідка щодо номерів абонентів або еквівалентні заходи, що є безкоштовними для абсолютно незрячих або частково незрячих людей, та надання таким людям класифікованих рахунків щодо сплати послуг в альтернативному форматі. Також може існувати потреба у вживанні особливих заходів для надання можливості користувачам із фізичними вадами чи користувачам з особливими потребами мати доступ до номеру екстреного виклику („112”) та для надання їм таких самих можливостей вибору різних операторів чи провайдерів послуг, як іншим абонентам. Вимоги до якості стандартів послуги були розроблені для цілого ряду параметрів необхідних для визначення якості послуг, отриманих абонентами та того, наскільки добре підприємства, що призначені надавати універсальні послуги, працюють для досягнення цих стандартів. Вимоги до якості стандартів послуги, стосовно користувачів із фізичними вадами, ще не існує. Стандарти робочих характеристик та відповідні параметри повинні бути розроблені для користувачів із фізичними вадами, та передбаченні в статті 11 цієї Директиви. Більше того, національні регулюючі органи повинні мати право вимагати опублікування даних щодо вимог до якості послуг, якщо такі стандарти і параметри будуть прийняті. Провайдер універсальної послуги не повинен вживати заходів для перешкоджання користувачам отримувати повні переваги від послуг, запропонованих іншими операторами чи провайдерами послуг, в поєднанні з їх власними послугами, що надані як частина універсальної послуги.

(14) Важливість доступу до та використання громадської телефонної мережі на фіксованому місці полягає в тому, що він має бути доступними для будь-якої особи, яка має достатню потребу в їх використанні. У відповідності з принципом субсидиарності, саме держави-члени на основі об'єктивних критеріїв повинні вирішувати, які підприємства мають зобов'язання щодо універсальної послуги для цілях цієї Директиви, беручи до уваги, у разі необхідності, можливість і бажання підприємств брати на себе всі або частину зобов'язань щодо універсальної послуги. Важливо, щоб виконання зобов'язань щодо універсальної послуги здійснювалося найбільш ефективним чином, з тим, щоб користувачі за звичайних умов платили за цінами, що відповідають ефективній вартості надання цих послуг. Важливо також, щоб оператори універсальної послуги підтримували цілісність мережі, а також безперервність і якість надання послуги. Зростання рівня конкуренції і вибору забезпечує збільшення можливостей для надання всіх або частини зобов'язань щодо послуги тими підприємствами, що не мають значної влади на ринку. Таким чином, зобов'язання щодо універсальної послуги

можуть, в деяких випадках, бути поділені між операторами, що використовують найбільш вартісно-ефективні засоби надання доступу до мережі та послуг, за допомогою конкурентних та порівняльних процедур з вибору відбору, включно. Відповідні зобов'язання можуть бути включені до дозволу на надання публічно доступних послуг.

(15) Держави-члени повинні здійснювати моніторинг ситуації з абонентами, беручи до уваги використання ними публічно доступних телефонних послуг та, зокрема, можливість отримання таких послуг. Можливість отримання телефонних послуг пов'язана з інформацією, яку отримують абоненти щодо витрат за користування телефоном, а також, як щодо відповідних витрат на користування телефоном у порівнянні з іншими послугами, а також пов'язана з їх можливістю контролювати витрати. Таким чином, можливість отримання послуг означає – надання абонентам повноважень шляхом покладання зобов'язань на підприємства, призначені як такі, що мають зобов'язання щодо універсальної послуги. Ці зобов'язання включають: особливий рівень класифікованих рахунків, можливість для користувачів вибірково блокувати певні дзвінки (такі як, платні дзвінки за послугами, що надаються за привілейованим тарифом), надання можливості абонентам контролювати витрати шляхом передоплати, а також можливості відшкодувати абонентам авансові сплати за з'єднання. Такі заходи можуть потребувати перегляду та зміни в світлі розвитку ринку. Існуючі умови не вимагають того, щоб оператори, які мають зобов'язання щодо універсальної послуги, попереджали абонентів про перевищення визначеного ліміту витрат чи про ситуацію з незвичайно великою кількістю дзвінків. Перегляд відповідних законодавчих положень в майбутньому повинен вирішити, чи існує потреба в попередженні абонентів за таких обставин.

(16) Крім випадків постійної сплати із запізненням чи несплати рахунків, абоненти мають бути захищеними від негайного відключення від мережі на підставі несплаченого рахунку, особливо та зокрема, у випадку суперечки щодо великих рахунків за послуги, що надаються за привілейованим тарифом, повинні і надалі мати доступ до основних телефонних послуг, впродовж вирішення спору. Держави-члени можуть вирішити, що такий доступ може й надалі надаватись, якщо тільки абонент і надалі оплачує оренду лінії.

(17) Якість і ціна є ключовими факторами на конкурентному ринку, і національні регулюючі органи повинні мати змогу контролювати досягнуту якість послуг для підприємств, які були визначені, як такі, що мають зобов'язання щодо універсальної послуги.

Стосовно якості послуги, досягнутої такими підприємствами, національні регулюючі органи повинні мати можливість вжити належні заходи, якщо, на їхню думку, це є необхідним. Національні регулюючі органи повинні мати можливість здійснювати моніторинг досягнутої якості послуги інших підприємств, що забезпечують доступ до громадської телефонної мережі та/або публічно-доступної телефонної послуги користувачам на фіксованому місці.

(18) Держави-члени повинні, якщо необхідно, встановити механізм фінансування собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги у випадках, коли виявиться, що зобов'язання можуть бути виконані із значними втратами або при собівартості, що не відповідає основним торговельним стандартам. Важливо забезпечити те, щоб собівартість зобов'язань щодо універсальної послуги, була вірно підрахована та щоб будь-яке фінансування було взято з мінімальним відхиленням від ринку і підприємства, і було сумісним з положеннями статті 87 і 88 Договору.

(19) Будь-який розрахунок собівартості універсальної послуги повинен бути проведений згідно з розрахунком витрат і доходу, таких як нематеріальні прибутки, які є результатом універсальної послуги, але не повинен заважати загальній меті забезпечення того, щоб тарифні структури відображали вартість. Будь-яка загальна вартість зобов'язань щодо універсальної послуги повинна бути підрахована на основі прозорих процедур.

(20) Взяти до уваги нематеріальні прибутки означає, що оцінка у вартісному вираженні, непрямих пільг, які підприємство здобуває перевагою своєї позиції провайдера універсальної послуги, повинна бути віднята від безпосередньої собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги для визначення всього тягара витрат.

(21) Якщо зобов'язання щодо універсальної послуги представляє несправедливий тягар для підприємства, слід дозволити державі-члену встановити механізм для ефективного покриття витрат мережі. Відшкодування через суспільні фонди становить один з методів відшкодування собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги. Також буде доцільно, щоб встановлені витрати мережі були покриті всіма користувачами у прозорий спосіб за допомогою податків на підприємства. Держави-члени повинні мати змогу фінансувати собівартість різних елементів універсальної послуги через різні механізми, та/або фінансувати собівартість деяких чи всіх елементів чи за допомогою механізмів чи за допомогою обох. У випадку, коли витрата відшкодовується за допомогою податків на підприємства, держави-члени повинні слідкувати за тим, щоб розподіл між ними ґрунтувався на об'єктивному і недискримінаційному критерії та відповідно з принципом пропорційності. Цей принцип не

перешкоджає державам-членам вилучати податки з учасників, які ще не мають значної ринкової влади. Будь-який механізм фінансування повинен забезпечувати, щоб учасники ринку робили внесок у фінансування зобов'язань щодо універсальної послуги, а не в іншу діяльність, яка прямо не пов'язана із положенням зобов'язань щодо універсальної послуги. Механізми відшкодування повинні у всіх випадках поважати принципи закону Спільноти, і особливо, у випадках розділу механізмів, таких як недискримінаційні і пропорційні. Будь-який механізм фінансування повинен забезпечувати, щоб користувачі однієї держави-члена не робили внесок у витрати універсальної послуги іншої держави-члена, наприклад при дзвінках з однієї держави-члена в іншу.

(22) Якщо держава-член вирішує фінансувати собівартість зобов'язань щодо універсальної послуги з державних фондів, зрозуміло, що вони повинні складатися з фондів загального урядового бюджету, включаючи інші державні джерела фінансування, такі як державні лотереї.

(23) Собівартість зобов'язань щодо універсальної послуги може бути розділена між всіма чи окремими визначеними класами підприємств. Держави-члени повинні забезпечувати, щоб механізми розподілу брали до уваги принципи прозорості, дотримання ринкових правил, недискримінації та пропорційності. Дотримання ринкових правил означає, що внесок повинен бути відшкодованим який таким чином, щоб якомога більше зменшити фінансові витрати кінцевих користувачів, наприклад, розподілити внески якомога ширше.

(24) Національні регулюючі органи повинні забезпечити, щоб ті підприємства, які отримують вигоду від фінансування універсальної послуги, достатньо детально вказували специфічні елементи, які потребують фінансування, з метою обґрунтування їх запити. Схеми витрат і фінансування зобов'язань щодо універсальної послуги держави-члена повинні бути передані Комісії для перевірки їх відповідності Договору. Оскільки призначені оператори можуть бути зацікавлені у піднятті собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги, держави-члени повинні слідкувати за прозорістю і контролем загальної вартості, що зараховується для фінансування зобов'язань щодо універсальної послуги.

(25) Ринки зв'язків продовжують розвиватися в рамках послуг, які використовуються і технічних засобів, що використовуються для постачання їх користувачам. Зобов'язання щодо універсальної послуги, визначені на рівні Спільноти, повинні періодично перевірятися з метою внесення пропозицій щодо зміни або перегляду сфери їх дії.

Такий перегляд повинен брати до уваги розвиток соціальних, комерційних і технологічних умов і той факт, що будь-яка зміна сфери діяльності повинна бути предметом подвійного тестування послуг, що стають доступними значній більшості населення, з послідовним ризиком соціального виключення для тих, хто їх не зможе оплатити. Необхідно слідкувати за тим, щоб зміна сфери діяльності зобов'язань щодо універсальної послуги не спричиняла штучно визначений технологічний вибір на шкоду іншим, і щоб непропорційні фінансові витрати не поклалися на сектор/галузь підприємств (таким чином наражаючи на небезпеку розвиток ринку і нововведення) і щоб будь-яке фінансування витрат не лягало несправедливо на споживача з низьким прибутком. Будь-яка зміна сфери діяльності автоматично означає, що собівартість може фінансуватися методами, дозволеними в цією Директивою. Державам-членам не дозволяється обкладати учасників ринку фінансовими податками, які пов'язані із заходами, що не є частиною зобов'язань щодо універсальної послуги. Кожна держава-член може вільно накладати спеціальні заходи (поза межами зобов'язань щодо універсальної послуги) і фінансувати їх згідно із правом Спільноти, але не за рахунок податків учасників ринку.

(26) Більш ефективна конкуренція всіх ринків доступу і послуг дає більший вибір користувачам. Ступінь ефективної конкуренції і вибору різняться в Спільноті і в межах держав-членів між географічними регіонами і між ринками доступу і послуг. Деякі користувачі можуть бути повністю залежними у наданні доступу і послуг від підприємства зі значною ринковою владою. Взагалі, з причин ефективності і сприяння конкуренції, важливо, щоб послуги, надані підприємством зі значною ринковою владою, відображали витрати. З причин ефективності і соціальної природи, тарифи кінцевих користувачів повинні відображати ситуацію щодо попиту та платежів, якщо це не спричинить викривлення конкуренції. Існує ризик того, що підприємство зі значною ринковою владою може діяти по-різному для перешкоджання доступу чи викривлення конкуренції, наприклад, призначенням надмірної вартості, примусовим поєднанням роздрібних послуг чи виявлянням надмірної переваги певним абонентам. Таким чином, національні регулюючі органи повинні мати можливість накладати, як останній захід і після належного розгляду, державне регулювання тарифів підприємства зі значною ринковою владою. Управління цінами, географічне постачання чи подібні заходи так само, як не регулятивні заходи, такі як публічно доступне порівняння роздрібних тарифів, може бути використано для досягнення подвійних завдань просування ефективної конкуренції, переслідуючи потреби громадських інтересів, таких як підтримка володіння публічно доступними телефонними послугами деякими клієнтами. Доступ до інформації про відповідні калькуляції є важливим для того, щоб національні регулюючі органи могли виконувати свої регулятивні обов'язки в цій сфері, включаючи встановлення тарифного контролю. Однак, регулятивний контроль громадських послуг повинен накладатись тільки тоді, коли національні регулюючі органи вирішать, що відповідні заходи щодо оптової торгівлі чи вибору операторів чи попереднього вибору операторів не

зможуть забезпечити ефективну конкуренцію і суспільний інтерес.

(27) Якщо національні регулюючі органи накладають обов'язки щодо здійснення системи підрахунку витрат для підтримки вартісних контролів, вони самі можуть проводити щорічну перевірку для забезпечення дотримання цієї системи підрахунків витрат, за умов наявності необхідного кваліфікованого персоналу, чи може вимагати, щоб ця перевірка здійснювалася іншим кваліфікованим органом, незалежним від певного оператора.

(28) Вважається необхідним забезпечити постійне застосування існуючих положень, пов'язаних з мінімальними послугами орендованих ліній, законодавства Спільноти у сфері телекомунікації, зазначених зокрема, в Директиві Ради 92/44/ЄС від 5 червня 1992 року про застосування пропозиції відкритої мережі до орендованих ліній ⁽¹⁾, до часу, визначеного національними регулюючими органами, у відповідності із процедурами ринкового аналізу, встановлених в Директиві 2002/21/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про спільні правові рамки для електронних комунікаційних мереж та послуг (Рамкова Директива) ⁽²⁾, що такі положення більше не потрібні, тому що достатньо конкурентний ринок розвинувся на їх території. Рівень конкуренції, ймовірно, буде різнитися між різними ринками орендованих ліній щодо мінімального показника на різних частинах території. При здійсненні ринкового аналізу, національні регулюючі органи повинні здійснювати незалежні оцінки для кожного ринку орендованих ліній щодо мінімального показника, беручи до уваги їх географічну величину. Послуги орендованих ліній мають обов'язковий характер, а їх надання повинне відбуватися без залучення компенсаційних механізмів. Надання орендованих ліній в рамках мінімального показника повинно бути здійснене на основі загальних регулюючих положень в суспільстві, а не на основі спеціальних потреб, що застосовуються при постачанні мінімального показника.

(29) Національні регулюючі органи можуть також, в світлі аналізу відповідного ринку, вимагати від мобільних операторів зі значною ринковою владою надання можливості їх абонентам набути доступу до послуг будь-якого взаємозв'язаного провайдера публічно доступних телефонних послуг на основі „виклик за викликом” чи шляхом попереднього відбору.

⁽¹⁾ ОВ L 165, від 19.6.1992, С.27. Директива з останніми змінами, внесеними Рішенням Комісії № 98/80/ЄС (ОВ L 14,20.1.1998, С. 27).

⁽²⁾ Див.сторінку 33 цього Офіційного вісника.

30) Контракти є важливим інструментом для користувачів і абонентів для забезпечення мінімального рівня прозорості інформації і юридичної безпеки. Більшість провайдерів послуг в конкурентному середовищі будуть укладати контракти зі своїми абонентами з причин комерційної доцільності. В додаток до положень цієї Директиви, до транзакцій, що здійснюються абонентами через електронні мережі і послуги, повинні застосовуватися вимоги законодавства Спільноти, існуючі у сфері захисту користувачів по відношенню до контрактів, і зокрема, Директива Ради 93/13/ЄЕС від 5 квітня 1993 року про несправедливі умови в контрактах абонентів ⁽¹⁾ і Директива 97/7/ЄЕС Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 1997 року про захист абонента стосовно відступу від положень контрактів ⁽²⁾. Зокрема, абоненти повинні мати мінімальний рівень юридичної впевненості щодо їх контрактних відношень з їх прямим телефонним провайдером послуг, так, щоб контрактні терміни, умови, якість послуги, умови закінчення контракту і послуги, заходи компенсації та рішення щодо розбіжностей були вказані в контракті. Якщо непрямі телефонні провайдери послуг укладають контракти з абонентами, ідентична інформація повинна включатися в ці контракти. Заходи для забезпечення прозорості цін, тарифів, термінів і умов збільшать здатність абонентів оптимізувати їхній вибір і таким чином в повному обсязі отримувати вигоду від конкуренції.

(31) Кінцеві користувачі повинні мати доступ до публічно доступної інформації щодо послуг комунікацій. Держави-члени повинні мати змогу здійснювати моніторинг якості послуг, що пропонуються на їх території. Національні регулюючі органи повинні мати змогу систематично збирати інформацію стосовно якості послуг, представлених на їх території, на основі критеріїв, які дозволяють порівнювати провайдерів послуг та держави-члени. Підприємства, що надають послуги комунікації, діючи в конкурентному середовищі, очевидно в комерційних цілях, повинні повідомляти суспільству адекватну і актуальну інформацію по їх послугам. Національні регулюючі органи у будь-якому випадку повинні мати можливість потребувати публікацію такої інформації, якщо виявиться те, що така інформація не є ефективно доступною суспільству.

(32) Кінцеві користувачі повинні мати гарантії щодо взаємодії стосовно всього обладнання, проданого в Спільноті, для отримання цифрового телебачення. Держави-члени повинні мати змогу потребувати мінімально гармонізовані стандарти стосовно цього обладнання. Такі стандарти повинні адаптуватися періодично в світлі технологічних і ринкових стандартів.

⁽¹⁾ ОВ L 95, 21.4.1993, С. 29.

⁽²⁾ ОJ L 144, 4.6.1997, С. 19.

(33) Бажано дозволити клієнтам досягнути найповнішого зв'язку, можливого за допомогою цифрової телевізійної установки. Можливість взаємодії є еволюційною концепцією на цифровому ринку. Органи зі стандартизації повинні робити все можливе для забезпечення того, щоб технології розвивалися поряд із зазначеними стандартами. Також важливим є забезпечення того, щоб на телевізійних установках були доступні конектори, які спроможні проводити всі необхідні елементи цифрового сигналу, включаючи аудіо і відео струмені, інформацію умовного доступу, інформацію про послугу, інформацію взаємодії програмних додатків (API) та інформацію захисту від копій. Таким чином, Директива забезпечує, щоб функціональність відкритої взаємодії для установок цифрового телебачення не обмежувалася операторами мережі, провайдерами послуг чи виробниками обладнання і продовжувала розвиватися на базі технологічних досягнень. Для відображення і представлення цифрових інтерактивних телевізійних послуг, розробка спільних стандартів через ринково-управлінський механізм вважається як перевага клієнта. Держави-члени і Комісія можуть взяти політичну ініціативу відповідно до Договору про заснування для сприяння цього розвитку.

(34) Всі кінцеві користувачі повинні продовжувати користуватись доступом до допоміжних послуг оператора, яка б організація не надавала доступ до суспільної телефонної мережі.

(35) Надання інформаційних послуг щодо номеру абонентів та телефонних довідників вже є відкритим для конкуренції. Положення цієї Директиви доповнюють положення Директиви 97/66/ЄС у сфері надання клієнтам права вносити свої персональні дані у певний друкований чи електронний довідник. Всі провайдери послуг, які дають телефонні номери своїм клієнтам зобов'язані отримувати відповідну інформацію, доступну у справедливій, орієнтованій на вартість та недискримінаційній манері.

(36) Важливо, щоб користувачі повинні мати можливість дзвонити на єдиний Європейський терміновий номер 112., і будь-які інші національні термінові телефонні номери, безкоштовно, з будь-якого телефону, включаючи оплачувані публічні телефони, без використання будь-яких засобів оплати. Держави-члени вже повинні були зробити необхідні організаційні заходи, найбільш придатні для національної організації термінових систем, для забезпечення того, щоб дзвінки за цим номером мали адекватну відповідь і обробку. Передача терміновим службам у технічно можливий спосіб інформації про місцезнаходження особи покращить рівень захисту і безпеки користувачів номеру „112” і допоможе цим службам здійснювати свою роботу, якщо гарантується передача дзвінків і відповідних даних цій службі. Прийм і використання

такої інформації повинні відповідати законодавству Спільноти про оброблення персональних даних. Постійні досягнення інформаційних технологій будуть підтримувати прогрес обробки декількох мов на мережі за розумною ціною. Це в свою чергу забезпечить додаткову безпеку для Європейських громадян, які користуються терміновим номером .112.

(37) Полегшення доступу до інтернаціональних телефонних послуг є важливим для європейських громадян і підприємств. Номер „00” є вже встановленим як стандартний код доступу Спільноти до міжнародної мережі. Можливе ухвалення або підтримання спеціальних заходів для здійснення дзвінків між зонами, що прилягають з обох сторін до кордонів держав-членів. ITU призначила, відповідно до Рекомендації E.164, код .3883 для нумерування Європейського телефонного простору (ETNS). Для забезпечення зв'язку дзвінків з ETNS підприємства-оператори суспільних мереж забезпечують, щоб дзвінки, що використовують .3883, були прямо чи опосередковано пов'язаними з ETNS, які визначаються відповідними стандартами Європейського Телекомунікаційного Інституту Стандартів (ETIC). Такі заходи зв'язків повинні бути врегульовані положеннями Директиви 2002/19/ЄС від Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про доступ до мереж електронної телекомунікації та схожих засобів та про їх взаємозв'язок (Директива про доступ) ⁽¹⁾.

(38) Доступ кінцевих користувачів до всіх цифрових джерел в Спільноті є важливою вимогою для єдиного ринку. Він повинен включати безкоштовний телефон, підвищений тариф і інші не географічні номери, крім тих, які клієнт, що дзвонить, вибрав із комерційних причин, для обмеження доступу з певних географічних областей. Тарифи, для сторін, які дзвонять з-за меж зазначеної держави-члена повинні відрізнятися від тарифів, які є діючими для сторін, які дзвонять в межах держави-члена.

(39) Тональний набір і засоби визначення лінійного дзвінка є нормально доступними на сучасних телефонних каналах, а так, можуть все більш бути наданими за малі кошти чи безкоштовно. Тональний набір все більш використовується для взаємодії користувача із спеціальними послугами і засобами, включаючи послуги за додаткову плату, а відсутність цього засобу може перешкодити використанню цих послуг користувачем. Державам-членам не потрібно вводити зобов'язання для надання цих засобів, коли вони вже доступні. Директива 97/66/ЄС захищає приватну інформацію користувачів, беручи до уваги позиційний розрахунок, надаючи їм засоби захисту їх права на особисте життя, коли застосовується процедура розпізнання лінії дзвінка. Розвиток цих послуг на над-європейському рівні приніс би користь клієнтам і рекомендується цією Директивою.

(40) Збереження номеру є ключовим елементом для вільного вибору користувача і ефективної конкуренції в конкурентному телекомунікаційному середовищі, таким чином, щоб кінцеві користувачі, які подадуть запит, повинні мати можливість зберегти свої номери на суспільній телефонній мережі, незалежно від організації, що надає послуги. Надання цієї послуги між зв'язками до публічної телефонної мережі з фіксованих чи не фіксованих місцевостей не захищене цією Директивою. Однак, держави-члени можуть застосовувати положення для з'єднання номерів між мережами, які надають послуги у певних місцевостях і мобільними мережами.

(41) Вплив можливості збереження номера значно посилюється коли доступна прозора інформація по тарифам, як для кінцевих користувачів, які зберігають свої номери, так і для кінцевих користувачів, які дзвонять тим, хто зберіг свої номери. Національні регулюючі органи повинні, де це можливо, сприяти прозорості тарифів як частини реалізації можливості збереження номера.

(42) При забезпеченні того, щоб взаємозв'язок для збереження номерів був об'єктом вартісноорієнтованої тарифікації, національні регулюючі органи влади можуть також прийняти до уваги ціни, доступні на порівняннях ринках.

(43) На даний момент, держави-члени встановлюють визначені зобов'язання з передачі для мереж з метою розповсюдження радіо- чи телевізійної трансляції для громадськості. Держави-члени повинні мати повноваження на основі законних підстав суспільного порядку встановлювати потрібні зобов'язання підприємствам, які знаходяться під їх юрисдикцією. Такі зобов'язання повинні накладатися тільки, якщо вони є необхідними для досягнення загально значущих цілей, чітко визначених державами-членами у відповідності із законодавством Спільноти і повинні бути пропорційними, зрозумілими і підлягати періодичному перегляду. Зобов'язання, накладені державою-членом повинні бути обґрунтованими, що означає, що вони повинні бути пропорційними і зрозумілими в світлі визначених загальних цінностей і можуть, у разі необхідності, призвести до ухвалення положень щодо забезпечення пропорційної винагороди. Такі зобов'язання можуть включати передачу послуг, специфічно розроблених для надання потрібного доступу користувачам-інвалідам.

(44) Мережі, що використовуються для розподілу радіо- і телетрансляції суспільству включають кабель, супутник і наземні трансляційні мережі. Вони можуть також включати інші мережі по мірі того, наскільки значима кількість кінцевих користувачів використовує такі мережі, в якості головного засобу отримання радіо - і телевізійної трансляції.

⁽¹⁾ Див. сторінку 7 цього Офіційного вісника

(45) Послуги, що надають пропозиції, такі як продаж пакету звуку чи пакету телевізійної трансляції, не захищені спільними регуляторними нормами щодо електронних комунікаційних мереж і послуг. Провайдери таких послуг не повинні нести зобов'язання по універсальній послугі стосовно цих дій. Ця Директива не завдає шкоди для заходів, ухвалених на національному рівні відповідно до права Спільноти, стосовно таких послуг.

(46) Якщо держава-член прагне забезпечити надання інших специфічних послуг по всій свої національній території, такі зобов'язання повинні відповідати критеріям ефективної вартості і не торкатися зобов'язань по універсальній послугі. Відповідно, держава-член може ухвалити додаткові заходи (такі як полегшення розвитку інфраструктур чи послуг у випадках, коли ринок не задовольняє потреби кінцевих користувачів чи клієнтів), у відповідності із правом Спільноти. Як реакція на ініціативу Комісії щодо Європи, Європейська Рада в Лісабоні від 23 і 24 березня 2000 року призвала держав-членів забезпечити те, щоб всі освітні центри мали доступ до Інтернету та до мультимедійних джерел.

(47) В контексті конкурентного оточення, погляди зацікавлених сторін, включаючи користувачів і клієнтів, повинні бути взятими до уваги національними регулюючими органами при роботі із виданнями, пов'язаними із правами кінцевих користувачів. Необхідно встановити дієві процедури для вирішення спорів, що виникають щодо клієнтів з одного боку, і щодо підприємств, які надають публічно доступні комунікаційні послуги з іншого. Держави-члени повинні повністю взяти до уваги Рекомендацію Комісії 98/257/ЄС від 30 березня 1998 року про принципи, застосовані до органів, що відповідають за позасудове врегулювання суперечок клієнтів (1).

(48) Спільне врегулювання може бути вірним шляхом для стимулювання стандартів якості і поліпшення надання послуг. Спільне регулювання повинно керуватися тими самими принципами, що і формальні врегулювання, тобто воно повинно бути об'єктивним, обґрунтованим, пропорційним, недискримінаційним і прозорим.

(49) Ця Директива повинна передбачити положення щодо захисту клієнтів, включаючи чіткі контрактні умови і вирішення суперечок, а також прозорість тарифів для клієнтів. Це також повинно сприяти розширенню таких переваг іншим категоріям кінцевих користувачів, особливо малим чи середнім підприємствам.

(50) Положення цієї Директиви не перешкоджають тому, щоб держава-член прийняла заходи, обґрунтовані на основі статей 30 і 46 Договору, і особливо, на основі суспільного порядку, моралі і безпеки.

(51) Оскільки цілі запропонованої діяльності, особливо встановлення спільного рівня універсальної телекомунікаційної послуги для всіх європейських користувачів і гармонізація умов доступу і використання публічних телефонних мереж на фіксованій місцевості і пов'язаних публічно доступних телефонних послуг, а також досягнення гармонізованої структури для управління електронними комунікаційними послугами, електронними комунікаційними мережами і подібними засобами, не можуть бути достатньо досягнутими самою державою-членом і таким чином, з причин масштабності чи ефективності дій, можуть бути краще досягнутими на рівні Спільноти, Спільнота може прийняти заходи, відповідно до принципу субсидіарності, як викладено в статті 5 Договору. У відповідності із принципами пропорційності, зазначеному в тій статті, ця Директива не виходить за рамки того, що є необхідним для досягнення вказаних цілей.

(52) Заходи необхідні для реалізації цієї Директиви повинні бути ухвалені у відповідності із Рішенням Ради 1999/468/ЄС від 28 червня 1999 року, що встановлює процедури здійснення виконавчих повноважень Комісії (2),

УХВАЛИЛИ ЦЮ ДИРЕКТИВУ:

РОЗДІЛ I

СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ, ЗАВДАННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Стаття 1

Сфера застосування та цілі

1. У рамках Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива), ця Директива стосується підведення електронних комунікаційних мереж та послуг кінцевим користувачам. Метою цієї Директиви є забезпечення присутності на всій території Спільноти якісних публічно доступних послуг завдяки ефективній конкуренції і свободи вибору, а також вирішення питання обставин, за яких ринок не задовольняє потреби кінцевих користувачів.

2. Ця Директива встановлює права кінцевих користувачів та відповідні зобов'язання підприємств, що надають публічно доступні електронні комунікаційні мережі та послуги. З огляду на забезпечення надання універсальних послуг в межах середовища відкритих і конкурентних ринків, ця Директива визначає мінімальний набір послуг визначеної якості, до якого кінцеві користувачі мають доступ за доступну ціну в світлі особливих національних умов, без порушення конкуренції.

(1) ОВ L 115, 17.4.1998, С. 31.

(2) ОВ L 184, 17.7.1999, С. 23.

Ця Директива також встановлює зобов'язання з огляду на надання певних обов'язкових послуг, такими як роздрібне надання ліній, що взяті в оренду.

Стаття 2

Визначення

Для цілей цієї Директиви, застосовуються визначення встановлені в статті 2 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива).

Застосовуються також такі визначення:

(а) „платний громадський телефон” – означає телефон доступний широкому загалу, для використання якого, засоби оплати можуть включати монети та/або кредитні/дебетові картки та/або передплатні картки, включаючи картки, що використовуються з набиранням коду;

(б) „громадська телефонна мережа” – означає електронну комунікаційну мережу, яка використовується для надання публічно доступних телефонних послуг; вона підтримує передачу голосових повідомлень між кінцевими точками мережі, а також інших форм комунікації, таких як факсимільне повідомлення та передача даних;

(с) „публічно доступна телефонна послуга” – означає послугу, доступну широкому загалу для здійснення та отримання національних та міжнародних дзвінків, а також доступу до служб невідкладної допомоги через номер або номери національного чи міжнародного плану нумерації та на додаток, якщо це доречно, може включати одну або більше з таких послуг: надання допомоги оператора, послуги телефонної довідки, щорічних телефонних довідників, забезпечення платними громадськими телефонами, надання послуг на спеціальних умовах, надання спеціального обладнання замовникам із фізичними вадами чи з особливими соціальними потребами та/або надання негеографічних послуг;

(д) „географічний номер” – означає номер з національного плану нумерації, де частина його цифрової структури містить географічне значення, яке використовується для маршрутизації дзвінків до фізичного розташування кінцевої точки мережі (КТМ)

(е) „кінцева точка мережі” (КТМ) – означає фізичне місце, де замовнику надається доступ до публічної комунікаційної мережі; у випадку мереж, що включають комутацію або маршрутизацію, КТМ визначається за допомогою спеціальної мережевої адреси, що може бути закріплена за певним номером або ім'ям абонента;

(ф) „негеографічні номери” – означає номери з національного плану нумерації, що не є географічними номерами. Це включає *inter alia*, мобільні та безкоштовні телефони, а також номери привілейованого тарифу.

ЧАСТИНА II

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО УНІВЕРСАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ, ВКЛЮЧАЮЧИ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

Стаття 3

Доступність універсальних послуг

1. Держави-члени забезпечують, щоб послуги, зазначені в цій частині, надавались з якістю, визначеною для всіх кінцевих користувачів на своїй території, незалежно від географічного місцезнаходження, та, в світлі особливих національних умов, за доступною ціною.

2. Держави-члени визначають найбільш ефективний та належний підхід до забезпечення впровадження універсальної послуги, одночасно дотримуючись принципів об'єктивності, прозорості, недискримінації та пропорційності. Вони прагнуть мінімізувати викривлення на ринку, зокрема надання послуг за цінами або на інших умовах, що відрізняються від звичайних комерційних умов, та в той самий час захищаючи публічний інтерес.

Стаття 4

Надання доступу на фіксованому місці

1. Держави-члени забезпечують, щоб всі обґрунтовані запити на під'єднання на фіксованому місці до громадської телефонної мережі та на доступ до публічно доступних телефонних послуг на фіксованому місці задовольнялись принаймні одним підприємством.

2. Надане під'єднання має дозволяти кінцевим користувачам здійснювати та отримувати місцеві, національні і міжнародні телефонні дзвінки, факсимільні повідомлення та передачу даних, на швидкості передачі даних, що дозволяє функціональний Інтернет доступ, беручи до уваги технології, які звичайно використовує більшість абонентів та можливість реалізації з технічної точки зору.

Стаття 5

Послуги телефонної довідки та щорічні телефонні довідники

1. Держави-члени забезпечують, щоб:

(а) принаймні один вичерпний щорічний довідник був доступним для кінцевих користувачів у формі, схваленій відповідним органом, або друкованій або електронній, чи в обох, та поновлювався на регулярній основі, та принаймні раз на рік;

(b) принаймні одна служба вичерпної телефонної довідки була доступною для всіх кінцевих користувачів, включаючи користувачів платних громадських телефонів.

2. Щорічні телефонні довідники, згадані у частині 1 включають, згідно з положеннями статті 11 Директорії 97/66/ЄС, всіх абонентів публічно доступних телефонних послуг.

3. Держави-члени забезпечують, щоб підприємство(а), що надають послуги, зазначені в частині 1, застосовували(о) принцип недискримінації до розгляду інформації, що була надана йому(їм) іншими підприємствами.

Стаття 6

Платні громадські телефони

1. Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи могли покладати зобов'язання на підприємства для забезпечення того, що встановлення платних громадських телефонів задовольняло обгрунтовані потреби кінцевих користувачів у термінах географічного охоплення, кількості телефонів, доступності таких телефонів користувачам із фізичними вадами та якості послуг.

2. Держава-член забезпечує, щоб її національні регулюючі органи могли вирішити не покладати зобов'язання згідно з частиною 1 на всій або частині своєї території, якщо вона впевнилась утому, що такі технічні засоби або співставні послуги є загально доступними, на основі консультації між зацікавленими сторонами, як зазначено у статті 33.

3. Держави-члени забезпечують можливість зробити екстрений виклик з платних громадських телефонів, використовуючи єдиний європейський номер екстреного виклику „112” та інші національні номери екстреного виклику, безкоштовно та без потреби використання будь-яких засобів оплати.

Стаття 7

Спеціальні заходи для користувачів із фізичними вадами

1. Держави-члени, якщо доречно, вживають спеціальні заходи для кінцевих користувачів із фізичними вадами з метою забезпечення доступу до та доступності до публічно доступних телефонних послуг, включаючи доступ до служб невідкладної допомоги, послуг телефонної довідки та щорічних телефонних довідників, еквівалентних тим, якими користуються інші кінцеві користувачі.

2. Держави-члени можуть вживати спеціальні заходи, в світлі національних умов, для забезпечення того, щоб кінцеві користувачі з фізичними вадами могли також скористатись перевагою вибору підприємств та провайдерів послуг, доступних більшості кінцевих користувачів.

Стаття 8

Призначення підприємств

1. Держави-члени можуть призначати одному або більше підприємств гарантувати надання універсальних послуг, як визначено у статтях 4,5,6 і 7 та, якщо застосовується, частини 2 статті 9 з тим щоб вся національна територія могла бути охопленою.

Держави-члени можуть призначати різні підприємства чи ряд підприємств надавати різні елементи універсальної послуги та/або охопити різні частини національної території.

2. Коли Держави-члени призначають підприємства на частині або на всій національній території як такі, що мають зобов'язання щодо універсальної послуги, вони здійснюють це, використовуючи ефективний, об'єктивний, прозорий та недискримінаційний механізм призначення, за якого жодне підприємство не є априорно виключеним із призначення. Такі методи призначення забезпечують те, що надання універсальної послуги відповідає критерію рентабельності та можуть бути використані як засіб визначення собівартості зобов'язання щодо універсальної послуги, у відповідності до статтею 12.

Стаття 9

Доступність тарифів

1. Національні регулюючі органи здійснюють моніторинг змін та рівню роздрібних тарифів на послуги, зазначені в статтях 4, 5, 6 та 7, що підпадають під зобов'язання щодо універсальної послуги та надаються призначеними підприємствами, зокрема у відношенні до національних споживчих цін і рівня доходу.

2. Держави-члени, в світлі національних умов, можуть вимагати, щоб призначені підприємства надавали тарифні опції чи пакети споживачам, та які відрізняються від тих, що надаються за звичайних ринкових умов, зокрема, для забезпечення того, що особи з низьким доходом або з особливими соціальними потребами не мали перешкод у доступі чи використанні публічно доступної телефонної послуги.

3. Держави-члени можуть, окрім встановлення будь-яких положень для призначених підприємств про встановлення спеціальних тарифних опцій або про відповідність максимальним рівням цін або географічному вирівнюванню цін або іншими подібним схемами, забезпечувати надання підтримки замовникам, які мають низький прибуток або особливі соціальні потреби.

4. Держави-члени можуть вимагати, щоб підприємства, що мають зобов'язання, згідно зі статтями 4, 5, 6 та 7 застосовували спільні тарифи, включаючи географічне

вирівнювання, на всій території, у світлі національних умов або відповідності максимальним рівням цін.

5. Національні регулюючі органи забезпечують, якщо призначене підприємство має зобов'язання надавати спеціальні тарифні опції, спільні тарифи, включаючи географічне вирівнювання цін, або відповідати цін максимальним рівням цін, щоб умови були повністю прозорими, були оприлюднені та застосовувались згідно з принципом недискримінації. Національні регулюючі органи можуть вимагати зміни чи скасування певних схем.

Стаття 10

Контроль за витратами

1. Держави-члени забезпечують, щоб призначені підприємства, надаючи технічні засоби та послуги, на додаток до тих, що зазначені в статтях 4, 5, 6, 7 та частині 2 9, встановлювали строки та умови таким чином, щоб абонент не був зобов'язаний сплачувати за технічні засоби або послуги, які не є необхідними чи, які не вимагаються для замовленої послуги.

2. Держави-члени забезпечують, щоб призначені підприємства на які покладено зобов'язання згідно зі статтями 4, 5, 6, 7 та частиною 2 статті 9 надавали особливі технічні засоби та послуги, зазначені в Додатку I, частині А, для того, щоб абоненти могли здійснювати моніторинг і контролювати витрати та уникати несанкціонованого ними відключення послуги.

3. Держави-члени забезпечують, щоб компетентний орган мав змогу не вимагати виконання вимоги частини 2 на всій або частині своєї національної території, якщо він переконався, що такий технічний засіб є широкодоступний.

Стаття 11

Якість послуги, що надається призначеними підприємствами

1. Національні регулюючі органи забезпечують, щоб всі призначені підприємства, на які покладені зобов'язання згідно зі статтями 4, 5, 6, 7 та частиною 2 статті 9 публікували адекватну і оновлену інформацію стосовно своєї ефективності, досягнутої у ході надання універсальної послуги, що ґрунтується на якості параметрів послуги, визначення та методи вимірювання, встановлених в Додатку III. Опублікована інформація також подається національним регулюючим органами.

2. Національні регулюючі органи можуть визначати, *inter alia*, додаткову якість стандартів послуги, якщо було розроблено відповідні параметри, для оцінки результативності підприємств у наданні послуг кінцевим користувачам та споживачам із фізичними вадами. Національні регулюючі органи забезпечують, щоб інформація стосовно ефективності підприємств відносно

цих параметрів також публікувалась та надавалась національним регулюючим органам.

3. Національні регулюючі органи можуть додатково обумовлювати зміст, форму та характер інформації, що має бути опублікована, з метою забезпечення того, щоб кінцеві користувачі та споживачі мали доступ до вичерпної, порівнянної та зрозумілої для користувача інформації.

4. Національні регулюючі органи мають можливість встановлювати цілі ефективності для тих підприємств, що мають зобов'язання щодо універсальної послуги, принаймні згідно зі статтею 4. Встановлюючи такі цілі, національні регулюючі органи беруть до уваги погляди зацікавлених сторін, особливо, як зазначено в статті 33.

5. Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи мали змогу здійснювати моніторинг дотримання призначеними підприємствами цих цілей ефективності.

6. Тривале невиконання підприємством цілей ефективності може призвести до вживання у відповідності із Директивою 2002/20/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 7 березня 2002 року про авторизацію електронних комунікаційних мереж і послуг (Директива про авторизацію)⁽¹⁾, особливих заходів. Національні регулюючі органи мають можливість давати розпорядження про проведення незалежних аудиторських перевірок чи подібних оцінок даних про ефективність, за які сплачує відповідне підприємство, з метою забезпечення точності та порівнянності даних, що надаються підприємствами із зобов'язаннями щодо універсальної послуги.

Стаття 12

Підрахунок вартості зобов'язань щодо універсальної послуги

1. Якщо національні регулюючі органи вважають, що надання універсальної послуги, як встановлено в статтях 3-10, може стати несправедливим тягарем для підприємств, назначених надавати універсальну послугу, вони підраховують собівартість її надання.

З цією метою, національні регулюючі органи:

(а) підраховують собівартість зобов'язання щодо універсальної послуги, беручи до уваги будь-яку ринкову вигоду, яку отримує підприємство, призначене надавати універсальну послугу, у відповідності до Частини А, Додатку IV; або

(б) використовують собівартість надання універсальної послуги, що визначена за допомогою механізму призначення відповідно до частини 2 статті 8.

2. Рахунки та/або інша інформація, що слугує основою для підрахунку собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги, згідно з пункту (а) частини 1 перевіряється чи контролюється

⁽¹⁾ Див сторінку 21 цього Офіційного вісника.

національним регулюючим органом чи органом, незалежним від відповідних сторін та затверджується національним регулюючим органом. Результати підрахунку вартості та висновки перевірки оприлюднюються..

Стаття 13

Фінансування зобов'язань щодо універсальної послуги

1. Якщо на основі підрахунку собівартості, зазначеного в статті 12, національні регулюючі органи встановлюють, що на підприємство покладено несправедливий тягар, держави-члени, на вимогу призначеного підприємства, вирішують:

(а) запровадити механізм для компенсації підприємству визначеної собівартості на прозорих умовах з державних фондів; та/або

(б) розділити собівартість зобов'язань щодо універсальної послуги між провайдерами електронних комунікаційних мереж та послуг.

2. Якщо собівартість розділена згідно з пунктом (б) частини 1, держави-члени встановлюють механізм розподілу, керований національними регулюючими органами або органом, що є незалежним від бенефіціарів під наглядом національного регулюючого органу. Може бути профінансована лише собівартість зобов'язань встановлених у статтях 3-10, що визначена відповідно до статті 12..

3. Механізм розподілу дотримується принципів прозорості, найменшого порушення ринку, недискримінації та пропорційності, відповідно до принципів Частини В, Додатку IV. Держави-члени залишають за собою не вимагати сплати внесків від підприємств чий обсяг товарообігу є меншим за попередньо встановлений ліміт.

4. Будь-які витрати, пов'язана із розподілом вартості зобов'язань щодо універсальної послуги є непов'язаними та визначаються окремо для кожного підприємства. Такі витрати не накладаються та не стягуються з підприємств, які не надають послуги на території держави-члена, яка започаткувала механізм розподілу.

Стаття 14

Прозорість

1. Якщо встановлено механізм розподілу собівартості зобов'язань щодо універсальної послуги, як зазначено в статті 13, національні регулюючі органи забезпечують, щоб принципи розподілу собівартості, та деталі

використаного механізму були доступними громадськості.

2. Дотримуючись правил Спільноти та національних правил щодо комерційної конфіденційності, національні регулюючі органи забезпечують публікацію річного звіту, який відображає підраховану вартість зобов'язань щодо універсальної послуги, визначаючи внески, зроблені всіма залученими підприємствами, та визначаючи будь-які ринкові переваги, які могли отримати підприємство(а), призначеному(і) надавати універсальну послугу, у випадку коли фонди є фактично встановленими та функціонують ефективно.

Стаття 15

Перегляд масштабів універсальної послуги

1. Комісія періодично переглядає масштаби універсальної послуги, зокрема з огляду на пропозицію Європейському Парламенту та Раді, про зміну або повторне визначення масштабу. Вперше, перегляд проводиться через два роки після дати застосування, зазначеного в другому підпункті частині 1 статті 38 та в подальшому через кожні три роки.

2. Цей перегляд проводиться в світлі соціального, економічного і технологічного розвитку, беручи до уваги, *inter alia*, мобільність та швидкість передачі даних в світлі переважаючих технологій, що використовуються більшістю абонентів. Процес перегляду проводиться у відповідності до Додатку V. Комісія подає звіт Європейському Парламенту та Раді, стосовно результатів перегляду.

РОЗДІЛ III

РЕГУЛЮЮЧИЙ КОНТРОЛЬ НАД ПІДПРИЄМСТВАМИ ІЗ ЗНАЧНОЮ РИНКОВОЮ ВЛАДОЮ НА ПЕВНИХ РИНКАХ

Стаття 16

Перегляд зобов'язань

1. Держави-члени підтримують всі зобов'язання стосовно:

(а) роздрібних тарифів на надання доступу та використання публічної телефонної мережі, що накладені згідно зі статтею 17 Директиви 98/10/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 26 лютого 1998 року про застосування надання відкритої мережі (НВМ) до голосової телефонії та про універсальну послугу для телекомунікаційної сфери у конкурентному середовищі ⁽¹⁾;

(б) вибір або попередній вибір оператора, що накладається згідно з Директивою 97/33/ЄС

⁽¹⁾ ОВ L 101, від 1.4.1998 року, С. 24.

Європейського Парламенту та Ради від 30 червня 1997 року про взаємне з'єднання у телекомунікаційній сфері з огляду на забезпечення універсальної послуги і можливість взаємодії через застосування принципів відкритого мережного забезпечення (ВМЗ) ⁽¹⁾;

(с) здані в оренду лінії, що згадані у статтях 3, 4, 6, 7, 8 та 10 Директиви 92/44/ЄЕС

доки перегляд не буде проведено та доки не буде зроблено визначення відповідно до процедури, що зазначена у частині 3 цієї статті.

2. Комісія зазначає відповідні ринки для зобов'язань, що стосуються роздрібних ринків, які містяться у вихідній рекомендації стосовно роздрібних ринків продуктів та послуг, а також у Рішенні, що визначає транснаціональні ринки, які в свою чергу мають бути ухвалені відповідно до статті 15 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива)

3. Держави-члени забезпечують, щоб якомога скоріше після набрання чинності цієї Директиви, та згодом періодично, національні регулюючі органи проводили ринковий аналіз, відповідно до процедури, встановленої у статті 16 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива) для визначення потреби у підтриманні, зміні чи скасуванні зобов'язань, що стосуються роздрібних ринків. Прийняті заходи є предметом процедури, зазначеної в статті 7 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива).

Стаття 17

Регуляторний контроль за роздрібними послугами

1. Держави-члени забезпечують, щоб:

(а) якщо в результаті ринкового аналізу, проведеного у відповідно до частини 3 статті 16 національний регулюючий орган визначив, що певний роздрібний ринок, визначений відповідно до статті 15 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива) не має ефективної конкуренції, та

(б) національний регулюючий орган робить висновок про те, що зобов'язання, покладені згідно з Директивою 2002/19/ЄС (Директива про Доступ), або зі статтею 19 цієї Директиви не призведуть до досягнення завдань, встановлених у статті 8 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива),

національні регулюючі органи накладають належні регуляторні зобов'язання на підприємства, що визначені як такі, що мають значну ринкову владу на певному роздрібному ринку у відповідності до статті 14 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива).

2. Зобов'язання, покладені згідно з частиною 1 ґрунтуються на природі визначеної проблеми та є пропорційними і обґрунтованими в світлі зобов'язань, встановлених в статті 8 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива).

⁽¹⁾ ОВ L 199, 26.7.1997, С. 32. Директива змінена Директивою 98/61/ЄС (ОВ L 268, 3.10.1998, С. 37).

Накладені зобов'язання можуть включати вимоги про те, щоб встановлені підприємства не стягували надмірних цін, не перешкождали входженню до ринку чи обмежували конкуренцію шляхом встановлення загарбницьких цін, та не надавали надмірних переваг кінцевим користувачам чи безпідставно згрупованих пакетів послуг. Національні регулюючі органи можуть застосовувати до таких підприємств заходи, що мають на меті встановлення відповідних максимальних рівнів цін, заходи спрямовані на контроль за індивідуальними тарифами, або заходи, спрямовані на зорієнтування тарифів на собівартість та ціни на співмірних ринках, з метою захисту інтересів кінцевих користувачів та той самий час сприяючи ефективній конкуренції.

3. Національні регулюючі органи, на вимогу, подають Комісії інформацію стосовно контролю за роздрібними операціями, що були застосовані, та, якщо доречно, стосовно систем підрахунку витрат, що були використані відповідними підприємствами.

4. Національні регулюючі органи забезпечують, щоб якщо підприємство піддається падає під регулювання роздрібних тарифів чи інший контроль роздрібних операцій, це підприємство впровадило належні системи підрахунку витрат. Національні регулюючі органи могли визначати формат та методологію підрахунку витрат, які мають використовуватись. Відповідність системі підрахунку витрат перевіряється незалежним кваліфікованим органом. Національні регулюючі органи забезпечують щорічну публікацію звіту про таку відповідність.

5. Без шкоди частині 2 статті 9 та статті 10, національні регулюючі органи не застосовують механізми контролю за роздрібними операціями, що зазначені у частині 1 цієї статті до географічного ринку чи ринку користувачів, якщо вони пересвідчилися в існуванні ефективної конкуренції.

Стаття 18

Регулюючий контроль за мінімальним рядом зданих в оренду ліній

1. Якщо в результаті ринкового аналізу, виконаного відповідно до статті 16(3), національні регулюючі органи визначають, що ринок для забезпечення частини чи всього мінімального ряду орендованих ліній не є ефективно конкурентним, вона назначає підприємства із значною ринковою силою в забезпеченні тих специфічних елементів мінімального ряду послуг орендованих ліній на частині чи на всій її території у відповідності із статтею 14 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива). Національні регулюючі органи встановлюють обов'язки, беручи до уваги забезпечення мінімальним рядом орендованих ліній, як зазначено у списку стандартів, виданих в *Офіційному віснику Європейських Спільнот* у відповідності із статтею 17 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива) і умови для такого забезпечення, встановленого

в Додатку VII цієї Директиви, на такі підприємства у зв'язку з тими специфічними ринками орендованих ліній.

2. Якщо в результаті ринкових аналізів, виконаних відповідно статті 16(3), національні регулюючі органи визначають, що відповідний ринок для забезпечення орендованих ліній у мінімальному ряді є ефективно конкурентним, вона скасовує обов'язки, зазначені в пункті 1 у відношенні до цього специфічного ринку орендованих ліній.

3. Мінімальний ряд орендованих ліній з гармонізованими характеристиками, і пов'язаними стандартами, видаються в *Офіційному віснику Європейській Спільнот*, як частина списку стандартів, зазначених в статті 17 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива). Комісія може прийняти необхідні поправки для пристосовування мінімального ряду орендованих ліній до нового технічного розвитку і до змін ринкових вимогах, включаючи можливі виключення певних типів орендованих ліній з мінімального ряду, діючи відповідно процедури, зазначеної в статті 37(2) Директиви.

Стаття 19

Вибір провайдера та попередній вибір провайдера

1. Національні регулюючі органи повинні вимагати від підприємств, які нотифіковані як такі, що мають значну ринкову силу для забезпечення зв'язку та використання публічної телефонної мережі на закріпленому місці, відповідно статті 16(3), для надання клієнтам можливості доступу до послуг будь-якого зв'язаного провайдера публічно доступних телефонних послуг:

(а) на основі „дзвінок за дзвінком” через набір коду вибору провайдера, та

(б) шляхом попереднього вибору, з можливістю скасувати попередній вибір на основі „дзвінок за дзвінком”, набираючи код вибору провайдера.

2. Потреби користувачів у виконанні цих засобів в інших мережах чи іншим шляхом досягаються відповідно процедури ринкового аналізу, встановленого в статті 16 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива) і виконаного відповідно статті 12 Директиви 2002/19/ЄС (Директива Доступу).

3. Національні регулюючі органи гарантують, що розцінки за доступ і з'єднання, пов'язані із наданням допоміжних засобів в пункті 1 є орієнтовані на вартість та такі витрати клієнтів не є перешкодою для використання зазначених допоміжних засобів.

РОЗДІЛ IV

ПРАВА ТА ІНТЕРЕСИ КІНЦЕВИХ КОРИСТУВАЧІВ

Стаття 20

Контракти

1. Пункти 2, 3 і 4 застосовуються без шкоди правилам Спільноти щодо захисту прав споживачів, зокрема визначеним у Директивах 97/7/ЄС і 93/13/ЄС, та національним вимогам, у відповідності до законодавства Спільноти.

2. Держави-члени забезпечують, щоб при підписці на послуги, що надають зв'язок і доступ до публічної телефонної мережі, користувачі мали право на контракт із підприємством чи підприємствами, які надають такі послуги. В контракті зазначається щонайменше:

(а) особа і адреса постачальника;

(б) надані послуги, запропоновані рівні якості послуг, так само, як час початкового з'єднання;

(в) типи підтримки запропонованої послуги;

(г) особливості цін і тарифів і заходи, за допомогою яких може одержуватись інформація по всім застосованим тарифам і витратам на підтримку;

(д) тривалість контракту, умови для поновлення і термінів послуг і контракту;

(е) міри будь-якої компенсації і відшкодування, які застосовуються, якщо контрактні рівні якості послуг не стикаються; і

(ж) захід починання процедури врегулювання диспутів відповідно до статті 34.

Держави-члени можуть розширювати ці обов'язки для забезпечення покриття інших кінцевих користувачів.

3. Якщо контракти укладені між клієнтами і провайдерами електронних комунікаційних послуг не тими, які надають зв'язок та/або доступ до публічної телефонної мережі, інформація в пункті 2 також включається в такі контракти. Держави-члени можуть поширювати ці обов'язки для забезпечення покриття інших кінцевих користувачів.

4. Клієнти мають право відступу від контрактів без штрафу по зауваженню щодо запропонованих змін в контактних умовах. Клієнтам надсилається відповідне повідомлення, протягом 1 місяця до внесення будь-яких змін і інформується під час їх права на відступ без штрафу, від таких контрактів, якщо вони не приймають нові умови.

*Стаття 21***Прозорість і оприлюднення інформації**

1. Держави-члени забезпечують, щоб прозора і поновлена інформація щодо застосованих цін і тарифів, і щодо стандартних термінів і умов, беручи до уваги доступ і використання публічно доступних телефонних мереж була доступною кінцевим користувачам і клієнтам, відповідно до положень Додатку II.

2. Національні регулюючі органи сприяють забезпеченню інформації для надання можливості кінцевим користувачам, як це тільки можливо, і клієнтам робити незалежну оцінку вартості альтернативних схем використання, за допомогою, наприклад, інтерактивних гідів.

*Стаття 22***Якість послуги**

1. Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи, після узяття до уваги погляди зацікавлених сторін, мають можливість потребувати підприємства, які надають публічно-доступні електронні комунікаційні послуги для видання порівняльної, адекватної, і поточної інформації кінцевим користувачам щодо якості їх послуг. Інформація, на запит, також надається національним регулюючим органам до її опублікування.

2. Національні регулюючі органи можуть визначати, *inter alia*, якість параметрів послуги для вимірювання, і вміст, форму і манеру виданої інформації, для забезпечення того, щоб кінцеві користувачі мали доступ до широкої, такої, що піддається порівнянню та дружньої інформації. Де необхідно, параметри, визначення і заходи оцінки, наведені в Додатку III можуть використовуватися.

*Стаття 23***Цілісність мережі**

Держави-члени роблять всі необхідні кроки для забезпечення цілісності публічної телефонної мережі на фіксованій місцевості і, у випадку катастрофічного розриву мережі чи у форс-мажорних випадках доступності публічних телефонних мереж на фіксованій місцевості. Держави-члени забезпечують, щоб підприємства, які надають публічно доступні телефонні послуги на фіксованій місцевості робили всі обґрунтовані кроки для забезпечення безперервного доступу до послуг екстреної допомоги.

*Стаття 24***Здатність до взаємодії споживчого цифрового телевізійного обладнання**

Відповідно положенню Додатка VI, держави-члени забезпечують здатність до взаємодії споживчого цифрового телевізійного обладнання у цьому відношенні.

*Стаття 25***Операторське сприяння і директивні послуги запиту**

1. Держави-члени забезпечують, щоб публічно доступних телефонних послуг мали право на вхід до публічно доступної директорії, зазначеної в статті 5(1)(a).

2. Держави-члени забезпечують, щоб всі підприємства, які надавали клієнтам телефонні номери, стикались з усіма запитами, для того, щоб зробити їх доступними, з метою забезпечення публічно доступних директивних послуг запиту і директорій, відповідної інформації у домовленому форматі у терміни, що є чесними, об'єктивними, орієнтованими на вартість та недискримінаційними.

3. Держави-члени забезпечують, щоб всі кінцеві користувачі, у яких є зв'язок із публічною телефонною мережею могли мати доступ до операторського сприяння і директивних послуг запиту, відповідно до статті 5(1)(b).

4. Держави-члени не підтримують будь-яких регулюючих обмежень, які заважають кінцевому користувачеві в одній державі-члені прямому доступу і директивним послугам запиту в іншій державі-члені.

5. Пункти 1, 2, 3 та 4 застосовуються, підкоряючись вимогам законодавства Спільноти щодо персональних даних і особистого життя, зокрема, статті 11 Директиви 97/66/ЄС.

*Стаття 26***Єдиний Європейський терміновий телефонний номер**

1. Держави-члени забезпечують, щоб додатково до будь-якого іншого національного термінового телефонного номеру, заданого національними регулюючими органами, всі кінцеві користувачі публічно доступних телефонних послуг, включаючи користувачів публічно оплачуваних телефонів, мали можливість безкоштовно подзвонити терміновим послугам, користуючись єдиним Європейським терміновим телефонним номером. 112.

2. Держави-члени забезпечують, щоб дзвінки на єдиний Європейський номер екстреного виклику („112”) відповідним чином отримували відповідь та оброблялися шляхом, який є найбільш придатним у національній організації системи екстреної допомоги та у технологічних можливостях мереж.

3. Держави-члени забезпечують, щоб підприємства, які оперують публічними телефонними мережами робили інформацію знаходження викликаючого оператора доступною органам, обробляючим термінові виклики, по мірі технічного здійснювання, для всіх дзвінків до єдиного Європейського термінового телефонного номеру. 112.

4. Держави-члени забезпечують, щоб громадяни були належно поінформовані про існування і використання єдиного Європейського номеру термінового виклику. 112.

Стаття 27

Європейські телефонні коди доступу

1. Держави-члени забезпечують, що код .00. є стандартним інтернаціональним кодом доступу. Спеціальні міри для виклику між суміжними місцевостями вздовж кордонів між державами-членами можуть бути встановлені і продовжені. Кінцеві користувачі публічно доступних телефонних послуг в стосовних місцевостях, повинні бути повністю проінформовані про такі міри.

2. Держави-члени забезпечують, щоб всі підприємства, які оперують публічними телефонними мережами обробляли всі дзвінки до Європейського телефонного номерного простору, без шкоди до потреби підприємства, яке обробляє публічну телефонну мережу, відшкодувати вартість передачі дзвінків по її мережі.

Стаття 28

Негеографічні номери

1. Держави-члени забезпечують, щоб всі кінцеві користувачі з інших держав-членів мали доступ до не географічних номерів в межах їх території, де це технічно і економічно можливо, крім тих випадків, коли клієнти, що дзвонять, зволіли із комерційних причин, обмежити доступ частин, які дзвонять, розташовані в специфічних географічних регіонах.

Стаття 29

Додаткові засоби забезпечення

1. Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи мають можливість потребувати всі підприємства, що обробляють публічні телефонні мережі, надавати можливість кінцевим користувачам засобів, перерахованих в Додатку I, Частині В предмет технічної можливості і економічної стійкості.

2. Держави-член може вирішити відмовитись від пункту 1 по всій чи частині її території, якщо вважається, після того, як приймуться до уваги висновки зацікавлених сторін, що існує достатній доступ до цих засобів.

3. Без шкоди до статті 10(2), держави-члени можуть вводити обов'язки в Додатку I, Частині А, підпункт (е), стосовно розриву зв'язку, як загального запиту по всім обов'язкам.

Стаття 30

Портативність номеру

1. Держави-члени забезпечують, щоб всі клієнти публічно доступних телефонних послуг, включаючи мобільні послуги, які цього потребують, могли зберігати свої номери, незалежно від підприємства, що надає послуги:

(а) у випадку географічних номерів, на певній місцевості; та

(б) у випадку негеографічних номерів, на будь-якій місцевості.

Цей пункт не застосовується до передачі номерів між послугами забезпечення мереж на певній місцевості і мобільними послугами.

2. Національні регулюючі органи забезпечують, щоб ціна з'єднання, пов'язаного із забезпеченням номерної портативності, була орієнтована на вартість, і щоб прямі витрати клієнтів не діяла стримуючи використання цих засобів.

3. Національні регулюючі органи не повинні накладати роздрібні тарифи для передачі номерів шляхом, який порушуватиме правила конкуренції, встановленням специфічних чи загальних тарифів.

Стаття 31

„Обов'язкові” зобов'язання

1. Держави-члени можуть застосовувати вимушені „обов'язкові” зобов'язання, для передачі специфікованих радіо- і телевізійних трансляційних каналів і послуг, на підприємства під їх юрисдикцією, надаючи електронні комунікаційні мережі, використані для розповсюдження радіо- і телевізійної трансляції суспільству, де значна кількість кінцевих користувачів таких мереж користуються ними, як основним засобом отримання радіо- і телевізійних трансляцій. Такі обов'язки накладаються лише, якщо вони є необхідними для досягнення чітко визначених об'єктів загального інтересу і є пропорційними і прозорими. Обов'язки підлягають періодичному перегляду.

2. Пункт 1 цієї статті та стаття 3(2) Директиви 2002/19/ЄС (Директива про доступ) не повинні перешкоджати можливостям держав-членів визначати необхідну нумерацію, беручи до уваги заходи,

взяті відповідно до цієї статті під час забезпечення того, що за таких самих обставин, не має дискримінації у поводженні з підприємствами, які надають електронні комунікаційні мережі. Якщо надана нумерація, держави-члени забезпечують, що воно застосовано пропорційним і прозорим шляхом.

РОЗДІЛ V

ЗАГАЛЬНІ ТА ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 32

Додаткові обов'язкові послуги

Держави-члени можуть вирішити за необхідністю, щоб національні регулюючі органи брали до уваги точки зору кінцевих користувачів, і клієнтів (включаючи, особливо, інвалідів), виробників, підприємства, які надають електронні комунікаційні мережі та/або послуги на видачі, пов'язані зі всіма правами кінцевих користувачів і клієнтів, які стосуються публічно доступних електронних комунікаційних послуг, особливо коли вони мають значний вплив на ринок.

2. Де необхідно, зацікавлені сторони можуть розвиватись, при управлінні національними регулюючими органами, механізмами, утягуючи клієнтів, групи користувачів і провайдери послуг, для покращення загальної якості надання послуги через, зокрема, коди розвитку і контролю регулюючих і керуючих стандартів.

Стаття 33

Консультації з третіми сторонами

1. Держави-члени гарантують, де можливо, що національні регулюючі органи беруть до уваги думку кінцевих користувачів, та споживачів (включаючи, зокрема, користувачів з фізичними вадами), виробників, підприємств, які створюють електронні системи комунікацій або та/або надають послуги, які торкаються прав кінцевих користувачів та споживачів, стосовно публічно доступних електронних комунікативних послуг, зокрема якщо вони мають значний вплив на ринок.

2. Де можливо, зацікавлені особи можуть розвивати, за нагляду з боку національних регулюючих органів, механізми, де залучаються споживачі, групи користувачів, по підвищенню загального рівня якості надання послуг, через *inter alia*, розвиток та моніторинг кодів поведінки та стандартів роботи.

Стаття 34

Позасудове вирішення спорів

1. Держави-члени забезпечують, щоб прозорі, прості і недорогі позасудові процедури були доступні для справи із невіршеними спорами, включаючи споживачів, стосовно питань передбачених цією Директивою. Держави-члени вживають заходів, щоб такі процедури надавали можливість справедливого та вчасного вирішення спорів, і можливо, де

підтверджено, ухвалювали систему відшкодування і компенсацій. Держави-члени можуть поширювати ці обов'язки для покриття диспутів, які утягують інших кінцевих користувачів.

2. Держави-члени забезпечують, щоб їх законодавство не заважало встановленню управління скарг і забезпеченню он-лайн послуг на необхідному територіальному рівні для сприяння доступу до вирішення спорів клієнтами і кінцевими користувачами..

3. Якщо такі диспути утягують частини в різних державах-членах, держави-члени координують свої зусилля з думкою про вирішення спору.

4. Ця стаття не зашкоджує національним судовим процедурам.

Стаття 35

Технічне врегулювання

Поправки, необхідні для адаптування Додатків I, II, III, IV і VII до технологічного розвитку і ринкових змін, повинні бути застосованими Комісією, діючи відповідно процедури, зазначеної в статті 37(2).

Стаття 36

Процедури нотифікації, контролю та перегляду

1. Національні регулюючі органи повідомляє Комісію до останньої дати застосування, зазначеної в статті 38(1), другому пункті, і відразу у випадку будь-якої подальшої зміни в назвах підприємств, назначених як ті, що мають зобов'язання по універсальній послудзі згідно статті 8(1).

Комісія робить інформацію доступною в готовій доступній формі, і розповсюджує її до Комітету Комунікацій, зазначеної в статті 37.

2. Національні регулюючі органи повідомляють Комісію іменами операторів, які вважаються тими, що мають значну ринкову силу для цілей цієї Директиви, і обов'язки, накладені на них згідно цієї Директиви. Будь-які зміни, які впливають на обов'язки, накладені на підприємства чи на підприємства, на які впливають положення цієї Директиви повідомляються Комісії без відкладень.

3. Комісія періодично переглядає функціонування цієї Директиви і звітує Європейському Парламенту і Раді, первинно не пізніше ніж три роки після дати застосування, зазначеної в статті 38(1), другому пункті. З цією метою Держави-члени і національні регулюючі органи подають необхідну інформацію до Комісії.

*Стаття 37***Комітет**

1. Комісії допомогу надає Комітет Комунікацій, заснований, згідно статті 22 Директиви 2002/21/ЄС (Рамкова Директива).

2. Якщо зазначено посилання на цей пункт, статті 5 і 7 Рішення 1999/468/ЄС застосовуються, беручи до уваги положення статті 8.

Період, встановлений в статті 5(6) Рішення 1999/468/ЄС, складає три місяця.

3. Комітет ухвалює свої процедурні правила.

*Стаття 38***Транспозиція**

1. Держави-члени ухвалюють і публікують закони, підзаконні акти та адміністративні положення, необхідні для приведення у відповідність з цією Директивою, не пізніше 24 липня 2003 року і негайно повідомляють про це Комісію.

Вони застосовують зазначені заходи від 25 липня 2003 року.

2. Якщо держави-члени ухвалюють такі положення, вони повинні містити посилання на цю Директиву або супроводжуватись даним посиланням у разі офіційної публікації. Методи розробки зазначеного посилання визначаються державами-членами.

3. Держави-члени повідомляють Комісію тексти положень національного права, які вони ухвалюють у сфері, яку охоплює ця Директива і про будь-які наступні зміни цих положень.

*Стаття 39***Набрання чинності**

Ця Директива набирає чинності в день публікації в *Офіційному віснику Європейських Спільнот*.

*Стаття 40***Адресати**

Ця Директива адресується державам-членам

Вчинено у Брюсселі, 7 березня 2002 року.

За Європейський Парламент

Президент

P. COX

За Раду

Президент

J. C. APARICIO

ДОДАТОК I

**ОПИС ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ І ПОСЛУГ, ЗАЗНАЧЕНИХ В СТАТТІ 10 (КОНТРОЛЬ ЗА ВИТРАТАМИ) ТА
СТАТТІ 29 (ДОДАТКОВІ ТЕХНІЧНІ ЗАСОБИ)****Частина А: Засоби обслуговування та послуги, зазначені у статті 10***(a) Виписка класифікованих рахунків*

Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи, залежна від запитів відповідного законодавства по захисту особистих даних і приватності, могла встановлювати основний рівень рахунків, які надаються призначеними підприємствами (як засновано в статті 8) клієнтам безкоштовно для того, щоб вони могли:

- (i) дозволити перевірку і контроль коштів, витрачених при користуванні публічною телефонною мережею на фіксованій місцевості та/або пов'язаними публічно доступними телефонними послугами, і
- (ii) адекватно контролювати їх використання і витрату і таким чином приймати обґрунтований рівень контролю над їх рахунками.

Де необхідно, додаткові рівні деталей можуть бути запропоновані клієнтам за розумними тарифами або безкоштовно. Дзвінки, які є безкоштовними для клієнтів, що дзвонять, включаючи дзвінки до ліній допомоги, не повинні бути вказаними у рахунку клієнта, що дзвонить.

(b) Вибірковий дзвінок, блокуючий вихідний дзвінок, безкоштовний

Наприклад засіб, за допомогою якого клієнт може, на запит телефонному провайдеру послуг, блокувати вихідні дзвінки певних типів чи певним типам безкоштовних номерів.

(c) Системи передоплати

Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи могли потребувати, щоб призначені підприємства надавали клієнтам засоби для оплати доступу до публічної телефонної мережі і використання публічно доступних телефонних послуг у передоплатні терміни.

(d) Поетапна оплата витрат на зв'язок

Держави-члени забезпечують, щоб національні регулюючі органи могли потребувати, щоб призначені підприємства дозволяли користувачам оплачувати зв'язок із публічною телефонною мережею на основі поетапної оплати.

(e) Несплата рахунків

Держави-члени санкціонують специфічні заходи, які повинні бути пропорційними, не дискримінаційними і виданими, для покриття безоплати телефонних рахунків для використання публічною телефонною мережею на фіксованій місцевості.

Ці заходи забезпечують, що належне попередження про будь-який подальший розрив послуг чи перерву заздалегідь надається користувачу. Крім випадків шахрайства, постійно запізнілої оплати чи несплати, ці заходи забезпечують, при технічній можливості, що будь-яка перерва надання послуги буде обмежуватись зазначеною послугою.

Розрив зв'язку через несплату рахунків буде мати місце тільки після належного попередження, наданого користувачеві.

Держави-члени можуть дозволити період обмежених переваг послуги для доповнення розриву, впродовж якого дозволяються дзвінки, тільки ті, які не призводять до витрат користувача (наприклад дзвінки .112.).

Частина В: Перелік технічних засобів, зазначених у статті 29*(a) Тоновий набір або DTMF (двотональна багаточастотна операція)*

Наприклад, громадська телефонна мережа підтримує використання DTMF тонів, як зазначено в ETSI ETR 207 для подачі сигналів із кінця в кінець по всій мережі як в межах держави-члена так і між державами-членами.

(b) ідентифікація телефонної лінії

Наприклад номер сторони, що дзвонить представлен стороні, до якої дзвонять до того, як дзвінок встановлен.

Цей засіб повинен надаватися відповідно до відповідного законодавства по захисту особистих даних і приватної власності, особливо до Директиви 97/66/ЄС.

Згідно технічних можливостей, оператори повинні надавати данні і сигнали для полегшення пропонування ідентичності телефонних ліній і тонового набору вздовж кордонів держави-члена.

*ДОДАТОК II***ІНФОРМАЦІЯ, ЯКА ПІДЛЯГАЄ ОПРИЛЮДНЕННЮ, ВІДПОВІДНО ДО СТАТТІ 21
(ПРОЗОРИСТЬ ТА ОПРИЛЮДНЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ)**

Національний регулюючий орган несе відповідальність за забезпечення того, щоб інформація, зазначена в цьому Додатку була опублікована, відповідно до статті 21. Національний регулюючий орган вирішує, яка інформація повинна публікуватись підприємствами, які надають публічно телефонні мережі та/або публічно доступні телефонні послуги і яка інформація повинна публікуватись національним регулюючим органом, таким чином, щоб користувачі мали можливість робити вибори, з огляду на отриману інформацію.

1. Найменування і адреса(и) підприємств(а)

Наприклад назва і адреса головного офісу підприємства, що надає публічні телефонні мережі та/або публічно доступні телефонні послуги.

2. Запропоновані публічно доступні телефонні послуги.**2.1. Область публічно доступних телефонних послуг.**

Опис запропонованих публічно доступних телефонних послуг, вказуючи витрати по підписці і рентні витрати (напр. Послуги оператора , директорії, послуги запиту директорії, блокування встановлених дзвінків, окремі рахунки, підтримка, тощо.)

2.2 Стандартні тарифи, забезпечуючи доступ, всі типи витрат на використання, підтримки, включаючи деталі стандартних застосованих знижок та спеціальні і цільові тарифні схеми.

2.3 Політика відшкодування/компенсації, включаючи специфічні деталі будь-якої запропонованої компенсації/відшкодування.

2.4 Типи запропонованої підтримки послуги.

2.5 Стандартні контрактні умови, включаючи, якщо можливо, будь-який мінімальний контрактний період.

3. Механізми врегулювання спору, включаючи ті, які розвиваються підприємством.

4. Інформація щодо прав, що мають відношення до універсальної послуги, включаючи засоби і послуги, згадані в Додатку I.

ДОДАТОК III

ЯКІСТЬ ПАРАМЕТРІВ ПОСЛУГИ

Час постачання і зазначені в статтях 11 і 22 параметри, визначення і заходи Вимірювання якості послуги.

Параметр ⁽¹⁾	Визначення	Метод вимірювання
Час постачання початкового зв'язку	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Ступінь несправності в лінії доступу	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Час лагодження несправності	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Ступінь невдалого дзвінка ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Час встановлення дзвінка ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Час реакції послуг оператора	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Час реакції запитальних директорних послуг	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Пропорція монетними і картковими операторними публічно оплачуваними телефонами в робочому порядку	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Скарги щодо корекції даних рахунків	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ Параметри дозволяють аналізувати якість функціонування на регіональному рівні (напр. не менше ніж Рівень 2 в Номенклатурі Територіальних Союзів для Статистики (NUTS), заснованій Євросоюзом).

⁽²⁾ Держави-члени можуть вирішити не потребувати, щоб поточна інформація, яка стосується виконання цих двох параметрів, утримувалась, якщо, очевидно, що це виконання в цих двох регіонах задовільне.

Примітка: Номер версії ETSI EG 769-1 є 1.1.1 (квітень 2000).

*ДОДАТОК IV***РОЗРАХУНОК СІТЬОВОЇ ВАРТОСТІ, ЯКЩО ТАКИЙ Є, ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ПО УНІВЕРСАЛЬНІЙ ПОСЛУЗІ І ЗАСНУВАННЯ БУДЬ-ЯКОГО ВІДШКОДОВУВАННЯ ЧИ РОЗПОДІЛЬЧОГО МЕХАНІЗМУ ВІДПОВІДНО ДО СТАТТЕЙ 12 ТА 13.****Частина А: Підрахунок собівартості**

Обов'язки щодо універсальної послуги мають відношення до тих обов'язків, накладені державою-членом на підприємство, які стосуються забезпечення мережею і послугою по всій заданій географічній області, включаючи, де необхідно, усереднені ціни в тій географічній області для забезпечення тією послугою чи забезпечення спеціальними тарифними опціями користувачів із низьким прибутком чи з особливими соціальними потребами.

Національні регулюючі органи повинні приймати всі заходи для забезпечення тих стимулів для підприємства (призначеного чи ні) для ефективного надання зобов'язань по універсальній послугі. В підприємстві справа розрахунку, вартість мережі зобов'язань по універсальній послугі, повинна рахуватись, як різниця між вартістю мережі для призначеного підприємства, що оперує універсальними первинним зобов'язаннями та, що оперують без зобов'язань щодо універсальної послуги. Це ви, зазначає чи мережа в певній державі-члені є повністю розвинуеною чи досі розвивається і розширюється. Належна увага приділяється вірному обкладанню податками на витрати, які б призначені підприємства зволіли б запобігти, якщо нема зобов'язань по універсальній послугі. Підрахунок собівартості повинен включати прибутки, включаючи невидимі прибутки, оператора універсальної послуги

Підрахунок повинен ґрунтуватись на вартості, приписаній:

(i) елементам зазначених послуг, які можуть бути наданими тільки у крайньому випадку чи наданими за витратних умов, які випадають за межі нормальних комерційних стандартів.

Ця категорія може включати елементи, такі як доступ до термінових телефонних послуг, забезпечення певними публічно оплачуваними телефонами, забезпечення певними послугами чи обладнанням для інвалідів, тощо;

(ii) спеціальним кінцевим користувачам чи групам кінцевих користувачів, які, беручи до уваги вартість надання зазначених мережі і послуги, виробничий дохід і будь-яке географічне усереднення цін, призначених державою-членом, можуть бути обслугованими тільки у крайньому випадку чи за витратних умов, які випадають за межі нормальних комерційних стандартів.

Категорія включає тих кінцевих користувачів чи групи кінцевих користувачів, які б не були обслугованими комерційними операторами, які не мали обов'язків надання універсальних послуг.

Розрахунок собівартості особливих аспектів зобов'язань по універсальній послугі робиться окрема і таким чином, щоб запобігти подвійному підрахунку будь-якої прямої чи не прямої переваги чи вартості. Загальна сітьова вартість зобов'язань по універсальній послугі будь-якого підприємства повинна розраховуватись як сума сітьової вартості, яка виникла із специфічних компонентів зобов'язань по універсальній послугі, беручи до уваги будь-які невлімові переваги. Відповідальність за варіювання мережею вартістю віднесена до національних регулюючих органів.

РОЗДІЛ В: Відшкодування будь-якої мережної варто будь-якої мережної вартості зобов'язань по універсальній послугі.

Покриття фінансування будь-якої мережної вартості зобов'язань по універсальній послугі потребує того, щоб призначені підприємства з зобов'язаннями по універсальній послугі отримували компенсацію за послуги, які вони надають за некомерційних умов. Через те, що така компенсація включає фінансову передачу, держави-члени забезпечують що це робиться об'єктивним, прозорим, недискримінаційним і пропорційним шляхом. Це означає, що передача проходить при мінімальній шкоді конкуренції і потребам клієнта.

Відповідно до статті 13(3), розподільчий механізм, оснований на фонді, повинен використовувати прозорі і нейтральні заходи отримання внесків, які запобігають небезпеці подвійного накладання внесків, які припадають на обидва введення і виведення підприємств.

Незалежний орган, управляючий фондом несе відповідальність за збір внесків підприємств, які зазначені, як такі, що зобов'язані робити внески до мережних коштів зобов'язань по універсальній послугі в державі-члені і спостерігати за передачею сум належних та/чи адміністративних витрат до підприємства, призначеного для отримання коштів з фонду.

*ДОДАТОК V***ПРОЦЕС ПЕРЕГЛЯДУ СФЕРИ УНІВЕРСАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ВІДПОВІДНО ДО СТАТТІ 15**

У вирішенні чи потрібно проводити перегляд сфери зобов'язань по універсальній послугі, Комісія повинна брати до уваги такі елементи:

- соціальний і ринковий розвиток в умовах послуг, які використовуються клієнтами,
- соціальний і ринковий розвиток в умовах доступності і вибору послуг клієнтом,
- технологічний розвиток в умовах, за якими послуги надаються клієнтам.

У вирішенні чи потрібно змінювати або пере повторно визначати сферу зобов'язань по універсальній послугі, Комісія повинна брати до уваги такі елементи:

- чи є специфічні послуги доступними і чи використовуються вони більшістю клієнтів і чи нестаток доступності чи невикористання меншістю клієнтів впливає на соціальне виключення, і
 - чи доступність і використання спеціальних послуг передає загальну мережну перевагу всім клієнтам так, що суспільна інтервенція гарантована за умов, коли спеціальні послуги не надані суспільств за нормальних комерційних умов.
-

*ДОДАТОК VI***ЗДАТНІСТЬ ДО ВЗАЄМОДІЇ ЦИФРОВОГО ОБЛАДНАННЯ КЛІЄНТА, ЗАЗНАЧЕНОГО В СТАТТІ 24***1. Спільний кодуєчий алгоритм і прийом вільного ефіру.*

Все споживче обладнання, передбачене для прийому сигналів цифрових телевізорів, для продажу чи оренди чи іншого доступу для Спільноти, здатне декодувати сигнали цифрових телевізорів, повинно мати здатність:

- дозволяти декодування таких сигналів згідно до спільного Європейського кодуєчого алгоритму, як визначено офіційною організацією Європейських стандартів, на даний момент ETSI;
- виводити сигнали, які були трансльовані, за умовою, що, у випадку, що таке обладнання орендоване, рента відповідає стосовній рентній угоді.

2. Здатність до взаємодії для аналогових і цифрових телевізійних рядів

Будь-який аналоговий телевізійний ряд з інтегрованим екраном видимої діагоналі більшої за 42 см, який виставили на ринок для продажу чи ренти в Спільноті повинен відповідати хоч одній відкритій інтерфейсній панелі, згідно із стандартами офіційної організації Європейських стандартів, напр. як наведено в стандарті CENELEC EN 50 049-1:1997, дозволює просте з'єднання зовнішніх пристроїв, особливо додаткових декодерів і цифрових приймачів.

Будь-який цифровий телевізійний ряд з інтегрованим екраном видимої діагоналі більшої за 42 см, який виставили на ринок для продажу чи ренти в Спільноті повинен відповідати хоч одній відкритій зовнішній панелі (чи то бути стандартизованим, чи відповідати стандартам, ухваленим офіційною організацією Європейських стандартів, чи відповідати широко індустріальній специфікації) напр. DVB спільний інтерфейс-з'єднувач, дозволяючий просте з'єднання зовнішніх пристроїв, і здатне проводити всі елементи цифрового телевізійного сигналу, включаючи інформацію, пов'язану з інтерактивними і умовно доступними послугами.

ДОДАТОК VII

УМОВИ ДЛЯ МІНІМАЛЬНОГО РЯДУ ОРЕНДОВАНИХ ЛІНІЙ, ЗАЗНАЧЕНИХ В СТАТТІ 18

Примітка: Відповідно до процедури статті 18, забезпечення мінімальним рядом орендованих ліній згідно умов, встановлених Директивою 92/44/ЄС повинно продовжуватись до того часу, доки національні регулюючі органи не визначать, що існує ефективна конкуренція у відповідному ринку орендованих ліній.

Національні регулюючі органи забезпечують, щоб забезпечення мініимального ряду орендованих ліній зазначених в статті 18 слідували основним принципам недискримінації, вартісній орієнтації і прозорості.

1. Недискримінація.

Національні регулюючі органи забезпечує, щоб організації, зазначені як ті, що мають значну ринкову силу згідно до статті 18(1) притримувались принципу недискримінації під час надання орендованих ліній зазначених в статті 18. Ці організації застосовують однакові умови в однакових обставинах до організацій, які надають однакові послуги, і надають орендовані лінії іншим за тих самих умов і тієї ж якості, які вони вони застосовують для своїх особистих послуг, чи до своїх філіалів чи партнерів, де це обов'язково.

2. Вартісна орієнтація

Національні регулюючі органи повинні, де необхідно, забезпечувати, щоб тарифи для орендованих ліній зазначених в статті 18 слідували основному принципу вартісній орієнтації.

Для цього, національні регулюючі органи гарантують, що підприємства, які визначаються як ті, що мають значну ринкову силу згідно статті 18(1) формулювали і практикували придатну вартісно розрахункову систему.

Національні регулюючі органи повинні тримати доступно, з адекватним рівнем деталей, інформацію по вартісно розрахунковій системі, що застосовується такими підприємствами. Вони повинні подавати цю інформацію Комісії за запитом.

3. Прозорість

Національні регулюючі органи повинні гарантувати, що наступна інформація, відповідно до мініимального ряду орендованих ліній, зазначених в статті 18, публікується в легко доступній формі.

3.1. Технічні характеристики, включаючи фізичні і електричні характеристики так само, як технічні і ефективні специфікації, які застосовуються на мережній точці завершення.

3.2. Тарифи, включаючи початкову вартість зв'язку, періодичну рентну вартість і інші витрати. Якщо тарифи відрізняються, це повинно бути вказано.

Якщо, відповідно до певного запиту, організація, зазначена як та, що має значну ринкову силу, згідно статті 18(1) вважає безпідставним надавати орендовані лінії в мініимальному ряді згідно її виданих тарифів і наданих умов, воно повинно домагатися згоди національних регулюючих органів для зміни цих умов в цьому випадку.

3.3. Надані умови, включаючи принаймні наступні елементи:

- інформацію, що стосується назначену процедуру,
- стандартний період доставки, який є періодом, який рахується з дати, коли користувач зробив тверду замову орендованої лінії, в якій 95% всіх орендованих ліній того ж типу були прокладені через замовників.

Цей період буде встановлений на основі фактичних періодів постачання орендованих ліній впродовж останнього часового інтервалу прийнятної тривалості. Підрахунок не повинен включати випадки, де користувачами запитувались останні періоди постачання,

- договірний період, який включає період, який загалом встановлений в контракті і мініимальний договірний період, який користувач повинен прийняти,
- стандартний виправний час, який є періодом, який рахується з часу, коли послання про збій був наданим відповідальній одиниці в межах підприємства зазначеного як те, що має значну ринкову силу згідно до статті 18(1) до моменту, в якому 80% всіх орендованих ліній однакового типу були перевстановлені в необхідних випадках зворотно сповіщає користувачів. Якщо різні класи якості виправлення запропоновані для однакового типу орендованих ліній, різні стандартні виправні часи повинні публікуватись,
- будь-яка процедура відшкодування.

На додаток, якщо держава-член вважає, що досягнута ефективність забезпечення мінімальним рядом орендованих ліній не відповідає потребам користувача, вона може визначити необхідні цілі для наданих умов, перерахованих вище.
