



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, 12.7.2000  
KOM(2000) 392 endelig  
2000/0183 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske  
kommunikationsnet og -tjenester**

(forelagt af Kommissionen)

## BEGRUNDELSE

### **I. Indledning**

Hensigten med direktivforslaget er at videreføre og konsolidere de gældende forskrifter på teleområdet og at ajourføre disse efter behov som følge af den teknologiske og markedsmæssige udvikling.

I det første kapitel fastlægges direktivets anvendelsesområde og formål. Andet kapitel fokuserer på den traditionelle forsyningspligt og indeholder bestemmelser om, at medlemsstaterne skal udpege virksomheder til at varetage forsyningspligten, samt en række nye bestemmelser om omkostningsberegning og om dækning af de udpegede forsyningspligt-virksomheders omkostninger. I dette kapitel foreslås der desuden en procedure for revurdering af forsyningspligtens omfang samt kriterierne herfor.

Tredje kapitel vedrører bruger- og forbrugerrettigheder, men indeholder også en vigtig artikel om regulering af detailpriser. Kapitlet omhandler forbrugerkontrakter, tjenestekvalitet og offentliggørelse af gennemskuelige oplysninger og præciserer, at alle brugere skal have adgang til alarmtjenester og nummeroplysning. Det påpeges også, at udlandspræfikset er "00", og at opkald, der indledes med den nye europæiske regionalkode "3883", skal ekspederes. Tredje kapitel omfatter nye regler om interoperabilitet mellem digital-tv-udstyr, og en ny bestemmelse skal sikre, at der ydes en passende erstatning til netoperatører, der har pligt til at transmittere public service-programmer.

I det fjerde kapitel videreføres de eksisterende bestemmelser om udbud af tjenester via faste kredsløb, men der tages højde for, at bestemmelserne efterhånden skal afvikles i samarbejde med Kommissionen, i takt med at markedet for disse tjenester bliver mere konkurrenceorienteret i de enkelte medlemsstater. Kapitel fire indeholder også en bestemmelse om andre obligatoriske tjenester.

Det fastlægges i femte kapitel, som omhandler procedurer, at de nationale tilsynsmyndigheder skal rådføre sig med bruger- og forbrugerkræde, før de udsteder deres forskrifter.

### **II. Direktivforslagets formål:**

- at ajourføre og modernisere gældende forskrifter på forsyningspligtområdet med henblik på at fastlægge omfanget af denne pligt, brugernes rettigheder og regler, der åbner mulighed for at yde erstatning til forsyningspligtudbydere, uden at det fører til konkurrenceforvridning
- at fastlægge en procedure til revurdering af forsyningspligtens omfang
- at identificere eventuelle specifikke bruger- og forbrugerrettigheder
- at videreføre de nuværende regler for faste kredsløb og sikre, at disse kredsløb stilles til rådighed i EU, indtil der er etableret fri konkurrence på markedet for disse tjenester,

- at bemyndige de nationale tilsynsmyndigheder til at træffe foranstaltninger på brugernes og forbrugernes vegne,
- at understøtte industriens bestræbelser for at sikre interoperabilitet mellem digitalt tv-udstyr til forbrugerne.

### III. Sammenfatning af indholdet

Kapitel I, der består af artikel 1 og 2, redegør for direktivets anvendelsesområde og overordnede formål, og indeholder definitioner af de anvendte begreber.

#### Forsyningspligt

Direktivets kapitel II omhandler forsyningspligten. Ifølge de nuværende regler skal de nationale tilsynsmyndigheder pålægge de netoperatører, de har udpeget, visse forpligtelser for at sikre, at et bestemt minimumssæt af tjenester af den krævede kvalitet stilles til rådighed for alle til en rimelig pris, uafhængigt af deres geografiske placering. For at sikre, at disse tjenester stilles til rådighed for alle, hvilket i visse tilfælde vil ske til priser, der ikke dækker de pågældende organisationers nettoomkostninger (hvorved de pålægges en urimelig byrde), giver det nye direktiv mulighed for fortsat at anvende erstatningsordninger. Det præciseres i en række nye bestemmelser, at forsyningspligten også omfatter adgang til datakommunikation, såsom Internettet, via det offentlige telefonnet på et fast sted, samt at taksterne skal være rimelige, og at udgifterne skal kontrolleres. Foranstaltningerne for handicappede og for personer med særlige behov forstærkes, og det præciseres, at der kan træffes foranstaltninger, herunder indføres særlige takster, for personer med lave indkomster eller personer med særlige behov. Kvaliteten af de tjenester, der udbydes af de udpegede virksomheder, skal kontrolleres mere effektivt. I reglerne indgår også en særlig procedure til revurdering af forsyningspligtens omfang med henblik på at ændre eller omdefinere omfanget.

Direktivet fastsætter desuden en række mere effektive metoder til udpegning af de forsyningspligtige operatører, beregning af eventuelle nettoomkostninger og betaling af eventuelle erstatninger til de pågældende virksomheder. Medlemsstaterne forpligtes til at finde den mest effektive metode til sikring af forsyningspligten, hvilket bl.a. betyder, at de skal give alle virksomheder mulighed for at varetage visse forpligtelser og tildele samtlige forsyningspligtigheder eller en del heraf gennem offentlige udbud eller auktioner.

Med hensyn til erstatninger er der fortsat mulighed for at fordele omkostningerne via en fond, eller for at få godtgjort udgifterne over de almindelige statslige budgetter, hvorimod det ikke længere er lovligt at dække udgifterne gennem forhøjelser af samtrafikafgifterne. For at fremme effektiviteten og mindske risikoen for markedsforvridning mest muligt, skal fondsmidler til dækning af omkostninger opkræves så bredt som muligt og samtidig stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål. Det bør overvejes seriøst, om bidragene til fonden kan opkræves over momsens. Der fokuseres desuden på større åbenhed.

Artikel 3-8 omhandler de forsyningspligtigheder, der skal udbydes. I artikel 3 sikres adgangen til de tjenester, der er omfattet af forsyningspligten, og det

fastslås, at medlemsstaterne skal indføre sådanne forpligtelser af hensyn til almenhedens interesse og samtidig så vidt muligt tage udgangspunkt i almindelige handelsvilkår og undgå konkurrenceforvridning. Artikel 4 sikrer adgangen til det offentlige telefonnet på et bestemt sted og brugen af offentlige telefonitjenester, herunder brugen af det offentlige telefonnet til telefax- og internettjenester. Udbyderne af offentlige telefonitjenester skal ifølge artikel 5 udgive telefonbøger og tilbyde nummeroplysning. Ifølge artikel 6 skal der stilles offentlige betalingstelefoner til rådighed. Artikel 7 omhandler særlige foranstaltninger for handicappede brugere og for brugere med særlige sociale behov. Artikel 8 sikrer, at medlemsstaterne har ret til at udpege en eller flere virksomheder til at varetage enten hele forsyningspligten eller en del heraf i hele landet eller i et mere begrænset område.

Artikel 9 og 10 indeholder særlige bestemmelser med krav om rimelige priser. Medlemsstaterne skal ifølge artikel 9 overvåge de vilkår, der gælder for levering af den offentlige telefonitjeneste, og de har ret til at stille krav om, at de udpegede virksomheder tilbyder brugere med lave indkomster eller brugere med særlige behov særlige betingelser og vilkår. Medlemsstaterne får også mulighed for at indføre rabatordninger, der er rettet direkte mod visse forbrugere. Artikel 10 indeholder en række regler, der skal sikre, at forbrugerne kan kontrollere deres udgifter. Medlemsstaterne har pligt til at sikre, at de udpegede virksomheder udsender tilstrækkelig specificerede regninger til forbrugerne (som ligger ud over det generelle krav om udstedelse af specificerede regninger til brugerne), at de tilbyder selektiv spærring af opkald, forudbetalingsystemer og ratevis afregning af oprettelsesgebyrer og træffer foranstaltninger i forbindelse med manglende betaling. De tjenester, der skal udbydes, er anført i bilag I, som beskriver de faciliteter, der henvises til, mere detaljeret, og som kan ændres ifølge forskriftsproceduren.

Artikel 11 drejer sig om offentliggørelse af oplysninger om tjenestekvalitet og fastsættelse af kvalitetsmål for de forsyningspligtigheder, der leveres af de udpegede virksomheder. Disse krav supplerer de nationale tilsynsmyndigheders beføjelser til at indsamle oplysninger om tjenestekvalitet og offentliggøre sådanne oplysninger for alle selskaber, der udbyder offentlige kommunikationstjenester.

Artikel 12, 13 og 14 omhandler implementeringen af den fastlagte forsyningspligt, og der gives mulighed for efter behov at vurdere de nettoomkostninger, der er forbundet med forpligtelserne, og hvordan de godtgøres, med henblik på at undgå konkurrenceforvridning mellem virksomheder, der er pålagt forpligtelser, og virksomheder, der ingen forpligtelser har. I artikel 12 (sammenholdt med artikel 3 og 8) fastlægges reglerne for, hvordan de nationale tilsynsmyndigheder overdrager forsyningspligten og om nødvendigt vurderer de nettoomkostninger, der er forbundet med bestemte opgaver. De konkrete krav, der stilles til de nationale tilsynsmyndigheder i forbindelse med omkostningsberegningen, fremgår af bilag IV. Dette bilag indeholder de grundlæggende retningslinjer for beregningen af nettoomkostninger i forbindelse med forsyningspligten med henblik på at iværksætte eventuelle godtgørelsesordninger. I artikel 13 fastlægges de rammer, som de nationale tilsynsmyndigheder skal tage udgangspunkt i, når de yder støtte til de nettoomkostninger, som virksomhederne påføres under varetagelsen af forsyningspligten. Der kan udelukkende ydes erstatning over de almindelige statslige budgetter eller via en

samfinansieringsordning baseret på en fond, og bidragene til fonden skal spredes så bredt og effektivt som muligt for at mindske risikoen for markedsforvridding. I artikel 14 stilles der krav om gennemsækelighed og offentliggørelse af oplysninger om beregning af omkostninger i forbindelse med forsyningspligten og om de pågældende virksomheders bidrag. Kommissionen skal ifølge artikel 14 tage forsyningspligtens omfang op til fornyet overvejelse med jævne mellemrum med henblik på at ændre eller omdefinere denne pligt ifølge proceduren i traktatens artikel 251. Bilag V indeholder nærmere oplysninger om den procedure, der skal følges i forbindelse med eventuelle revurderinger.

### **Bruger- og forbrugerinteresser**

Direktivets kapitel III omhandler brugernes og forbrugernes interesser og rettigheder. Det er stor forskel på konkurrenceniveauet, hvis man ser på markedet for kommunikationstjenester inden for EU, og markedsaktørerne har derfor haft en tendens til at opfatte hvert land som et afgrænset område, hvori de kunne udvikle deres aktiviteter. Der hersker imidlertid ingen tvivl om, at konkurrenceforholdene i EU også fremover vil ændre sig, så de nuværende EU-lande uden tvivl vil nærme sig hinanden i større grad, end det er tilfældet i dag. Udvidelsen af EU vil dog igen kunne føre til store forskelle mellem landene.

Det gør det vigtigt at skabe en passende balance, hvor markedsmekanismerne og den frie konkurrence i videst muligt omfang udnyttes for at sikre en bred vifte af valgmuligheder og et højt kvalitetsniveau, samtidig med at myndighederne sørger for, at der sikres et bestemt niveau for brugernes og forbrugernes rettigheder over hele Fællesskabet.

De nationale tilsynsmyndigheder skal ifølge artikel 16 sørge for regulering af detailtaksterne for alle organisationer, der har en stærk markedsposition, med det formål at forhindre disse organisationer i at fastsætte deres takster og betingelser eller vilkår på en sådan måde, at det er til ulempe for visse eller samtlige forbrugere eller reelt forhindrer andre operatører eller tjenesteudbydere i at konkurrere med dem. De nationale tilsynsmyndigheder skal afholde sig fra at gribe ind, hvis de har konstateret, at der er fri konkurrence på området.

For at beskytte forbrugernes interesser med hensyn til kommunikationstjenesters kvalitet er der valgt en model, der bygger på en strategi med indbyggede kontrolmekanismer, i og med at de nationale tilsynsmyndigheder bevarer deres beføjelser til at gribe ind, hvis markedsaktørerne ikke i tilstrækkelig grad udnytter deres forretningsmæssige frihed til at opfylde brugernes og forbrugernes behov. Det foreslås i direktivets artikel 17, at de krav, der på forhånd stilles i forbindelse med indgåelse af kontrakter, skal vedrøre den eller de operatører, der sørger for, at brugeren har direkte adgang til offentlige telefonnet. Der vil ikke kunne stilles krav på forhånd i forbindelse med kontrakter, der indgås mellem andre tjenesteudbydere og forbrugerne, men sådanne kontrakter skal indeholde oplysninger svarende til de regler, der fastlægges på forhånd. Operatørerne har pligt til at sørge for en vis tjenestekvalitet, og brugerne får adgang til at indbringe klager ved hjælp af klageprocedurer, de nationale tilsynsmyndigheder skal aflægge rapporter, og der opstilles en række andre regler vedrørende gennemsækelighed.

Artikel 18 stiller krav om størst mulig gennemskuelse og åbenhed om kommunikationstjenester. Der stilles ikke krav om angivelse af takster for hvert enkelt opkald, men medlemsstaterne skal i henhold til artikel 18 sørge for, at alle oplysninger om de standardtakster, -vilkår og -betingelser, der anvendes af samtlige udbydere af kommunikationstjenester, offentliggøres. De nationale tilsynsmyndigheder får ret til at træffe specifikke foranstaltninger, bl.a. vedrørende angivelse af takster for hvert enkelt opkald, i overensstemmelse med de politiske målsætninger for den overordnede lovpakke, herunder behovet for at beskytte forbrugernes interesser. Muligheden for at få oplysning om en samtales varighed og pris, umiddelbart efter at man har lagt røret på, er værdifuld for forbrugerne, især i mobilnetten, men markedet er allerede på vej til at imødekomme forbrugerefterspørgslen på dette område, så det anses ikke i øjeblikket for påkrævet at gribe ind med retsregler. I artikel 19 foreslås, at den nationale tilsynsmyndighed gives beføjelse til om nødvendigt og efter en grundig høring at offentliggøre sammenlignelige, hensigtsmæssige og ajourførte oplysninger om tjenestekvaliteten. Såfremt der er fremsat klager, eller den nationale tilsynsmyndighed konkluderer, at den information, der er fremlagt, ikke er tilstrækkelig sammenlignelig og aktuel, kan den anmode selvstændige virksomheder om at afhjælpe manglerne.

Artikel 20, der omhandler forbrugerbeskyttelse, har til formål at sikre, at alt udstyr, der sælges i EU til modtagelse af digital-tv, i teknisk henseende er kompatibelt med den gældende europæiske standard. De tekniske specifikationer for det udstyr, som disse krav gælder for, er anført i bilag VI. Det fremgår af artikel 21, at alle brugere har ret til telefonistekspederede opkald og til at blive opført i en abonnentfortegnelse. Alle virksomheder, der tildeler telefonnumre, har desuden pligt til at stille de pågældende oplysninger til rådighed i en samlet fortegnelse på fair og ikke-diskriminerende vilkår. Artikel 22 indeholder krav om videreførelse af de gældende regler om et fælles europæisk alarmnummer ("112"), der kan ringes op uden vederlag, og det bestemmes, at alarmtjenesterne skal have mulighed for at lokalisere sådanne opkald. Artikel 23 indeholder krav om videreførelse af de gældende regler om et fælles udlandspræfiks ("00"), og det bestemmes, at operatørerne fremover skal videreføre opkald, der indledes af den nye europæiske regionalcode "3883".

Kravet om udbud af supplerende faciliteter (tonesignaler, nummervisning og specificeret fakturering) udvides ifølge artikel 24 til alle operatører af offentlig adgang (ikke kun operatører med en stærk markedsposition eller udpegede forsyningspligtudbydere). For at undgå unødigt tunge regler bevarer de nationale tilsynsmyndigheder deres ret til ikke at anvende sådanne regler i de tilfælde, hvor de ikke finder det nødvendigt. Det fremgår af artikel 25, at mobiloperatører omfattes af kravet om nummerportabilitet, og de gældende forpligtelser om, at operatører med en stærk markedsposition skal tilbyde brugerne operatørvalg og fast operatørvalg, opretholdes. Der stilles ikke krav om nummerportabilitet mellem fastnet- og mobiloperatører, men spørgsmålet vil eventuelt blive bragt på bane under en revurderingsprocedure.

Artikel 26 handler om den situation, hvor medlemsstaterne indfører transmissionspligt for net, der er beregnet til offentlig radio- eller tv-spredning. Det erkendes i artiklen, at medlemsstaterne bør kunne pålægge virksomheder under deres jurisdiktion forholdsmæssigt afpassede forpligtelser af hensyn til legitime samfundsmæssige interesser, men det er en betingelse, at sådanne

forpligtelser kun pålægges, såfremt det er nødvendigt for at opfylde nøje fastlagte målsætninger af hensyn til almenheden, og denne forpligtelse står i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål, er gennemskuelig og strækker sig over et begrænset tidsrum.

### **Faste kredsløb og obligatoriske tjenester**

Kapitel IV vedrører faste kredsløb og andre obligatoriske tjenester. Der er almindelig enighed om, at det vil være hensigtsmæssigt at bevare de nuværende regler, der er fastlagt i direktiv 92/44/EF, som ændret ved direktiv 97/51/EØF. Ifølge disse regler skal der tilvejebringes tjenester via faste kredsløb i medlemsstaterne, og de nationale tilsynsmyndigheder kan vælge at ophæve enkelte eller alle bestemmelser, når der reelt er indført fri konkurrence på det nationale marked for disse tjenester. Artikel 27 viderefører de nuværende bestemmelser for faste kredsløb, og der åbnes mulighed for, at disse bestemmelser kan fjernes, når de nationale tilsynsmyndigheder har fastslået, at der er fri konkurrence på markedet.

I henhold til artikel 28 kan medlemsstaterne gøre visse tjenester, der ligger uden for forsyningspligten, obligatoriske i deres område, forudsat at der ikke indføres nogen erstatningsordning rettet mod bestemte selskaber.

### **Proceduremæssige bestemmelser**

Kommissionen har i forslaget til det nye rammedirektiv foreslået, at der oprettes en kommunikationspolitisk arbejdsgruppe på højt plan, der bl.a. vil få til opgave at etablere et tæt samarbejde med forbrugerorganisationerne og at undersøge problemer, som medlemsstaterne, de nationale tilsynsmyndigheder, markedsaktører og brugerne henleder arbejdsgruppens opmærksomhed på. Kommunikationspolitisk Arbejdsgruppe på Højt Plan (HLCG) vil så skulle foreslå de fornødne løsninger. Bestemmelserne i kapitel V bygger på rammedirektivets procedurer for arbejdsgruppens deltagelse i samarbejdet mellem forbrugerne og de nationale tilsynsmyndigheder.

Kapitel V, der består af artikel 29-37, indeholder de proceduremæssige bestemmelser, som bl.a. vedrører kravet om, at de nationale tilsynsmyndigheder skal foretage en høring af brugere, forbrugere, tjenesteudbydere og netoperatører om emner i relation til tjenesternes omfang, pris og kvalitet. Der opstilles desuden procedurer til bilæggelse af tvister. Bestemmelserne i det nye direktiv udbygger de nuværende bestemmelser, hvad angår brugervenlighed og tilgængelighed på nationalt plan, navnlig med hensyn til fakturering og tjenestevilkår.

Reglerne om den tekniske tilpasning af bilagene findes i artikel 31, mens overvågning af, hvordan direktivet fungerer, og aflæggelse af beretning til Europa-Parlamentet og Rådet er omhandlet i artikel 32. Artikel 33 beskriver den forskriftsprocedure, der anvendes ifølge bestemmelserne i artikel 11, 17 og 19. Artikel 34 og 35 vedrører direktivets gennemførelse i national ret og dets ikrafttræden.

Forslag til

## **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

### **om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 95,

under henvisning til forslag fra Kommissionen<sup>1</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>2</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget<sup>3</sup>,

i henhold til fremgangsmåden i traktatens artikel 251<sup>4</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Liberaliseringen af telesektoren, den stigende konkurrence og de øgede valgmuligheder inden for kommunikationstjenester går hånd i hånd med arbejdet for at fastlægge et harmoniseret regelsæt, der kan sikre udbuddet af forsyningspligttydelser. Begrebet forsyningspligt bør tages op til fornyet vurdering for at tage højde for de teknologiske fremskridt, markedsudviklingen og ændringer i brugernes behov. De rammebestemmelser, Fællesskabet fastlagde i 1998 med henblik på at liberalisere hele telemarkedet, indbefattede et mindstekrav for forsyningspligten og regler for beregning af omkostningerne i forbindelse hermed samt for dens finansiering.
- (2) Det følger af traktatens artikel 153, at Fællesskabet skal medvirke til beskyttelsen af forbrugerne.
- (3) Fællesskabet og medlemsstaterne har påtaget sig en række forpligtelser i forbindelse med rammebestemmelserne for telenet og -tjenester i den aftale om basistelekommunikation, der er indgået i Verdenshandelsorganisationen (WTO). De enkelte medlemmer af WTO har ret til selv at afgøre, hvilke forsyningspligttydelser de ønsker at bevare. Sådanne forpligtelser vil ikke uden videre blive betragtet som konkurrencestridige, forudsat at de forvaltes på en gennemskelig, ikke-diskriminerende og konkurrencemæssigt neutral måde og ikke udgør en større byrde, end det er nødvendigt for den form for forsyningspligt, der er fastlagt af medlemslandet.

---

<sup>1</sup> EFT C  
<sup>2</sup> EFT C  
<sup>3</sup> EFT C  
<sup>4</sup> EFT C



- (4) På et marked med fri konkurrence bør alle virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester over faste net, være underlagt visse forpligtelser, mens andre forpligtelser kun bør gælde for virksomheder, der har en stærk markedsposition eller som er blevet udpeget som forsyningspligtudbydere.
- (5) Forsyningspligten består grundlæggende i, at brugere, der anmoder herom, til en rimelig pris skal kunne få en tilslutning til det offentlige telefonnet på et fast sted. Kravet gælder kun for en enkelt nettilslutning og omfatter ikke det tjenesteintegrerede digitalnet (ISDN), hvor der oprettes to linjer eller mere, som kan bruges samtidig. Der bør ikke være restriktioner for tilslutningens tekniske udformning, men gives mulighed for både trådbaseret og trådløs teknologi, eller restriktioner for, hvilke operatører der leverer visse eller samtlige forsyningspligttydelser. Tilslutningen til det offentlige telefonnet bør være af en kvalitet, der understøtter såvel tale- som datakommunikation ved transmissionshastigheder, der giver mulighed for adgang til onlinetjenester, herunder tjenester, der fremføres over det offentlige Internet. Transmissionshastigheden for en enkelt tilslutning til det offentlige telefonnet afhænger af, hvilket terminaludstyr abonnenten har, og hvilken type forbindelse der er tale om. Det vil derfor ikke være hensigtsmæssigt at stille krav om en bestemt data- eller bittransmissionshastighed på EF-plan. De nuværende talebåndsmodemere yder typisk en transmissionshastighed på 56 kbit/s og tilpasser automatisk transmissionshastigheden efter linjens kvalitet, hvilket betyder, at transmissionshastigheden kan være lavere end 56 kbit/s. I særlige tilfælde, hvor det er klart, at tilslutningen til det offentlige telefonnet på et fast sted ikke giver mulighed for tilfredsstillende internetadgang, bør medlemsstaterne kunne kræve, at tilslutningen ændres, så den bringes op på det niveau, der gælder for størsteparten af abonnenterne, og transmissionshastigheden sættes så meget op, at det giver mulighed for adgang til Internettet. Hvis sådanne særlige foranstaltninger pålægger de pågældende forbrugere øgede nettoomkostninger, kan nettobeløbet indgå i beregningen af de eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten.
- (6) Ved rimelig pris forstås en pris, som medlemsstaterne fastlægger på nationalt plan under hensyn til særlige nationale forhold, herunder fastlæggelse af eventuelle ensartede takster uafhængigt af den geografiske placering eller særlige takstvilkår, der tager højde for mindrebemidlede brugeres behov. De enkelte forbrugeres vurdering af, hvorvidt priserne er rimelige, hænger sammen med, om de kan kontrollere deres udgifter.
- (7) Nummeroplysning og nummeroplysningstjenester er et vigtigt adgangsgivende middel for offentligt tilgængelige telefonitjenester og indgår i forsyningspligten. Brugere og forbrugere ønsker udtømmende abonnentfortegnelser og nummeroplysningstjenester, der dækker alle registrerede telefonabonnenter og deres numre (herunder numre for faste telefoner, mobiltelefoner og personlige numre), og de har brug for, at oplysningerne gives uden forskel. I henhold til direktivet<sup>5</sup> [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor] har abonnenterne ret til at afgøre, om de ønsker, at oplysninger om dem skal indgå i en offentlig telefonbog, og hvilke oplysninger der i givet fald skal figurere heri.

---

<sup>5</sup> EFT L

- (8) Det er vigtigt for borgerne, at der stilles det fornødne antal offentlige betalingstelefoner til rådighed, og at brugerne kan ringe op til alarmnumre, herunder navnlig det fælleseuropæiske alarmnummer ("112"), uden at skulle betale for det fra en hvilken som helst telefon, dvs. også fra de offentlige betalingstelefoner, uden at skulle bruge mønter eller kort. Hvis borgerne ikke har tilstrækkeligt kendskab til alarmnummer "112", mangler de den yderligere sikkerhed, der ligger i, at nummeret kan bruges over hele Europa, navnlig når de rejser i andre medlemsstater.
- (9) Medlemsstaterne bør træffe passende foranstaltninger for at sikre, at handicappede og andre brugere med særlige sociale behov har adgang til alle offentligt tilgængelige telefonitjenester på faste steder til rimelige priser. Konkrete foranstaltninger kan f.eks. bestå i at give døve eller talehæmmede adgang til offentlige teksttelefoner, at tilbyde blinde og svagtseende gratis nummeroplysning og lignende eller på anmodning levere specificerede regninger i alternativ udformning til blinde og svagtseende. Der kan også være behov for særlige foranstaltninger med henblik på at give handicappede og brugere med særlige behov adgang til alarmtjenesterne ("112") og for at give dem de samme muligheder for at vælge mellem forskellige operatører eller tjenesteudbydere, som andre forbrugere har. Forsyningspligtudbyderen må ikke træffe foranstaltninger, der hindrer brugerne i at drage fuld fordel af tjenester, der udbydes af andre operatører eller tjenesteudbydere, samtidig med at de benytter tjenester, der tilbydes som led i forsyningspligten.
- (10) Adgangen til og brugen af det offentlige telefonnet på et fast sted har så stor betydning, at alle, der med rimelighed kan anmode herom, bør have adgang hertil. Det er i overensstemmelse med nærhedsprincippet op til medlemsstaterne at bestemme ud fra objektive kriterier, hvilke virksomheder der skal levere forsyningspligttydelserne som defineret i dette direktiv under hensyntagen til disse virksomheders evne og i givet fald vilje til at levere alle eller en del af disse ydelser. Det er vigtigt, at forsyningspligttydelserne leveres på den mest effektive måde, således at de priser, brugerne betaler, som helhed er baseret på de faktiske omkostninger. Det er også vigtigt, at operatørerne af forsyningspligten opretholder nettets integritet og sikrer driftssikkerheden og tjenesternes kvalitet. Den stigende konkurrence og de øgede valgmuligheder gør det muligt for virksomheder, der ikke har en stærk markedsposition, at levere samtlige eller enkelte forsyningspligttydelser. Forsyningspligten kan derfor i visse tilfælde overdrages til operatører, der kan udbyde netadgang og tjenester til de laveste omkostninger. Tilsvarende forpligtelser kan indgå i vilkårene, når der udstedes tilladelser til at udbyde offentligt tilgængelige tjenester.
- (11) Medlemsstaterne bør følge med i forbrugernes forhold, hvad angår deres anvendelse af offentligt tilgængelige telefonitjenester, og navnlig kontrollere, om priserne er rimelige. Hvorvidt prisen for telefonitjenesten er rimelig hænger sammen med, hvor detaljerede oplysninger brugerne får om udgifterne til deres telefonforbrug, samt med de relative omkostninger ved anvendelse af telefon i forhold til andre ydelser, og det afhænger også af, om de kan kontrollere udgifterne. Kravet om rimelige priser indebærer derfor, at forbrugere gives øget indflydelse, og at de virksomheder, der er anmeldt som forsyningspligtudbydere, pålægges visse forpligtelser. Blandt disse forpligtelser kan nævnes specifikke krav om specificeret fakturering samt muligheden for, at forbrugeren selektivt blokerer for visse opkald (f.eks. dyre opkald til særtjenester med overtaksering),

kontrollerer udgifterne gennem forudbetaling og betaler oprettelsesgebyrer i rater eller afregner her og nu. Sådanne foranstaltninger vil eventuelt skulle revurderes og ændres på baggrund af markedsudviklingen. De gældende regler giver ikke de forsyningspligtige operatører mulighed for at underrette abonnenter, såfremt forbruget overskrider et vist beløb, eller der optræder usædvanlige opkaldsmønstre. Det bør overvejes i forbindelse med den fremtidige revurdering af lovgivningen, om der er behov for at henlede abonnenternes opmærksomhed på sådanne forhold.

- (12) Medmindre forbrugerne konsekvent betaler for sent eller undlader at betale, bør de beskyttes mod, at deres telefonforbindelse afbrydes øjeblikkeligt som følge af manglende betaling, og de bør, især i tilfælde af uenighed om store regninger for opkald til særtjenester med overtaksering, fortsat have adgang til basale telefonitjenester, så længe tvisten ikke er afgjort. I nogle medlemsstater opretholdes adgangen kun, hvis abonnenten fortsætter med at betale abonnementsafgiften.
- (13) Kvalitet og pris er nøglefaktorer på et marked med fri konkurrence, og de nationale tilsynsmyndigheder bør være i stand til at overvåge kvaliteten af de tjenester, der udbydes af virksomheder med en stærk markedsposition, eller af virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten. De nationale tilsynsmyndigheder skal også kunne overvåge kvaliteten af tjenester, der udbydes af andre virksomheder, der stiller offentlige telefonnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester til rådighed for brugerne på faste steder. De nationale tilsynsmyndigheder bør, når de anser det for nødvendigt, kunne træffe passende foranstaltninger til at afhjælpe problemer i forbindelse med kvaliteten af begge typer af virksomheders ydelser.
- (14) Medlemsstaterne kan fastlægge ordninger til godtgørelse eller finansiering af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, såfremt det godtgøres, at forpligtelserne kun kan opfyldes med tab til følge eller er forbundet med nettoomkostninger, der ligger uden for normal forretningsstandard. Det er vigtigt at sikre, at nettoomkostningerne i forbindelse med forsyningspligten beregnes korrekt, og at eventuel finansiering så vidt muligt sker uden at påvirke konkurrencen og virksomhederne samt i overensstemmelse med bestemmelserne i traktatens artikel 87 og 88.
- (15) Når nettoomkostningerne ved forsyningspligten beregnes, skal både omkostninger og indtægter samt immaterielle goder, der resulterer af forsyningspligten, tages i betragtning, men der skal også tages højde for den generelle målsætning om at fastlægge prisstrukturer, der afspejler omkostningerne. Nettoomkostningerne ved forsyningspligten bør beregnes efter gennemskuelige procedurer.
- (16) Hvis forsyningspligten udgør en urimelig byrde for en virksomhed, vil det være hensigtsmæssigt at give medlemsstaterne lov til at indføre ordninger, der gør det muligt at få dækket nettoomkostningerne effektivt. Godtgørelse over de almindelige offentlige budgetter er en af de metoder, der gør det muligt at dække nettoomkostningerne ved forsyningspligten. Det vil også være rimeligt, at de beregnede nettoomkostninger godtgøres i fuld åbenhed af alle brugere gennem gebyrer, der pålægges virksomhederne. Når omkostningerne dækkes gennem gebyrer, der pålægges markedsaktørerne, skal medlemsstaterne sikre, at

gebyrerne fordeles ud fra objektive og ikke-diskriminerende kriterier og i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Dette princip hindrer ikke medlemsstaterne i at yde dispensation til nye markedsaktører, der endnu ikke har vundet tilstrækkelig fodfæste på markedet. Det skal ved fastlæggelsen af eventuelle finansieringsordninger sikres, at markedsdeltagerne kun bidrager til finansieringen af forsyningspligtigheder og ikke til andre aktiviteter, som ikke er direkte knyttet til varetagelsen af forsyningspligten. Godtgørelsesordninger skal under alle omstændigheder baseres på principperne i EF-lovgivningen, og fondsbaseede samfinansieringsordninger skal baseres på principperne om ikke-diskriminering og proportionalitet. Det skal i alle finansieringsordninger sikres, at brugere i én medlemsstat ikke bidrager til omkostninger ved forsyningspligten i en anden medlemsstat, f.eks. i forbindelse med opkald fra en medlemsstat til en anden.

- (17) De nationale tilsynsmyndigheder bør sikre sig, at virksomheder, der modtager finansiel støtte til forsyningspligtigheder, fremlægger oplysninger om de enkelte støtteberettigede elementer, der er tilstrækkelig detaljerede til at begrunde deres anmodning. Medlemsstaternes ordninger for omkostningsberegning og finansiering af forsyningspligten anmeldes til Kommissionen, så den kan undersøge, om de er forenelige med traktaten. De udpegede virksomheder har en interesse i at fastlægge netto-omkostningerne ved forsyningspligten så højt som muligt. Medlemsstaterne skal derfor skabe den fornødne åbenhed om og mulighed for at kontrollere de beløb, der angives i forbindelse med finansiering af forsyningspligten. Ordningen bør desuden overvåges nøje, og der skal fastlægges effektive procedurer, der gør det muligt at indbringe klager hurtigt for en uafhængig instans, der kan bilægge tvister om, hvilke beløb der skal betales, uden at det tilsidesætter andre retsmidler ifølge national lovgivning eller Fællesskabets lovgivning.
- (18) Kommunikationsmarkederne er inde i en stadig udvikling, som både omfatter tjenesterne og de tekniske midler, der tages i brug for at udbyde dem til brugerne. Forsyningspligtighederne på EF-plan bør revurderes løbende for at foreslå ændringer eller omdefinere omfanget. Der bør ved disse revurderinger tages hensyn til ændringer i de samfundsmæssige, erhvervsmæssige og teknologiske forhold, og til den kendsgerning, at eventuelle ændringer af forsyningspligtens omfang bør underkastes en dobbelt kontrol, hvad angår de tjenester, der stilles til rådighed for langt størsteparten af befolkningen og samtidig risikerer at føre til social udstødelse for de borgere, der ikke har råd til dem. Det vil ved enhver ændring af forsyningspligtens omfang være vigtigt at sikre, at visse teknologiske valg ikke fremhæves kunstigt frem for andre, at sektorspecifikke virksomheder ikke pålægges en uforholdsmæssig stor økonomisk byrde (til skade for markedsudviklingen og innovationen), og at den økonomiske byrde ikke rammer forbrugere med lavere indkomster særlig hårdt. Ændringer i omfanget betyder automatisk, at eventuelle nettoomkostninger kan finansieres ved hjælp af de metoder, der er tilladt ifølge direktivet. Medlemsstaterne kan ikke kræve, at markedsaktørerne bidrager til foranstaltninger, der ikke indgår i forsyningspligten. De enkelte medlemsstater har ret til at indføre særforanstaltninger (som ikke er omfattet af forsyningspligten) og finansiere dem i overensstemmelse med EF-lovgivningen, men de må ikke finansiere dem via bidrag fra markedsaktørerne.

- (19) Den stigende konkurrence inden for alle former for netadgang og tjenester resulterer i flere valgmuligheder for brugerne. Der er forskel på såvel konkurrenceniveauet som valgmulighederne i de forskellige medlemsstater, og de samme forskelle ses inden for medlemsstaterne mellem forskellige geografiske områder og mellem forskellige former for netadgang og tjenester. En virksomhed, der tidligere har haft eksklusive rettigheder, kan imidlertid bevare en stærk markedsposition med hensyn til visse former for netadgang og tjenester. Visse brugere kan være fuldstændig afhængige af den netadgang og de tjenester, der udbydes af en virksomhed med en stærk markedsposition. Som helhed er det af hensyn til effektiviteten og med henblik på at fremme den frie konkurrence vigtigt, at taksterne for de tjenester, der udbydes af en virksomhed med en stærk markedsposition, er omkostningsbaserede. Af effektivitets- og samfundsmæssige årsager bør de takster, slutbrugerne skal betale, afspejle såvel efterspørgsels- som omkostningsforhold, forudsat at det ikke fører til konkurrencefordrejning. Der er risiko for, at en virksomhed, der har en stærk markedsposition, på forskellig vis vil forsøge at blokere for andre aktører eller fordreje konkurrencen, f.eks. ved at forlange unaturligt høje priser eller ågerpriser, stille krav om samlet levering af bestemte tjenester eller favorisere visse forbrugere uretmæssigt frem for andre. Forsyningspligten og hensynet til almenhedens interesse gør det nødvendigt at afvige fra normal forretningspraksis for visse forbrugere, takster og takststrukturer. Virksomheder, der anses for at have en stærk markedsposition, skal imidlertid ikke pålægges unødvendige forskrifter på markeder med fri konkurrence. De nationale tilsynsmyndigheder bør derfor have beføjelse til at indføre, opretholde eller ophæve reguleringen af detailpriserne for virksomheder med en stærk markedsposition. Fastlæggelse af prislofter, geografisk prisudligning eller lignende metoder kan tages i brug for at fremme den frie konkurrence og samtidig varetage hensynet til almenhedens interesse, herunder sikre, at priserne på de offentligt tilgængelige telefoni-tjenester fortsat er rimelige for bestemte brugergrupper. For at de nationale tilsynsmyndigheder kan opfylde deres lovbestemte forpligtigelser på området, herunder kontrollere taksterne, er det nødvendigt, at de har adgang til de fornødne oplysninger om omkostningsregnskaber.
- (20) Kontrakter er et vigtigt værktøj for brugerne og forbrugerne, når det drejer sig om at sikre tilstrækkelig gennemskuelige oplysninger og den fornødne retssikkerhed. De fleste tjenesteudbydere på et konkurrencebaseret marked indgår kontrakter med deres kunder, fordi det rent kommercielt er det mest hensigtsmæssige. Forbrugertransaktioner i forbindelse med elektroniske net og tjenester er ud over bestemmelserne i nærværende direktiv underlagt kravene i gældende EF-lovgivning til beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med kontrakter, herunder navnlig Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler<sup>6</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg<sup>7</sup>. Forbrugerne skal nærmere betegnet garanteres en vis retssikkerhed i kontraktforholdet med den direkte telefonitjenesteudbyder, ved at de pågældende kontrakter indeholder de kontraktmæssige betingelser og vilkår, regler om tjenestekvalitet, bestemmelser om ophævelse af kontrakten og tjenesten, erstatningsforanstaltninger og regler om bilæggelse af tvister. Hvis tjeneste-

---

<sup>6</sup> EFT L 95 af 24.1.1993, s. 29.

<sup>7</sup> EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.

udbydere, der ikke er direkte udbydere af telefonitjenester, indgår kontrakter med forbrugerne, skal disse kontrakter også indeholde sådanne oplysninger. Kravene til åbenhed om priser, takster, betingelser og vilkår vil gøre det muligt for forbrugerne at vælge mellem en bredere vifte af muligheder og dermed få det optimale udbytte af konkurrencen.

- (21) Brugere og forbrugerne bør have adgang til offentligt tilgængelige oplysninger om kommunikationstjenester. Medlemsstaterne skal kunne overvåge kvaliteten af de tjenester, der udbydes inden for landets grænser. De nationale tilsynsmyndigheder skal systematisk kunne indsamle oplysninger om kvaliteten af de tjenester, der udbydes på deres område, baseret på kriterier, der gør det muligt at sammenligne oplysningerne mellem tjenesteudbydere og mellem medlemsstater. Virksomheder, der udbyder kommunikationstjenester og driver virksomhed på et marked med fri konkurrence, må forventes at gøre passende og ajourførte oplysninger om deres tjenester offentligt tilgængelige, eftersom de har en forretningsmæssig interesse heri. De nationale tilsynsmyndigheder skal dog alligevel kunne kræve, at sådanne oplysninger offentliggøres, såfremt de ikke tilstrækkeligt effektivt er bragt til offentlighedens kendskab.
- (22) Brugere og forbrugerne skal kunne stole på, at alt udstyr, der sælges i EF til modtagelse af digital-tv, er indbyrdes kompatibelt. Medlemsstaterne skal kunne sikre, at der overholdes et minimum af harmoniserede standarder for sådant udstyr; disse standarder skal tilpasses løbende i takt med den teknologiske og markedsmæssige udvikling.
- (23) Alle brugere og forbrugere skal fortsat have adgang til telefonistassistance, uafhængigt af hvilken organisation der udbyder adgang til det offentlige telefonnet.
- (24) Nummeroplysningstjenester er allerede underlagt fri konkurrence. Bestemmelserne i dette direktiv supplerer bestemmelserne i direktiv [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor] ved at give abonnenterne ret til at få deres personlige oplysninger optaget i en trykt eller elektronisk abonnentfortegnelse. Alle tjenesteudbydere, der tildeler deres abonnenter telefonnumre, har pligt til at stille oplysningerne til rådighed på en hensigtsmæssig, omkostningsægte og ikke-diskriminerende måde.
- (25) Det er vigtigt, at brugerne kan benytte det fælleseuropæiske alarmnummer "112" samt eventuelle andre nationale alarmnumre gratis fra en hvilken som helst telefon, herunder også offentlige betalingstelefoner, uden at skulle bruge mønter eller kort. Medlemsstaterne er tidligere blevet pålagt at træffe de nødvendige organisatoriske foranstaltninger, som af hensyn til den nationale tilrettelæggelse af alarmtjenesterne er bedst egnet til at sikre, at opkald til dette nummer besvares og håndteres på tilfredsstillende vis. Hvis alarmtjenesterne får mulighed for nummervisning, vil de kunne beskytte brugerne af "112"-tjenesterne bedre, og det vil øge sikkerheden og hjælpe alarmtjenesterne med at udføre deres opgaver, forudsat at det sikres, at opkald og tilhørende oplysninger fremføres til alarmtjenesterne. De stadige informationsteknologiske forbedringer vil efterhånden gøre det muligt at håndtere flere sprog over nettet til en rimelig pris. Det vil også medvirke til at øge sikkerheden for europæiske borgere, der benytter sig af alarmnummer "112".

- (26) Let adgang til det internationale telefonnet er af største betydning både for de europæiske borgere og for europæisk erhvervsliv. "00" anvendes allerede som det normale udlandspræfiks ved telefonopkald i EF. Det er muligt at indføre eller opretholde særordninger for lokale telefonopkald mellem to medlemsstater, der støder op til hinanden. Alle operatører bør forpligtes til at ekspedere ikke blot opkald, der indledes med den europæiske regionalkode "3883", men også opkald, der indledes af alle andre regionalkoder, der benyttes i Europa.
- (27) Faciliteter som tonesignaler og nummervisning er normalt til rådighed på moderne telefoncentraler og kan derfor i stigende grad udbydes uden eller med ganske få omkostninger. Tonesignaler anvendes i stadig højere grad til interaktiv kommunikation med særtjenester og -faciliteter, herunder tillægstjenester, og manglende adgang til denne facilitet kan forhindre, at brugerne får adgang til disse tjenester. Medlemsstaterne behøver ikke at stille krav om, at disse faciliteter udbydes, såfremt det allerede er tilfældet. Direktiv [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for den elektroniske kommunikationssektor sikrer brugernes privatliv] for så vidt angår specificeret fakturering ved at give dem mulighed for at beskytte deres privatliv i forbindelse med nummervisning.
- (28) Nummerportabilitet spiller en nøglerolle med hensyn til at øge forbrugernes valgmuligheder og skabe reel konkurrence på det liberaliserede telemarked ved at give brugere, der anmoder herom, mulighed for fortsat at bruge deres nummer eller numre i det offentlige telefonnet, uanset hvilken organisation der betjener dem. Det vil ikke på nuværende tidspunkt være hensigtsmæssigt at indføre nummerportabilitet mellem det offentlige fastnet og mobilnettet, hvilket hovedsagelig skyldes, at det vil gøre det vanskeligere for forbrugerne at skaffe sig et overblik over taksterne. Spørgsmålet vil dog kunne tages op til fornyet overvejelse på et senere tidspunkt.
- (29) Medlemsstaterne har på nuværende tidspunkt overdraget "transmissionspligten" til net, der er etableret med henblik på fremføring af radio- og tv-programmer til offentligheden. Medlemsstaterne bør kunne pålægge virksomheder i deres område passende forpligtelser for at tilgodese velbegrundede politiske hensyn, men sådanne forpligtelser bør kun fastlægges i den udstrækning de er nødvendige for at virkeliggøre nøje fastlagte almennyttige målsætninger, og de skal stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål, være gennemskuelige og strække sig over et begrænset tidsrum. Det vil ikke være hensigtsmæssigt at udvide sådanne forpligtelser til nye net som f.eks. Internettet. De virksomheder, der pålægges sådanne forpligtelser, har krav på en passende erstatning, der skal ydes på rimelige, gennemskuelige og ikke-diskriminerende vilkår, for brugen af deres netkapacitet.
- (30) Det anses for nødvendigt at videreføre de eksisterende bestemmelser for tjenester, der udbydes via faste kredsløb, i EF's telelovgivning, herunder navnlig direktiv 92/44/EØF af 5. juni 1992 om etablering af ONP-vilkår for faste kredsløb<sup>8</sup>, senest ændret ved Kommissionens beslutning nr. 98/80/EF<sup>9</sup>, indtil de nationale tilsynsmyndigheder i overens-stemmelse med de markedsanalyse-

---

<sup>8</sup> EFT L 165 af 19.6.1992, s. 27.

<sup>9</sup> EFT L 14 af 20.1.1998, s. 27.

procedurer, der er fastlagt i direktiv<sup>10</sup> [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester], konstaterer, at der ikke længere er behov for sådanne bestemmelser, fordi det nationale marked er blevet tilstrækkelig konkurrencebaseret. De pågældende tjenester betragtes indtil videre som obligatoriske tjenester, der skal udbydes, uden at der kan ydes erstatning herfor.

- (31) Såfremt en medlemsstat ønsker at sikre udbuddet af andre særlige tjenester i sit område, skal sådanne forpligtelser varetages på en omkostningseffektiv måde og ikke omfattes af forsyningspligten. Det Europæiske Råd opfordrede på sit møde i Lissabon som reaktion på Kommissionens eEurope-initiativ medlemsstaterne til at sikre, at alle skoler har adgang til Internettet og til multimedieressourcer inden udgangen af 2001.
- (32) Det er i et konkurrencebaseret miljø vigtigt, at de nationale tilsynsmyndigheder tager hensyn til de berørte parter, herunder brugernes og forbrugernes, synspunkter i forbindelse med spørgsmål, der berører bruger- og forbrugerrettigheder. Der skal foreligge effektive procedurer til afgørelse af tvister mellem på den ene side brugere eller forbrugere og på den anden side de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige kommunikationstjenester. Medlemsstaterne bør henholde sig fuldt ud til Kommissionens henstilling 98/257/EF om udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet<sup>11</sup>.
- (33) Bestemmelserne i dette direktiv er ikke til hinder for, at en medlemsstat træffer forholdsregler, som er begrundet i traktatens artikel 30 og 46, navnlig i hensynet til den offentlige sikkerhed, den offentlige orden og den offentlige sædelighed.
- (34) I overensstemmelse med subsidiaritets- og proportionalitetsprincippet som defineret i traktatens artikel 5 kan de overordnede målsætninger om at fastlægge fælles retningslinjer for forsyningspligten på teleområdet for alle europæiske brugere samt harmoniserede betingelserne for adgang til og anvendelse af offentlige telefonnet på et fast sted og tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester ikke virkeliggøres i tilstrækkelig grad af de enkelte medlemsstater. Målet om at fastlægge et harmoniseret regelsæt for elektroniske kommunikationstjenester, elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter kan ikke realiseres af medlemsstaterne alene og bør derfor realiseres af Fællesskabet. Bestemmelserne i dette direktiv begrænses til, hvad der er nødvendigt for at opfylde disse målsætninger, og går ikke ud over, hvad der kræves til dette formål.
- (35) Da de for gennemførelsen af nærværende direktiv nødvendige foranstaltninger er generelle foranstaltninger efter artikel 2 i Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbestemmelser, der tillægges Kommissionen\*, bør de vedtages efter forskriftsproceduren i artikel 5 i nævnte afgørelse -

---

<sup>10</sup> EFT L

<sup>11</sup> EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31.



UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

## Kapitel I: Formål og definitioner

### Artikel 1

#### Anvendelsesområde og formål

1. Inden for rammerne af direktiv [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester] vedrører dette direktiv udbuddet af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til brugerne og forbrugerne.
2. Formålet med dette direktiv er med udgangspunkt i effektiv konkurrence og reelle valgmuligheder at sikre, at der i hele Fællesskabet stilles elektroniske kommunikationstjenester af tilstrækkelig høj kvalitet til rådighed til rimelige priser og at tage højde for de tilfælde, hvor brugernes og forbrugernes behov ikke kan opfyldes tilfredsstillende ad kommerciel vej. Et yderligere mål er at sikre interoperabilitet mellem digital-tv-udstyr til forbrugerne.

### Artikel 2

#### Definitioner

Definitionerne i direktiv [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester] finder anvendelse i nærværende direktiv, hvor det er relevant.

I dette direktiv forstås desuden ved:

- a) "direkte udbyder af offentlige telefonitjenester": en virksomhed, der udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester, og som også sørger for, at abonnenten tilsluttes det offentlige telefonnet
- b) "abonnet": en fysisk eller juridisk person, som har indgået en aftale med en udbyder af offentligt tilgængelige kommunikationstjenester om levering af sådanne tjenester
- c) "offentlig betalingstelefon": en telefon, hvortil der er offentlig adgang, og for hvis brug der betales ved hjælp af mønter og/eller betalingskort og/eller forudbetalte kort, herunder kort, der benyttes sammen med en kode, der tastes ind
- d) "offentligt telefonnet": transmissionssystemer samt koblings- og dirigeringsudstyr og andre ressourcer, der anvendes til udbud af offentligt tilgængelige telefoni-tjenester. Det offentlige telefonnet understøtter fremføring mellem nettermineringspunkter af samtaler samt andre former for kommunikation, herunder telefax og data. Tilslutningen til det offentlige telefonnet på et fast sted kan være trådløs eller fast
- e) "offentligt tilgængelig telefonitjeneste": en tjeneste, der stilles til rådighed for offentligheden med henblik på etablering og modtagelse af nationale og internationale opkald, samt adgang til alarmtjenester ved hjælp af "112" via et eller flere numre i en national eller international nummerplan. Tjenesterne kan også omfatte telefonistekspedition, nummeroplysningstjenester, offentlige betalings-

telefoner, udbud af tjenester på særlige vilkår og/eller udbud af særlige faciliteter for handicappede eller abonnenter med særlige sociale behov

- f) "nettermineringspunkt": det fysiske punkt, hvor en abonnent får adgang til et offentligt kommunikationsnet. For net, hvor der anvendes kobling eller rutning, identificeres nettermineringspunktet ved hjælp af en specifik netadresse, der kan knyttes til abonnentens nummer eller navn. Nettermineringspunkterne afgrænser de forskellige systemer i reguleringsøjemed. Det er den nationale tilsynsmyndighed, der har ansvaret for at lokalisere nettermineringspunkterne
- g) "geografisk nummer": et nummer fra den nationale nummerplan, hvor en del af talstrukturen indeholder en geografisk information, der anvendes til at dirigere opkald til den fysiske placering af nettermineringspunktet for den abonnent, som har fået nummeret tildelt.

## **Kapitel II: Forsyningspligt**

### *Artikel 3*

#### *Tilrådighedsstillelse af forsyningspligtydelser*

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle brugere på deres område, uanset hvor de geografisk befinder sig, har mulighed for at få adgang til de tjenester, der er nævnt i dette kapitel, i den krævede kvalitet og, under hensyn til de særlige nationale forhold, til en rimelig pris.
2. Medlemsstaterne fastlægger den mest effektive og hensigtsmæssige strategi til varetagelse af forsyningspligten under iagttagelse af principperne om gennemskuelse, objektivitet og ikke-diskriminering. De skal i videst muligt omfang undgå konkurrencefordrejning og navnlig undlade at udbyde tjenester til priser eller på betingelser eller vilkår, der afviger fra almindelige forretningsmæssige betingelser, og samtidig tilgodese almenhedens interesse.

### *Artikel 4*

#### *Udbud af fastnetadgang*

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om tilslutning til det offentlige telefonnet på et fast sted og om adgang til offentligt tilgængelige telefonitjenester på et fast sted efterkommes af mindst én operatør.
2. Tilslutningen skal give brugerne mulighed for at foretage og modtage lokale, nationale og internationale telefonopkald, telefaxopkald og dataoverførsler ved transmissionshastigheder, der er tilstrækkelige til at få adgang til Internettet.

### *Artikel 5*

#### *Nummeroplysningstjenester og abonnentfortegnelser*

Medlemsstaterne sikrer for abonnenter hos direkte udbydere af offentlige telefoni-tjenester i overensstemmelse med artikel 12 i direktiv [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor]:

- a) at en abonnentfortegnelse er tilgængelig for brugerne i en form, der er godkendt af den nationale tilsynsmyndighed, f.eks. i trykt eller elektronisk form eller begge former, og at den opdateres regelmæssigt og mindst én gang årligt
- b) at alle brugere, herunder også brugere af offentlige betalingstelefoner, har adgang til mindst én nummeroplysningstjeneste med alle optagne abonnenters numre
- c) at virksomheder, der udbyder de i litra a) og b) nævnte tjenester, overholder princippet om ikke-diskriminering under deres behandling af de oplysninger, som de modtager fra andre virksomheder.

## *Artikel 6*

### *Offentlige betalingstelefoner*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge virksomheder forpligtelser med henblik på at sikre, at de offentlige betalingstelefoner, der stilles til rådighed for brugerne, med hensyn til geografisk dækning, antal og tjenestekvalitet opfylder brugernes rimelige behov.
2. En medlemsstat kan vælge ikke at anvende kravene i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf med grundlag i en høring af de berørte parter i henhold til artikel 29.
3. Medlemsstaterne sikrer, at det fra offentlige betalingstelefoner er muligt at foretage gratis alarmopkald på det fælles europæiske alarmnummer "112", og på andre nationale alarmnumre uden brug af mønter eller kort.

## *Article 7*

### *Særlige foranstaltninger for handicappede og brugere med særlige behov*

1. Medlemsstaterne træffer i det fornødne omfang særlige foranstaltninger for at sikre, at handicappede og brugere med særlige sociale behov har lige adgang til offentligt tilgængelige telefonitjenester, herunder alarmtjenester og nummeroplysningstjenester, til rimelige priser.
2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold træffe særlige foranstaltninger for at sikre, at handicappede og brugere med særlige behov i lighed med størsteparten af brugerne også får mulighed for at vælge operatører og tjenesteudbydere.

## *Artikel 8*

### *Udpegelse af virksomheder*

1. Medlemsstaterne kan efter behov udpege en eller flere virksomheder for at sikre, at der udbydes de i artikel 4-7 omhandlede tjenester på hele deres område. Medlemsstaterne kan udpege forskellige virksomheder eller grupper af virksomheder til at varetage forskellige elementer af forsyningspligten.
2. Medlemsstaterne påser for at sikre effektive muligheder for adgang til og anvendelse af det offentlige telefonnet, at alle virksomheder kan udpeges som

udbydere af fastnetadgang og -tjenester på hele deres område eller en del heraf, eventuelt ved at udpege forskellige virksomheder til at varetage forskellige elementer (af geografisk eller anden art) af forsyningspligten.

3. Medlemsstaterne udpeger de virksomheder, der skal varetage forsyningspligten på hele deres område eller en del heraf, ved hjælp af en effektiv, objektiv og gennemskuelig tildelingsstrategi. Blandt tildelingsmetoderne kan nævnes iværksættelse af offentlige udbud og offentlige auktioner med henblik på at sikre, at forsyningspligten varetages på en omkostningseffektiv måde og som led i fastsættelsen af nettoomkostningerne i forbindelse med forsyningspligten.

## *Artikel 9*

### *Takstniveau og takststruktur*

1. De nationale tilsynsmyndigheder overvåger udviklingen i niveauet og strukturen af detailtaksterne for den offentligt tilgængelige telefonitjeneste på faste steder, som udbydes af de udpegede virksomheder, navnlig i forhold til nationale forbrugerpriser og det nationale indtægtsniveau. De kan under hensyn til de nationale forhold forlange, at den eller de udpegede virksomheder tilbyder forbrugerne særlige takstvilkår eller -ordninger, der afviger fra de takster, der anvendes på almindelige forretningsmæssige vilkår, navnlig for at sikre, at personer med lave indkomster eller personer med særlige sociale behov ikke hindres i at få adgang til eller anvende den offentligt tilgængelige telefonitjeneste.
2. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomheder, der er pålagt forpligtelser i medfør af artikel 4, anvender ensartede takster i hele landet under hensyn til de nationale forhold.
3. Medlemsstaterne kan i stedet for at kræve, at de udpegede virksomheder anvender særlige takstvilkår eller ensartede takster yde støtte til forbrugere, som har særlige økonomiske eller sociale behov, f.eks. ved at tilbyde dem at benytte den offentlige telefonitjeneste til en særlig takst.
4. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, såfremt en organisation har pligt til at tilbyde forbrugerne særlige takstvilkår eller ensartede takster at betingelserne er fuldt gennemskuelige og offentliggøres og anvendes i overensstemmelse med princippet om ikke-diskriminering. De nationale tilsynsmyndigheder kan kræve, at bestemte ordninger ændres eller trækkes tilbage.

## *Artikel 10*

### *Særlige bestemmelser om rimelige priser og udgiftskontrol*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de udpegede virksomheder i forbindelse med udbud af faciliteter og tjenester, der ligger ud over tilslutningen til det offentlige telefonnet og de offentligt tilgængelige telefonitjenester, fastsætter taksterne på en sådan måde, at brugeren ikke er tvunget til at betale for faciliteter eller tjenester, der ikke er nødvendige for eller kræves til den tjeneste, der er anmodet om.

2. Medlemsstaterne sikrer, at de udpegede virksomheder udbyder de særlige faciliteter og tjenester i bilag I, således at forbrugerne kan kontrollere deres udgifter og hindre, at tilslutningen afbrydes uden grund.

### *Artikel 11*

#### *Kvaliteten af tjenester, der leveres af udpegede virksomheder*

1. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at alle virksomheder med forpligtelser i medfør af artikel 4 offentliggør fyldestgørende og ajourførte oplysninger om kvaliteten af den udbudte netadgang og de udbudte tjenester på grundlag af de parametre, definitioner og målemetoder, der er anført i bilag III. De oplysninger, der offentliggøres, skal også meddeles den nationale tilsynsmyndighed.
2. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte kvalitetsmål for de virksomheder, der i medfør af artikel 4 varetager forsyningspligten. De nationale tilsynsmyndigheder skal i den forbindelse tage hensyn til de berørte parter synspunkter, navnlig i de tilfælde, der er omhandlet i artikel 29.
3. Hvis en virksomhed vedvarende undlader at opfylde kvalitetsmålene, kan der træffes særlige foranstaltninger i overensstemmelse med vilkårene i den pågældende operatørs generelle tilladelse. De nationale tilsynsmyndigheder kan på den pågældende virksomheds regning anmode om en uafhængig revision af kvalitetsoplysningerne for at sikre, at de oplysninger, der stilles til rådighed af de forsyningspligtige virksomheder, er nøjagtige og sammenlignelige.

### *Artikel 12*

#### *Beregning af omkostninger i forbindelse med forsyningspligten*

1. De nationale tilsynsmyndigheder vurderer, hvor det er relevant, om varetagelsen af forsyningspligten udgør en urimelig byrde for de forsyningspligtige virksomheder.  
  
De nationale tilsynsmyndigheder kan med henblik herpå:
  - a) beregne de nettoomkostninger, der er forbundet med den pågældende forpligtelse, som beskrevet i bilag IV, del A, eller
  - b) gøre brug af en effektiv, objektiv og gennemskuelig tildelingsstrategi, som f.eks. et offentligt udbud eller en auktion.
2. Beregningen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten som nævnt i stk. 1, litra a), kontrolleres af en uafhængig instans eller organisation. Resultaterne af omkostningsberegningen og revisionsresultatet offentliggøres.

### *Artikel 13*

#### *Finansiering af forsyningspligten*

1. Såfremt de nationale tilsynsmyndigheder på grundlag af de nettoomkostninger, som beregnes i henhold til artikel 12, og som skal afholdes af en virksomhed,

der er blevet udpeget til at varetage forsyningspligten, mener, at en virksomhed pålægges en urimelig byrde, kan medlemsstaten vælge:

- a) at indføre en ordning, der giver mulighed for at yde erstatning til den pågældende virksomhed for de beregnede nettoomkostninger over de statslige budgetter, eller
  - b) at bidrage til finansieringen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten.
2. Såfremt nettoomkostningerne samfinansieres som anført i stk. 1, litra b), fastlægger medlemsstaterne en samfinansieringsordning, som forvaltes af en instans uden tilknytning til modtagerne under de nationale tilsynsmyndigheders kontrol. Der kan kun ydes støtte til de i artikel 12 omhandlede nettoomkostninger, som er forbundet med de forpligtelser, der er fastlagt i artikel 3-10.
  3. En fondsbaseret samfinansieringsordning skal fastlægges ud fra de gældende principper om gennemskuelighed, mindst mulig markedsfordrejning, ikke-diskriminering og proportionalitet, jf. principperne i bilag IV.
  4. Eventuelle udgifter i forbindelse med samfinansiering af omkostningerne ved forsyningspligten skal adskilles fra de øvrige udgifter og angives særskilt. Sådanne udgifter kan ikke pålægges eller afkræves virksomheder, der ikke udbyder tjenester i den medlemsstat, der har indført den pågældende samfinansieringsordning.

#### *Artikel 14*

##### *Gennemskuelighed*

1. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, såfremt der indføres en ordning til samfinansiering af nettoomkostningerne ved forsyningspligten som omhandlet i artikel 13, at principperne for samfinansiering af omkostningerne og en nærmere beskrivelse af den anvendte ordning står til rådighed for offentligheden.
2. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at der udgives en årsberetning med angivelse af de beregnede omkostninger ved forsyningspligten, samt alle implicerede parter bidrag og eventuelle markeds-mæssige fordele af økonomisk eller anden art, der kan være kommet den eller de forsyningspligtige virksomheder til gode, såfremt en fond reelt er oprettet og taget i anvendelse.
3. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomhedernes bidrag til finansiering af forsyningspligten figurerer på de regninger, der sendes ud til brugerne.

#### *Artikel 15*

##### *Revurdering af forsyningspligtens omfang*

1. Kommissionen revurderer med jævne mellemrum forsyningspligtens omfang første gang to år efter dette direktivs ikrafttræden, navnlig med henblik på at foreslå, at omfanget ændres eller omdefineres.

2. Revurderingen foretages med grundlag i den samfundsmæssige, erhvervsmæssige og teknologiske udvikling. Revurderingen iværksættes i overensstemmelse med bilag V.

## **Kapitel III: Brugernes og forbrugernes interesser og rettigheder**

### *Artikel 16*

#### *Regulering af detailtakster*

1. Medlemsstaterne opretholder samtlige forpligtelser vedrørende detailtakster for udbud af adgang til og anvendelse af det offentlige telefonnet på et fast sted, som er fastlagt i artikel 17 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/10/EF<sup>12</sup>, og som var gældende indtil nærværende direktivs ikrafttræden, indtil disse forpligtelser er blevet revurderet, og der er truffet en afgørelse herom i overensstemmelse med stk. 2.
2. Medlemsstaterne sikrer ved dette direktivs ikrafttræden og med jævne mellemrum herefter, at de nationale tilsynsmyndigheder foretager en markedsanalyse efter proceduren i artikel 14, stk. 3, i direktiv [*om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester*] for at afgøre, om de i stk. 1 omhandlede forpligtelser skal fastholdes, ændres eller trækkes tilbage. Foranstaltningerne træffes efter proceduren i artikel 6, stk. 2-5, i direktiv [*om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester*].
3. Hvis de nationale tilsynsmyndigheder som følge af en markedsanalyse udført i overensstemmelse med artikel 14, stk. 3, i direktiv [*om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester*] konstaterer, at markedet ikke er tilstrækkelig konkurrencebaseret, skal de sørge for, at virksomheder, der har en stærk markedsposition på dette marked, baserer deres takster på omkostningerne og ikke forlanger unaturligt høje priser, forhindrer nye operatører i at komme ind på markedet eller begrænser konkurrencen ved at fastsætte ågerpriser, der favoriserer bestemte brugere, eller uden grund sammenlægger taksterne for de pågældende tjenester. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte lofter over detailpriserne for sådanne virksomheder for at beskytte brugernes og forbrugernes interesser og fremme den frie konkurrence.
4. De nationale tilsynsmyndigheder underretter Kommissionen om navnene på virksomheder, der er underlagt kontrol af detailtaksterne, og fremsender på anmodning oplysninger om den anvendte kontrol af detailtaksterne og de omkostningsregnskabssystemer, de pågældende virksomheder benytter.
5. Medlemsstaterne sikrer, såfremt en virksomhed er underlagt regulering af detailtaksterne, at der er iværksat de fornødne og relevante omkostningsregnskabssystemer, og at en kompetent instans uden tilknytning til organisationen har efterprøvet disse systemers egnethed. De nationale tilsyns-

---

<sup>12</sup> EFT L 101 af 1.4.1998, s. 24.

myndigheder sikrer, at der udgives en årlig erklæring vedrørende systemernes overensstemmelse med lovgivningen.

6. Uden at det berører bestemmelserne i artikel 9, stk. 1, om særligt gunstige takstvilkår og artikel 10 om særlige bestemmelser for brugernes kontrol af udgifter, kan de nationale tilsynsmyndigheder ikke anvende de i stk. 1 omhandlede ordninger til kontrol af detailtakster i geografiske områder eller på brugermarkeder, hvor det findes godtgjort, at der er fri konkurrence.

#### *Artikel 17*

##### *Kontrakter*

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle brugere og forbrugere har ret til at få udleveret en kontrakt hos deres direkte udbyder eller udbydere af den offentlige telefonitjeneste, hvori følgende angives:
  - a) leverandørens navn og adresse
  - b) de leverede tjenester, den tilbudte tjenestekvalitet samt tidspunktet for etableringen af den nye tilslutning
  - c) hvilke former for vedligeholdelse der tilbydes
  - d) hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer
  - e) kontraktens varighed og de nærmere betingelser for forlængelse og afbrydelse af tjenesterne og af kontrakten
  - f) hvilke regler der gælder for erstatning og/eller tilbagebetaling i tilfælde af, at det fastsatte kvalitetsniveau for tjenesterne ikke nås, og
  - g) hvordan der indledes en procedure til bilæggelse af tvister i henhold til artikel 30.
2. Kontrakter, der indgås mellem brugere eller forbrugere og udbydere af kommunikationstjenester, som ikke er direkte udbydere af den offentlige telefonitjeneste, skal også indeholde oplysningerne i stk. 1.
3. Brugere og forbrugere skal med passende frist underrettes om eventuelle planer om at ændre kontraktbetingelserne, og de har ret til at bringe kontrakterne til ophør, såfremt de ikke kan godkende de nye betingelser.
4. Bestemmelserne i stk. 1, 2 og 3 indskrænker ikke anvendelsen af Fællesskabets regler vedrørende forbrugerbeskyttelse, navnlig direktiv 97/7/EF og direktiv 93/13/EF.



## *Artikel 18*

### *Gennemskuelighed og offentliggørelse af oplysninger*

Medlemsstaterne sikrer, at der offentliggøres gennemskuelige oplysninger om gældende priser og takster og om standardbetingelser og -vilkår i forbindelse med adgang til og anvendelse af offentligt tilgængelige telefonitjenester, navnlig for samtlige brugere og forbrugere, i overensstemmelse med betingelserne i bilag II.

## *Artikel 19*

### *Tjenestekvalitet*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, at offentliggøre sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger over for forbrugerne om kvaliteten af deres tjenester. De oplysninger, der offentliggøres, skal også meddeles den nationale tilsynsmyndighed.
2. Forpligtelser til at offentliggøre oplysninger om tjenestekvaliteten pålægges under hensyn til de berørte parter synspunkter, herunder brugernes og forbrugernes synspunkter, som anført i artikel 29, og efter at der foretaget en offentlig høring om de foreslåede foranstaltninger.

## *Artikel 20*

### *Interoperabilitet mellem digital-tv-udstyr til forbrugerne*

1. Medlemsstaterne sikrer, at der er interoperabilitet mellem digital-tv-udstyr til forbrugerne som beskrevet i bilag VI.
2. Kommissionen kan i lyset af den markedsmæssige og teknologiske udvikling ændre bilag VI efter proceduren i artikel 33, stk. 2.

## *Artikel 21*

### *Telefonistekspedition og nummeroplysningstjenester*

1. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter på offentligt tilgængelige telefoni-tjenester har ret til at blive optaget i offentligt tilgængelige abonnentfortegnelser.
2. Medlemsstaterne sikrer, at alle direkte udbydere af offentligt tilgængelige telefonitjenester, der tildeler brugerne telefonnumre, imødekommer enhver rimelig anmodning om som led i udbuddet af nummeroplysningstjenester at stille relevante oplysninger til rådighed i nærmere aftalt form og på rimelige, omkostningsægte og ikke-diskriminerende vilkår.
3. Medlemsstaterne sikrer, at alle brugere, der er tilsluttet det offentlige telefonnet, har adgang til telefonistekspederede tjenester og nummer-oplysningstjenester i overensstemmelse med artikel 5, litra b).

4. Medlemsstaterne undlader at opretholde eventuelle forskriftsmæssige begrænsninger, der forhindrer brugerne i én medlemsstat i at få direkte adgang til nummeroplysningen i en anden medlemsstat
5. Bestemmelserne i stk. 1-4 gælder med forbehold af kravene i Fællesskabets lovgivning vedrørende beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred og navnlig artikel 12 i direktiv [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor].

## *Artikel 22*

### *Det europæiske alarmnummer*

1. Medlemsstaterne sørger for, at alle brugere af offentligt tilgængelige telefonitjenester, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner, ud over eventuelle nationale alarmnumre, der er fastlagt af de nationale tilsynsmyndigheder, også kan ringe gratis til alarmtjenester på det fælleseuropæiske alarmnummer "112".
2. Medlemsstaterne sikrer, at opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer "112" håndteres mest hensigtsmæssigt i forhold til den måde, de nationale alarmsystemer er tilrettelagt på, forudsat at det ligger inden for nettenes tekniske muligheder.
3. Medlemsstaterne sikrer, at virksomheder, der driver offentlige telefonnet, hvor det er teknisk muligt, for samtlige opkald til "112" stiller nummervisning til rådighed for de instanser, der varetager nødsituationer.
4. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne informeres tilstrækkeligt om eksistensen og brugen af det europæiske alarmnummer "112".

## *Artikel 23*

### *Europæiske koder: udlandspræfiks og regionalkode*

1. Medlemsstaterne sikrer, at "00" benyttes som det normale præfiks for udlandsopkald. Det vil være muligt at indføre eller opretholde særordninger for lokale telefonopkald mellem to medlemsstater, der støder op til hinanden. Abonnenter på offentligt tilgængelige telefonitjenester i de pågældende områder skal informeres fyldestgørende om sådanne ordninger.
2. Medlemsstaterne sikrer, at alle virksomheder, der driver offentlige telefonnet, ekspederer samtlige opkald til og fra det europæiske telefonnummerområde med regional-koden "3883" eller eventuelle andre europæiske regional-koder.

## *Artikel 24*

### *Tilvejebringelse af supplerende faciliteter*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge alle virksomheder, der driver offentlige telefonnet, at stille faciliteterne i bilag I, del B, til rådighed for brugerne, i den udstrækning det er teknisk muligt og økonomisk bæredygtigt.

2. En medlemsstat kan på grundlag af en høring af de berørte parter, der foretages i overensstemmelse med artikel 29, vælge ikke at anvende kravene i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf.

### *Artikel 25*

#### *Nummerportabilitet, operatørvalg og fast operatørvalg*

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle abonnenter på offentligt tilgængelige telefonitjenester, herunder mobiltjenester, som anmoder herom, kan bevare deres nummer eller numre, uanset hvilken virksomhed der betjener dem:
  - a) for så vidt angår geografiske numre inden for et bestemt område, og
  - b) for så vidt angår andre end geografiske numre på et hvilket som helst sted.
2. De nationale tilsynsmyndigheder forlanger, at virksomheder, der er anmeldt som havende en stærk markedsposition med hensyn til udbud af tilslutning til og anvendelse af det offentlige telefonnet på et fast sted, giver deres abonnenter mulighed for at gøre brug af tjenester, der udbydes af alle tilsluttede udbydere af offentligt tilgængelige telefonitjenester:
  - a) ved det enkelte opkald ved at indtaste et kort forvalgsnummer, og
  - b) ved en forhåndsindstilling, der kan fravælges ved hjælp af et kort forvalgsnummer ved det enkelte opkald.

Brugernes behov for at benytte disse faciliteter på andre net eller på andre måder vurderes efter den markedsanalyseprocedure, der er fastlagt i artikel 14 i direktiv [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester].
3. De nationale tilsynsmyndigheder sørger for, at samtrafikprisen for udbud af den i stk. 1 omhandlede nummerportabilitet og brugen af den i stk. 2 omhandlede facilitet er omkostningsægte.
4. De nationale tilsynsmyndigheder afholder sig fra at indføre takster for overførsel af numre, som kan resultere i konkurrencefordrejning, såsom indførsel af en ensartet takst for samtlige virksomheder.

### *Artikel 26*

#### *Transmissionspligt*

1. Medlemsstaterne kan indføre "transmissionspligt" med henblik på transmission af bestemte radio- og tv-udsendelser for virksomheder i deres område, som udbyder elektroniske kommunikationsnet til formidling af radio- og tv-udsendelser til offentligheden. En sådan forpligtelse pålægges udelukkende, såfremt det er nødvendigt for at opfylde nøje fastlagte målsætninger af hensyn til almenheden, og denne forpligtelse står i rimeligt forhold til det tilsigtede mål, er gennemskuelig og strækker sig over et begrænset tidsrum.

2. Medlemsstaterne sikrer, at virksomheder, der er underlagt transmissionspligt, modtager en passende erstatning på rimelige, gennemskelige og ikke-diskriminerende vilkår under hensyntagen til den netkapacitet, der kræves hertil.

## **Kapitel IV: Obligatoriske tjenester og faste kredsløb**

### *Artikel 27*

#### *Tilrådgivningsstilling af faste kredsløb*

1. Medlemsstaterne opretholder samtlige forpligtelser, der er pålagt virksomheder i henhold til artikel 3, 4, 6, 7, 8 og 10 i direktiv 92/44/EØF, og som var gældende ved nærværende direktivs ikrafttræden, indtil disse forpligtelser er taget op til fornyet overvejelse, og der er truffet afgørelse i overensstemmelse med stk. 2.
2. De nationale tilsynsmyndigheder foretager en markedsanalyse inden for et år regnet fra dette direktivs ikrafttræden og herefter hvert andet år i overensstemmelse med artikel 14, stk. 3, i direktiv om *[fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester]* for at afgøre, om udbuddet af en del af eller hele minimumssættet af faste kredsløb på deres område er underlagt effektiv konkurrence, og om der er grundlag for at bevare, ændre eller ophæve de forpligtelser, der er nævnt i stk. 1. Foranstaltningerne træffes efter proceduren i artikel 6, stk. 2-5, i direktiv *[om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester]*.
3. Tekniske standarder for minimumssættet af faste kredsløb med harmoniserede specifikationer offentliggøres i De Europæiske Fællesskabers Tidende som led i den liste over standarder, der henvises til i artikel 15 i direktiv *[om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester]*. Kommissionen kan foretage de ændringer, der er nødvendige for at tilpasse minimumssættet af faste kredsløb efter de nye tekniske fremskridt eller ændringer i efterspørgslen på markedet, og bl.a. fjerne visse typer faste kredsløb fra minimumssættet, efter proceduren i artikel 33, stk. 2.

### *Artikel 28*

#### *Supplerende obligatoriske tjenester*

Medlemsstaterne kan vælge at stille supplerende tjenester, der ikke er omfattet af forsyningspligten som defineret i kapitel II, til rådighed for offentligheden på deres område, men de kan i så tilfælde ikke fastlægge en erstatningsordning, der omfatter bestemte virksomheder, operatører eller tjenesteudbydere.

## **Kapitel V: Generelle og afsluttende bestemmelser**

### *Artikel 29*

#### *Høring af berørte parter*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder tager hensyn til de holdninger til spørgsmål vedrørende bruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige kommunikationstjenester, der kommer til

udtryk fra brugere, forbrugere, producenter, virksomheder, der udbyder kommunikationsnet, samt tjenesteudbydere.

2. Med hensyn til tjenesternes kvalitet skal de nationale tilsynsmyndigheder, navnlig i forbindelse med klager over tjenestekvaliteten kunne vurdere, om netoperatører og tjenesteudbydere bør pålægges at offentliggøre oplysninger om tjenestekvaliteten. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. opstille parametre for måling af tjenestekvaliteten og præcisere, hvilke oplysninger der skal offentliggøres, i hvilken form og på hvilken måde, for at sikre, at brugerne og forbrugerne har adgang til omfattende, sammenlignelige og brugervenlige oplysninger. De parametre, definitioner og målemetoder, der er anført i bilag III, vil kunne anvendes for tjenester, der er omfattet af forsyningspligten.

### *Artikel 30*

#### *Bilæggelse af tvister*

1. Medlemsstaterne sikrer, at der findes gennemskuelige, enkle og prisbillige procedurer til behandling af klager fra brugere og forbrugere. Medlemsstaterne træffer foranstaltninger til at sikre, at sådanne procedurer gør det muligt at bilægge tvister retfærdigt og hurtigt, og at der, hvor det er relevant, er adgang til en tilbagebetalings- og/eller erstatningsordning. De skal så vidt muligt henholde sig til de principper, der er fastlagt i henstilling nr. 98/257/EF.
2. I tilfælde, hvor en tvist involverer parter i mere end en medlemsstat, finder bestemmelserne i artikel 18 i direktiv [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester] anvendelse.

### *Artikel 31*

#### *Teknisk tilpasning*

Den nødvendige tilpasning af bilag I, II, III og VI til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen foretages af Kommissionen efter proceduren i artikel 33, stk. 2.

### *Artikel 32*

#### *Underretning af Kommissionen og overvågning*

1. De nationale tilsynsmyndigheder underretter senest den 31. december 2001 samt umiddelbart efter eventuelle ændringer Kommissionen om:
  - a) navnene på de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten i henhold til artikel 8
  - b) navnene på de virksomheder, der er underlagt reglerne i artikel 16 om detailtakster og nærmere oplysninger om relevante produkter eller tjenester og geografiske markeder
  - c) navnene på de virksomheder, der anses for at have en stærk markedsposition, jf. artikel 25, stk. 2

- d) navnene på de virksomheder, der i henhold til artikel 27 har pligt til at udbyde et minimumssæt af faste kredsløb.

De underretter straks Kommissionen om eventuelle ændringer. Kommissionen stiller oplysningerne til rådighed i lettilgængelig form og videregiver dem efter behov til Kommunikationspolitisk Udvalg og Kommunikationspolitisk Arbejdsgruppe på Højt Plan.

2. Kommissionen undersøger løbende, hvorledes dette direktiv fungerer, og aflægger beretning herom over for Europa-Parlamentet og Rådet, første gang senest to år efter, at dette direktiv er trådt i kraft. Medlems-staterne og de nationale tilsynsmyndigheder stiller til det formål de fornødne oplysninger til rådighed for Kommissionen.

### *Artikel 33*

#### *Udvalg*

1. Kommissionen bistås af Kommunikationspolitisk Udvalg, der er nedsat ved artikel 19 i direktiv [om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester].
2. Når der henvises til nærværende stykke, finder den i artikel 5 i afgørelse 1999/468/EF omhandlede forskriftsprocedure anvendelse i overensstemmelse med samme afgørelses artikel 7 og artikel 8.
3. Det i artikel 5, stk. 6, i afgørelse 1999/468/EF omhandlede tidsrum er på tre måneder.

### *Artikel 34*

#### *Gennemførelse*

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 31. december 2000. De underretter straks Kommissionen herom.

Disse love og administrative bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de nationale retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv, samt senere ændringer af disse forskrifter.

### *Artikel 35*

#### *Ikrafttræden*

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *De Europæiske Fællesskabers Tidende*.

*Artikel 36*

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den

*På Europa-Parlamentets vegne*

*På Rådets vegne*

*Formand*

*Formand*

## **BILAG I**

### **BESKRIVELSE AF DE FACILITETER, SOM ER NÆVNT I ARTIKEL 10 (SÆRLIGE BESTEMMELSER OM RIMELIGE PRISER) OG ARTIKEL 24 (SUPPLERENDE FACILITETER)**

#### A. Faciliteter og tjenester, der er nævnt i artikel 10:

##### (a) Specificeret fakturering

Med forbehold af bestemmelserne i den relevante lovgivning vedrørende beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred kan de nationale tilsynsmyndigheder fastlægge mindsteniveauet for de specificerede regninger, som de udpegede virksomheder (jf. artikel 8) sender til forbrugerne uden vederlag, for at de kan i) kontrollere de beløb, der er debiteret for anvendelse af det offentlige telefonnet på et fast sted og/eller tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester, og ii) følge tilstrækkelig med i deres forbrug og udgifter og på den måde udøve en vis kontrol over regningernes størrelse.

Et eventuelt større detaljeringsniveau kan tilbydes abonnenterne til en rimelig pris eller gratis. En medlemsstat kan give sin nationale tilsynsmyndighed tilladelse til ikke at anvende kravene i dette afsnit på hele sit område eller en del heraf, hvis det findes godtgjort, at denne facilitet i vidt omfang er tilgængelig.

##### (b) Selektiv spærring af udgående opkald uden vederlag

Herved forstås en facilitet, hvor abonnenten ved anmodning til udbyderen af telefonitjenesten kan få spærret udgående opkald af en nærmere defineret type eller til nærmere definerede numre uden at skulle betale for det.

##### (c) Forudbetalingssystemer

De nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for at betale på forhånd for tilslutning til det offentlige telefonnet og for brug af de offentlige telefonitjenester.

##### (d) Ratevis afregning af oprettelsesgebyrer

De nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for at betale for tilslutningen til det offentlige telefonnet i flere rater.

##### (e) Manglende betaling

Medlemsstaterne godkender nærmere bestemte foranstaltninger, som skal være rimeligt afpassede og ikke-diskriminerende, og som skal offentliggøres, til dækning af manglende betaling af telefonregninger for brug af det offentlige telefonnet på et fast sted. Disse foranstaltninger skal omfatte bestemmelser om, at abonnenten på forhånd varsles om mulige følger i form af tjenestens afbrydelse eller ophør. Bortset fra tilfælde af svig, gentagne tilfælde af for sen betaling eller manglende betaling skal det ved disse foranstaltninger sikres, at det, i det omfang det er teknisk muligt, kun er den berørte tjeneste, der afbrydes. Linjen bør kun afbrydes ved manglende betaling, såfremt abonnenten er blevet underrettet herom i passende tid i forvejen. Medlemsstaterne kan beslutte, at en fuldstændig frakobling i givet fald først finder



sted efter en nærmere angivet frist, inden for hvilken der kun kan foretages visse opkald, som er gratis for abonnenten (f.eks. opkald til alarmnummer "112").

B. Liste over faciliteter, der er nævnt i artikel 24:

(a) Tonesignalering eller DTMF (dual-tone multi-frequency operation)

Herved forstås, at det offentlige telefonnet understøtter brugen af DTMF-toner som defineret i ETSI ETR 207 til end-to-end-signalering gennem nettet, både inden for den enkelte medlemsstat og mellem medlemsstaterne indbyrdes.

(b) Nummervisning

Herved forstås, at den kaldte part kan se den kaldende parts nummer, inden samtalen etableres.

Denne facilitet skal udbydes i overensstemmelse med den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, navnlig direktivet [om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor].

## **BILAG II**

### **INFORMATION, DER SKAL OFFENTLIGGØRES**

#### **I HENHOLD TIL ARTIKEL 18**

##### **(GENNEMSKUELIGHED OG OFFENTLIGGØRELSE AF OPLYSNINGER)**

Den nationale tilsynsmyndighed er ansvarlig for at sikre, at oplysningerne i dette bilag offentliggøres i overensstemmelse med artikel 18. Det er op til den nationale tilsynsmyndighed at afgøre, hvilke oplysninger der skal offentliggøres af de virksomheder, der udbyder telenet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester, og hvilke oplysninger der skal offentliggøres af den nationale tilsynsmyndighed selv.

1. Den eller de pågældende virksomheders navn og adresse

Dette vil sige navn og adresse (hovedsæde) på den eller de virksomheder, der udbyder offentlige telefonnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester.

2. Udbuddet af offentligt tilgængelige telefonitjenester

2.1. Omfanget af den offentligt tilgængelige telefoni

Beskrivelse af de offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes, med angivelse af, hvad der er inkluderet i abonnements- og lejeafgiften (f.eks. telefonistekspederede tjenester, telefonbøger, nummeroplysning, selektiv spærring af opkald, specificeret fakturering og vedligeholdelse).

2.2. Standardtakster

Herunder takster for tilslutning, alle former for trafiktakster og vedligeholdelse samt nærmere oplysninger om standardrabatter og særlige, målrettede takstordninger.

2.3. Erstatnings-/tilbagebetalingspolitik

Herunder nærmere oplysninger om eventuelle erstatnings- eller tilbagebetalingsordninger.

2.4. Typer af vedligeholdelsesservice, som tilbydes

2.5. Standardkontraktvilkår

Herunder oplysning om en eventuel minimumskontraktperiode.

3. Ordninger til bilæggelse af tvister, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed

## **BILAG III**

### **TJENESTEKVALITETSPARAMETRE FOR FORSYNINGSPLIGTYDELSER**

#### **PARAMETRE, DEFINITIONER OG MÅLEMETODER FOR LEVERINGSTID OG TJENESTEKVALITET, JF. ARTIKEL 11 OG 19**

<b>PARAMETER (note 1)</b>	<b>DEFINITION</b>	<b>MÅLEMETODE</b>
Leveringstid for tilslutning	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Fejlhyppighed pr. tilgangslinje	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Ventetid for rettelse af fejl	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Procent mislykkede opkald (note 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Etableringstider for samtaler (note 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Svartider for telefonisttjenester	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Svartider for nummeroplysningstjenester	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Procent funktionsdygtige offentlige mønt- og korttelefoner	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Debiteringsnøjagtighed	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Der er tale om version 1.1.1 af ETSI EG 201 769-1 (april 2000)

#### Note 1

Parametrene bør muliggøre en kvalitetsanalyse på regionalt niveau (dvs. ikke under niveau 2 i nomenklaturen for statistiske territoriale enheder (NUTS), der er udarbejdet af Eurostat).

#### Note 2

Medlemsstaterne kan vælge ikke at kræve, at der foreligger ajourførte oplysninger om kvaliteten for disse to parametre, hvis det kan godtgøres med tilstrækkelig sikkerhed, at kvaliteten på disse to områder er tilfredsstillende.

## **BILAG IV**

### **BEREGNING AF EVENTUELLE NETTOOMKOSTNINGER I FORBINDELSE MED FORSYNINGSPLIGTEN OG FASTLÆGGELSE AF GODTGØRELSES- ELLER SAMFINANSIERINGSORDNINGER I HENHOLD TIL ARTIKEL 12 OG 13**

#### **A. Beregning af nettoomkostninger**

Ved forsyningspligt forstås den pligt, som en medlemsstat pålægger en virksomhed til at udbyde net og tjenester overalt inden for et givet geografisk område samt – om nødvendigt – til at udbyde tjenesten til den samme pris inden for hele det pågældende område eller at tilbyde forbrugere med lave indkomster eller særlige sociale behov særlige takstvilkår.

For at undgå den administrative byrde, der er forbundet med at skulle beregne eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten, hvor det efterfølgende viser sig at være unødvendigt, skal de nationale tilsynsmyndigheder tage alle midler i betragtning med henblik på at give virksomhederne (uanset om de er udpeget til at varetage forsyningspligten eller ej) det fornødne incitament til at udbyde forsynings-pligtighederne på en omkostningseffektiv måde. Det bør overvejes, om forsynings-pligten vil kunne tildeles gennem udbud eller auktioner.

Nettoomkostningerne ved forsyningspligten beregnes som forskellen mellem de nettoomkostninger, en organisation har ved at drive virksomhed, når den er underlagt denne pligt, og de nettoomkostninger, den ville have haft, hvis dette ikke var tilfældet. Dette gælder, uanset om den pågældende medlemsstats net er fuldt udbygget eller stadig under etablering eller udbygning. Der bør lægges vægt på, at de omkostninger, som den forsyningspligtige operatør ville have forsøgt at undgå, hvis han ikke havde været underlagt forsyningspligten, fastlægges så korrekt som muligt. Der skal ved beregningen af nettoomkostningerne tages højde for de fordele af økonomisk og anden art, der kommer den forsyningspligtige operatør til gode.

Beregningen baseres på de omkostninger, der følger af:

- (i) elementer af de pågældende tjenester, som kun kan udbydes med tab eller med omkostninger, der overstiger almindelige forretningsmæssige standardomkostninger.

Dette omfatter f.eks. adgang til alarmtjenester, visse betalingstelefoner, bestemte tjenester eller udstyr til handicappede mv.

- (ii) bestemte slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som, under hensyntagen til omkostningerne og indtægten ved bestemte net- og tjenesteudbud samt medlemsstatens foreskrevne, geografisk bestemte gennemsnitstakst for tjenesten, kun kan betjenes med tab eller med omkostninger, der overstiger almindelige forretningsmæssige standardomkostninger.

Dette omfatter f.eks. slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som ikke ville blive betjent af en kommercielt orienteret operatør uden forsyningspligt.

Nettoomkostningerne ved bestemte aspekter af forsyningspligten beregnes særskilt for at undgå at medregne eventuelle direkte eller indirekte fordele og omkostninger to gange. De samlede nettoomkostninger, som forsyningspligten medfører for en virksomhed, beregnes som summen af de nettoomkostninger, der er forbundet med de enkelte komponenter i forsyningspligten, og de pågældende økonomiske fordele og fordele af anden art. Den nationale tilsynsmyndighed kontrollerer, om nettoomkostningerne er korrekt beregnet.

## **B. Godtgørelse af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten**

Ifølge reglerne om godtgørelse eller finansiering af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten har de forsyningspligtige virksomheder krav på godtgørelse for de tjenester, de udbyder på ikke-forretningsmæssige vilkår. Eftersom en sådan erstatning indebærer en pengeoverførsel, skal medlemsstaterne sikre, at overførslerne sker på en gennemskuelig, objektiv, ikke-diskriminerende og hensigtsmæssig måde. Det betyder, at overførslerne så vidt muligt skal foretages uden at skabe uligevægt i konkurrencen og brugernes efterspørgsel. Medlemsstaterne bør tage stilling til, om eventuelle nettoomkostninger skal dækkes over de almindelige statslige budgetter.

Den næstbedste løsning vil være at anvende en samfinansieringsordning baseret på en fond. En fondsbaseret samfinansieringsordning bør iværksættes ud fra principperne om gennemskuelighed, minimal markedsforvridning, ikke-diskriminering og proportionalitet. Med minimal markedsforvridning menes, at finansieringsbyrden bør spredes så meget som muligt og stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål. Kravet om proportionalitet betyder, at de nationale tilsynsmyndigheder kan vælge ikke at kræve bidrag fra virksomheder, hvis nationale omsætning ligger under en bestemt grænse.

Medlemsstater, der dækker omkostningerne via en fond, bør overveje, om bidragene skal opkræves via en momsordning for operatører og tjenesteudbydere, for at skabe en gennemskuelig og konsekvent ordning for opkrævning af bidrag (og undgå risikoen for, at bidragene fra operatører og tjenesteudbydere opkræves to gange for såvel output som input).

Den uafhængige instans, der forvalter fonden, skal sørge for opkrævning af bidrag fra de operatører eller tjenesteudbydere, som forpligtes til at bidrage til dækningen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten i den pågældende medlemsstat, og overvåge betalingen af skyldige beløb og/eller de administrative udbetalinger til personer og/eller virksomheder, der har krav på at modtage betalinger fra fonden.

## **BILAG V**

### **PROCEDURE FOR REVURDERING AF FORSYNINGSPLIGTENS OMFANG I HENHOLD TIL ARTIKEL 15**

Kommissionen tager hensyn til følgende aspekter, når den afgør, hvorvidt forsyningspligtens omfang bør revurderes:

- den samfunds- og markedsmæssige udvikling set i forhold til de tjenester, forbrugerne benytter sig af
- den samfunds- og markedsmæssige udvikling set i forhold til udbuddet af tjenester og de valgmuligheder, forbrugerne har
- den teknologiske udvikling set i forhold til den måde, hvorpå tjenesterne udbydes til forbrugerne.

Kommissionen tager hensyn til følgende aspekter, når den skal afgøre, om forsyningspligtens omfang bør ændres eller omdefineres:

- har størsteparten af forbrugerne adgang til og anvender de bestemte tjenester, og fører det til social udstødelse, at et mindre antal forbrugere ikke har adgang til eller anvender disse tjenester, og
- resulterer adgangen til og brugen af bestemte tjenester som helhed i en nettofordel for samtlige forbrugere, sådan at myndighederne bør gribe ind, hvis disse tjenester ikke udbydes til offentligheden på normale forretningsmæssige betingelser?

Kommissionen kan, når den foreslår en eventuel ændring eller omdefinering af forsyningspligtens omfang:

- foreslå en ændring eller omdefinering af forsyningspligtens omfang, men kræve, at eventuelle nettoomkostninger udelukkende finansieres over de almindelige statslige budgetter, eller
- foreslå en ændring eller omdefinering af forsyningspligtens omfang og give mulighed for finansiering af eventuelle nettoomkostninger via ordninger, der bygger på dette direktiv.

Kommissionen kan som en tredje mulighed foreslå, at bestemte tjenester gøres obligatoriske, hvilket betyder, at de skal være omkostningsægte som omhandlet i kapitel IV, men de vil i så fald ikke være omfattet af forsyningspligten som beskrevet i kapitel II.

## **BILAG VI**

### **INTEROPERABILITET MELLEM DIGITALT FORBRUGERUDSTYR (ARTIKEL 20)**

1. Den fælles krypteringsalgoritme og modtagelse af æterbårne signaler

Alt forbrugerudstyr til modtagelse af digital-tv, som i Fællesskabet sælges, udlejes eller på anden vis stilles til rådighed og anvendes til dekryptering af digitale tv-signaler, skal kunne:

- dekryptere signaler baseret på den fælles europæiske krypteringsalgoritme, der administreres af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, p.t. ETSI
- gengive signaler, der transmitteres ukodet, forudsat at lejeren overholder den gældende lejeaftale, hvis der er tale om lejet udstyr

2. Interoperabilitet mellem analoge og digitale tv-apparater

Alle analoge tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis skærbillede målt diagonalt er større end 42 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade (som bygger på standarder udarbejdet af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation), således at det er enkelt at tilslutte periferiudstyr, navnlig supplerende dekoderudstyr og digitale modtagere.

Alle digital-tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis skærbillede målt diagonalt er større end 30 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade (som enten bygger på standarder udarbejdet af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation eller på en industriel specifikation), således at det er enkelt at tilslutte periferiudstyr, og de skal kunne overføre alle elementer af et digitalt tv-signal. Dette omfatter, ud over overførsel af tidstro video og lyd, oplysninger vedrørende adgangsstyring, de samlede kommandoer baseret på programmeringsgrænsefladen for applikationer (API) til styring af tilsluttede enheder, serviceoplysninger og oplysninger om beskyttelse af ophavsret.

De nævnte funktioner vil kunne ajourføres løbende efter proceduren i artikel 20, stk. 2.

## **FINANSIERINGSOVERSIGT**

Direktivets finansielle konsekvenser er beskrevet i finansieringsoversigten i direktivet om *fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester*.



**KONSEKVENSANALYSE**  
**FORSLAGETS KONSEKVENSER FOR VIRKSOMHEDERNE,**  
**HERUNDER ISÆR SMÅ OG MELLEMLISTE VIRKSOMHEDER (SMV'er)**

**FORSLAGETS TITEL**

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

**DOKUMENTETS REFERENCENUMMER**

**FORSLAGET**

1. Hvorfor er der i betragtning af nærhedsprincippet behov for en EF-lovgivning på området, og hvad er hovedformålet?

Direktivet er et af elementerne i det nye regelsæt, der har til formål at sikre, at den elektroniske kommunikationssektor fortsat udvikler sig som et konkurrencebaseret marked, der bringer fordele for alle virksomheder og enkeltpersoner i EU, som anvender elektroniske kommunikationstjenester.

Der er bred enighed om, at det er vigtigt at konsolidere det indre marked på dette område, og det anerkendes, at den mest effektive måde at opnå dette på, er ved at tilpasse EU's eksisterende bestemmelser.

**KONSEKVENSER FOR VIRKSOMHEDERNE**

2. Hvem berøres af forslaget?

Virksomheder i alle størrelsesklasser vil drage fordel af den øgede konkurrence, de innovative tilbud på markedet og det forbedrede pris/kvalitetsforhold, som det nye regelsæt som helhed vil tilvejebringe.

Udbydere af elektroniske net og tjenester, der har en stærk markedsposition (baseret på begrebet dominerende stilling i konkurrencelovgivningen), såsom tidligere monopolselskaber, bliver mest berørt af forslaget. Forpligtelserne (f.eks. til at give andre selskaber mulighed for samtrafik og adgang til deres net) fastlægges i de andre direktiver.

Disse virksomheder er ikke koncentreret i bestemte geografiske områder i EU.

3. Hvad skal virksomhederne gøre for at efterleve de foreslåede regler?

Medlemsstaterne og de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten, pålægges en række forpligtelser i dette forslag. Forslaget indeholder ordninger til beregning af de forsyningspligtige operatørers eventuelle nettoomkostninger og til udbetaling af eventuelle erstatninger til disse operatører. Medlemsstaterne skal finde frem til den mest effektive måde at varetage forsyningspligten på, herunder give samtlige operatører mulighed for opfylde deres forpligtelser og overdrage hele forsyningspligten eller en del heraf ved hjælp af udbud eller auktioner. De virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten, skal beregne deres omkostninger ifølge de metoder,

der er beskrevet i direktivet. Alle forsyningspligtudbydere skal sikre, at abonnenterne har adgang til det offentlige telefonnet og kan benytte offentlige telefoni-, telefax- og internettjenester, nummeroplysningstjenester og offentlige betalingstelefoner. De kan desuden blive pålagt at iværksætte foranstaltninger for handicappede og brugere med særlige sociale behov.

De udpegede virksomheder har også pligt til at sende tilstrækkelig udspecificerede regninger ud til forbrugerne (hvor det ligger ud over det generelle krav om specificeret fakturering til brugerne), tilbyde selektiv spærring af opkald, forudbetalingssystemer og ratevis afregning af oprettelsesgebyrer og træffe foranstaltninger i forbindelse med manglende betaling.

Ifølge forslaget skal selskaber, der tilbyder offentligt tilgængelige kommunikationstjenester, offentliggøre deres priser og takster samt deres standardbetingelser og -vilkår for adgang til og anvendelse af de offentligt tilgængelige telefonitjenester, som de udbyder, navnlig over for forbrugerne og brugerne. Direktivet stiller også krav om, at mobiloperatører skal tilbyde deres abonnenter nummerportabilitet, og opretholder det nuværende krav om, at operatører med en stærk markedsposition skal tilbyde brugerne operatørvalg og fast operatørvalg.

Det fastlægges i direktivet, at alt udstyr, der sælges i EU til modtagelse af digital-tv, i teknisk henseende skal være kompatibelt med den gældende europæiske standard. Producenter og forhandlere af sådant udstyr har pligt til at overholde denne bestemmelse. Direktivet indeholder de tekniske specifikationer for det udstyr, der er omfattet af disse krav.

4. Hvilke økonomiske virkninger forventes forslaget at få?

Det overordnede formål med den lovpakke, som forslaget indgår i, er at stimulere væksten i sektoren og således skabe nye job inden for sektoren og på de tilknyttede markeder. Forslaget om forsyningspligt og brugerrettigheder fastsætter regler, der skal minimere de negative følger, det har for konkurrencen, at der ydes erstatning til forsyningspligtudbydere.

Forslaget skal sikre, at det europæiske marked for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fortsat byder på attraktive investerings-muligheder på globalt plan.

Forslaget vil styrke konkurrenceevnen blandt virksomhederne i sektoren, øge effektiviteten i virksomhederne og dermed gavne økonomien som helhed, idet alle virksomheder har behov for effektive kommunikationsstrukturer.

5. Indeholder forslaget foranstaltninger, der tager højde for SMV'ernes særlige situation (lempeligere eller særlige krav)?

Formålet med forslaget er generelt at lette de administrative byrde for alle virksomheder i den elektroniske kommunikationssektor og at give virksomhederne frie rammer for deres aktiviteter, således at de nationale tilsynsmyndigheder kun griber ind, hvor det er nødvendigt.

SMV'erne vil få særlig gavn af direktivets bestemmelser om, at medlemsstaterne skal tænke i nye baner, når de udnævner forsynings-

pligtudbydere, så de ikke altid uvilkårligt vælger den eksisterende udbyder, men også giver nye virksomheder mulighed for at dække en del af det geografiske område. Det vil give de mindre virksomheder en chance for at komme ind på markedet uden at skulle påtage sig ansvaret for et alt for stort abonnentområde.

## HØRING

### 6. *Liste over organisationer, som er hørt om forslaget, og en kortfattet redegørelse for deres væsentligste synspunkter*

Kommissionen har søgt råd om mange aspekter af forslagene som led i revurderingen af kommunikationslovgivningen i november 1999 (KOM(1999) 539 endelig). 229 organisationer og enkeltpersoner reagerede på den offentlige høring. En liste over disse findes på følgende internetadresse:

<http://www.ispo.cec.be/infosoc/telecompolicy/review99/comments/comments.html>.

De vigtigste synspunkter er opsummeret i meddelelsen om resultaterne af den offentlige høring (KOM(2000) 239 endelig). Desuden blev der den 28. april udsendt et arbejdsdokument, der skitserer de vigtigste bestemmelser i dette forslag. 128 organisationer og enkeltpersoner har reageret herpå. En liste over disse findes på følgende internetadresse:

<http://www.ispo.cec.be/infosoc/telecompolicy/review99/nrfwd/comments.html>.

#### ***Regeringer, tilsynsmyndigheder og andre offentlige myndigheder***

##### *- Belgien*

Det belgiske institut for posttjenester & telekommunikation (IBPT/BIPT)  
Ministère des télécommunications  
Vlaamse Gemeenschap  
Gouvernement de la Communauté Française de Belgique  
Conseil Supérieur de l'Audiovisuel de Wallonie

##### *- Danmark*

Regeringen

##### *- Tyskland*

Bundesregierung  
Direktorenkonferenz der Landesmedienanstalten in der Bundesrepublik Deutschland DLM  
Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM)

##### *- Spanien*

Ministerio de Fomento  
Concejal de Comunicación (Ayuntamiento de Gijón)  
Gobierno de Canarias

##### *- Frankrig*

Autorités françaises  
Autorité de régulation des télécommunications (ART-Telecom)

*- Irland*

Department of Public Enterprise  
Irish Competition Authority  
Office of the Director of telecommunications Regulation (ODTR)

*- Italien*

Ministero delle comunicazioni  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)

*- Luxembourg*

Regeringen

*- Nederlandene*

Regeringen  
OPTA

*- Østrig*

Forbundsministeriet for transport og forskning  
Telekom-Control

*- Portugal*

Instituto das Comunicações de Portugal (ICP)

*- Finland*

Transport- og kommunikationsministeriet  
Forbrugerombudsmanden

*- Sverige*

Regeringen

*- Det Forenede Kongerige*

Regeringen  
Office of Telecommunications (OFTEL)  
Office of Telecommunications / Consumer Communications for England (OFTEL/CCE)  
The Independent Television Commission (ITC)

*- Andre regeringer og offentlige myndigheder*

Article 28 Data Protection Working Party  
Ungarn: Ministeriet for transport, kommunikation og forvaltning af vandressourcer  
Den japanske regering  
Liechtensteins kommunikationskontor  
Ministeriet for transport og kommunikation, Norge  
USA's regering  
Den Europæiske Konference af Post- og Teleadministrationer (CEPT)  
Europarådet, Medieafdelingen, Generaldirektoratet for Menneskerettigheder  
Independent Regulators Group (IRG)

### ***Industrivirksomheder***

ANIEL

Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones, (ASTEL)

Asociación de Televisiónes Locales de Andalucía (ACUTEL)

Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL)

Association des Télévisions Commerciales

Association Française des Câblo-Opérateurs (AFCO)

Association Française des Opérateurs Privés en Télécommunications (AFOPT)

Association of European Radios (AER)

CEEP

Confederation of Netherlands Industry and Employers (VNO-NCW)

Consumer Electronics Manufacturers Industry Group (EACEM)

Digital Video Broadcasting Ad hoc Regulatory Group (DVB)

ENPA

ETNO European Public Telecommunications Network Operators' Association

EU Committee of the American Chamber of Commerce in Belgium

Euro-ISPA

European Broadcasting Union (EBU/UER)

European Cable Communications Association (ECCA)

European Economic Interest Grouping (ENCIP)

European Information and Communications Technology Industry Association (EICTA)

European Telecommunications Platform (ETP)

Fachverband Rundfunkempfangs- und Kabelanlagen e.V (FRK)

Fédération des Entreprises de Belgique (FEB)

Federation of the Electronics Industry FEI

Finnish Newspapers Association

Groupement des Industries de Télécommunications et d'Electronique professionnelle (GITEP)

GSM Europe

ICRT

Motion Picture Association (MPA)

Satellite Action Plan Regulatory Working Group

Service Providers Interest Group (SPIG)

Société Européenne des Satellites (SES)

Telecommunications Resellers Association (TRA)

UK Operators Group

UNICE

United States Council for International Business (USCIB)

VECAI (Association of Cable Operators, The Netherlands)

Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM)

Verband Privater Rundfunk und Telekommunikation (VPRT)

Wirtschaftskammer Österreich (WKO)

World Association of Community Radio Broadcasters (AMARC)

World DAB

### ***Forbruger- og brugerorganisationer***

Advisory Committee on Telecommunications for Disabled and Elderly People (DIEL)

Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones, (AUTEL)

Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)

Confederation of European Computer User Associations (CECUA)

Consumers Association

Deaf Broadcasting Council

European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardization (ANEC)

European Committee against unsolicited commercial e-mail

European Disability Forum (EDF)

Genossenschaft der Werkstätten für Behinderte eG (GDW)

INTUG - General the International Telecommunications Users Group

INTUG Europe & EVUA - Mobile the International Telecommunications Users Group

Mencap  
National Consumer Council UK  
Royal National Institute for the Blind (RNIB)  
Scottish Advisory Committee on Telecommunications (SACOT)  
Telecommunications Action Group (TAG)  
Voice of the Listener & Viewer

*Markedsaktører og andre forretningsforetagender*

ALCATEL  
ALMA Media Corporation  
AMENA Retevision Movil  
AOL Europe  
ARD & ZDF  
BBC  
Belgacom  
Belgacom Mobile  
Bertelsmann Mediasystems  
BLU S.p.A.  
Bougues Télécom  
BT plc  
Cable & Wireless  
Canal+ (MP)  
CASTEL  
CODENET  
COLT Telecom Group plc  
CONCERT  
COSMOTE  
Covad Communications  
CPRM Companhia Portuguesa Rádio Marconi  
DEBITEL  
Deutsche Telekom  
EIRCOM  
Empresarios Cable, S.A  
Energis Carmelite  
E-Plus Mobilfunk GmbH  
Esat Digifone  
Esat Telecom  
Ericsson  
EQUANT  
Finnet Group  
First Telecom plc  
France Télécom  
GE Capital Europe  
Global Crossing  
Global Telesystems Inc.  
Hughes Network Systems/Spaceway  
INFOSTRADA  
INTEL Corporation  
Irish Multichannel (Dublin)  
IS-Production  
ITV  
KPNRoyal KPN N.V.  
LDMI Telecommunications  
Level 3  
Lucent Technologies  
Lyonnaise Câble  
Mannesmann  
Mannesmann Arcor  
Mannesmann Mobilfunk  
Maxitel

MCI Worldcom International  
Mercantil Empresarios Cable  
Microsoft  
Mobilix  
Mobistar  
Motorola  
MTV  
Nokia  
Nortel Networks  
NTL  
Ocean Communications Ltd  
Omnitel Pronto Italia  
One-2-One  
ONITELCOM  
Open TV  
OPTIMUS Telecomunicações SA  
Orange Personal Communications Services Ltd  
OTE  
Pacific Gateway Exchange Inc.  
Philips  
PhoneAbility  
Portugal Telecom  
Radio Nazionali Associate (RNA)  
Radio Teilifís Éireann (RTE)  
RETEVISION, Mobil Amena  
Reuters Ltd.  
RTS Wireless  
Sanoma-WSOY Oyj  
SBC Communications Inc.  
SEC  
SEMA Group  
Sense Communications International AS  
Sonera  
SONOFON  
ST Microelectronics  
Swisscom  
TDF  
Tele2  
Telecel  
Telecom Italia  
Tele Danmark  
Teledesic  
Telefonica  
Telekom Austria  
Telenet  
Telenor AS  
Telenordia  
Telfort  
Telewest  
Telia AB  
Teracom AB  
United Pan-European Communications (UPC)  
Uni-Telecom Europe  
Versatel Telecom  
VIAG Interkom GmbH & Co  
VIATEL , Inc.  
Vodafone AirTouch Group  
WIND Telecomunicazioni S.p.A.

***Enkeltpersoner og rådgivningsfirmaer***

Antelope Consulting  
Baker & McKenzie  
Francisco Javier Angelina  
Frank Pfeifer  
Gat & Gav  
Michael Barrett  
Martineau Johnson  
Pierre Larouche  
Thomas Stadelmann  
Wilkinson Barker Knauer

***Forskningsinstitutter/universiteter***

CTI & DATSA Center for Teleinformation (Danmarks Tekniske Universitet), Lyngby,  
Danmark;  
og Datsa Belgium  
Centre de recherches Informatique et Droit / Facultes Universitaires Notre-Dame De La Paix De  
Namur (CRID/FUNDP)

***Andre organisationer***

Arbeitskreis Rundfunkempfangsanlagen  
Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte  
EURIM  
Réseaux Services Publiques  
Independent Committee for the Supervision of Standards of Telephone Information Services  
(ICSTIS)  
Public Utilities Access Forum