

brzmienie od 2009-12-19

**Dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r.  
w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności  
elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej)**

z dnia 2002-03-07 (Dz.Urz.UE.L 2002 Nr 108, str. 51)

wydanie specjalne Dz.Urz.UE.WS rozdział 13 tom 29, str. 367

© European Communities (Wspólnoty Europejskie), <http://eur-lex.europa.eu/>

**Zmiany aktu:**

2009-12-19

**Dz.Urz.UE.L** Nr 337 poz. 11  
**2009**

2002-04-24

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

- (1) Liberalizacja sektora telekomunikacji oraz podniesienie konkurencyjności i zwiększenie wyboru usług łączności idą w parze z równoległym działaniem na rzecz stworzenia zharmonizowanych ram regulacyjnych, które zabezpieczają dostarczanie usługi powszechnej. Koncepcja usługi powszechnej winna ewoluować tak, aby odzwierciedlała postępy w technologii, rozwój rynku oraz zmiany w zapotrzebowaniu użytkowników. Ramy regulacyjne ustanowione dla pełnej liberalizacji rynku telekomunikacyjnego we Wspólnocie w 1998 r. określiły minimalny zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej i ustanowiły przepisy dotyczące jej wyceny i finansowania.
- (2) Na mocy art. 153 Traktatu Wspólnota powinna mieć wkład w ochronę konsumentów.
- (3) Wspólnota i jej Państwa Członkowskie podjęły zobowiązania dotyczące ram regulacyjnych dla sieci i usług telekomunikacyjnych w kontekście porozumienia Światowej Organizacji Handlu (WTO) o podstawowej telekomunikacji. Każdy członek WTO ma prawo określić rodzaj obowiązku świadczenia usługi powszechnej, jaki chce zapewnić. Takie zobowiązania nie będą uważane za antykonkurencyjne jako takie, pod warunkiem że są wprowadzane w sposób przejrzysty, niedyskryminacyjny i są konkurencyjnie neutralne oraz że nie są bardziej uciążliwe, niż to jest konieczne dla rodzaju usługi powszechnej określonej przez członka.
- (4) Zapewnienie usługi powszechnej (to znaczy zapewnienie wszystkim użytkownikom końcowym określonego minimalnego zestawu usług po przystępnej cenie) może pociągać za sobą dostarczenie pewnych usług niektórym odbiorcom po cenach odbiegających od tych, które wynikają z normalnych warunków rynkowych. Jednakże kompensowanie przedsiębiorstw wyznaczonych do dostarczenia takich usług w takich okolicznościach nie powinno skutkować jakimkolwiek zakłóceniem konkurencji, tak wyznaczone przedsiębiorstwa są kompensowane w zakresie związanych z dostarczaniem usług kosztów netto oraz pod warunkiem, że obciążenie kosztami netto odzyskuje się w sposób konkurencyjnie neutralny.
- (5) Na rynku konkurencyjnym pewne zobowiązania powinny odnosić się do wszystkich przedsiębiorstw zapewniających publicznie dostępne stacjonarne usługi telefoniczne, a inne powinny odnosić się tylko do przedsiębiorstw cieszących się znaczącą siłą rynkową lub do tych, które wskazano jako operatorów usługi powszechnej.

- (6)** Urządzenie końcowe sieci stanowi granicę, do celów ustawowych, między ramami regulacyjnymi sieci i usług łączności elektronicznej i prawodawstwem dotyczącym telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Określenie umiejscowienia urządzenia końcowego sieci jest obowiązkiem krajowych władz ustawodawczych, gdzie konieczne - na podstawie propozycji złożonej przez odpowiednie przedsiębiorstwa.
- (7)** Państwa Członkowskie powinny nadal zapewnić, aby usługi określone w rozdziale II były określonej jakości dla wszystkich użytkowników końcowych na ich terytorium, niezależnie od ich umiejscowienia geograficznego oraz, w świetle określonych warunków krajowych, po przystępnej cenie. Państwa Członkowskie mogą, w kontekście obowiązku świadczenia usługi powszechnej oraz w świetle warunków krajowych, przedsięwziąć określone środki na rzecz zapewnienia konsumentom zamieszkującym obszary wiejskie lub geograficznie odizolowanego dostępu do usług określonych w rozdziale II oraz zapewnienia przystępności tych usług, a także zapewnienia takiego dostępu na tych samych warunkach, w szczególności ludziom starszym, niepełnosprawnym oraz ludziom ze szczególnymi potrzebami społecznymi. Takie środki mogą obejmować środki skierowane do konsumentów o szczególnych potrzebach społecznych, zapewniające wsparcie zidentyfikowanym konsumentom, na przykład w drodze środków szczególnych, przedsięwziętych po zbadaniu indywidualnych próśb, takich jak spłata długów.
- (8)** Fundamentalnym wymogiem usługi powszechnej jest zapewnienie użytkownikom, na życzenie, podłączenia do publicznej sieci telefonicznej w oznaczonym miejscu, po przystępnej cenie. Ten wymóg ogranicza się do pojedynczego podłączenia do sieci wąskopasmowej, którego zapewnienie Państwa Członkowskie mogą ograniczyć do głównego stałego miejsca zamieszkania użytkownika końcowego, i nie obejmuje Cyfrowej Sieci Usług Zintegrowanych (ISDN), która zapewnia dwa lub więcej połączenia z możliwością równoczesnego wykorzystania. Nie powinno być ograniczeń odnośnie do środków technicznych, za pomocą których zapewnia się takie połączenie, uwzględniając technologie przewodowe i bezprzewodowe, ani żadnych ograniczeń odnośnie do tego, którzy operatorzy zapewniają wykonanie części lub wszystkich zobowiązań dotyczących usługi powszechnej. Stacjonarne połączenia z publiczną siecią telefoniczną powinny być w stanie wspierać przesyłanie głosu i danych z szybkościami wystarczającymi dla dostępu do usług *online*, takich jak te dostarczane poprzez publiczny Internet. Szybkość dostępu do Internetu, z jaką ma do czynienia dany użytkownik, może zależeć od szeregu czynników, włączając połączenia z dostawcą (dostawcami) Internetu, jak również dane zastosowanie, do jakiego używa się połączenia. Szybkość przesyłania danych, którą może wspierać pojedyncze podłączenie wąskopasmowe do publicznej sieci telefonicznej, zależy od możliwości urządzenia końcowego abonenta. Z tego powodu nie jest właściwe zarządzenie wprowadzenia określonych szybkości przesyłu danych lub bitów na poziomie Wspólnoty. Obecnie dostępne modemy pasma głosowego zwykle oferują szybkość przesyłania danych 56 Kb/s i wykorzystują automatyczne dostosowywanie szybkości przesyłania danych, w rezultacie osiągnięta szybkość przesyłania danych może być niższa niż 56 Kb/s. Konieczna jest elastyczność, z jednej strony po to, aby Państwa Członkowskie mogły podejmować środki, tam gdzie to jest konieczne, w celu zapewnienia, aby podłączenia były w stanie wspierać taką szybkość przesyłania danych, z drugiej strony po to, aby Państwa Członkowskie, których to dotyczy, mogły zezwolić na szybkości przesyłania danych mieszczące się poniżej wymienionej górnej granicy 56 Kb/s w celu, na przykład, wykorzystania możliwości technologii bezprzewodowych (włączając bezprzewodowe sieci komórkowe) do dostarczenia usługi powszechnej większemu odsetkowi populacji. To może być szczególnie ważne w niektórych krajach kandydujących, gdzie dostępność tradycyjnych połączeń telefonicznych pozostaje na stosunkowo niskim poziomie. W szczególnych przypadkach, w których stacjonarne podłączenie do sieci telefonii publicznej jest wyraźnie niewystarczające do wsparcia zadowalającego dostępu do Internetu, Państwa Członkowskie powinny być w stanie wymóc, aby takie podłączenie podniesiono do poziomu, z jakiego korzysta większość abonentów, tak aby wspierało szybkości przesyłania danych wystarczające dla dostępu do Internetu. W przypadku gdy takie szczególne środki stwarzają obciążenie kosztem netto zainteresowanych konsumentów, skutek netto może być włączony do każdej kalkulacji kosztów netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej.
- (9)** Przepisy niniejszej dyrektywy nie uniemożliwiają Państwom Członkowskim wyznaczania różnych przedsiębiorstw do zapewnienia sieci i składników usługowych usługi powszechnej. Od

wyznaczonych przedsiębiorstw dostarczających składniki sieci można wymagać, aby zapewniły budowę i utrzymanie konieczne i stosowne do spełnienia wszystkich rozsądnych próśb o stacjonarne podłączenie do publicznej sieci telefonicznej oraz o stacjonarny dostęp do publicznie dostępnych usług telefonicznych.

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

**(11)** Informacja o numerach telefonicznych i biuro numerów stanowią istotne narzędzie dostępu do publicznie dostępnych usług telefonicznych i są częścią obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Użytkownicy i konsumenci chcą pełnych spisów numerów telefonicznych oraz biur numerów obejmujących wszystkich spisanych abonentów telefonicznych i ich numerów (włączając numery stacjonarne i komórkowe) i chcą, aby te informacje były przedstawiane w sposób nieuprzywilejowany. Dyrektywa 97/66/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych oraz ochrony prywatności w sektorze telekomunikacyjnym<sup>[5]</sup> zapewnia abonentom prawo do prywatności w odniesieniu do umieszczania ich danych osobowych w publicznie dostępnych spisach abonentów.

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

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

**(14)** Znaczenie dostępu do oraz korzystania ze stacjonarnej publicznie dostępnej sieci telefonicznej jest tak duże, że powinno się je zapewnić każdemu, kto złoży stosowny wniosek. Zgodnie z zasadą pomocniczości to Państwa Członkowskie decydują, na podstawie obiektywnych kryteriów, które przedsiębiorstwa do celów niniejszej dyrektywy mają obowiązek świadczenia usługi powszechnej, w miarę potrzeb uwzględniając ich zdolność oraz wolę przyjęcia całości lub części obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Jest ważne, aby obowiązek świadczenia

usługi powszechnej był spełniany w jak najbardziej sprawny sposób, tak aby użytkownicy ogólnie płacili ceny odpowiadające kosztom efektywnym. Podobnie jest ważne, aby operatorzy utrzymywali integralność sieci, jak również ciągłość usługi i jej jakość. Rozwój większej konkurencyjności i większy wybór stwarzają więcej możliwości, aby całość lub część obowiązku świadczenia usługi powszechnej była wypełniana przez przedsiębiorstwa inne niż te o znacznej sile rynkowej. Dlatego w niektórych przypadkach obowiązek świadczenia usługi powszechnej mógłby być powierzany operatorom wykazującym najbardziej efektywne cenowo sposoby zapewnienia dostępu i usług, włącznie z wprowadzeniem procedury wyboru konkurencyjnego i porównawczego. Odpowiednie obowiązki mogłyby być zawarte jako warunki w autoryzacjach do świadczenia usług publicznych.

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

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

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

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

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

**(20)** Uwzględnianie korzyści niematerialnych oznacza, że w celu określenia całościowego

obciążenia kosztami należy pomniejszyć bezpośredni koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej o wycenę w formie pieniężnej tych korzyści pośrednich, jakie przedsiębiorstwo osiąga z tytułu jego pozycji jako dostawcy usługi powszechnej.

**(21)** Gdy obowiązek świadczenia usługi powszechnej stanowi nieuzasadnione obciążenie dla przedsiębiorstwa, właściwe jest zezwolenie Państwu Członkowskim na ustanawianie mechanizmów dla sprawnego zwrotu kosztów netto. Zwrot poprzez fundusze publiczne stanowi jedną z metod zwracania kosztów netto wynikających z obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Powinno się rozważyć, aby w sposób przejrzysty odzyskiwać koszty netto od wszystkich użytkowników w drodze opodatkowania przedsiębiorstw. Państwa Członkowskie powinny być w stanie finansować koszty netto różnych składników usługi powszechnej za pomocą różnych mechanizmów lub finansować koszty netto niektórych lub wszystkich składników, używając jednego z dwóch lub kombinacji obu mechanizmów. W przypadku zwrotu kosztów za pomocą opodatkowania przedsiębiorstw, Państwa Członkowskie powinny zapewnić, aby metoda alokacji wśród nich była oparta na obiektywnych i niedyskryminacyjnych kryteriach oraz aby była zgodna z zasadą proporcjonalności. Ta zasada nie powstrzymuje Państw Członkowskich przed zwolnieniami dla firm nowo wchodzących, które jeszcze nie osiągnęły znaczącej pozycji na rynku. Każdy z mechanizmów finansowania powinien zapewniać, że uczestnicy rynku mają wkład w finansowanie jedynie obowiązku świadczenia usługi powszechnej, a nie innych działań, które nie łączą się bezpośrednio z wypełnianiem obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Mechanizmy zwrotu powinny we wszystkich przypadkach szanować zasady prawne Wspólnoty, a w szczególności, w przypadku mechanizmów rozdzielczych, zasady niedyskryminacji i proporcjonalności. Każdy mechanizm finansowania powinien zapewniać, żeby użytkownicy w jednym Państwie Członkowskim nie uczestniczyli w kosztach usługi powszechnej w innym Państwie Członkowskim, na przykład dzwoniąc z jednego Państwa Członkowskiego do drugiego.

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

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

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

**(25)** Rynki komunikacji wciąż ewoluują pod względem używanych usług i środków technicznych stosowanych do dostarczenia ich użytkownikom. Obowiązek świadczenia usługi powszechnej, zdefiniowany na poziomie Wspólnoty, powinien być przedmiotem okresowych ocen w celu zaproponowania jego zmiany lub określenia na nowo jego zakresu. Taka ocena powinna brać pod uwagę ewoluujące warunki społeczne, handlowe i technologiczne oraz fakt, że jakkolwiek zmiana zakresu powinna stać się przedmiotem podwójnego testu usług, które stają się dostępne dla istotnej większości populacji, pociągając za sobą ryzyko społecznego wyobcowania tych, których na te usługi nie stać. W przypadku jakiegokolwiek zmiany zakresu obowiązku świadczenia usługi powszechnej należy zadbać, aby jedne wybory technologiczne nie były promowane kosztem innych, aby nie nakładano nieproporcjonalnych obciążeń finansowych na

przedsiębiorstwa sektorowe (w ten sposób stwarzając zagrożenie dla rozwoju rynku i innowacji) oraz aby nie obarczać konsumentów o niższych dochodach niesprawiedliwymi obciążeniami finansowymi. Wszelkie zmiany zakresu automatycznie oznaczają, że wszelkie koszty netto mogą być finansowane z zastosowaniem metod dozwolonych w niniejszej dyrektywie. Państwom Członkowskim nie wolno nakładać na uczestników rynku kontrybucji finansowych dotyczących środków, które nie są częścią obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Państwom Członkowskim wolno podejmować szczególne kroki (poza zakresem obowiązku świadczenia usługi powszechnej) i finansować je zgodnie z prawem Wspólnoty, ale nie w drodze udziałów wnoszonych przez uczestników rynku.

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

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

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

Zapewnienie linii dzierżawionych poza zestawem minimalnym powinno podlegać raczej ogólnym przepisom regulacyjnym dotyczącym sprzedaży detalicznej, a nie szczególnym wymaganiom dotyczącym dostarczania zestawu minimalnego.

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

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

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

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

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

- (34)** Wszyscy użytkownicy końcowi powinni nadal korzystać z dostępu do usług telefonisty/telefonistki niezależnie od organizacji, która zapewnia dostęp do publicznej sieci telefonicznej.
- (35)** Zapewnienie usług biura numerów oraz spisów abonentów już jest otwarte dla konkurencji. Przepisy niniejszej dyrektywy uzupełniają przepisy dyrektywy 97/66/WE, dając abonentom prawo do umieszczania ich danych osobowych w drukowanym lub elektronicznym spisie abonentów. Wszyscy usługodawcy, którzy przypisują numery telefoniczne swoim abonentom, są zobowiązani udostępnić odnośne informacje w sposób uczciwy, uwzględniający koszty i niedyskryminacyjny.
- (36)** Jest ważne, aby użytkownicy byli w stanie wywołać jeden europejski numer alarmowy „112” oraz wszelkie inne krajowe alarmowe numery telefoniczne bezpłatnie, z dowolnego telefonu, włączając publiczne automaty telefoniczne, bez korzystania z jakiegokolwiek formy płatności. Państwa Członkowskie powinny być już podjąć konieczne przygotowanie organizacyjne, najlepiej odpowiadające krajowej organizacji systemów alarmowych w celu zapewnienia, że wywołania tego numeru spotkają się z właściwą odpowiedzią i że ktoś się nimi odpowiednio zajmie. Informacja o miejscu, w którym znajduje się osoba dzwoniąca, udostępniana służbom ratunkowym, poprawi poziom ochrony i bezpieczeństwa użytkowników służb „112” i pomoże służbom ratunkowym, w stopniu możliwym technicznie, w wykonywaniu ich obowiązków, pod warunkiem że zagwarantuje się przeniesienie wywołań i towarzyszących im danych do służb ratunkowych. Odbiór i wykorzystanie takich informacji powinny być zgodne z odnośnym prawem Wspólnoty o przetwarzaniu danych personalnych. Stałe udoskonalenia technologii komputerowych będą stopniowo umożliwiać jednoczesne obsługiwanie kilku języków w tych sieciach, po rozsądnych kosztach. To z kolei zapewni dodatkowe bezpieczeństwo obywatelom europejskim korzystającym z numeru alarmowego „112”.
- (37)** Łatwy dostęp do międzynarodowych usług telefonicznych jest istotny dla europejskich obywateli i firm. „00” ustanowiono jako standardowy kod międzynarodowego dostępu telefonicznego we Wspólnocie. Dopuszcza się wprowadzanie lub kontynuację specjalnych ustaleń dotyczących przeprowadzania rozmów telefonicznych między przyległymi miejscowościami, po obu stronach granic między Państwami Członkowskimi. Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna (ITU) przypisała przestrzeni numerowej telefonii europejskiej kod „3883”, zgodnie z Zaleceniem ITU E.164. W celu zapewnienia łączenia rozmów z przestrzenią numerową telefonii europejskiej przedsiębiorstwa obsługujące publiczne sieci telefoniczne powinny zapewnić bezpośrednio lub pośrednio wzajemne łączenie wywołań korzystających z kodu „3883” z przestrzenią numerową telefonii europejskiej obsługującą sieci wymienione w odnośnych normach Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych (ETSI). Takie ustalenia o wzajemnym łączeniu powinny podlegać przepisom dyrektywy 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie)<sup>[10]</sup>.
- (38)** Dostęp użytkowników końcowych do wszystkich zasobów numerowych we Wspólnocie jest zasadniczym warunkiem wstępnym dla poszczególnych rynków. Powinien on obejmować bezpłatne numery telefoniczne, stawki specjalne oraz inne numery niegeograficzne, z wyjątkiem przypadków, w których wywoływany abonent postanowił, z powodów handlowych, ograniczyć dostęp z pewnych obszarów geograficznych. Taryfy pobierane od stron dzwoniących spoza zainteresowanych Państw Członkowskich nie mogą być takie same jak w przypadku stron dzwoniących z terytorium Państwa Członkowskiego.
- (39)** Wybieranie tonowe oraz identyfikacja rozmów przychodzących są już zwykle dostępne w nowoczesnych centralach telefonicznych i dlatego mogą być coraz szerzej udostępniane niewielkim kosztem lub bez ponoszenia kosztów. Wybieranie tonowe jest stosowane coraz częściej po to, aby użytkownik mógł interaktywnie korzystać ze szczególnych usług i usług dodatkowych, włączając z usługami oferującymi wartość dodaną, podczas gdy brak tej usługi dodatkowej może nie pozwolić użytkownikowi na korzystanie z takich usług. Państwa Członkowskie, w których takie usługi dodatkowe są już dostępne, nie muszą wprowadzać obowiązku ich udostępnienia. Dyrektywa 97/66/WE chroni prywatność użytkowników w odniesieniu do szczegółowych rachunków telefonicznych, dając im środki ochrony ich prawa do prywatności po wprowadzeniu identyfikacji rozmów przychodzących. Rozwój tych usług na



podstawie paneuropejskiej byłoby z korzyścią dla konsumentów i jest popierany w niniejszej dyrektywie.

- (40)** Przenoszenie numeru jest kluczowym czynnikiem ułatwiającym podejmowanie wyborów przez konsumentów oraz skuteczną konkurencję w konkurencyjnym środowisku telekomunikacyjnym w ten sposób, że użytkownicy końcowi, którzy sobie tego zażyczą, powinni mieć możliwość zachowania numeru/numerów w publicznej sieci telefonicznej niezależnie od tego, która organizacja świadczy usługę. Niniejsza dyrektywa nie obejmuje zapewnienia tej usługi dodatkowej w przypadku połączeń z publiczną siecią telefoniczną między numerami stacjonarnymi i niestacjonarnymi. Jednakże Państwa Członkowskie mogą zastosować przepisy dotyczące przenoszenia numerów między sieciami stacjonarnymi i komórkowymi
- (41)** Wpływ przenoszenia numerów znacznie wzrasta w przypadku, gdy istnieje przejrzysta informacja o taryfach, zarówno dla użytkowników końcowych, którzy przenoszą swój numer, jak i dla tych użytkowników końcowych, którzy dzwonią do tych, którzy przenieśli swoje numery. Krajowe organy regulacyjne powinny, tam gdzie to jest możliwe, umożliwić odpowiednią przejrzystość taryf jako część wprowadzania przenoszenia numerów.
- (42)** Zapewniając kierowanie się kosztami przy ustalaniu cen za połączenia wzajemne w odniesieniu do wprowadzenia przenoszenia numerów, krajowe organy regulacyjne mogą uwzględnić ceny dostępne na porównywalnych rynkach.
- (43)** Obecnie Państwa Członkowskie nakładają na sieci określone obowiązki upowszechniania „must carry” odnośnie do publicznego rozpowszechniania programów radiowych lub telewizyjnych. Państwa Członkowskie powinny być w stanie nakładać proporcjonalne obowiązki na przedsiębiorstwa podlegające ich jurysdykcji, w interesie uzasadnionym względami polityki publicznej, ale takie obowiązki powinny być nakładane tam, gdzie są one konieczne do osiągnięcia celów wynikających z interesu ogółu, wyraźnie określonych przez Państwa Członkowskie zgodnie z prawem Wspólnoty, oraz powinny być proporcjonalne, przejrzyste i powinny podlegać okresowym ocenom. Obowiązki upowszechniania „must carry” nakładane przez Państwa Członkowskie powinny mieścić się w granicach rozsądku, to znaczy powinny być proporcjonalne i przejrzyste w świetle jasno określonych celów interesu ogólnego oraz mogą, tam gdzie to jest właściwe, pociągać za sobą klauzulę o proporcjonalnym wynagrodzeniu. W zakres takich obowiązków upowszechniania „must carry” może wchodzić transmitowanie usług specjalnie pomyślanych jako umożliwienie odpowiedniego dostępu użytkownikom niepełnosprawnym.
- (44)** Do sieci używanych do rozpowszechniania programów radiowych lub telewizyjnych zalicza się sieci nadawcze kablowe, satelitarne i naziemne. Można również do nich zaliczyć inne sieci o tyle, o ile znacząca liczba użytkowników końcowych używa takich sieci jako swojego głównego sposobu odbioru programów radiowych czy telewizyjnych.
- (45)** Serwisy dostarczające treści takich, jak oferta sprzedaży łączonej dźwiękowej lub telewizyjnej treści programowej, nie podlegają wspólnym ramom regulacyjnym dla sieci i usług łączności elektronicznej. Niniejsza dyrektywa nie narusza środków podejmowanych na poziomie krajowym, zgodnie z prawem Wspólnoty, w odniesieniu do takich usług.
- (46)** W przypadku gdy Państwo Członkowskie zechce zapewnić dostarczanie innych określonych usług na terenie swojego kraju, takie obowiązki winny być wprowadzane na podstawie rachunku kosztów efektywnych oraz poza zakresem obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Odpowiednio, Państwa Członkowskie mogą podejmować dodatkowe środki (takie jak umożliwienie rozwoju infrastruktury lub usług w warunkach, gdy rynek nie zaspokaja w stopniu zadowalającym potrzeb użytkowników końcowych lub konsumentów) w zgodzie z prawem Wspólnoty. W reakcji na inicjatywę Komisji e-Europa uczestnicy lizbońskiego spotkania Rady Europejskiej w dniach 23 i 24 marca 2000 r. wezwali Państwa Członkowskie do zapewnienia wszystkim szkołom dostępu do Internetu i zasobów multimedialnych.
- (47)** W kontekście, jaki stwarza środowisko konkurencyjne, krajowe organy regulacyjne zajmujące się kwestiami odnoszącymi się do praw użytkowników końcowych powinny brać pod uwagę poglądy zainteresowanych stron, włączając użytkowników i konsumentów. Należy mieć skuteczne procedury zajmowania się sporami między, z jednej strony, konsumentami, a

przedsiębiorstwami świadczącymi publicznie dostępne usługi łączności z drugiej strony. Państwa Członkowskie powinny w pełni wziąć pod uwagę zalecenie Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosują się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich<sup>[11]</sup>.

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

**(49)** Niniejsza dyrektywa powinna zapewniać elementy ochrony konsumenta, włączając jasne warunki umowne i rozwiązywanie sporów oraz przejrzystość taryf dla konsumentów. Powinna również zachęcać do rozszerzenia takich korzyści na inne kategorie użytkowników, w szczególności na małe i średnie przedsiębiorstwa.

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

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

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

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

## **Rozdział I. Zakres, cele i definicje**

### **Art. 1.**

#### **Przedmiot i zakres**

[13]

1. W ramach dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) niniejsza dyrektywa dotyczy dostarczania sieci i usług łączności elektronicznej dla użytkowników końcowych. Celem jest zapewnienie dostępności w całej Wspólnocie publicznie dostępnych usług dobrej jakości poprzez skuteczną konkurencję i wybór, a także zajęcie się okolicznościami, w jakich rynek nie zaspokaja w sposób zadowalający potrzeb użytkowników końcowych. Dyrektywa zawiera również przepisy dotyczące niektórych aspektów związanych z urządzeniami końcowym, w tym przepisy mające na celu ułatwienie dostępu niepełnosprawnym użytkownikom końcowym.

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

3. Niniejsza dyrektywa nie dopuszcza ani nie zakazuje warunków - nakładanych przez dostawców

publicznie dostępnych sieci i usług łączności elektronicznej - ograniczających użytkownikom końcowym dostęp do usług i aplikacji lub korzystanie z nich, w przypadku gdy jest to dopuszczalne na mocy prawa krajowego i zgodne z prawem wspólnotowym; ustanawia jednak obowiązek dostarczania informacji dotyczących takich warunków. Krajowe środki dotyczące dostępu użytkowników końcowych do usług i aplikacji lub korzystania z nich za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej przyjmuje się z poszanowaniem praw podstawowych i swobód osób fizycznych, w tym w odniesieniu do prawa do prywatności oraz prawa do rzetelnego procesu, zgodnie z art. 6 Europejskiej konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności.

4. Przepisy niniejszej dyrektywy dotyczące praw użytkowników końcowych stosuje się bez uszczerbku dla wspólnotowych przepisów o ochronie konsumenta, w szczególności dla przepisów dyrektywy 93/13/EWG i dyrektywy 97/7/WE, oraz przepisów krajowych zgodnych z prawem wspólnotowym.

## **Art. 2.**

### **Definicje**

<sup>[14]</sup> Do celów niniejszej dyrektywy stosuje się definicje określone w art. 2 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

Stosuje się również następujące definicje:

- a) "publiczny automat telefoniczny" oznacza aparat telefoniczny dostępny dla ogółu społeczeństwa, za korzystanie z którego można płacić monetami lub kartami kredytowymi/debetowymi lub kartami przedpłaconymi, włączając karty z kodami wybierania numerów;
- b) *(skreślona)*
- c) "publicznie dostępna usługa telefoniczna" oznacza usługę dostępną publicznie dla inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, połączeń krajowych lub międzynarodowych za pośrednictwem numeru lub numerów istniejących w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- d) "numer geograficzny" oznacza numer istniejący w krajowym planie numeracji telefonicznej, w którym część jego struktury cyfrowej zawiera informację o znaczeniu geograficznym wykorzystywaną do przekierowywania wywołań tam, gdzie fizycznie mieści się punkt zakończenia sieci (PZS);
- e) *(skreślona)*
- f) "numer niegeograficzny" to numer istniejący w krajowym planie numeracji telefonicznej niebędący numerem geograficznym; obejmuje między innymi numery komórkowe, bezpłatne oraz o podwyższonej opłacie.

## **Rozdział II. Obowiązek świadczenia usługi powszechnej obejmujący obowiązki społeczne**

### **Art. 3.**

#### **Dostępność usługi powszechnej**

1. Państwa Członkowskie zapewniają, że usługi ustanowione w niniejszym rozdziale będą dostępne w określonej jakości dla wszystkich użytkowników końcowych, niezależnie od geograficznego umiejscowienia oraz z uwzględnieniem konkretnych warunków krajowych, po przystępnej cenie.

2. Państwa Członkowskie określą najskuteczniejsze i najodpowiedniejsze podejście do zapewnienia wprowadzenia usługi powszechnej, z zachowaniem zasad obiektywności, przejrzystości, niedyskryminacji i proporcjonalności. Podejmą starania w celu minimalizacji naruszeń rynku, w szczególności zapewniania usług po cenach lub na warunkach odbiegających od normalnych warunków handlowych, z zachowaniem poszanowania interesu publicznego.

### **Art. 4.**

## Zapewnienie dostępu stacjonarnego i świadczenie usług telefonicznych

[15]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo realizowało wszystkie uzasadnione wnioski o stacjonarne przyłączenie do publicznej sieci łączności.

2. Tak zapewnione przyłączenie powinno umożliwiać komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych z szybkościami pozwalającymi na funkcjonalny dostęp do Internetu, biorąc pod uwagę przeważające technologie wykorzystywane przez większość abonentów oraz technologiczne możliwości zastosowań.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo realizowało wszystkie uzasadnione wnioski o dostarczanie publicznie dostępnej usługi telefonicznej za pośrednictwem przyłączenia do sieci, o którym mowa w ust. 1, pozwalającej inicjować i odbierać połączenia krajowe i międzynarodowe.

### Art. 5.

#### Biura numerów i spisy abonentów telefonicznych

1. Państwa Członkowskie zapewnią, aby:

- a) udostępniono użytkownikom końcowym co najmniej jeden pełny spis abonentów telefonicznych w formie zatwierdzonej przez odnośne władze, spis może być w postaci drukowanej lub elektronicznej, lub w obu postaciach, oraz aby aktualizowano go regularnie, co najmniej raz w roku;
- b) zapewniono wszystkim użytkownikom końcowym, włączając użytkowników płatnych publicznych automatów telefonicznych, co najmniej jedno pełno zakresowe biuro numerów.

2.<sup>[16]</sup> Spisy abonentów, o których mowa w ust. 1 obejmują, z zastrzeżeniem przepisów art. 12 dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotyczącej przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) [], wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych.

3. Państwa Członkowskie zapewnią, aby przedsiębiorstwa świadczące usługi określone w ust. 1 stosowały zasadę niedyskryminacji wobec informacji dostarczonej im przez inne przedsiębiorstwa.

### Art. 6.

#### Publiczne automaty telefoniczne i inne punkty dostępne telefonii głosowej

[17]

1.<sup>[18]</sup> Państwa członkowskie zapewnią krajowym organom regulacyjnym możliwość nakładania obowiązków na przedsiębiorstwa, mających na celu udostępnienie publicznych automatów telefonicznych lub innych publicznych punktów dostępowych telefonii głosowej dla zaspokojenia rozsądnych potrzeb użytkowników końcowych pod względem pokrycia geograficznego, liczby telefonów lub innych punktów dostępowych, dostępności dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych oraz jakości usług.

2. Państwo Członkowskie zapewni, aby jego organ regulacyjny mógł zdecydować o nienakładaniu obowiązków wymienionych w ust. 1 na całym swoim terytorium lub jego części, jeśli przekona się, na podstawie konsultacji zainteresowanych stron określonych w art. 33, że te usługi dodatkowe lub porównywalne usługi są szeroko dostępne.

3. Państwa Członkowskie zapewnią możliwość dokonywania wywołań alarmowych z publicznych płatnych automatów telefonicznych przy użyciu jednego europejskiego numeru alarmowego „112” oraz innych krajowych numerów alarmowych, w obu przypadkach bezpłatnie i bez konieczności stosowania jakiegokolwiek formy płatności.

## **Art. 7.**

### **Środki dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych**

[19]

1. O ile w rozdziale IV nie określono wymogów o równorzędnym skutku, państwa członkowskie podejmują szczególne środki, aby niepełnosprawnym użytkownikom końcowym zapewnić ten dostęp - po przystępnej cenie - do usług określonych w art. 4 ust. 3 i art. 5, równoważny poziomowi dostępu, z jakiego korzystają inni użytkownicy końcowi. Państwa członkowskie mogą zobowiązać krajowe organy regulacyjne do oceny ogólnej potrzeby oraz szczególnych wymogów w tym względzie, w tym zakresu i konkretnej formy takich szczególnych środków dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych.

2. Państwa członkowskie mogą podejmować, z uwzględnieniem warunków krajowych, szczególne środki w celu zapewnienia niepełnosprawnym użytkownikom końcowym możliwości skorzystania z wyboru przedsiębiorstw i dostawców usług dostępnych dla większości użytkowników końcowych.

3. Podejmując środki, o których mowa w ust. 1 i 2, państwa członkowskie zachęcają do przestrzegania odpowiednich norm lub specyfikacji publikowanych zgodnie z art. 17 i 18 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa).

## **Art. 8.**

### **Wyznaczanie przedsiębiorstw**

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

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

3.<sup>[20]</sup> W przypadku gdy przedsiębiorstwo wyznaczone zgodnie z ust. 1 zamierza zbyć znaczną część lub całość swoich lokalnych aktywów służących dostępowi do sieci na rzecz odrębnego podmiotu prawnego należącego do innego właściciela, informuje ono odpowiednio wcześniej krajowy organ regulacyjny, tak aby organ ten mógł ocenić wpływ zamierzonej transakcji na zapewnianie dostępu stacjonarnego i świadczenie usług telefonicznych, o których mowa w art. 4. Krajowy organ regulacyjny może nakładać, zmieniać lub uchylać szczególne obowiązki zgodnie z art. 6 ust. 2 dyrektywy 2002/20/WE (dyrektywy o zezwoleniach).

## **Art. 9.**

### **Przystępność taryf**

1.<sup>[21]</sup> Krajowe organy regulacyjne monitorują rozwój oraz poziom taryf detalicznych dotyczących usług określonych w art. 4-7 jako podlegających obowiązkowi świadczenia usługi powszechnej oraz świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa lub - jeżeli nie wyznaczono żadnych przedsiębiorstw do świadczenia tych usług - dostępnych na rynku, w szczególności w odniesieniu do krajowych cen konsumpcyjnych i dochodów konsumentów.

2.<sup>[22]</sup> Państwa członkowskie mogą, z uwzględnieniem warunków krajowych, wymagać, aby wyznaczone przedsiębiorstwa zapewniły konsumentom opcje taryfowe lub pakiety różniące się od tych, które zapewniają na normalnych warunkach handlowych, w szczególności w celu zapewnienia, aby osoby o

niskich dochodach lub o szczególnych potrzebach społecznych nie zostały wykluczone z dostępu do sieci, o której mowa w art. 4 ust. 1, lub z korzystania z usług określonych w art. 4 ust. 3 i art. 5, 6 i 7 jako usług objętych obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej i świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa.

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

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

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

#### **Art. 10.**

##### **Kontrola wydatków**

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

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

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

#### **Art. 11.**

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

1. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby wyznaczone przedsiębiorstwa obciążone obowiązkami na mocy art. 4-7 i 9 ust. 2 publikowały zadowalające i aktualne informacje dotyczące ich wywiązywania się ze świadczenia usługi powszechnie dostępnej, na podstawie parametrów jakości obsługi, definicji i metod pomiaru, wymienionych w załączniku III.

2. Krajowe organy regulacyjne mogą określać, między innymi, dodatkowe normy jakości usług, w przypadku gdy opracowano odnośne parametry, aby oceniać wywiązywanie się wyznaczonych przedsiębiorstw ze świadczenia usług na rzecz niepełnosprawnych użytkowników końcowych i niepełnosprawnych konsumentów. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby informacje dotyczące wywiązywania się przedsiębiorstw w stosunku do tych parametrów również były publikowane i udostępniane krajowym organom regulacyjnym.

3. Krajowe organy regulacyjne mogą, dodatkowo, określić zawartość, formę i sposób podania informacji, która ma być opublikowana, w celu zapewnienia użytkownikom końcowym i konsumentom dostępu do wyczerpującej, porównywalnej i przyjaznej dla użytkownika informacji.

4.<sup>[23]</sup> Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie wyznaczać cele w odniesieniu do wywiązywania się z obowiązków przedsiębiorstwom obciążonym obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej. Czyniąc to, krajowe organy regulacyjne biorą pod uwagę opinie zainteresowanych stron, w szczególności te, o

których mowa w art. 33.

5. Państwa Członkowskie zapewniają krajowym organom regulacyjnym możliwość monitorowania, jak wyznaczone przedsiębiorstwa podporządkowują się tym celom.

6. Uporczywe niewywiązywanie się z obowiązku może skutkować podjęciem szczególnych środków zgodnie z dyrektywą 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa o zezwoleniach)<sup>[24]</sup>. Krajowe organy regulacyjne są w stanie zarządzać niezależne audyty lub podobne oceny danych odnoszących się do wywiązywania się z obowiązku, opłacane przez zainteresowane przedsiębiorstwo, w celu zapewnienia dokładności i porównywalności danych udostępnionych przez przedsiębiorstwa obciążone obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej.

#### **Art. 12.**

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

1. W przypadku gdy krajowe organy regulacyjne uznają, że świadczenie usługi powszechnej określonej w art. 3-10 może stanowić niesprawiedliwe obciążenie przedsiębiorstw wyznaczonych do świadczenia usługi powszechnej, obliczają one koszty netto świadczenia tej usługi.

W tym celu krajowe organy regulacyjne:

- a) obliczają koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej, biorąc pod uwagę każdą korzyść rynkową przypadającą na przedsiębiorstwo wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej, zgodnie z załącznikiem IV część A; lub
- b) wykorzystują koszty netto świadczenia usługi powszechnej określone przez mechanizm wyznaczania zgodnie z art. 8 ust. 2.

2. Rachunki lub inne informacje służące za podstawę obliczania kosztu netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej na mocy ust. 1 lit. a) są przedmiotem audytów lub weryfikacji przeprowadzanych przez krajowy organ regulacyjny lub organ niezależny od zainteresowanych stron i są zatwierdzane przez ten krajowy organ regulacyjny. Wyniki kalkulacji kosztu oraz wnioski z audytu są publicznie dostępne.

#### **Art. 13.**

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

1. W przypadku gdy, na podstawie kalkulacji kosztu netto określonego w art. 12, krajowe organy regulacyjne stwierdzą, iż na danym przedsiębiorstwie spoczywają niesprawiedliwe obciążenia, Państwa Członkowskie, w odpowiedzi na wniosek wyznaczonego przedsiębiorstwa, decydują:

- a) wprowadzić mechanizm kompensowania temu przedsiębiorstwu określonego kosztu netto, na przejrzystych warunkach, z funduszy publicznych; lub
- b) podzielić koszt netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej pomiędzy dostawców sieci i usług łączności elektronicznej.

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

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

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

ustanowiło mechanizm dzielenia kosztów.

#### **Art. 14.**

##### **Przejrzystość**

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

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

#### **Art. 15.**

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

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

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

### **Rozdział III. KONTROLA REGULACYJNA PRZEDSIĘBIORSTW O ZNACZĄCEJ POZYCJI RYNKOWEJ NA OKREŚLONYCH RYNKACH DETALICZNYCH<sup>[25]</sup>**

**Art. 16.** <sup>[26]</sup>  
*(skreślony)*

#### **Art. 17.**

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

1.<sup>[27]</sup> Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne nakładały stosowne obowiązki regulacyjne na przedsiębiorstwa uznane za posiadające znaczącą pozycję rynkową na danym rynku detalicznym, zgodnie z art. 14 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej), w przypadku gdy:

- a) w wyniku analizy rynkowej przeprowadzonej zgodnie z art. 16 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) krajowy organ regulacyjny ustali, że dany rynek detaliczny określony zgodnie z art. 15 tej dyrektywy nie jest skutecznie konkurencyjny; oraz
- b) krajowy organ regulacyjny uzna, że obowiązki nałożone na mocy art. 9-13 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie) nie doprowadziłyby do osiągnięcia celów określonych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

2. Obowiązki nałożone na mocy ust. 1 opierają się na naturze zidentyfikowanego problemu i są proporcjonalne do i uzasadnione w świetle celów ustanowionych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej). Nałożone obowiązki mogą dotyczyć wymagania, aby określone przedsiębiorstwa nie ustanawiały nadmiernych cen, hamowały wejście na rynek lub ograniczały konkurencję w drodze ustalania drapieżnych cen, nie okazywały niezastużonych preferencji określonym użytkownikom końcowym czy nierozsądnie łączyły usługi. Wobec takich przedsiębiorstw krajowe organy regulacyjne



mogą zastosować odpowiednie środki limitowania cen detalicznych, środki kontroli poszczególnych taryf lub środki zorientowania taryf na koszty lub ceny na porównywalnych rynkach, w celu ochrony interesów użytkownika końcowego przy wspieraniu skutecznej konkurencji.

3. <sup>[28]</sup> *(skreślony)*

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

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

**Art. 18.** <sup>[29]</sup>  
*(skreślony)*

**Art. 19.** <sup>[30]</sup>  
*(skreślony)*

## Rozdział IV. Interesy i prawa użytkowników końcowych

**Art. 20.**

**Umowy**

<sup>[31]</sup>

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku wykupienia abonamentu na usługi zapewniające przyłączenie do publicznej sieci łączności lub publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej konsumentom oraz inni użytkownicy końcowi, którzy się o to zwrócą, mieli prawo do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem lub przedsiębiorstwami zapewniającymi takie przyłączenie lub świadczącymi takie usługi. Umowa powinna w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać co najmniej:

- a) nazwę i adres przedsiębiorstwa;
- b) świadczone usługi, w tym w szczególności:
  - informacje o tym, czy zapewniany jest dostęp do służb ratunkowych i informacje o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie oraz o wszelkich ograniczeniach w dostępie do służb ratunkowych zgodnie z art. 26,
  - informacje o wszelkich innych warunkach ograniczających dostęp do usług i aplikacji lub korzystania z nich, w przypadku gdy warunki takie dopuszcza prawo krajowe zgodnie z prawem wspólnotowym,
  - minimalne oferowane poziomy jakości usług, a mianowicie czas wstępnego przyłączenia, a w odpowiednich przypadkach także inne parametry jakości usług określone przez krajowe organy regulacyjne,
  - informacje dotyczące wszelkich procedur wprowadzonych przez przedsiębiorstwo w celu pomiaru i organizacji ruchu, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, oraz informacje o tym, jak procedury te mogą wpłynąć na jakość usług,
  - rodzaje oferowanych usług serwisowych oraz usług wsparcia technicznego świadczonych klientom, a także sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - wszelkie ograniczenia, które dostawca nałożył w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych;

- c) w przypadku obowiązku wynikającego z art. 25 - możliwości, jakie ma abonent w kwestii umieszczenia bądź nieumieszczenia swoich danych osobowych w spisie abonentów, oraz dane, których to dotyczy;
- d) szczegółowe informacje o cenach i taryfach, sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich stosowanych taryf i opłat eksploatacyjnych, sposoby płatności oraz różnice w kosztach wynikające z różnych sposobów płatności;
- e) okres obowiązywania umowy oraz warunki wznowienia i zakończenia świadczenia usług i rozwiązania umowy, w tym:
  - jakiegokolwiek minimalne użytkowanie lub czas trwania, wymagane do skorzystania z warunków promocyjnych,
  - wszelkie opłaty związane z możliwością przeniesienia numerów i innych danych identyfikacyjnych,
  - wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym zwrot kosztów urządzeń końcowych;
- f) wszelkie klauzule o rekompensacie i zwrocie kosztów, które stosuje się w przypadku gdy nie został osiągnięty zakontraktowany poziom jakości;
- g) sposoby inicjowania procedur rozwiązywania sporów zgodnie z art. 34;
- h) rodzaj działań, które przedsiębiorstwo może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności lub z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia.

Państwa członkowskie mogą także wymagać, aby umowa zawierała wszelkie informacje, które mogą zostać dostarczone w tym celu przez właściwe organy publiczne, o wykorzystywaniu sieci i usług łączności elektronicznej do działań niezgodnych z prawem lub do rozpowszechniania szkodliwych treści oraz o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, o których mowa w art. 21 ust. 4 i które mają związek ze świadczoną usługą.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby abonenci mieli prawo wycofać się bez ponoszenia kar z zawartych umów, w przypadku gdy przedsiębiorstwo świadczące sieci lub usługi łączności elektronicznej powiadomi ich o zamiarze zmiany warunków umowy. O wszelkich takich zmianach powiadamia się abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż jeden miesiąc, jednocześnie informując ich o przysługującym im prawie do wycofania się z ich umów bez ponoszenia kar, jeżeli nie akceptują nowych warunków. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły określić formę takich powiadomień.

## **Art. 21.**

### **Przejrzystość i publikowanie informacji**

[32]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej obowiązek publikowania przejrzystych, porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji na temat obowiązujących cen i taryf, wszelkich opłat związanych z rozwiązaniem umowy, a także na temat warunków dostępu do usług dostarczanych użytkownikom końcowym i konsumentom oraz standardowych warunków korzystania z tych usług, zgodnie z załącznikiem II. Informacje takie są publikowane w jasny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób. Krajowe organy regulacyjne mogą określić dodatkowe wymogi dotyczące formy, w jakiej należy publikować te informacje.

2. Krajowe organy regulacyjne zachęcają do dostarczania porównywalnych informacji, które pozwolą użytkownikom końcowym i konsumentom dokonać niezależnej oceny kosztów związanych z różnymi schematami korzystania z usług, na przykład za pomocą przewodników interaktywnych lub podobnych technik. W przypadku gdy takie udogodnienia nie są dostępne w obrocie nieodpłatnie lub za rozsądną cenę, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły udostępniać takie przewodniki lub techniki bezpośrednio lub za pośrednictwem stron trzecich. Osoby trzecie mają prawo do

bezpłatnego korzystania z informacji publikowanych przez przedsiębiorstwa udostępniające sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej do celów sprzedaży lub udostępniania takich interaktywnych przewodników lub podobnych technik.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły zobowiązać przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej między innymi do:

- a) dostarczania abonentom informacji o obowiązujących taryfach w odniesieniu do wszelkich numerów lub usług podlegających szczególnym warunkom cenowym; w odniesieniu do poszczególnych kategorii usług krajowe organy regulacyjne mogą wymagać, aby informacje te były udostępniane bezpośrednio przed wykonaniem połączenia;
- b) informowania abonentów w ramach usługi, na którą wykupili abonament o wszelkich zmianach dotyczących dostępu do służb ratunkowych lub informacji o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie;
- c) informowania abonentów o wszelkich zmianach warunków ograniczających dostęp do usług i aplikacji lub korzystania z nich, w przypadku gdy warunki takie dopuszcza prawo krajowe zgodnie z prawem wspólnotowym;
- d) dostarczania informacji dotyczących wszelkich procedur wprowadzonych przez dostawcę w celu pomiaru i organizowania ruchu, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, a także informacji o tym, jak procedury te mogłyby wpłynąć na jakość usług;
- e) informowania abonentów o przysługującym im prawie do określenia, czy chcą, aby ich dane osobowe znalazły się w spisie abonentów, oraz o rodzajach danych, których to dotyczy, zgodnie z art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej); oraz
- f) regularnego informowania abonentów niepełnosprawnych o szczegółach przeznaczonych dla nich produktów i usług.

Krajowe organy regulacyjne mogą, jeżeli uznają to za stosowne, promować środki samo- i współregulacyjne przed nałożeniem jakiegokolwiek obowiązku.

4. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby przedsiębiorstwa, o których mowa w ust. 3, w odpowiednich przypadkach nieodpłatnie rozpowszechniały informacje użyteczności publicznej wśród aktualnych i nowych abonentów za pomocą tych samych środków, jakie zwykle wykorzystują one w komunikacji z abonentami. W takim przypadku informacje te są dostarczane w znormalizowanej formie przez właściwe organy publiczne i dotyczą między innymi następujących zagadnień:

- a) najpowszechniejszych sposobów wykorzystywania usług łączności elektronicznej do działań niezgodnych z prawem lub do rozpowszechniania szkodliwych treści - zwłaszcza w przypadku gdy może to naruszać prawa i wolności innych osób - w tym przypadków naruszania praw autorskich i praw pokrewnych oraz konsekwencji prawnych tych czynów; oraz
- b) sposobów chronienia bezpieczeństwa osobistego, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług łączności elektronicznej.

## **Art. 22.**

### **Jakość usług**

[33]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne, po uwzględnieniu stanowisk zainteresowanych stron, mogły wymagać od przedsiębiorstw świadczących publicznie dostępne sieci lub usługi łączności elektronicznej publikowania porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji dla użytkowników końcowych na temat jakości swoich usług oraz na temat środków podjętych w celu zapewnienia równorzędnego dostępu do tych informacji niepełnosprawnym użytkownikom końcowym. Na wniosek, informacje te dostarczane są krajowemu organowi regulacyjnemu przed ich opublikowaniem.

2. Aby zapewnić użytkownikom końcowym, w tym niepełnosprawnym użytkownikom końcowym, dostęp

do wyczerpujących, porównywalnych, wiarygodnych i przyjaznych dla użytkownika informacji, krajowe organy regulacyjne mogą określić między innymi wymierne wskaźniki jakości usług oraz treść, formę i sposób podawania informacji przeznaczonych do opublikowania, w tym ewentualne mechanizmy certyfikacji jakości. W stosownych przypadkach można stosować wskaźniki, definicje i metody pomiaru określone w załączniku III.

3. Aby zapobiec pogorszeniu się jakości usług oraz utrudnień lub spowolnień ruchu w sieciach, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwo lub przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Krajowe organy regulacyjne przekazują Komisji - w odpowiednim czasie przed ustanowieniem takich wymogów - podsumowanie podstawy do działania, przewidywane wymogi i proponowany przebieg działań. Informacje te udostępniane są również Organowi Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej (zwanemu dalej "BEREC"). Po zbadaniu takich informacji Komisja może zgłaszać do nich uwagi lub wydawać zalecenia, w szczególności w celu zapewnienia, aby przewidywane wymagania nie wpływały niekorzystnie na funkcjonowanie rynku wewnętrznego. Przy podejmowaniu decyzji dotyczącej wymogów krajowe organy regulacyjne uwzględniają w jak największym stopniu uwagi lub zalecenia Komisji.

#### **Art. 23.**

##### **Dostępność usług**

<sup>[34]</sup> Państwa członkowskie przyjmują wszelkie niezbędne środki, aby zapewnić jak największą dostępność publicznie dostępnych usług telefonicznych dostarczanych za pośrednictwem publicznych sieci łączności w przypadku awarii sieci w wyniku katastrofy lub w przypadku działania siły wyższej. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi telefoniczne podejmowały wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia nieprzerwanego dostępu do służb ratunkowych.

#### **Art. 23a.**

##### **Zapewnienie równoważnego dostępu i wyboru niepełnosprawnym użytkownikom końcowym**

<sup>[35]</sup>

1. Państwa członkowskie umożliwiają właściwym organom krajowym określenie w stosownych przypadkach warunków, które mają spełniać przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej, aby zapewnić niepełnosprawnym użytkownikom końcowym:

- a) dostęp do usług łączności elektronicznej równoważny dostępowi, jaki ma większość użytkowników końcowych; oraz
- b) korzystanie z wyboru spośród przedsiębiorstw i usług dostępnych dla większości użytkowników końcowych.

2. Aby móc przyjąć i wprowadzić w życie szczególne ustalenia dotyczące użytkowników niepełnosprawnych, państwa członkowskie zachęcają do udostępniania urządzeń końcowych oferujących niezbędne usługi i funkcje.

#### **Art. 24.**

##### **Współdziałanie konsumenckiego sprzętu cyfrowego**

Zgodnie z przepisami załącznika VI Państwa Członkowskie zapewniają współdziałanie konsumenckiego sprzętu telewizyjnego cyfrowego określonego tamże.

#### **Art. 25.**

##### **Usługi biura numerów i spisu abonentów**

<sup>[36]</sup>

1.<sup>[37]</sup> Państwa członkowskie zapewniają, aby abonenci publicznie dostępnych usług telefonicznych mieli prawo do figurowania w publicznie dostępnym spisie abonentów, o którym mowa w art. 5 ust. 1 lit. a), oraz aby informacje o nich zostały udostępnione dostawcom usług biura numerów lub spisu abonentów zgodnie z ust. 2.

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

3.<sup>[38]</sup> Państwa członkowskie zapewniają wszystkim użytkownikom końcowym publicznie dostępnej usługi telefonicznej możliwość dostępu do usług biura numerów. Krajowe organy regulacyjne mogą nakładać obowiązki i warunki na przedsiębiorstwa kontrolujące dostęp użytkowników końcowych do usług biura numerów, zgodnie z przepisami art. 5 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywa o dostępie). Takie obowiązki i warunki są obiektywne, sprawiedliwe, niedyskryminacyjne i przejrzyste.

4.<sup>[39]</sup> Państwa członkowskie nie utrzymują żadnych ograniczeń regulacyjnych, które uniemożliwiłyby użytkownikom końcowym w jednym państwie członkowskim bezpośredni dostęp do biura numerów w innym państwie członkowskim w drodze wywołania głosowego lub wiadomości SMS oraz podejmują środki zapewniające taki dostęp zgodnie z art. 28.

5.<sup>[40]</sup> ust. 1-4 stosuje się z zastrzeżeniem wymogów zawartych w przepisach wspólnotowych dotyczących ochrony danych osobowych i prywatności oraz, w szczególności, art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).

#### **Art. 26.**

#### **Służby ratunkowe i jednolity europejski numer alarmowy**

[41]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszyscy użytkownicy końcowi usług, o których mowa w ust. 2, w tym także użytkownicy publicznych automatów telefonicznych, mogli kontaktować się ze służbami ratunkowymi bezpłatnie i bez konieczności użycia jakiegokolwiek środka płatniczego, za pośrednictwem jednolitego europejskiego numeru alarmowego "112" oraz za pośrednictwem jakiegokolwiek krajowego numeru alarmowego określonego przez państwa członkowskie.

2. W porozumieniu z krajowymi organami regulacyjnymi, służbami ratunkowymi i dostawcami państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa świadczące użytkownikom końcowym usługi łączności elektronicznej polegające na inicjowaniu krajowych wywołań numeru lub numerów istniejących w krajowym planie numeracji telefonicznej zapewniały dostęp do służb ratunkowych.

3. Państwa członkowskie zapewniają właściwe odbieranie i obsługę wywołań jednolitego europejskiego numeru alarmowego "112" w sposób najlepiej odpowiadający krajowej organizacji systemów alarmowych. Takie wywołania należy przyjmować i obsługiwać co najmniej z taką samą sprawnością i skutecznością, jak wywołania krajowych numerów alarmowych, w przypadkach gdy są one w dalszym ciągu wykorzystywane.

4. Państwa członkowskie zapewniają, aby dostęp niepełnosprawnych użytkowników końcowych do służb ratunkowych był równoważny dostępowi, który mają inni użytkownicy końcowi. Środki przyjęte w celu zapewnienia, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi mieli możliwość dostępu do służb ratunkowych podczas gdy podróżują do innych państw członkowskich, opierają się w jak największym stopniu na europejskich normach lub specyfikacjach opublikowanych zgodnie z przepisami art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) oraz nie uniemożliwiają państwom członkowskim przyjmowania dodatkowych wymogów zmierzających do realizacji celów określonych w niniejszym artykule.

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa, których to dotyczy, bezpłatnie udostępniały informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie organowi zajmującemu się wywołaniami alarmowymi niezwłocznie po dotarciu wywołania alarmowego do tego organu. Ma to zastosowanie do wszystkich wywołań jednolitego europejskiego numeru alarmowego "112". Państwa członkowskie mogą

rozszerzyć ten obowiązek na wywołania krajowych numerów alarmowych. Właściwe organy regulacyjne określają kryteria dokładności i niezawodności podanych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie.

6. Państwa członkowskie zapewniają, aby obywatele byli odpowiednio informowani o istnieniu jednolitego europejskiego numeru alarmowego "112" oraz o korzystaniu z niego, w szczególności poprzez podejmowanie inicjatyw skierowanych do osób podróżujących między państwami członkowskimi.

7. W celu zapewnienia skutecznego dostępu do usług w zakresie numeru "112" w państwach członkowskich Komisja, po konsultacji z BEREC, może przyjąć techniczne środki wykonawcze. Te techniczne środki wykonawcze przyjmuje się jednak bez uszczerbku dla organizacji służb ratunkowych i nie wywierają one żadnego wpływu na tę organizację, która pozostaje w wyłącznej kompetencji państw członkowskich.

Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy poprzez jej uzupełnienie, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.

#### **Art. 27.**

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

[42]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby kod "00" był standardowym kodem dostępu międzynarodowego. Możliwe jest dokonywanie lub dalsze stosowanie specjalnych ustaleń dotyczących wywołań między miejscowościami sąsiadującymi ze sobą, między którymi przebiega granica państw członkowskich. Użytkownicy końcowi, których to dotyczy, otrzymują pełne informacje o takich ustaleniach.

2. Podmiot prawny, posiadający siedzibę we Wspólnocie i wyznaczony przez Komisję, ponosi wyłączną odpowiedzialność za zarządzanie przestrzenią numerową telefonii europejskiej (ETNS), włącznie z przydzielaniem numerów, oraz za promowanie jej. Komisja przyjmuje niezbędne przepisy wykonawcze.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszystkie przedsiębiorstwa, które świadczą publicznie dostępne usługi telefoniczne pozwalające na wywołania międzynarodowe, obsługiwały wszystkie wywołania przychodzące do ETNS i wychodzące z tej przestrzeni, według stawek podobnych do stawek stosowanych w przypadku wywołań do innych państw członkowskich i z tych państw.

#### **Art. 27a.**

##### **Harmonizacja numerów na użytek zharmonizowanych usług o walorze społecznym, w tym numer specjalnej linii w sprawach zaginięć dzieci**

[43]

1. Państwa członkowskie promują specjalne numery z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116", określone w decyzji Komisji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116" na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym [1]. Państwa członkowskie zachęcają do dostarczania na swoim terytorium usług, dla których rezerwowane są te numery.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi w możliwie jak największym stopniu mieli dostęp do usług z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116". Środki podejmowane w celu ułatwienia dostępu niepełnosprawnych użytkowników końcowych do takich usług podczas podróżowania w innych państwach członkowskich opierają się na przestrzeganiu odpowiednich norm lub specyfikacji opublikowanych zgodnie z art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa).

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby obywatele zostali odpowiednio poinformowani o istnieniu usług z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116" oraz o sposobach korzystania z tych usług, zwłaszcza poprzez inicjatywy skierowane w szczególności do osób podróżujących między państwami członkowskimi.

4. Poza środkami, które mają ogólne zastosowanie do wszystkich numerów z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116" i które są podejmowane zgodnie z ust. 1, 2 i 3, państwa członkowskie dokładają wszelkich starań, aby zapewnić obywatelom dostęp do specjalnej usługi telefonicznej umożliwiającej zgłaszanie przypadków zaginięcia dzieci. Linia ta jest udostępniana pod numerem "116000".

5. Aby zapewnić skuteczne wdrażanie w państwach członkowskich zakresu numeracyjnego zaczynającego się na "116", a w szczególności udostępnianej pod numerem "116000" specjalnej linii umożliwiającej zgłaszanie przypadków zaginięcia dzieci, w tym dostęp niepełnosprawnych użytkowników końcowych podczas podróżowania w innych państwach członkowskich, Komisja - po konsultacji z BEREC - może przyjąć techniczne środki wykonawcze. Te techniczne środki wykonawcze przyjmuje się jednak bez uszczerbku dla organizacji tych służb i nie wywierają one żadnego wpływu na tę organizację, która pozostaje w wyłącznej kompetencji państw członkowskich.

Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy poprzez jej uzupełnienie, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.

#### **Art. 28.**

##### **Dostęp do numerów i usług**

[44]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby - w przypadku gdy jest to technicznie i ekonomicznie wykonalne oraz z wyjątkiem sytuacji, gdy wywołujący abonent postanowił ze względów handlowych ograniczyć dostęp stron wywołujących z poszczególnych obszarów geograficznych - odpowiednie krajowe organy podejmowały wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia, aby użytkownicy końcowi mieli możliwość:

- a) dostępu we Wspólnocie do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług; oraz
- b) dostępu, niezależnie od technologii i urządzeń wykorzystywanych przez operatora, do wszystkich numerów we Wspólnocie, również numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do ETNS i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby właściwe organy mogły wymagać od przedsiębiorstw zapewniających publiczne sieci łączności lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej zablokowania w indywidualnych przypadkach dostępu do numerów lub usług, w przypadku gdy jest to uzasadnione ze względu na oszustwo lub nadużycie, oraz wymagać, aby w takich przypadkach dostawcy usług łączności elektronicznej wstrzymali dochody z odpowiednich połączeń wzajemnych lub innych usług.

#### **Art. 29.**

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

1.<sup>[45]</sup> Bez uszczerbku dla art. 10 ust. 2, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wszystkich przedsiębiorstw, będących dostawcami publicznie dostępnych usług telefonicznych lub dostępu do publicznych sieci łączności, udostępnienia całości lub części usług dodatkowych wymienionych w części B załącznika I, z zastrzeżeniem technicznej wykonalności i opłacalności ekonomicznej, jak również całości lub części usług dodatkowych wymienionych w części A załącznika I.

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

3.<sup>[46]</sup> *(skreślony)*

## **Art. 30.**

### **Ułatwienia przy zmianie dostawcy usług**

[47]

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszyscy abonenci posiadający numery należące do krajowego planu numeracji telefonicznej mogli na swój wniosek zachować dotychczasowy numer lub dotychczasowe numery niezależnie od tego, które przedsiębiorstwo świadczy usługę, zgodnie z przepisami części C załącznika I.

2. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby ceny ustalane przez operatorów lub dostawców usług związane z przenoszeniem numerów były zorientowane na koszty oraz aby bezpośrednie obciążenia abonentów, jeśli takie są, nie zniechęcały abonentów do zmiany dostawcy usług.

3. Krajowe organy regulacyjne nie narzucają taryf detalicznych za przenoszenie numerów w sposób, który zakłócałby konkurencję, na przykład przez ustanawianie szczególnych lub wspólnych taryf detalicznych.

4. Przenoszenie numerów, a następnie ich aktywacja przeprowadzane są w jak najkrótszym czasie. W każdym przypadku abonenci, którzy zawarli umowę w sprawie przeniesienia numeru do nowego przedsiębiorstwa, mają aktywowany numer w ciągu jednego dnia roboczego.

Bez uszczerbku dla akapitu pierwszego właściwe organy krajowe mogą ustanowić ogólne zasady procesu przenoszenia numerów, uwzględniając krajowe przepisy o umowach, możliwości techniczne oraz potrzebę zachowania ciągłości usług świadczonych abonentowi. W każdym przypadku brak usługi w trakcie procesu przenoszenia nie przekracza jednego dnia roboczego. Właściwe organy krajowe uwzględniają także w razie potrzeby środki zapewniające ochronę abonentów w trakcie przenoszenia numeru oraz zapewniają, aby ich numery nie były przenoszone do innego dostawcy usług wbrew ich woli. Państwa członkowskie zapewniają, aby przewidziane zostało nakładanie na przedsiębiorstwa odpowiednich kar, w tym obowiązek wypłaty abonentom rekompensaty w przypadku opóźnień w przenoszeniu numerów lub nadużyć w tym zakresie, spowodowanych przez te przedsiębiorstwa lub w ich imieniu.

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby umowy zawierane między konsumentami a przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej nie wprowadzały początkowego okresu zobowiązania przekraczającego 24 miesiące. Państwa członkowskie zapewniają również, aby przedsiębiorstwa oferowały użytkownikom możliwość podpisania umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy.

6. Bez uszczerbku dla jakiegokolwiek minimalnego okresu obowiązywania umowy państwa członkowskie zapewniają, aby warunki i procedury rozwiązania umowy nie zniechęcały do zmiany dostawców usług.

## **Art. 31.**

### **Obowiązki upowszechniania „must carry”.**

1.<sup>[48]</sup> Państwa członkowskie mogą nakładać uzasadnione obowiązki transmisji obowiązkowej związane z nadawaniem określonych kanałów radiowych i telewizyjnych oraz usług uzupełniających, zwłaszcza usług ułatwiających odpowiedni dostęp niepełnosprawnym użytkownikom końcowym, na przedsiębiorstwa, które podlegają ich jurysdykcji i zapewniają sieci łączności elektronicznej wykorzystywane do rozpowszechniania wśród ogółu obywateli kanałów radiowych lub telewizyjnych, w przypadku gdy dla znacznej liczby użytkowników końcowych takie sieci są głównym sposobem odbierania kanałów radiowych i telewizyjnych. Takie obowiązki nakłada się jedynie wtedy, gdy są one niezbędne do realizacji celów leżących w interesie ogólnym, wyraźnie określonych przez każde państwo członkowskie; obowiązki te są proporcjonalne i przejrzyste.

Obowiązki, o których mowa w pierwszym akapicie, podlegają przeglądowi przeprowadzanemu przez państwa członkowskie najpóźniej w ciągu roku od dnia 25 maja 2011 r., z wyjątkiem przypadków, w których państwa członkowskie przeprowadziły taki przegląd w ciągu dwóch poprzednich lat.



Państwa członkowskie regularnie dokonują przeglądu obowiązków transmisji obowiązkowej.

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

## **Rozdział V. Przepisy ogólne i końcowe**

### **Art. 32.**

#### **Dodatkowe usługi obowiązkowe**

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

### **Art. 33.**

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

1.<sup>[49]</sup> Państwa członkowskie we właściwym stopniu zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne brały pod uwagę stanowiska użytkowników końcowych i konsumentów (w tym, w szczególności, niepełnosprawnych konsumentów), wytwórców oraz przedsiębiorstw, które zapewniają sieci lub usługi łączności elektronicznej, w kwestiach związanych ze wszystkimi prawami użytkowników końcowych i konsumentów, dotyczącymi publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej, w szczególności w przypadkach, gdy mają one znaczący wpływ na rynek.

Państwa członkowskie zapewniają w szczególności, aby krajowe organy regulacyjne ustanowiły mechanizm konsultacji zapewniający, aby ich decyzje w kwestiach związanych z prawami użytkowników końcowych i konsumentów, dotyczącymi publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej, należycie uwzględniały interesy konsumentów w dziedzinie łączności elektronicznej.

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

3.<sup>[50]</sup> Bez uszczerbku dla przepisów krajowych zgodnych z prawem Wspólnoty oraz promujących cele związane z polityką kulturalną i medialną, takie jak różnorodność kulturowa i językowa oraz pluralizm mediów, krajowe organy regulacyjne i inne odpowiednie organy mogą promować współpracę między przedsiębiorstwami udostępniającymi sieci lub usługi łączności elektronicznej a sektorami zainteresowanymi promowaniem zgodnych z prawem treści w sieciach i usługach łączności elektronicznej. Taka współpraca może obejmować również koordynowanie informacji użyteczności publicznej, które mają zostać udostępnione zgodnie z art. 21 ust. 4 i art. 20 ust. 1 akapit drugi.

### **Art. 34.**

#### **Pozasądowe rozwiązywanie sporów**

1.<sup>[51]</sup> Państwa członkowskie zapewniają, aby udostępnione zostały przejrzyste, niedyskryminacyjne, proste i niedrogie pozasądowe procedury rozstrzygania nierozwiązanych sporów między konsumentami a przedsiębiorstwami udostępniającymi sieci lub usługi łączności elektronicznej, powstałych w zakresie stosowania niniejszej dyrektywy i związanych z warunkami lub wykonaniem umów dotyczących udostępniania tych sieci lub usług. Państwa członkowskie przyjmują środki w celu zapewnienia, aby takie procedury umożliwiały sprawiedliwe i szybkie rozstrzygnięcie sporów, oraz mogą, w przypadku gdy istnieją ku temu podstawy, przyjąć system zwrotu kosztów lub system rekompensat. Takie procedury umożliwiają bezstronne rozwiązywanie sporów i nie pozbawiają konsumenta ochrony prawnej zapewnianej przez

prawo krajowe. Państwa członkowskie mogą rozszerzyć te obowiązki tak, aby objęły spory dotyczące innych użytkowników końcowych.

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

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

4. Niniejszy artykuł nie narusza krajowych procedur sądowych.

#### **Art. 35.**

##### **Dostosowanie załączników**

<sup>[52]</sup> Komisja przyjmuje środki mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy oraz niezbędne dostosowania załączników I, II, III oraz VI do rozwoju techniki lub zmian popytu na rynku, działając zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.

#### **Art. 36.**

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

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

2.<sup>[53]</sup> Krajowe organy regulacyjne powiadamiają Komisję o obowiązku świadczenia usługi powszechnej nałożonym na przedsiębiorstwa wyznaczone jako mające obowiązek świadczenia usługi powszechnej. Komisja jest niezwłocznie powiadamiana o wszelkich zmianach, które mają wpływ na te obowiązki lub na przedsiębiorstwa, których dotyczą przepisy niniejszej dyrektywy.

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

#### **Art. 37.**

##### **Procedura komitetowa**

<sup>[54]</sup>

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

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu, stosuje się art. 5a ust. 1-4 oraz art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnieniem przepisów jej art. 8.

#### **Art. 38.**

##### **Transpozycja**

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

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

2. Przyjmując powyższe przepisy, Państwa Członkowskie zapewnią, by zawierały one odniesienie do

niniejszej dyrektywy lub by odniesienie to towarzyszyło ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez Państwa Członkowskie.

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

**Art. 39.**

**Wejście w życie**

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

**Art. 40.**

**Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do Państw Członkowskich.

Sporządzono w Brukseli, dnia 7 marca 2002 r.

**W imieniu Parlamentu Europejskiego: P. COX Przewodniczący**

**W imieniu Rady: J. C. APARICIO Przewodniczący**

Załącznik I.	OPIS USŁUG DODATKOWYCH I USŁUG, O KTÓRYCH MOWA W ART. 10 (KONTROLA WYDATKÓW), W ART. 29 (USŁUGI DODATKOWE) I W ART. 30 (UŁATWIENIE ZMIANY DOSTAWCY)
Załącznik II.	INFORMACJE, KTÓRE MAJĄ ZOSTAĆ OPUBLIKOWANE ZGODNIE Z ART. 21 (PRZEJRZYSTOŚĆ I PUBLIKOWANIE INFORMACJI)
Załącznik III.	PARAMETRY JAKOŚCI USŁUG
Załącznik IV.	Obliczanie kosztu netto obowiązku świadczenia usługi powszechnej, jeśli taki koszt występuje, oraz ustanawianie wszelkich mechanizmów odzyskiwania lub dzielenia kosztów zgodnie z art. 12-13
Załącznik V.	Proces oceniania zakresu usługi powszechnej zgodnie z art. 15
Załącznik VI.	WSPÓŁDZIAŁANIE KONSUMENCKIEGO SPRZĘTU CYFROWEGO, O KTÓRYM MOWA W ART. 24
Załącznik VII.	(skreślony)