



**RÅDET FOR  
DEN EUROPÆISKE UNION**

**Bruxelles, den 20. november 2008 (24.11)  
(OR. en)**

**15896/08**

---

**Interinstitutionel sag:  
2007/0248 (COD)**

---

**TELECOM 201  
MI 458  
COMPET 488  
DATAPROTECT 93  
CONSOM 180  
CODEC 1579**

## **RAPPORT**

---

fra: Coreper

til: Rådet

---

Komm. forsl. nr.: 15387/07 TELECOM 151 MI 298 COMPET 392 DATAPROTECT 50  
CONSOM 133 CODEC 1297

15422/08 TELECOM 186 MI 427 COMPET 456 DATAPROTECT 88  
CONSOM 170 CODEC 1507

Tidl. dok. nr.: 15093/08 TELECOM 176 MI 414 COMPET 438 DATAPROTECT 80  
CONSOM164 CODEC 1470

---

Vedr.: Revurdering af EU's reguleringsramme for elektroniske kommunikationsnet og  
-tjenester:

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor og forordning (EF) nr. 2006/2004 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde  
– Politisk enighed

---

## **I. INDLEDNING**

1. Kommissionen vedtog den 13. november 2007 sine lovgivningsforslag, der består af to ændringsdirektiver og en forordning, vedrørende revurdering af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Denne rapport vedrører det direktiv, der er kendt som direktivet om borgernes rettigheder, og den del, der ændrer det nuværende direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt.

Den del, der ændrer direktiv 2002/58/EF om e-databeskyttelse, vil blive behandlet i en særskilt rapport (dok. 15899/08). Det noteres, at Kommissionens ovennævnte forslag også tager sigte på at ændre forordning (EF) nr. 2006/2004 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde; dette er accepteret uden debat.

2. Kommissionen sigter i sine forslag om forsyningspligt-direktivet på at behandle de fire væsentligste områder for ændringer, som den har indkredset, nemlig transparens i og offentliggørelse af oplysninger over for brugere, lettere tilgængelighed for handicappede brugere, alarmtjenester og adgang til "112" og grundlæggende tilslutningsmuligheder og tjenestekvalitet ("netneutralitet"). Desuden er mere langsigtede spørgsmål som f.eks. begrebet forsyningspligt og anvendelsesområdet herfor, som Kommissionen tidligere har været inde på, behandlet i en særskilt meddelelse fra Kommissionen, der blev tilsendt Rådet den 2. oktober 2008<sup>1</sup>.
3. Drøftelserne under de slovenske formandskab mundede ud i en statusrapport, som der blev udvekslet synspunkter om den 12. juni 2008. Forslaget er blevet drøftet mere indgående under det franske formandskab, bl.a. på baggrund af Europa-Parlamentets førstebehandlingsudtalelse, der blev vedtaget den 24. september 2008.
4. Kommissionen vedtog sit ændrede forslag efter Europa-Parlamentets førstebehandling den 6. november 2008 (dok. 15422/08).
5. Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog sin udtalelse den 29. maj 2008, og Regionsudvalget vedtog sin udtalelse den 19. juni 2008.

---

<sup>1</sup> Dok. 13775/08.

## **II. RESULTATET AF DRØFTELSENE I COREPER**

1. Teksten til formandskabets kompromisforslag vedrørende forsyningspligtdirektivet findes i bilaget. Teksten er en konsolideret udgave af forslaget til ændringsdirektiv på grundlag af resultatet af drøftelserne i gruppen. Gruppen er nået til bred enighed om teksten.
2. Når der ses bort fra sproglige forbehold med hensyn til teksten og den omstændighed, at Kommissionen har forbeholdt sig sin samlede stilling til formandskabets kompromisforslag, er der kun en delegation, der har forbehold med hensyn til teksten (artikel 20, 22 og 30).

## **III. RÅDETS OPGAVE**

Rådet opfordres på den baggrund til at behandle de endnu udestående spørgsmål for at nå til politisk enighed. Teksten skal herefter jurist-lingvist-behandles med henblik på vedtagelsen af Rådets fælles holdning.

---

**FORMANDSKABETS KOMPROMISFORSLAG TIL  
KONSOLIDERET UDGAVE AF FORSLAG TIL ÆNDRING AF DIREKTIV 2002/22/EF  
(forsyningspligt-direktivet)**

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,  
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg,  
under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget,  
efter at have hørt den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse,  
i henhold til proceduren i traktatens artikel 251, og

*ud fra følgende betragtninger: [fælles for forsyningspligt-direktivet og e-databeskyttelsesdirektivet]*

- (1) *Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/19/EF af 7. marts 2002 om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter (adgangsdirektivet)<sup>2</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (tilladelsesdirektivet)<sup>3</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/21/EF af 7. marts 2002 om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (rammedirektivet)<sup>4</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet)<sup>5</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation)<sup>6</sup> udgør de nuværende rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, som Kommissionen jævnligt skal tage op til fornyet vurdering, bl.a. for at afgøre, om den teknologiske og markedsmæssige udvikling giver grund til ændringer.*
- (2) *Resultaterne af en sådan vurdering fremlagde Kommissionen i meddelelsen af 29. juni 2006 til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om revurderingen af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og tjenester.*
- (3) *Reformen af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, der også skærper kravene om imødekommenhed over for brugere med handicap, er et afgørende skridt på vejen mod et europæisk samarbejdsområde for information og samtidig mod et informationssamfund, der er åbent for alle. Disse målsætninger indgår i denne strategiske ramme for udviklingen af informationssamfundet, som Kommissionen har beskrevet i en meddelelse til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget med titlen "i2010 - et europæisk informationssamfund som middel til vækst og beskæftigelse".*
- (4) *Afklarheds- og enkelhedshensyn indeholder denne retsakt kun ændringerne til direktiv 2002/22/EF og 2002/58/EF.*

---

<sup>2</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 7.

<sup>3</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 21.

<sup>4</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 33.

<sup>5</sup> EFT L 108 af 24.4.2002, s. 51.

<sup>6</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

(37) Samarbejdet om og håndhævelsen af bestemmelserne på tværs af grænserne bør styrkes ved brug af eksisterende mekanismer som dem, der er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde")<sup>7</sup> gennem en ændring af denne forordning.

(40) Direktiv 2002/22/EF og 2002/58/EF bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.

[med hensyn til de øvrige betragtninger: se de relevante artikler]

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

---

<sup>7</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

# KAPITEL I

## ANVENDELSESOMRÅDE, FORMÅL OG DEFINITIONER

### *Artikel 1*

#### **Genstand og anvendelsesområde**

1. Inden for rammerne af direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) vedrører nærværende direktiv udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere. Formålet er gennem reel konkurrence og reelle valgmuligheder at sikre, at tjenester af høj kvalitet er offentligt tilgængelige i hele Fællesskabet, samt at tage højde for de tilfælde, hvor slutbrugernes behov ikke opfyldes tilfredsstillende af markedet. **Direktivet indeholder desuden bestemmelser om visse aspekter af terminaludstyr, der skal lette adgangen for handicappede.**
2. Det fastlægger slutbrugeres rettigheder og de tilsvarende forpligtelser for virksomheder, som udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. For at sikre, at der stilles forsyningspligtigheder til rådighed på markeder med fri og åben konkurrence, fastlægger dette direktiv det minimum af tjenester af en bestemt kvalitet, som alle slutbrugere under hensyn til særlige nationale forhold skal have adgang til for en rimelig pris, uden at det medfører konkurrenceforvridning. Direktivet fastsætter desuden forpligtelser med hensyn til udbud af visse obligatoriske tjenester [...].
3. **Bestemmelserne i dette direktiv vedrørende slutbrugerrettigheder finder anvendelse, medmindre andet er fastsat i fællesskabsreglerne om forbrugerbeskyttelse, navnlig direktiv 93/13/EØF og 97/7/EØF, eller i nationale regler, der er i overensstemmelse med fællesskabsretten.**

*(4a) Med forbehold af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/5/EF af 9. marts 1999 om radio- og teleterminaludstyr samt gensidig anerkendelse af udstyrets overensstemmelse<sup>8</sup>, særlig kravene om anvendelsesegnhed for handicappede brugere i artikel 3, stk. 3, litra f), bør visse aspekter af terminaludstyret, herunder udstyr til brug for handicappede, henlægges under direktiv 2002/22/EF for at lette adgangen til netværk og brugen af tjenesteydelserne. Sådant udstyr indbefatter for indeværende terminaludstyr til modtagelse af tv- og radioprogrammer samt særligt terminaludstyr for hørehæmmede brugere.*

## Artikel 2

### Definitioner

Definitionerne i artikel 2 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) finder anvendelse i dette direktiv.

I dette direktiv forstås endvidere ved:

- a) "offentlig betalingstelefon": en telefon, der er offentligt tilgængelig, og for hvis brug der kan betales med mønter og/eller betalingskort og/eller forudbetalte kort, herunder kort, der benyttes sammen med en kode, der indtastes
- b) **udgår**
- c) "offentligt tilgængelig telefonitjeneste": en tjeneste, der giver offentligheden mulighed for at etablere og modtage indenlandske [...] **eller indenlandske og** internationale opkald **direkte eller indirekte** [...] ved hjælp af et eller flere numre i en national eller international telefonnummerplan [...]

---

<sup>8</sup> EFT L 91 af 7.4.1999, s. 10. Ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1882/2003 (EUT L 284 af 31.10.2003, s. 1).



- (5) *Der er behov for at tilpasse nogle af definitionerne af hensyn til princippet om teknologineutralitet og for at holde trit med teknologiudviklingen. Navnlige bør vilkårene for udbuddet af en tjeneste adskilles fra de egentlige definatoriske elementer i en offentligt tilgængelig telefonitjeneste, dvs. en **elektronisk kommunikationstjeneste**, der giver offentligheden mulighed for at foretage og modtage indenlandske **og/eller** internationale opkald direkte eller indirekte [...] ved hjælp af et eller flere numre i en national eller international telefonnummerplan, **uanset om en sådan tjeneste er baseret på kredsløbskoblet eller pakkekoblet teknologi. Det ligger i en sådan tjenestes natur, at den går begge veje og giver begge parter mulighed for at kommunikere.** En tjeneste, der ikke opfylder disse betingelser, f.eks. en "klik-selv"-funktion på en kundeservicewebsite, er ikke en offentligt tilgængelig telefonitjeneste. [...] Offentligt tilgængelige telefonitjenester omfatter også kommunikationsmidler specifikt beregnet til handicappede brugere, som gør brug af tekstrelæ eller totale konversationstjenester*
- (6) *Det er nødvendigt at tydeliggøre, at indirekte udbud af tjenester også kan omfatte [...] situationer, hvor **opkald etableres via operatorforvalg eller fast operatorvalg, eller hvor en udbyder videresælger, evt. under andet navn, offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes af en anden virksomhed.***
- d) "geografisk nummer": et nummer fra den nationale **telefonnummerplan**, hvor en del af talstrukturen indeholder en geografisk information, der anvendes til at dirigere opkald til nettermineringspunktets (NTP) fysiske placering
- e) *(flyttet til rammedirektivet)*
- f) "ikke-geografisk nummer": et nummer fra den nationale **telefonnummerplan**, som ikke er et geografisk nummer. Det omfatter bl.a. mobil-, frikalds- og overtakseringsnumre.

## KAPITEL II

### FORSYNINGSPLIGT, HERUNDER SOCIALE FORPLIGTELSE

#### *Artikel 3*

#### **Adgang til forsyningspligtydelser**

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere på deres område, uanset hvor de geografisk befinder sig, har mulighed for at få adgang til de i dette kapitel nævnte tjenester, 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 sikring af forsyningspligtens varetagelse under iagttagelse af principperne om objektivitet, transparens, ikke-diskriminering og proportionalitet. De skal minimere konkurrenceforvridning, navnlig udbud af tjenester til priser eller på betingelser eller vilkår, der afviger fra almindelige forretningsmæssige betingelser, idet de samtidig tilgodeser samfundsinteresser.

#### Artikel 4

### Udbud af fastnetadgang og udbud af telefonitjenester

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om tilslutning til **et offentligt kommunikationsnet** på et fast sted efterkommes af mindst én virksomhed.
  2. Tilslutningen skal kunne formidle **tale-**, telefax- og **data**kommunikation ved transmissionshastigheder, der er tilstrækkelige til at give funktionel adgang til internettet, under hensyn til den fremherskende teknologi, der bruges af de fleste abonnenter, samt hvad der er teknologisk muligt.
  3. **Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om etablering af en offentligt tilgængelig telefonitjeneste over den i stk. 1 omhandlede netforbindelse efterkommes af mindst én virksomhed således, at tjenesten giver mulighed for at etablere og modtage indenlandske og internationale opkald [...].**
- (7) *Den teknologiske og markeds-mæssige udvikling har medført, at nettene i stigende grad går over til IP-teknologi ("Internet Protocol"), og at forbrugerne i stigende grad kan vælge mellem flere konkurrerende udbydere af taletelefoni. Derfor bør medlemsstaterne kunne adskille forsyningspligt, der angår oprettelse af en forbindelse til det offentlige kommunikationsnet fra en fast lokalitet, fra forsyningspligt, der angår udbud af en offentligt tilgængelig telefonitjeneste (herunder opkald til alarmtjenester via 112-nummeret). En sådan adskillelse bør ikke påvirke omfanget af den forsyningspligt, der er fastlagt og revurderet på fællesskabsplan. De medlemsstater, der benytter andre nationale alarmnumre ved siden af 112, bør kunne pålægge virksomhederne tilsvarende forpligtelser til at give adgang til disse nationale alarmnumre.*

## *Artikel 5*

### **Nummeroplysningstjenester og abonnentfortegnelser**

1. Medlemsstaterne sikrer:
  - a) at mindst én udtømmende nummerfortegnelse er tilgængelig for slutbrugerne i en form, der er godkendt af den relevante myndighed, enten i trykt eller elektronisk form eller begge dele, og at den ajourføres regelmæssigt, dog mindst én gang årligt
  - b) at mindst én udtømmende nummeroplysningstjeneste er tilgængelig for alle slutbrugere, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner.
2. Nummerfortegnelsen/-oplysningstjenesten i stk. 1 skal med forbehold af bestemmelserne i artikel [...] 12 i direktiv [...] 2002/58/EF omfatte alle abonnenter på offentligt tilgængelige telefontjenester.
3. Medlemsstaterne sikrer, at de(n) virksomhed(er), der udbyder de i stk. 1 nævnte tjenester, anvender princippet om ikke-diskriminering under behandlingen af oplysninger, de har modtaget fra andre virksomheder.

## *Artikel 6*

### **Offentlige betalingstelefoner**

1. Medlemsstaterne sørger for, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge virksomheder forpligtelser, således at det sikres, at der stilles offentlige betalingstelefoner til rådighed i et sådant omfang, at slutbrugernes rimelige behov opfyldes, for så vidt angår geografisk dækning, antal, adgangsfaciliteter til disse telefoner for handicappede brugere og tjenestekvalitet.

2. En medlemsstat skal sørge for, at den nationale tilsynsmyndighed kan beslutte ikke at pålægge forpligtelserne i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf, hvis den på grundlag af en høring af de berørte parter i henhold til artikel 33 har forvisset sig om, at disse faciliteter eller tilsvarende tjenester er bredt tilgængelige.

3. Medlemsstaterne sikrer, at det fra offentlige betalingstelefoner er muligt at foretage gratis alarmopkald på det fælleseuropæiske alarmnummer "112", og på andre nationale alarmnumre, uden brug af betalingsmidler.

#### *Artikel 7*

#### **[...] Foranstaltninger for handicappede brugere**

1. Medlemsstaterne træffer[...], **medmindre der i kapitel IV er fastsat krav med tilsvarende virkning, særlige foranstaltninger [...] for at sikre handicappede slutbrugere adgang til de i artikel 4, stk. 3, og artikel 5 omhandlede tjenester [...] til en rimelig pris og på vilkår, der er sammenlignelige med andre slutbrugeres vilkår. Medlemsstaterne kan pålægge de nationale tilsynsmyndigheder at vurdere det generelle behov for og de særlige krav, bl.a. med hensyn til omfanget og den konkrete udformning, til sådanne særlige foranstaltninger for handicappede slutbrugere.**

2. **Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold træffe særlige foranstaltninger til sikring af, at handicappede slutbrugere kan udnytte de valgmuligheder mellem virksomheder og tjenesteudbydere, som står til rådighed for flertallet af slutbrugerne.**

## Udpegning af virksomheder

1. Medlemsstaterne kan udpege en eller flere virksomheder til at varetage de i artikel 4, 5, 6 og 7 og, hvor det er muligt, artikel 9, stk. 2, omhandlede forsyningspligtjenester, således at hele det nationale område dækkes. Medlemsstaterne kan udpege forskellige virksomheder eller grupper af virksomheder til at varetage forskellige af forsyningspligtens elementer og/eller til at dække forskellige dele af deres område.

2. Når medlemsstaterne udpeger virksomheder til at varetage forsyningspligten på hele deres område eller en del heraf, skal de anvende en effektiv, objektiv, transparent og ikke-diskriminerende udpegningsmetode, der sikrer, at ingen virksomhed på forhånd er udelukket fra at blive udpeget. Sådanne udvælgelsesmetoder skal sikre, at forsyningspligten varetages på en omkostningseffektiv måde og kan anvendes som et middel til at bestemme nettoomkostningerne ved forsyningspligten, jf. artikel 12.

*(7a) Det er i overensstemmelse med nærhedsprincippet op til medlemsstaterne at bestemme ud fra objektive kriterier, hvilke virksomheder der udpeges som udbydere af forsyningspligttydelser, i givet fald under hensyntagen til disse virksomheders evne og vilje til at levere alle eller en del af disse forsyningspligttydelser. Dette er ikke til hinder for, at medlemsstaterne i forbindelse med udpegningsprocessen kan medtage specifikke vilkår, der er begrundet i hensynet til effektivitet, herunder bl.a. samling af geografiske områder eller komponenter eller en minimumsperiode for udpegelsen.*

3. Når en udpeget virksomhed, jf. stk. 1, vil afhænde sit accesnet eller en væsentlig del af det til en særskilt juridisk enhed med en anden ejer, underretter den i forvejen den nationale tilsynsmyndighed, så denne kan bedømme, hvordan den påtænkte handel vil påvirke udbuddet af fastnetadgang og telefonitjenester i henhold til artikel 4. Den nationale tilsynsmyndighed kan pålægge eller ændre særlige forpligtelser eller trække dem tilbage [...] i overensstemmelse med artikel 6, stk. 2, i direktiv 2002/20/EF (tilladelsesdirektivet).

## Artikel 9

### Rimelige takster

1. De nationale tilsynsmyndigheder overvåger detailtaksternes udvikling og niveau for så vidt angår de tjenester, der i artikel 4, 5, 6 og 7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som **enten ydes af udpegede virksomheder eller udbydes på markedet, hvis der ikke er udpeget virksomheder med henblik på disse tjenester, [...]** navnlig i forhold til nationale forbrugerpriser og indkomster.
2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold kræve, at de udpegede virksomheder tilbyder forbrugerne takstvalgmuligheder eller -ordninger, der afviger fra dem, der tilbydes under 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 [...] **det net [...], der er omhandlet i artikel 4, stk. 1, eller anvende de tjenester, der i artikel 4, stk. 3, og artikel 5, 6 og 7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som leveres af udpegede virksomheder.**
3. Medlemsstaterne kan ud over eventuelle bestemmelser om, at de udpegede virksomheder skal tilbyde særlige takstvalgmuligheder, overholde prislofter, anvende geografisk udligning eller lignende ordninger, sikre, at der ydes støtte til forbrugere, der findes at have lav indtægt eller særlige sociale behov.
4. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomheder med forpligtelser i medfør af artikel 4, 5, 6 og 7, under hensyntagen til de nationale forhold, anvender ensartede takster, herunder geografisk udligning, i hele landet, eller overholder prislofter.

5. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, såfremt en udpeget virksomhed har pligt til at tilbyde forbrugerne særlige takstvalgmuligheder, ensartede takster, herunder geografisk udligning, eller overholde prislofter, at betingelserne er fuldt transparente og offentliggøres og anvendes i overensstemmelse med ikke-diskrimineringsprincippet. De nationale tilsynsmyndigheder kan kræve, at bestemte ordninger ændres eller trækkes tilbage.

(8) *De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne følge udviklingen og detailtaksternes niveau for tjenester, der henhører under det forsyningspligtige område, også i de tilfælde, hvor en medlemsstat ikke har udpeget en virksomhed til at varetage forsyningspligten. **Overvågningen bør i så fald foretages på en sådan måde, at den ikke pålægger hverken de nationale tilsynsmyndigheder eller de virksomheder, der udbyder disse tjenester, for store administrative byrder.***

#### Artikel 10

### Kontrol med udgifter

1. Medlemsstaterne sikrer, at de udpegede virksomheder i forbindelse med udbud af faciliteter og tjenester ud over de i artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, omhandlede, fastsætter vilkårene på en sådan måde, at abonnenten 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 med forpligtelser i henhold til artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, udbyder de særlige faciliteter og tjenester i bilag I, del A, således at abonnenterne kan overvåge og kontrollere deres udgifter og hindre uberettiget afbrydelse af tjenesten.
3. Medlemsstaterne sikrer, at den relevante myndighed kan sætte kravene i stk. 2 ud af kraft i hele eller dele af landet, hvis den har forvissat sig om, at faciliteten er alment tilgængelig.



## *Artikel 11*

### **Kvalitetskrav til tjenester, der leveres af udpegede virksomheder**

1. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at alle udpegede virksomheder med forpligtelser i henhold til artikel 4, 5, 6 og 7 og artikel 9, stk. 2, offentliggør fyldestgørende og ajourførte oplysninger om kvalitetsmålinger på forsyningspligtområdet på grundlag af de i bilag III omhandlede tjenestekvalitetsparametre, definitioner og målemetoder. De offentliggjorte oplysninger meddeles også den nationale tilsynsmyndighed.
2. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. specificere yderligere tjenestekvalitetsstandarder i de tilfælde, hvor der er udviklet relevante parametre for at vurdere forsyningspligtvirksomhedernes tjenester for handicappede slutbrugere og forbrugere. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at oplysninger om virksomhedernes tjenester vurderet på baggrund af disse parametre også offentliggøres og gøres tilgængelige for den nationale tilsynsmyndighed.
3. De nationale tilsynsmyndigheder kan desuden specificere oplysningernes indhold, form og offentliggørelsesmåde, således at det sikres, at slutbrugerne og forbrugerne har adgang til fyldestgørende, sammenlignelige og brugervenlige oplysninger.
4. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte kvalitetsmål for virksomheder med forsyningspligt [...]. De nationale tilsynsmyndigheder tager i den forbindelse hensyn til de berørte parter synspunkter, navnlig som omhandlet i artikel 33.
5. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder er i stand til at kontrollere, om de udpegede virksomheder opfylder de anførte kvalitetsmål.

6. Hvis en virksomhed vedvarende ikke opfylder kvalitetsmålene, kan der træffes særlige foranstaltninger i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (tilladelsesdirektivet). De nationale tilsynsmyndigheder kan på den pågældende virksomheds regning anmode om en uafhængig kvalitetskontrol eller tilsvarende gennemgang af kvalitetsmålingerne for at sikre, at de oplysninger, der stilles til rådighed af virksomheder med forsyningspligt, er nøjagtige og sammenlignelige.

#### *Artikel 12*

#### **Beregning af omkostninger ved forsyningspligt**

1. Hvis de nationale tilsynsmyndigheder finder, at varetagelsen af forsyningspligten, som den er fastlagt i artikel 3-10, kan udgøre en urimelig byrde for virksomheder med forsyningspligt, beregner de nettoomkostningerne herved.

De nationale tilsynsmyndigheder skal med henblik herpå:

- a) beregne nettoomkostningerne ved den pågældende forsyningspligt, idet der tages hensyn til eventuelle markedsfordele, som en virksomhed, der udpeges til varetage forsyningspligt, nyder godt af, jf. bilag IV, del A, eller

b) anvende de nettoomkostninger ved varetagelse af forsyningspligt, der bestemmes ved den i artikel 8, stk. 2, omhandlede udpegningsmetode.

2. De regnskaber og/eller oplysninger, der ligger til grund for beregningen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, jf. stk. 1, litra a), kvalitetskontrolleres eller verificeres af den nationale tilsynsmyndighed eller en af de berørte parter uafhængig instans, der er godkendt af den nationale tilsynsmyndighed. Omkostningsberegningen og kvalitetskontrollens konklusioner er offentlig tilgængelig.

### *Artikel 13*

#### **Finansiering af forsyningspligten**

1. Såfremt de nationale tilsynsmyndigheder på grundlag af den i artikel 12 omhandlede nettoomkostningsberegning mener, at en virksomhed pålægges en urimelig byrde, skal medlemsstaterne efter anmodning fra en udpeget virksomhed beslutte:

a) at indføre en ordning, der på transparente vilkår giver den pågældende virksomhed kompensation fra offentlige midler for de beregnede nettoomkostninger, og/eller

b) at dele nettoomkostningerne ved forsyningspligten mellem udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

2. Såfremt nettoomkostningerne deles i henhold til stk. 1, litra b), fastsætter medlemsstaterne en deleordning, som forvaltes af den nationale tilsynsmyndighed eller af en af de begunstigede uafhængig instans under de nationale tilsynsmyndigheders tilsyn. Kun de i henhold til artikel 12 fastlagte nettoomkostninger ved de i artikel 3-10 omhandlede forpligtelser kan finansieres.

3. En deleordning skal overholde principperne om transparens, mindst mulig konkurrenceforvridning, ikke-diskriminering og proportionalitet, jf. principperne i bilag IV, del B. Medlemsstaterne kan vælge ikke at kræve bidrag fra virksomheder, hvis nationale omsætning ikke overstiger en fastsat grænse.

4. Eventuelle udgifter i forbindelse med deling af omkostningerne ved forsyningspligten skal udskilles fra de øvrige udgifter og anføres særskilt for hver enkelt virksomheds vedkommende. Sådanne udgifter kan ikke pålægges eller afkræves virksomheder, der ikke udbyder tjenester i den medlemsstat, der har indført den pågældende deleordning.

#### *Artikel 14*

### **Transparens**

1. Såfremt der indføres en deleordning for finansieringen af nettoomkostningerne ved forsyningspligten, som omhandlet i artikel 13, sikrer de nationale tilsynsmyndigheder, at principperne for omkostningsdelingen og en nærmere beskrivelse af den anvendte ordning er offentlig tilgængelig.

2. Med forbehold af fællesskabsregler og nationale regler om forretningshemmelighed sikrer de nationale tilsynsmyndigheder, at der udgives en årlig rapport med angivelse af de beregnede omkostninger ved forsyningspligten, alle involverede virksomheders bidrag og eventuelle markedsmæssige fordele, der kan være tilflydt den eller de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten, såfremt en fond rent faktisk er oprettet og taget i anvendelse.

#### *Artikel 15*

### **Nyvurdering af forsyningspligtens omfang**

1. Kommissionen tager med jævne mellemrum forsyningspligtens omfang op til nyvurdering navnlig med henblik på at foreslå Europa-Parlamentet og Rådet, at omfanget ændres eller omdefineres. Der foretages en nyvurdering første gang senest to år efter den i dette direktivs artikel 38, stk. 1, andet afsnit, omhandlede iværksættelsesdato og herefter hvert tredje år.

2. Nyvurderingen foretages på grundlag af den samfundsmæssige, økonomiske og teknologiske udvikling, idet der bl.a. tages hensyn til mobilitet og transmissionshastighed under hensyn til den fremherskende teknologi, der anvendes af flertallet af abonnenterne. Nyvurderingen iværksættes i henhold til bilag V. Kommissionen forelægger Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultatet af denne nyvurdering.

### KAPITEL III

## TILSYN MED VIRKSOMHEDER MED EN STÆRK MARKEDSPOSITION PÅ SPECIFIKKE DETAILMARKEDER

### *Artikel 16*

#### **Revurdering af forpligtelser**

#### **Udgår.**

(9) *Forpligtelser, hvis formål var at lette overgangen fra de gamle rammebestemmelser fra 1998 til regelværket fra 2002, er blevet overflødige og bør ophæves sammen med andre bestemmelser, der overlapper og falder sammen med dem, der er fastlagt i direktiv 2002/21/EF.*

### *Artikel 17*

#### **Tilsyn med tjenester i detailledet**

1. Medlemsstaterne sikrer, at **de nationale tilsynsmyndigheder i overensstemmelse med artikel 14 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) pålægger virksomheder, der er udpeget som havende en stærk markedsposition på et bestemt detailmarked, passende regulerende forpligtelser,**

- a) hvis en national tilsynsmyndighed som følge af en markedsanalyse udført i overensstemmelse med artikel 16 [...] i **direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet)**, konstaterer, at der på et bestemt detailmarked, der er afgrænset i overensstemmelse med artikel 15 i **nævnte** direktiv [...] ikke er reel konkurrence, og
- b) **hvis** den nationale tilsynsmyndighed konkluderer, at forpligtelserne i henhold til **artikel 9, 10, 11, 12 og 13 i** direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet), [...] ikke vil resultere i, at de mål, der er fastsat i artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) nås.

[...]

2. De forpligtelser, der pålægges i medfør af stk. 1, skal tage udgangspunkt i det konstaterede problems art og være forholdsmæssige og begrundede under hensyn til de i artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) omhandlede målsætninger. De pålagte forpligtelser kan omfatte krav om, at de udpegede virksomheder ikke forlanger urimeligt høje priser, bremser markedsadgang eller begrænser konkurrencen ved at tage underpriser, favorisere bestemte slutbrugere urimeligt eller foretage urimelig bundtning af tjenester. De nationale tilsynsmyndigheder kan over for sådanne virksomheder lægge et passende loft over detailpriserne eller træffe foranstaltninger til at kontrollere bestemte takster, gøre disse omkostningsbaserede eller basere dem på priserne på sammenlignelige markeder for at beskytte slutbrugernes interesser og fremme reel konkurrence.

### **3. Udgår.**

4. De nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at der, når en virksomhed er underlagt detailprisregulering eller anden relevant detailpriskontrol, anvendes de fornødne og relevante omkostningssystemer. De nationale tilsynsmyndigheder kan specificere den opstilling og kalkulationsmetode, der skal anvendes. Et uafhængigt kvalificeret organ verificerer, at kalkulationsmetoden følges. De nationale tilsynsmyndigheder sørger for, at der årligt offentliggøres en erklæring om overholdelse af metoden.

5. Uden at det berører artikel 9, stk. 2, og artikel 10, anvender de nationale tilsynsmyndigheder ikke de i stk. 1 omhandlede ordninger til kontrol med detailleret på geografiske områder eller brugermarkeder, hvis de har forvisset sig om, at der er reel konkurrence.

#### *Artikel 18*

### **Tilsyn med minimumssættet af faste kredsløb**

#### **Udgår.**

*(10) Kravet om, at der skal udbydes et minimumssæt af faste kredsløb på detailniveau, som var nødvendigt for at sikre, at 1998-bestemmelserne på området faste kredsløb, hvor der på tidspunktet for 2002-reglernes ikrafttræden endnu ikke var tilstrækkelig konkurrence, fortsat ville finde anvendelse, er ikke længere nødvendigt og bør ophæves.*

#### *Artikel 19*

### **Operatorforvalg og fast operatorvalg**

#### **Udgår.**

*(11) Der er risiko for, at et fortsat pålæg direkte fra EF-lovgivningen om operatorforvalg og fast operatorvalg vil hæmme den teknologiske udvikling. Sådanne afhjælpende foranstaltninger bør snarere pålægges af de nationale tilsynsmyndigheder på baggrund af en analyse af markedet i overensstemmelse med procedurene i direktiv 2002/21/EF gennem de forpligtelser, der er omhandlet i artikel 12 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet).*

## KAPITEL IV SLUTBRUGERES INTERESSER OG RETTIGHEDER

### *Artikel 20*

#### **Kontrakter**

#### **1. Udgår.**

2. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere **og andre slutbrugere, der anmoder herom**, når de abonnerer på tjenester, som giver tilslutning [...] til et offentligt kommunikationsnet **og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester**, har ret til en kontrakt med en virksomhed eller virksomheder, der leverer sådanne tjenester **og/eller en sådan tilslutning**. Kontrakten skal på **en klar, forståelig og lettilgængelig måde** mindst specificere følgende:

- a) leverandørens navn og adresse
  
- b) hvilke tjenester der leveres, **herunder navnlig oplyse:**
  - **udbyderens trafikstyringspolitikker** [...]
  - tilbudt minimumstjenestekvalitet [...], **dvs.** tidspunkt for etablering af den nye tilslutning **og eventuelt andre kvalitetsparametre, som de nationale tilsynsmyndigheder har defineret**<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> PL tager forbehold med hensyn til dette led.



- typer af vedligeholdelsesservice, der tilbydes, **og kundeservice, der leveres, samt hvorledes serviceyderen kontaktes**
  - **om enhver restriktion, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr**
- c) **hvis der foreligger en forpligtelse i henhold til artikel 25, abonnenternes beslutning med hensyn til, om de ønsker deres personoplysninger optaget i en abonnentfortegnelse, og hvilke oplysninger det drejer sig om**
- d) nærmere oplysninger om priser og takster, [...] hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer, **mulige betalingsmetoder og eventuelle forskelle i omkostningerne som følge heraf**
- e) kontraktens varighed **samt** vilkår for forlængelse og afbrydelse af tjenester og kontrakt, **herunder:**
- **betingelser om en mindste kontraktvarighed i forbindelse med reklametilbud**
  - **eventuelle gebyrer i forbindelse med nummerportabilitet og andre identifikationsmidler**
  - **eventuelle gebyrer ved opsigelse af kontrakten, herunder gebyrer i forbindelse med tilbagelevering af terminaludstyr**
- f) eventuelle kompensations- og tilbagebetalingsregler, såfremt tjenesternes kontraktfæstede kvalitetsniveau ikke opfyldes [...]
- g) hvordan en procedure til bilæggelse af tvister indledes, jf. artikel 34

- h) hvilken type forholdsregler den virksomhed, der leverer tilslutning til et offentligt kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, kan træffe som reaktion på sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og svage punkter.**

**Medlemsstaterne kan også kræve, at kontrakten skal [...] indeholde eventuelle oplysninger, som de relevante offentlige myndigheder i denne forbindelse måtte give om brugen af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til at drive ulovlig virksomhed eller formidle skadeligt indhold, samt om midler til at beskytte mod trusler mod den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger, jf. artikel 21, stk. 4a, som er relevante for den pågældende ydelse.**

[...]

**3. Udgår.**

**4. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter, som indgår kontrakt med en virksomhed, der udbyder elektroniske kommunikationstjenester, som omfatter talekommunikation, får tydelige oplysninger om, hvorvidt tjenesten giver mulighed for alarmopkald, og om den tilbyder nummervisning. Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester sørger for, at kunderne får tydelige oplysninger om begrænsninger i [...] adgangen til alarmopkald, før kontrakten indgås, [...] og hvis der sker ændringer med hensyn til adgang til alarmopkald.**

5. **Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter [...] har ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om [...] ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester.** Abonnenter skal med passende frist og mindst en måned i forvejen underrettes om sådanne ændringer og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsige kontrakten, hvis de ikke kan acceptere de nye betingelser. **Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at specificere, i hvilken form sådanne oplysninger skal meddeles.**

*(11a) Bestemmelserne om kontrakter bør ikke alene finde anvendelse på forbrugere, men også på andre slutbrugere, navnlig mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er), som måske foretrækker en kontrakt tilpasset forbrugernes behov. For at undgå unødige administrative byrder for udbyderne og en kompleks definition på SMV'er bør bestemmelserne om kontrakter ikke finde automatisk anvendelse på disse andre slutbrugere, men kun når disse anmoder herom. Medlemsstaterne bør træffe hensigtsmæssige foranstaltninger for i højere grad at gøre SMV'er bekendt med denne mulighed.*

*(11aa ny) Som følge af den teknologiske udvikling vil der kunne anvendes andre former for identifikatorer i fremtiden ud over almindelige former for nummeridentifikation.*

*(12) Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, som omfatter opkald, bør sørge for, at deres kunder får tilstrækkelige informationer om, hvorvidt der ydes adgang til alarmtjenester, og om eventuelle begrænsninger af tjenesten (f.eks. begrænsninger med hensyn til nummervisning og rutning af nødopkald), og at de får klare og gennemskelige oplysninger i den oprindelige kundekontrakt og derefter[...] i forbindelse med enhver ændring af den udbudte tjeneste, f.eks. i faktureringsoplysningerne til kunden. Disse oplysninger bør omfatte enhver begrænsning i territorial dækning baseret på planlagte tekniske driftsparametre for tjenesten og den tilgængelige infrastruktur. Ydes tjenesten ikke over et koblet telefonnet, bør oplysningerne også omfatte pålidelighedsniveauet for adgang og for lokaliseringsoplysninger om den opkaldende part i forhold til en tjeneste ydet over et koblet telefonnet, hvor der er taget hensyn til den eksisterende teknologi og de gældende kvalitetsstandarder samt tjenestekvalitetsparametrene i direktiv 2002/22/EF. [...]*

- (12a) *Med hensyn til terminaludstyr bør kundekontrakten indeholde oplysninger om eventuelle restriktioner, som udbyderen måtte have pålagt kunden i dennes brug af udstyret, f.eks. i form af SIM-låste mobile anordninger, hvis sådanne restriktioner ikke er forbudt i henhold til den nationale lovgivning, og om eventuelle gebyrer, som måtte forfalde til betaling ved kontraktens opsigelse, uanset om denne finder sted før den fastsatte udløbsdato eller på denne dato, herunder eventuelle omkostninger forbundet med at beholde udstyret.*
- (12b) *I kundekontrakten bør det ligeledes, uden at udbyderen dog kan forpligtes til at træffe forholdsregler ud over dem, der foreskrives i fællesskabslovgivningen, fastlægges, hvilke forholdsregler udbyderen eventuelt kan træffe i tilfælde af sikkerheds- og integritetshændelser, trusler eller svage punkter*
- (12c) *De relevante nationale myndigheder bør, af hensyn til almenvellet samt til rettigheder og frihedsrettigheder i forbindelse med brug af kommunikationstjenester, med tjenesteudbydernes bistand kunne udarbejde og videreformidle oplysninger om brugen af kommunikationstjenester. Disse oplysninger kunne omfatte oplysninger til almenheden om overtrædelse af reglerne om ophavsret, anden ulovlig anvendelse og formidling af skadeligt indhold og vejledning om og metoder til beskyttelse mod de risici, der kan true den personlige sikkerhed, f.eks. i forbindelse med videregivelse af personoplysninger under visse omstændigheder, privatlivets fred og personlige data. Disse oplysninger kunne koordineres ved hjælp af samarbejdsproceduren i artikel 33, stk. 2a, i direktiv 2002/22/EF. Sådanne almennyttige oplysninger bør ajourføres, når det er påkrævet, og bør forelægges på let forståelige trykte og elektroniske formater som fastlagt af de enkelte medlemsstater og på de nationale offentlige myndigheders websider. De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne pålægge udbydere til at videregive disse standardiserede oplysninger til alle deres kunder på en efter de nationale tilsynsmyndigheders opfattelse hensigtsmæssig måde. De pågældende oplysninger bør ligeledes medtages i kontrakter, hvis medlemsstaterne kræver det.*
- (13) *Abonnenternes ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr vedrører ændringer i kontraktvilkår, der fastlægges af udbydere af elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester.*
- (14) *Da elektronisk kommunikation får større og større betydning for forbrugerne og erhvervslivet, bør de udbydere af tjenesten og/eller nettet, som de indgår kontrakten med, under alle omstændigheder give brugerne fuldstændige oplysninger om **trafikstyringspolitikkerne** [...]. Hvor konkurrencen ikke er effektiv, bør de relevante nationale [...] myndigheder iværksætte de afhjælpende foranstaltninger, som direktiv 2002/19/EF stiller til rådighed for dem, for at sikre, at brugernes adgang til bestemte typer af indhold eller applikationer ikke begrænses urimeligt.*

*(14a) Hvis der ikke findes relevante fællesskabsretlige bestemmelser, betragtes indhold, applikationer og tjenester som lovlige eller skadevoldende i overensstemmelse med nationale materielle og processuelle regler. Det er en opgave for [...] medlemsstaterne, ikke for udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, ud fra gældende ret at tage stilling til, om indhold, applikationer eller tjenester er lovlige eller skadevoldende eller ej. Rammedirektivet og særdirektiverne finder anvendelse, medmindre andet er fastsat i direktiv 2000/31/EF (direktivet om elektronisk handel), som bl.a. indeholder en regel om ren videreformidling ("mere conduit") for mellemliggende tjenesteydere.*

## Artikel 21

### Transparens i og offentliggørelse af oplysninger

1.[...] Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, at offentliggøre transparente, sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger, som omhandlet i bilag II, om gældende priser og takster samt om standardbetingelser og -vilkår for så vidt angår adgang til og anvendelse af de tjenester, de tilbyder slutbrugere og forbrugere. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte yderligere krav med hensyn til, i hvilken form sådanne oplysninger skal offentliggøres for at sikre transparens, sammenlignelighed, klarhed og tilgængelighed til gavn for forbrugerne.

2. De nationale tilsynsmyndigheder fremmer formidlingen af **sammenlignelige** oplysninger, der sætter slutbrugerne [...] og forbrugerne i stand til, **f.eks.** ved hjælp af interaktive guider **eller lignende teknikker**, at foretage en selvstændig evaluering af omkostningerne ved alternative forbrugsmønstre. **Medlemsstaterne sørger for, at de nationale tilsynsmyndigheder kan stille sådanne guider eller teknikker til rådighed gratis eller til en overkommelig pris, særlig når de ikke findes på markedet. Tredjeparter har ret til afgiftsfrit at bruge de [...] oplysninger, der offentliggøres af virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, til at sælge sådanne interaktive guider eller lignende teknikker eller stille dem til rådighed.**

**3. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationstjenester, bl.a.:**

- a) at give [...] abonnenterne de gældende takstoplysninger vedrørende et nummer eller en tjeneste, for hvilke der gælder særlige prisvilkår; de nationale tilsynsmyndigheder kan, hvad angår individuelle kategorier af tjenester, kræve, at sådanne oplysninger gives umiddelbart inden etablering af opkaldet [...]**
- b) at oplyse abonnenterne om enhver ændring i udbyderens trafikstyringspolitikker [...]**
- c) at oplyse abonnenterne om deres ret til selv at træffe afgørelse med hensyn til, om deres personoplysninger skal medtages i en abonnentfortegnelse, og om de forskellige former for sådanne oplysninger i henhold til artikel 12 i direktiv 2002/58/EF og**
- d) med jævne mellemrum at give handicappede abonnenter detaljerede oplysninger om aktuelle produkter og tjenester, der er beregnet til dem.**

**De nationale tilsynsmyndigheder kan, hvis de skønner det hensigtsmæssigt, fremme selv- eller samregulerede foranstaltninger forud for indførelse af eventuelle forpligtelser.**

**4. Medlemsstaterne kan kræve, at [...] virksomheder som omhandlet i stk. 3 [...] videreformidler oplysninger af offentlig interesse gratis til eksisterende og nye abonnenter, hvor dette er relevant. I så tilfælde udarbejdes sådanne oplysninger af de relevante offentlige myndigheder i et standardiseret format og omfatter bl.a. følgende spørgsmål:**

- a) de mest gængse former for anvendelse af elektroniske kommunikationstjenester til at drive ulovlig virksomhed eller formidle skadeligt indhold, især hvor dette kan skade respekten for andres rettigheder og frihedsrettigheder, herunder overtrædelser af ophavsretten og beslægtede rettigheder og de retlige konsekvenser heraf, og
- b) midler til beskyttelse af den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger i forbindelse med brug af elektroniske kommunikationstjenester.

[...]

(15) *Gennemskuelige, aktuelle og sammenlignelige [...] oplysninger om tilbud og tjenester er vigtige for forbrugerne på markeder med konkurrence mellem flere tjenesteudbydere. **Slutbrugere og forbrugere af elektroniske kommunikationstjenester bør let kunne sammenligne priserne for de forskellige tjenester, der tilbydes på markedet, på grundlag af [...] oplysninger, der offentliggøres i en let tilgængelig form. For at gøre prissammenligningen let bør de nationale tilsynsmyndigheder have beføjelse til at forlange, at [...] virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationstjenester og/eller -net, udsender mere gennemskuelige [...] oplysninger (herunder om takster, forbrugsmønstre og andre relevante statistiske oplysninger, og til at sikre, at tredjeparter har ret til gratis at benytte offentligt tilgængelige [...] oplysninger, der er udsendt af virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationstjenester og/eller -net. De bør selv gratis eller til en overkommelig pris kunne stille prisoversigter til rådighed, navnlig når markedet ikke har sørget for det. [...] Virksomhederne bør ikke have ret til betaling for en sådan brug af [...] oplysninger, der allerede er offentliggjort og dermed henhører under det offentlige domæne. Desuden bør slutbrugerne og forbrugerne, før de køber en tjeneste, have fyldestgørende oplysninger om prisen på og arten af den tilbudte tjeneste, navnlig hvis der lægges ekstragebyrer på et frikaldsnummer.***

*De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne forlange, at sådanne oplysninger som generel regel videreformidles, og for visse af tilsynsmyndighederne fastsatte tjenestekategoriens vedkommende, at de formidles umiddelbart forud for etablering af opkaldet, medmindre andet er fastsat i den nationale lovgivning. De nationale tilsynsmyndigheder bør, når de fastsætter de opkaldskategorier, der kræver prisoplysning forud for etablering, tage behørigt hensyn til tjenestens art, de prisvilkår, der finder anvendelse herpå, og spørgsmålet om, hvorvidt den tilbydes af en udbyder, som ikke udbyder elektroniske kommunikationstjenester. [...] Virksomhederne bør også, hvis medlemsstaterne kræver det, give abonnenterne almenyttige oplysninger fra de relevante offentlige myndigheder, bl.a. om de mest almindelige overtrædelser og om, hvilke retlige følger de kan få, jf. dog bestemmelserne i direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel.*

*(15a) Kunderne bør underrettes om deres rettigheder med hensyn til anvendelse af deres personoplysninger i abonnentfortegnelser, og især om formålet med sådanne fortegnelser, samt om deres ret til gebyrfrit ikke at blive medtaget i en offentlig abonnentfortegnelse, jf. direktiv 2002/58/EF. Kunderne bør ligeledes i forbindelse med systemer, som tillader, at oplysninger medtages i nummerdatabasen, men som ikke samtidig giver brugere af nummeroplysningstjenester adgang hertil, underrettes om denne mulighed.*

## *Artikel 22*

### **Tjenestekvalitet**

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder efter at have taget hensyn til de berørte parter synspunkter har mulighed for at kræve af virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet **og/eller** -tjenester, at de offentliggør sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger for slutbrugerne om deres tjenesters kvalitet, [...] **og om foranstaltninger til sikring af sammenlignelige adgangsmuligheder for handicappede slutbrugere.** På anmodning meddeles oplysningerne også den nationale tilsynsmyndighed inden offentliggørelse.



2. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. specificere, hvilke kvalitetsparametre der skal måles, hvilke oplysninger der skal offentliggøres, samt i hvilken form og på hvilken måde det skal ske, **herunder om der skal være kvalitetscertificeringsordninger**, for at sikre, at slutbrugerne har adgang til fyldestgørende, sammenlignelige, **pålidelige** og brugervenlige oplysninger. De i bilag III omhandlede parametre, definitioner og målemetoder vil i givet fald kunne anvendes.

3. **For at hindre, at tjenesten forringes, og at trafikken over nettene hæmmes eller sinkes, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at fastsætte mindstekrav til tjenesters kvalitet over for en eller flere virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet. [...]**<sup>10</sup>

*(16) Et marked med konkurrence burde sikre, at brugerne kan få tjenester af den kvalitet, de efterspørger, men i særlige tilfælde kan det blive nødvendigt at sikre, at det offentlige kommunikationsnet har et mindstemål af kvalitet, der gør, at tjenesten ikke forringes, at der ikke blokeres for adgang, og at trafikken over nettene ikke forsinkes. [...]*

#### Artikel 23

### Tjenesternes disponibilitet

Medlemsstaterne træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, [...] **at de offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes over offentlige kommunikationsnet**, i tilfælde af netsvigt som følge af katastrofesituationer eller i force majeure-situationer **i videst muligt omfang** stadig er disponible [...]. Medlemsstaterne sikrer, at de virksomheder, som udbyder [...] offentligt tilgængelige telefonitjenester, træffer alle [...] **nødvendige** foranstaltninger til at sikre uafbrudt adgang til alarmtjenester.

*(17) I fremtidens IP-net, hvor udbuddet af en tjeneste kan være adskilt fra udbuddet af nettet, bør medlemsstaterne kunne fastlægge, hvilke skridt der bør tages for at sikre udbuddet af offentligt tilgængelige telefonitjenester ved hjælp af offentlige kommunikationsnet og uafbrudt adgang til alarmtjenester under omfattende netsammenbrud eller i tilfælde af force majeure under hensyntagen til de forskellige abonnenters prioriteter og de tekniske begrænsninger.*

---

<sup>10</sup> PL tager forbehold med hensyn til stk. 3.

### *Artikel 23a*

#### **Sikring af sammenlignelige adgangs- og valgmuligheder for handicappede brugere**

**1. Medlemsstaterne skal gøre det muligt for de relevante nationale myndigheder om nødvendigt at præcisere krav, som skal opfyldes af de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, således at handicappede slutbrugere**

- a) på vilkår svarende til de vilkår, der gælder for størsteparten af slutbrugerne, kan få adgang til elektroniske kommunikationstjenester og**
- b) i lighed med størsteparten af slutbrugerne får mulighed for at vælge virksomheder og tjenester.**

**2. For at kunne vedtage og gennemføre særlige ordninger for handicappede brugere tilskynder medlemsstaterne til, at terminaludstyr med de nødvendige tjenester og funktioner gøres tilgængeligt.**

*(17a) De nationale tilsynsmyndigheder kan for at sikre, at handicappede slutbrugere kan udnytte den samme konkurrence og de samme valgmuligheder mellem tjenesteudbydere som de fleste andre slutbrugere, om nødvendigt og på baggrund af de nationale forhold præcisere de forbrugerbeskyttelseskrav, som skal opfyldes af de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester. Sådanne krav kan bl.a. omfatte krav om, at virksomhederne sikrer, at handicappede slutbrugere kan udnytte deres tjenester på samme vilkår og betingelser, herunder priser og takster, som deres øvrige slutbrugere, og at de tager de samme priser for deres tjenester, uanset de ekstraomkostninger, som de måtte pådrage sig. De kan også omfatte krav vedrørende engrosordninger mellem virksomheder.*

*(4b) Medlemsstaterne bør gennemføre foranstaltninger, som fremmer skabelsen af et marked for bredt tilgængelige produkter og tjenester, som omfatter faciliteter for handicappede brugere. Dette kan f.eks. ske ved henvisning til europæiske standarder, ved at indføre krav om elektronisk tilgængelighed (e-tilgængelighed) for offentlige indkøbsprocedurer og tjenester vedrørende udbud i henhold til lovgivningen om handicappedes rettigheder.*

#### *Artikel 24*

### **Interoperabilitet mellem forbrugerudstyr til digital-tv**

Medlemsstaterne sikrer i henhold til bestemmelserne i bilag VI, at der er interoperabilitet mellem det deri omhandlede forbrugerudstyr til digitalt tv.

#### *Artikel 25*

### **[...] Nummeroplysningstjenester**

1. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter på offentligt tilgængelige telefonitjenester har ret til at blive optaget i de i artikel 5, stk. 1, litra a), omhandlede offentligt tilgængelige abonnentfortegnelser, **og at deres oplysninger gøres tilgængelige for udbydere af nummeroplysningstjenester og/eller nummerfortegnelser, jf. stk. 2.**
2. Medlemsstaterne sikrer, at alle virksomheder, der tildeler abonnenter telefonnumre, som led i udbuddet af offentlig tilgængelige nummeroplysningstjenester og nummerfortegnelser imødekommer enhver rimelig anmodning om at stille relevante oplysninger til rådighed i nærmere aftalt form og på rimelige, objektive, omkostningsbaserede og ikke-diskriminerende vilkår.

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere af en [...] offentligt **tilgængelig** telefonitjeneste [...], har adgang til [...] nummeroplysningstjenester [...]. **De nationale tilsynsmyndigheder kan indføre forpligtelser og betingelser for virksomheder, der kontrollerer adgangen til slutbrugere i forbindelse med nummeroplysningstjenester i henhold til artikel 5 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet). Sådanne forpligtelser og betingelser skal være objektive, forholdsmæssige og ikke-diskriminerende og transparente.**

4. Medlemsstaterne må ikke opretholde nogen reguleringsbegrænsninger, der forhindrer slutbrugerne i én medlemsstat i at få direkte adgang til nummeroplysningen i en anden medlemsstat via **taleopkald eller sms, og de skal træffe foranstaltninger for at sikre denne adgang i henhold til artikel 28.**

5. Bestemmelserne i stk. 1, 2, 3 og 4 **gælder**, i det omfang andet ikke er fastsat i Fællesskabets retsfor skrifter om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, særlig direktiv [...] **2002/58/EF**, artikel [...] **12.**

*(18) Telefonistassistance omfatter mange forskellige former for betjening af slutbrugerne. Udbuddet af sådanne tjenester bør overlades til forretningsmæssige forhandlinger mellem udbydere af offentlige kommunikationsnet og udbydere af telefonistassistance, sådan som det er tilfældet med mange andre former for kundeservice, og der er ingen grund til, at det fortsat skal være obligatorisk at udbyde dem. Denne forpligtelse bør derfor ophæves.*

*(18a) Nummeroplysningstjenester bør leveres og leveres også ofte på konkurrenceprægede markedsvilkår i henhold til artikel 5 i Kommissionens direktiv 2002/77/EF af 16. september 2002 om konkurrence på markederne for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester<sup>11</sup>. Foranstaltninger vedrørende medtagelse af slutbrugerdata (fra alle virksomheder, der tildeler abonnenter telefonnumre) i databaser bør overholde kravene til beskyttelse af personoplysninger, herunder artikel 12 i direktiv 2002/58/EF. Der bør indføres omkostningsorienteret levering af disse data til offentligt tilgængelige nummerfortegnelser og nummeroplysningstjenester for at sikre, at slutbrugerne fuldt ud kan drage fordel af konkurrerende tilbud på rimelige og gennemskuelige vilkår.*

#### *Artikel 26*

### **Alarmtjenester og det fælleseuropæiske alarmnummer**

1. Medlemsstaterne sørger for, at [...] alle slutbrugere af [...] tjenester **som anført i stk. 2**, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner, kan ringe **gratis og uden brug af noget betalingsmiddel** til alarmtjenester på det fælleseuropæiske alarmnummer 112, **foruden på de andre alarmnumre, som medlemsstaterne eventuelt har fastlagt.**
2. Medlemsstaterne sikrer, at virksomheder, der over for slutbrugere udbyder en elektronisk kommunikationstjeneste, som giver mulighed for at foretage indenlandske [...] opkald til et eller flere numre i en national [...] telefonnummerplan, sikrer adgang til **alarmtjenester.**
3. Medlemsstaterne sikrer, at opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112 besvares hensigtsmæssigt og håndteres bedst muligt i forhold til den måde, de nationale alarmsystemer er tilrettelagt på. [...] **Sådanne opkald besvares og håndteres mindst lige så hurtigt og effektivt som opkald til det eller de nationale alarmnumre i lande, hvor sådanne numre stadig er i brug.**

---

<sup>11</sup> EFT L 249 af 17.9.2002, s. 21.

4. Medlemsstaterne sikrer, at handicappede slutbrugere har adgang [...] til [...] alarmtjenesterne på vilkår svarende til de vilkår, der gælder for andre slutbrugere. Med det formål at sikre, at handicappede slutbrugere er i stand til at benytte alarmtjenesterne, når de rejser i andre medlemsstater, baseres de foranstaltninger, der træffes med dette formål for øje, [...] i videst mulig udstrækning på europæiske standarder eller specifikationer offentliggjort efter bestemmelserne i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), artikel 17, og de er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan vedtage yderligere krav for at forfølge målene i denne artikel.

5. Medlemsstaterne sikrer, at [...] relevante virksomheder, i det omfang det er teknisk muligt, gratis stiller nummervisning [...] til rådighed for den myndighed, der håndterer alarmopkald og -tjenester [...], så snart opkaldet når frem til den pågældende myndighed. Dette gælder for [...] samtlige opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112. Medlemsstaterne kan udvide denne forpligtelse til også at omfatte opkald til andre nationale alarmnumre. Hvis de i stk. 2 omhandlede virksomheder ønsker at hævde, at det ikke er teknisk muligt at stille nummervisning til rådighed, er det op til disse virksomheder at løfte bevisbyrden.

6. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne informeres fyldestgørende om, at det fælles europæiske alarmnummer 112 findes, og om, hvordan det bruges, navnlig ved målrettet oplysning af rejsende mellem medlemsstaterne. [...]

(19) *Det bør være muligt for slutbrugerne at kalde og få adgang til alarmtjenester via enhver telefontjeneste, der kan etablere taleopkald ved hjælp af et eller flere numre i den nationale [...] telefonnummerplan. Beredskabsmyndighederne bør kunne behandle og besvare opkald til nummer 112 mindst lige så hurtigt og effektivt som opkald til andre nationale alarmnumre. Det er vigtigt, at 112 bliver mere kendt, da det vil øge beskyttelsen og sikkerheden for borgere, der rejser i EU. Borgerne bør således bringes på det rene med, at 112 kan benyttes som fælles alarmnummer under rejser i enhver medlemsstat, og det bør bl.a. ske gennem oplysninger på opslag i internationale busterminaler, banegårde, havne og lufthavne samt i telefonbøger, telefonbokse og abonnements- og faktureringsmateriale. **Det er først og fremmest medlemsstaterne, som er ansvarlige herfor, men Kommissionen bør fortsat både støtte og supplere medlemsstaternes initiativer med henblik på at øge kendskabet til 112 og foretage regelmæssige evalueringer af offentlighedens kendskab til dette nummer.** Pligten til at stille lokaliseringsoplysninger om den kaldende part til rådighed bør styrkes for at yde EU's borgere bedre beskyttelse. [...] **Specielt bør virksomhederne [...] stille stedbestedesdata til rådighed for alarmtjenesten, så snart opkaldet når frem til den pågældende tjeneste, uanset hvilken teknologi der anvendes. [...]***

(19a) *Medlemsstaterne sikrer, at virksomheder, der over for slutbrugere udbyder en elektronisk kommunikationstjeneste, som giver mulighed for at foretage opkald ved hjælp af et eller flere numre i en national [...] telefonnummerplan, sikrer adgang til alarmtjenester med den teknisk mulige nøjagtighed og pålidelighed for den pågældende elektroniske kommunikationstjeneste.*

*Netuafhængige tjenesteudbydere kontrollerer ikke nødvendigvis nettene og vil ikke kunne sikre, at nødopkald over deres tjeneste dirigeres med samme pålidelighed som almindelige integrerede udbydere af telefontjenester, eftersom de muligvis ikke vil kunne sikre adgang til tjenesterne, fordi sådanne tjenesteudbydere ikke har kontrol over problemer i forbindelse med infrastrukturen.*

*Når der er indført internationalt anerkendte standarder, som sikrer en korrekt og pålidelig rutning og etablering af forbindelse til alarmtjenesterne, bør de netuafhængige tjenesteudbydere også opfylde forpligtelserne med hensyn til adgang til alarmtjenester på et niveau, der kan sammenlignes med det, der gælder for andre virksomheder.*

(20) Medlemsstaterne bør træffe særlige foranstaltninger for at sikre, at alarmtjenesterne, herunder 112, er lige så tilgængelige for handicappede, herunder døve, hørehæmmede, talehæmmede og døvstumme brugere, som for andre. Det kan betyde, at der skal tilvejebringes særligt terminaludstyr for hørehæmmede brugere, tekstformidlingstjenester eller andet specifikt udstyr.

**(20a) Taleopkald er fortsat den mest stabile og pålidelige form for adgang til alarmtjenester.**

**Andre kontaktformer som f.eks. tekstmeddelelser (sms) kan være mindre pålidelige og kan indebære en vis tidsmæssig forskydning. Medlemsstaterne bør imidlertid, hvis de finder det hensigtsmæssigt, kunne udvikle og indføre andre midler for adgang til alarmtjenester, som vil kunne sikre en adgang svarende til taleopkald.**

#### Artikel 27

### Europæiske adgangskoder

1. Medlemsstaterne sikrer, at "00" er standardpræfiks for udlandsopkald. Der kan indføres eller opretholdes særordninger for lokale telefonopkald over grænsen mellem to medlemsstater. Slutbrugerne [...] i de pågældende områder informeres fyldestgørende om sådanne ordninger.
2. Medlemsstaterne sikrer, at alle de virksomheder, der [...] **yder offentligt tilgængelige telefoni[...]tjenester, som giver mulighed for internationale opkald**, ekspederer samtlige opkald til og fra det europæiske telefonnummerområde, **uden at det berører det behov, som virksomhederne [...] har for at få dækning for deres omkostninger [...].**

**Betragtning (21) udgår.**



## *Artikel 27a*

### **Harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning, herunder nummeret på hotlinen for efterlyste børn**

- 1. Medlemsstaterne fremmer anvendelsen af de særlige numre i nummerserien, der begynder med "116", jf. Kommissionens beslutning 2007/116/EF af 15. februar 2007 om at reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med "116", til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning. De fremmer de tjenester, for hvilke sådanne numre er reserveret, på deres område.**
- 2. Medlemsstaterne [...] gør det lettere for handicappede slutbrugere at benytte de tjenester, der ydes inden for "116"-nummerserien. Med det formål at gøre det lettere for handicappede slutbrugere at benytte sådanne tjenester, når de rejser i andre medlemsstater, kan der også træffes foranstaltninger, der skal sikre overensstemmelse med gældende standarder eller specifikationer offentliggjort efter bestemmelserne i artikel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).**
- 3. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne på passende vis informeres om eksistensen og brugen af de tjenester, der ydes inden for "116"-nummerserien, navnlig gennem initiativer, som specifikt er rettet mod personer, der rejser mellem medlemsstater.**
- 4. Medlemsstaterne træffer generelle foranstaltninger vedrørende alle numre i "116"-nummerserien i henhold til stk. 1, 2 og 3, og letter derudover borgernes adgang til en tjeneste, der driver en hotline for efterlyste børn. Denne hotline skal være til rådighed på nummer 116000.**

[...]

*(21a) Kommissionen har anmodet medlemsstaterne om at reservere numrene i "116"-nummerserien til visse tjenester af samfundsmæssig betydning i henhold til sin beslutning 2007/116/EF af 15. februar 2007 om at reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med "116", til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning.<sup>x</sup> [...]. De relevante bestemmelser i beslutning 2007/116/EF bør komme til udtryk i direktiv 2002/22/EF for at sikre, at disse bestemmelser i højere grad integreres i rammelovgivningen om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og også lette adgangsmulighederne for handicappede slutbrugere. [...].*

<sup>x</sup> *EUT L 49 af 17.2.2007, s. 30.*

#### *Artikel 28*

#### **[...] Mulighed for at kalde numre og benytte tjenester**

- 1. Medlemsstaterne sikrer, at [...] de relevante nationale myndigheder, hvor det er teknisk og økonomisk muligt, og bortset fra de tilfælde, hvor den opkaldte abonnent af kommercielle grunde har valgt at begrænse adgangen for parter, som foretager opkald fra bestemte geografiske områder, træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at slutbrugere kan:**
  - a) få forbindelse med og benytte tjenester, [...] der bruger numre, som ikke er geografisk bestemt inden for Fællesskabet, og**
  - b) få forbindelse med alle numre, der udbydes i Fællesskabet, herunder numrene i medlemsstaternes nationale nummerplaner, numrene i det europæiske telefonnummerområde og de internationale frikaldsnumre (Universal International Freephone Numbers, UIFN).**

Medlemsstaterne sikrer, at de relevante [...] myndigheder kan pålægge en virksomhed, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, i enkelttilfælde at spærre numre eller tjenester, når svig eller misbrug gør det berettiget, og kræve, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester i sådanne tilfælde [...] tilbageholder relevante indtægter fra samtrafik eller andre tjenester.

## 2. Udgår.

(22) *Et enhedsmarked indebærer, at slutbrugere kan få forbindelse med alle numre i andre medlemsstaters nationale nummerplaner og benytte tjenester [...], der bruger numre, som inden for Fællesskabet ikke er geografisk bestemt, herunder bl.a. frikalds- og overtakseringsnumre. Slutbrugere bør også kunne få forbindelse med numre i det europæiske telefonnummerområde (ETNS) og med internationale frikaldsnumre (UIFN). Der bør ikke lægges hindringer i vejen for opkald på tværs af grænserne til numre og benyttelse af de dertil knyttede tjenester, undtagen i objektivt velbegrundede tilfælde, som f.eks. når det er nødvendigt for at bekæmpe svig eller misbrug, f.eks. i forbindelse med visse særtjenester med overtaksering, [...] hvor nummeret er defineret som rent nationalt (f.eks. et indenlandsk kortnummer), eller hvor det ikke er teknisk eller økonomisk muligt. Der bør leveres tydelige og fuldstændige forhåndsoplysninger til brugere om enhver ændring af taksterne for frikaldsnumre, f.eks. takster for internationale opkald til numre, som kan kaldes via de normale internationale retningsnumre. [...]*

### Artikel 29

#### Udbud af supplerende faciliteter

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge alle virksomheder, der [...] yder offentligt tilgængelige telefoni[...]tjenester og/eller offentlige kommunikationsnet, at stille [...] yderligere faciliteter som anført i bilag I, del B, til rådighed for slutbrugere i den udstrækning, det er teknisk muligt og økonomisk bæredygtigt.

2. En medlemsstat kan, hvis den efter at have taget hensyn til alle berørte parter synspunkter finder, at der er tilstrækkelig adgang til disse faciliteter, vælge ikke at anvende kravene i stk. 1 på hele sit område eller en del heraf.

3. Medlemsstaterne kan pålægge de i bilag I, del A, litra **a) og e)**, [...] omhandlede forpligtelser som et generelt krav til alle virksomheder, **der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester**, jf. dog artikel 10, stk. 2.

### *Artikel 30*

#### **[...] Foranstaltninger for at lette udbyderskift**

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle abonnenter [...] **med numre fra de nationale telefonnummerplaner** på anmodning kan bevare deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der udbyder tjenesten, **i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag I, del C.**

[...]

2. De nationale tilsynsmyndigheder sørger for, at [...]prisen **mellem operatører og/eller tjenesteudbydere** i forbindelse med udbud af nummerportabilitet er omkostningsbaseret, og at eventuelle direkte gebyrer, der skal betales af abonnenterne, ikke virker prohibitivt **for abonnenternes [...] skift af tjenesteudbydere.**

3. De nationale tilsynsmyndigheder må ikke fastsætte detailedstakster for portering af numre på en måde, som kan medføre konkurrenceforvridning, som f.eks. fastsættelse af specifikke eller fælles detailedstakster.

4. Portering og derpå følgende aktivering af numre udføres med den kortest mulige frist. Den tekniske overførsel af nummeret må under alle omstændigheder ikke tage mere end en dag.

De nationale tilsynsmyndigheder kan [...] foreskrive den globale proces med portering af numre under hensyn til de nationale bestemmelser om kontrakter og den tekniske gennemførlighed, herunder om nødvendigt for at sikre, at abonnenterne beskyttes under hele udbyderskiftet.<sup>12</sup>

5. Udgår.

5a. Medlemsstaterne sikrer, at [...] kontrakter indgået mellem brugere og virksomheder, som udbyder [...] elektroniske kommunikationstjenester, ikke kræver en binding i den første periode, som [...] overstiger 24 måneder.

6. Uden at det indebærer forbud mod en eventuel mindsteperode for kontraktens varighed, sikrer [...] medlemsstaterne, at vilkår og procedurer for opsigelse af en kontrakt ikke virker prohibitivt for skift af [...] tjenesteudbydere.<sup>13</sup>

(23) *Forbrugerne bør kunne træffe velinformerede valg og skifte udbyder, når det er i deres interesse, således at de kan få fuldt udbytte af konkurrencen på markedet. Det er afgørende at sørge for, at det kan gøres uden hindringer af juridisk, teknisk eller praktisk art, herunder aftalevilkår, procedurer, afgifter osv. Dette hindrer ikke, at forbrugeraftaler kan indeholde bestemmelser om rimelige mindsteperioder for aftalens løbetid. Nummerportabilitet er en afgørende faktor, som letter forbrugernes valg og fremmer effektiv konkurrence på markeder for elektronisk kommunikation. **Den** bør derfor gennemføres med mindst mulig forsinkelse.*

---

<sup>12</sup> PL tager forbehold med hensyn til stk. 4.

<sup>13</sup> PL tager forbehold med hensyn til stk. 6.

*Den tekniske overførsel af nummeret må under alle omstændigheder ikke tage mere end en dag. De nationale tilsynsmyndigheder kan [...] foreskrive den globale proces med portering af numre under hensyntagen til de nationale bestemmelser om kontrakter og den teknologiske udvikling og, hvor det er nødvendigt, med passende foranstaltninger for at sikre, at forbrugerne beskyttes under hele udbyderskiftet. Denne beskyttelse kan omfatte en begrænsning af porteringsmisbrug og/eller fastsættelse af hurtige afhjælpende foranstaltninger. [...]<sup>14</sup>*

#### Artikel 31

### Must carry-forpligtelser

1. Medlemsstaterne kan pålægge virksomheder i deres område, som udbyder elektroniske kommunikationsnet, der anvendes til transmission af radio- og tv-udsendelser til offentligheden, en rimelig must carry-forpligtelse for så vidt angår bestemte **radio- og tv-udsendelser samt supplerende tjenester, navnlig tilgængelighedstjenester for at sikre handicappede brugere behørig adgang**, hvis et betydeligt antal slutbrugere af sådanne net anvender dem som deres primære adgang til modtagelse af **radio- og tv-udsendelser**. En sådan forpligtelse pålægges udelukkende, hvis det er nødvendigt for at opfylde [...] målsætninger i almenhedens interesse, **som er klart [...] defineret af den enkelte medlemsstat [...]**, og forpligtelsen skal stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål og være transparent. [...]

**Medlemsstaterne tager de i første afsnit anførte forpligtelser op til revurdering senest et år efter [tidsfrist for gennemførelse af ændringsretsakten], medmindre medlemsstaterne har gennemført en sådan revurdering inden for de foregående to år.**

**Medlemsstaterne revurderer must carry-forpligtelserne [...] med regelmæssige mellemrum.**

---

<sup>14</sup> PL tager forbehold med hensyn til betragtning 23.

2. Hverken stk. 1 i denne artikel eller artikel 3, stk. 2, i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet) indskrænker medlemsstaternes ret til eventuelt at fastsætte en passende godtgørelse for så vidt angår foranstaltninger, der træffes i medfør af denne artikel, idet det sikres, at der under lignende omstændigheder ikke finder diskrimination sted i behandlingen af virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet. I tilfælde, hvor der er fastsat godtgørelse, skal medlemsstaten sikre, at ordningen anvendes på en forholdsmæssig og transparent måde.

(24) [...] Der bør [...] gælde lovfæstede "must carry"-forpligtelser for nærmere bestemte **radio- og tv-udsendelser samt supplerende tjenester [...]**, der udbydes af en nærmere bestemt medietjenesteudbyder. [...] Medlemsstaterne bør give klare begrundelser for fordelingsforpligtelser, der er fastlagt i den nationale lovgivning, så det sikres, at sådanne forpligtelser er gennemsigtige, forholdsmæssige og klart afgrænsede. Regler om fordelingspligt bør i denne forbindelse tilrettelægges på en måde, der giver tilstrækkelige incitament til effektive infrastrukturinvesteringer. Regler om fordelingspligt bør jævnligt tages op til nyvurdering med det formål at føre dem ajour med den teknologiske og markeds-mæssige udvikling og sikre, at de fortsat står i et rimeligt forhold til de tilstræbte mål. **Supplerende tjenester omfatter, men er ikke begrænset til, [...]** tjenester, der gør dem lettere tilgængelige for handicappede brugere, f.eks. videotekst, tekstning for hørehæmmede, synstolkning eller tegnsprogstolkning.

## KAPITEL V

### GENERELLE OG AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

#### Artikel 32

#### 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 pålægge en kompensationsordning, der omfatter bestemte virksomheder.

## Høring af berørte parter

1. Medlemsstaterne sikrer i fornødent omfang, at de nationale tilsynsmyndigheder for så vidt angår spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, tager hensyn til synspunkter fra slutbrugere og forbrugere (herunder navnlig handicappede brugere), producenter og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, navnlig når disse har stor indvirkning på markedet.

**Medlemsstaterne sikrer navnlig, at de nationale tilsynsmyndigheder opretter en høringsmekanisme, der sikrer, at forbrugernes interesser i elektronisk kommunikation får tilstrækkelig vægt i tilsynsmyndighedernes beslutninger [...] for så vidt angår spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester.**

2. Om nødvendigt udvikler de berørte parter under de nationale tilsynsmyndigheders vejledning mekanismer, som inddrager forbrugere, brugergrupper og tjenesteudbydere, med det formål at fremme tjenesternes generelle kvalitet ved bl.a. at udvikle og overvåge adfærdskodekser og driftsstandarder.

**2a. Uden at dette indskrænker anvendelsen af nationale regler, som er i overensstemmelse med fællesskabsretten, til fremme af målene for kultur- og mediepolitikken, f.eks. kulturel og sproglig mangfoldighed og mediepluralisme, kan [...] de nationale tilsynsmyndigheder og andre relevante myndigheder efter behov fremme samarbejdet mellem virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, og de sektorer, der beskæftiger sig med fremme af lovligt indhold i de elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Dette samarbejde kan også omfatte koordinering af de oplysninger af interesse for offentligheden, som skal stilles til rådighed i henhold til artikel 21, stk. 4a, og artikel 20, stk. 2.**

3. Udgår.

4. Udgår.



(25) *Medlemsstaterne bør tilrettelægge en passende høringsmekanisme for at overvinde de nuværende mangler med hensyn til høring af forbrugerne og tage behørigt hensyn til borgernes interesser. En sådan mekanisme kunne involvere et organ, som uafhængigt af den nationale tilsynsmyndighed og af tjenesteudbyderne udfører forskning i forbrugerrelaterede spørgsmål, eksempelvis forbrugeradfærd og mekanismer for udbyderskift, og som fungerer i åbenhed og leverer bidrag til de eksisterende mekanismer for høring af de berørte parter. Desuden kan der indføres en mekanisme, der kan åbne mulighed for et passende samarbejde om spørgsmål vedrørende fremme af lovligt indhold. Samarbejdsprocedurer, der indføres ved hjælp af en sådan mekanisme, bør imidlertid ikke kunne benyttes til en systematisk overvågning af brug af internettet.*

#### Artikel 34

### Udenretslig bilæggelse af tvister

1. Medlemsstaterne sikrer, at der findes transparente, enkle og prisbillige udenretslige procedurer til behandling af uløste tvister **på et område, der er omfattet af dette direktiv, [...]** mellem forbrugere **og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester**, om [...] vilkårene i eller gennemførelsen af kontrakter om **tilrådighedsstillelse af sådanne net eller tjenester**. Medlemsstaterne træffer foranstaltninger til sikring af, at sådanne procedurer muliggør en retfærdig og hurtig tvistbilæggelse, og kan, hvor det er berettiget, vedtage en tilbagebetalings- og/eller kompensationsordning. Medlemsstaterne kan udvide disse forpligtelser til også at gælde for tvister, der involverer andre slutbrugere.

[...]

2. Medlemsstaterne sørger for, at deres lovgivning ikke er til hinder for oprettelsen af klagekontorer og onlinetjenester på det relevante territoriale plan for at give forbrugere og slutbrugere lettere adgang til tvistbilæggelse.

3. Vedrører en tvist parter i forskellige medlemsstater, koordinerer disse deres indsats med henblik på at bilægge tvisten.

4. Denne artikel berører ikke de nationale retsprocedurer.

### *Artikel 35*

#### **[...] Tilpasning af bilag**

Den nødvendige tilpasning af bilag I, II, III og VI [...] til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen vedtages af Kommissionen efter proceduren i artikel 37, stk. 2.

### *Artikel 36*

#### **Procedurer for underretning, overvågning og revurdering**

1. De nationale tilsynsmyndigheder meddeler senest på den i artikel 38, stk. 1, andet afsnit, omhandlede seneste dato for anvendelse af direktivet samt umiddelbart efter eventuelle ændringer Kommissionen navnene på de virksomheder, der er udpeget til at varetage forsyningspligten i henhold til artikel 8, stk. 1.

Kommissionen stiller oplysningerne til rådighed i lettilgængelig form og videregiver dem efter behov til det i artikel 37 omhandlede kommunikationsudvalg.

2. De nationale tilsynsmyndigheder underretter Kommissionen om **den forsyningspligt, der pålægges de [...] forsyningspligtige virksomheder**. Kommissionen underrettes straks om enhver ændring, der berører **disse** forpligtelser, virksomhederne er pålagt, og om enhver ændring af, hvilke virksomheder der berøres af dette direktivs bestemmelser.

*(26) Kommissionen bør underrettes om **den forsyningspligt, der pålægges en forsyningspligtig virksomhed**.*

3. Kommissionen undersøger regelmæssigt, hvorledes dette direktiv fungerer, og aflægger beretning herom til Europa-Parlamentet og Rådet, første gang senest tre år efter iværksættelsesdatoen i artikel 38, stk. 1, andet afsnit. Medlemsstaterne og de nationale tilsynsmyndigheder stiller til det formål de fornødne oplysninger til rådighed for Kommissionen.

## Artikel 37

### Udvalg

1. Kommissionen bistås af det ved artikel 22 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) nedsatte kommunikationsudvalg.
2. [...] Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1-4, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.
3. **Udgår.**

- (38) *De nødvendige foranstaltninger til gennemførelse af forsyningspligt-direktivet [...] bør vedtages i overensstemmelse med Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbeføjelser, der tillægges Kommissionen.*
- (39) *Kommissionen bør navnlig have beføjelse til at [...] tilpasse bilagene til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen på markedet. [...] Da der er tale om generelle foranstaltninger, der har til formål at supplere direktivet med nye ikke-væsentlige bestemmelser, bør de vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 5a i afgørelse 1999/468/EF. [...]*

*[De følgende artikler er fælles for dette direktiv og e-databeskyttelsesdirektivet]*

## Artikel 4

### Gennemførelse i national ret

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den [...] de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De meddeler straks Kommissionen teksten til disse love og bestemmelser [...].
- (42) *I overensstemmelse med punkt 34 i den interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning tilskyndes medlemsstaterne til, både i egen og Fællesskabets interesse, at udarbejde og offentliggøre deres egne oversigter, der så vidt muligt viser overensstemmelsen mellem dette direktiv og gennemførelsesforanstaltningerne.*

Medlemsstaterne anvender disse love og bestemmelser fra den [...].

Disse love og 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 vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

#### *Artikel 5*

#### **Ikrafttræden**

Dette direktiv træder i kraft på [...]dagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

#### *Artikel 6*

#### **Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den

*På Europa-Parlamentets vegne*

*På Rådets vegne*

*Formand*

*Formand*

---

**BESKRIVELSE AF FACILITETER OG TJENESTER NÆVNT I ARTIKEL 10  
(KONTROL MED UDGIFTER) [...], ARTIKEL 29 (SUPPLERENDE FACILITETER) OG  
ARTIKEL 30 (FORANSTALTNINGER FOR AT LETTE UDBYDERSKIFT)**

**Del A****Liste over de i artikel 10 omhandlede faciliteter og tjenester:**

## a) Specificerede regninger

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder med forbehold af bestemmelserne i den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred kan fastlægge et mindsteniveau for de specificerede regninger, som de udpegede virksomheder (jf. artikel 8) sender til forbrugerne uden beregning, for at disse kan

- i) kontrollere og styre, hvilke beløb der er debiteret for anvendelse af det offentlige [...] **kommunikationsnet** på et fast sted og/eller tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester, og
- ii) følge tilstrækkeligt med i deres forbrug og udgifter og på den måde til en vis grad styre regningernes størrelse.

For en rimelig pris eller gratis kan abonnenterne eventuelt tilbydes en større detaljeringsgrad.

Opkald, der er gratis for den kaldende abonnent, herunder opkald til hjælpetjenester, må ikke figurere på den kaldende abonnents specificerede regning.

b) Gratis selektiv [...] spærring af udgående opkald **eller sms eller mms med overtaksering**

Herved forstås en gratis facilitet, hvor abonnenten efter anmodning til [...] **en udpeget virksomhed, der udbyder** telefonitjenester, kan få spærret udgående opkald eller **sms eller mms med overtaksering** af nærmere bestemte typer eller til nærmere bestemte typer numre.

c) Forudbetalingssystemer

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for forudbetaling af tilslutning til det offentlige [...] **kommunikationsnet** og af brug af de offentligt tilgængelige telefonitjenester.

d) Ratevis betaling af oprettelsesgebyrer

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for at betale for tilslutning til det offentlige [...] **kommunikationsnet** i flere rater.

e) Ubetalte regninger

Medlemsstaterne tillader, at der træffes nærmere bestemte, rimeligt afpassede, ikke-diskriminerende og offentliggjorte foranstaltninger med det formål at få dækket ubetalte regninger fra [...] **virksomheder, der er udpeget i medfør af artikel 8.** Disse foranstaltninger skal omfatte bestemmelser om, at abonnenten på forhånd varsles behørigt om eventuelle følger i form af afbrydelse af tjenesten eller afkobling fra nettet. Bortset fra tilfælde af svig, gentagne tilfælde af for sen betaling eller manglende betaling sikres det ved disse foranstaltninger, at det, så vidt det er teknisk muligt, kun er den berørte tjeneste, der afbrydes. Afkobling fra nettet på grund af manglende betaling bør først finde sted, efter at abonnenten har fået en advarsel herom i passende tid i forvejen. Medlemsstaterne kan tillade en periode med begrænset service inden fuldstændig frakobling, hvorunder der kun kan foretages visse opkald, som er gratis for abonnenten (f.eks. opkald til alarmnummer "112").

## Del B

### Liste over de i artikel 29 omhandlede faciliteter

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

Herved forstås, at det offentlige [...] **kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester** 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 direktiv [...] **2002/58/EF**.

I det omfang, det er teknisk muligt, stiller operatørerne data og signaler til rådighed for at gøre det lettere at tilbyde nummervisning og tonesignalering på tværs af medlemsstaternes grænser.



## **Del C**

### **Gennemførelse af bestemmelserne om nummerportabilitet i artikel 30**

**Kravet om, at alle abonnenter med numre fra den nationale nummerplan efter anmodning kan beholde deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der leverer tjenesten, gælder**

- a) for så vidt angår geografiske numre på et bestemt sted, og**
- b) for så vidt angår ikke-geografiske numre på et hvilket som helst sted.**

**Dette afsnit finder ikke anvendelse på nummerportabilitet mellem net, der udbyder tjenester på et fast sted, og mobilnet.**

---

**INFORMATION, DER SKAL OFFENTLIGGØRES I HENHOLD TIL ARTIKEL 21  
(TRANSPARENS OG OFFENTLIGGØRELSE AF OPLYSNINGER)**

Den nationale tilsynsmyndighed er ansvarlig for, at oplysningerne i dette bilag offentliggøres som foreskrevet i artikel 21. Den nationale tilsynsmyndighed afgør, hvilke oplysninger der skal offentliggøres af de virksomheder, der udbyder offentlige [...] **kommunikationsnet** og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester, og hvilke oplysninger der skal offentliggøres af den nationale tilsynsmyndighed selv for at sikre, at forbrugerne har mulighed for at træffe et informeret valg. [...]

1. Navn og adresse på virksomheden/virksomhederne

Det vil sige navn og hovedsædeadresse på den eller de virksomheder, der udbyder offentlige [...] **kommunikationsnet** og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester.

2. [...] **Beskrivelse af ydelserne**

- 2.1. Omfanget af de [...] ydelser, **der udbydes**

[...]

- 2.2. Standardtakster [...] **med en angivelse af de tjenester, der ydes, og indholdet af hvert takstelement (f.eks. tilslutningsafgifter, alle former for brugsafgifter, vedligeholdelsesafgifter)**, samt nærmere oplysninger om standardrabatter og om særlige og målrettede takstordninger **samt eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr.**
- 2.3. Kompensations-/tilbagebetalingspolitik, herunder nærmere oplysninger om eventuelle kompensations- eller tilbagebetalingsordninger.

- 2.4. Tilbudte vedligeholdelsestyper.
  - 2.5. Standardkontraktvilkår, herunder i givet fald oplysninger om en mindste kontraktperiode, **om, hvordan kontrakten kan opsiges, og om procedurer og direkte afgifter i forbindelse med portering af numre og andre identifikationsmidler.**
  3. Tvistbilæggelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed
  4. Oplysninger om rettigheder i forbindelse med forsyningspligtydelser, herunder **i givet fald** de faciliteter og tjenester, der er nævnt i bilag I.
-

**PARAMETRE FOR TJENESTEKVALITET****PARAMETRE, DEFINITIONER OG MÅLEMETODER FOR LEVERINGSTID OG TJENESTEKVALITET, JF. ARTIKEL 11 OG 22****For virksomheder, [...], der udbyder adgang til et offentligt kommunikationsnet**

PARAMETER (Note 1)	DEFINITION	MÅLEMETODE
Leveringstid for tilslutning	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
Fejlhyppighed pr. abonnentledning	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
Ventetid for fejlretning	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>

**For virksomheder, der [...] udbyder en offentligt tilgængelig telefonitjeneste**

Etableringstider for samtaler (note 2)	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
[...]	[...]	[...]
Svartider for nummeroplysningstjenester	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
Procent funktionsdygtige offentlige mønt- og korttelefoner	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
Klager over urigtig fakturering	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>
<b>Procent mislykkede opkald</b>  (Note 2)	<b>ETSI EG 202 057</b>	<b>ETSI EG 202 057</b>

Der er tale om version [...] **1.2.1** af **ETSI EG 202 057-1**. (oktober 2005).

Note 1

Parametrene bør måles således, at der kan foretages en præstationsanalyse på regionalt niveau (dvs. mindst med en detaljeringsgrad, der svarer til niveau 2 i Eurostats nomenklatur for statistiske territoriale enheder (NUTS)).

Note 2

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at kræve ajourførte oplysninger vedrørende kvalitetsmålene for disse to indikatorer, hvis det kan dokumenteres, at kvaliteten inden for disse to områder er tilfredsstillende.

---

**BEREGNING AF EVENTUELLE NETTOOMKOSTNINGER VED  
FORSYNINGSPLIGTEN OG FASTSÆTTELSE AF KOMPENSATIONS- ELLER  
DELEORDNINGER I HENHOLD TIL ARTIKEL 12 OG 13**

**Del 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.

De nationale tilsynsmyndigheder tager alle midler under overvejelse med henblik på at give virksomhederne (udpegede eller ikke-udpegede) det fornødne incitament til at udbyde forsyningspligttydelser på en omkostningseffektiv måde. Nettoomkostningerne ved forsyningspligten beregnes som forskellen mellem de nettodriftsomkostninger, en udpeget virksomhed har med denne pligt, og de nettodriftsomkostninger, den ville have uden denne pligt. Dette gælder, uanset om den pågældende medlemsstats net er fuldt udbygget eller stadig under etablering eller udbygning. Der lægges vægt på, at omkostninger, som den udpegede virksomhed ville have valgt at undgå, hvis der ikke havde været nogen forsyningspligt, vurderes så korrekt som muligt. Der tages ved beregningen af nettoomkostningerne højde for de fordele, herunder immaterielle fordele, der kommer forsyningspligtudbydere til gode.

Beregningen baseres på de omkostninger, der kan henføres til:

- i) elementer af de pågældende tjenester, som kun kan udbydes med tab eller på omkostningsbetingelser, der falder uden for almindelige forretningsmæssige standarder.

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

- ii) bestemte slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som, under hensyntagen til omkostninger og indtægter ved bestemte net- og tjenesteudbud samt eventuelle af medlemsstaten foreskrevne, geografisk bestemte gennemsnitstakster, kun kan betjenes med tab eller på omkostningsbetingelser, der falder uden for almindelige forretningsmæssige standarder.

Dette omfatter f.eks. slutbrugere eller grupper af slutbrugere, som ikke ville blive betjent af en kommerciel 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. Forsyningspligtens samlede nettoomkostninger beregnes for alle virksomheders vedkommende som summen af nettoomkostningerne ved forsyningspligtens enkelte komponenter iberegnet eventuelle immaterielle fordele. Den nationale tilsynsmyndighed har ansvar for at kontrollere, at nettoomkostningerne er korrekt beregnet.

## **Del B: Godtgørelse af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten**

Godtgørelse eller finansiering af eventuelle nettoomkostninger ved forsyningspligten betyder, at de udpegede forsyningspligtige virksomheder har krav på kompensation for de tjenester, de udbyder på ikke-kommercielle vilkår. Da en sådan kompensation indebærer pengeoverførsler, sikrer medlemsstaterne, at disse sker på en transparent, objektiv, ikke-diskriminerende og rimelig måde. Det betyder, at overførslerne skal forårsage mindst mulig konkurrence- og brugerefterspørgselsforvridning.

I henhold til artikel 13, stk. 3, skal en fondsbaseret deleordning anvende et transparent og neutralt middel til opkrævning af bidrag, hvorved faren for dobbelt opkrævning af bidrag på både virksomhedernes in- og output undgås.

Den uafhængige instans, der forvalter fonden, skal sørge for opkrævning af bidrag fra de virksomheder, som er blevet vurderet til at skulle bidrage til dækningen af forsyningspligtens nettoomkostninger i den pågældende medlemsstat, og overvåge overførslen af skyldige beløb og/eller de administrative udbetalinger til virksomheder, der har krav på at modtage betalinger fra fonden.



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

Kommissionen tager hensyn til følgende aspekter, når den afgør, hvorvidt forsyningspligtens omfang bør tages op til fornyet vurdering:

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

---

**INTEROPERABILITET MELLEM DIGITALT FORBRUGERUDSTYR OMHANDLET I  
ARTIKEL 24**

1. [...] fælles krypteringsalgoritme og modtagelse af ukrypterede signaler

Alt forbrugerudstyr til modtagelse af **konventionelle** digitale fjernsynssignaler (**f.eks. udsendelse via jordbaseret, kabel- eller satellittransmission primært beregnet for fast modtagelse såsom DVB-T, DVB-C eller DVB-S**), 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 [...] **en** fælles europæisk krypteringsalgoritme, der administreres af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, p.t. ETSI
- gengive signaler, der transmitteres ukrypteret, 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 i overensstemmelse med standarder udarbejdet af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, f.eks. angivet i Cenelec EN 50 049-1:1997-standard, der muliggør en enkel tilslutning af 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 synlige skærbillede målt diagonalt er større end 30 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade (som enten er standardiseret af, eller som overholder en standard, der er overtaget af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation eller er i overensstemmelse med en udbredt industrispecifikation), f.eks. det fælles DVB-grænsefladestik, der muliggør en enkel tilslutning af periferiudstyr, og som skal kunne overføre alle elementer i et digitalt tv-signal, herunder information i forbindelse med interaktive og adgangsstyrede tjenester.

**VILKÅR FOR DET I ARTIKEL 18 OMHANDLEDE MINIMUMSSÆT AF FASTE  
KREDSLØB**

Udgår.

---