

**DIRETTIVA 2002/22/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO****del 7 marzo 2002****relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale)**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea e in particolare l'articolo 95,

vista la proposta della Commissione <sup>(1)</sup>,

visto il parere del Comitato economico e sociale <sup>(2)</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni <sup>(3)</sup>,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato <sup>(4)</sup>,

considerando quanto segue:

- (1) La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, l'intensificazione della concorrenza e la più ampia scelta di servizi di comunicazione implicano un'azione parallela volta a istituire un quadro normativo armonizzato che garantisca la prestazione di un servizio universale. Il concetto di servizio universale dovrebbe evolvere ai fini di rispecchiare il progresso tecnologico, l'evoluzione del mercato e della domanda degli utenti. Il quadro normativo stabilito nel 1998 per la completa liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni nella Comunità definiva la portata minima degli obblighi di servizio universale e stabiliva le norme per il calcolo del costo e del finanziamento del medesimo.
- (2) Ai sensi dell'articolo 153 del trattato, la Commissione contribuisce alla protezione dei consumatori.
- (3) La Comunità e i suoi Stati membri hanno assunto impegni in materia di regolamentazione delle reti e dei servizi di telecomunicazione nell'ambito dell'accordo sulle telecomunicazioni di base dell'Organizzazione mondiale del commercio (OMC). Ogni Stato membro dell'OMC ha il diritto di definire il tipo di obblighi di servizio universale che desidera mantenere. Tali obblighi non vanno di

per sé considerati anticoncorrenziali a condizione che siano gestiti in modo trasparente e non discriminatorio, che risultino neutrali in termini di concorrenza e non siano più gravosi del necessario per il tipo di servizio universale definito dallo Stato membro in questione.

- (4) Il fatto di assicurare un servizio universale (ossia la fornitura di un insieme minimo definito di servizi a tutti gli utenti finali a prezzo abbordabile) può comportare la prestazione di determinati servizi a determinati utenti finali a prezzi che si discostano da quelli risultanti dalle normali condizioni di mercato. Tuttavia, il fatto di fornire un compenso alle imprese designate per fornire tali servizi in dette circostanze non deve tradursi in una distorsione di concorrenza, purché tali imprese ottengano un compenso per il costo netto specifico sostenuto e purché l'onere relativo a tale costo netto sia indennizzato in un modo che sia neutrale in termini di concorrenza.
- (5) In un mercato concorrenziale, taluni obblighi dovrebbero essere imposti a tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico da postazioni fisse, mentre altri obblighi dovrebbero essere imposti unicamente alle imprese dotate di significativo potere di mercato o che sono state designate quali operatori di servizio universale.
- (6) Sotto il profilo regolamentare, il punto terminale di rete funge da discriminante tra il quadro normativo per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica e la normativa sulle apparecchiature terminali di telecomunicazione. La definizione dell'ubicazione dei punti terminali di rete incombe alle autorità nazionali di regolamentazione, se del caso in base a una proposta delle imprese interessate.
- (7) Gli Stati membri dovrebbero continuare a provvedere affinché nel loro territorio i servizi elencati nel Capo II siano messi a disposizione di tutti gli utenti finali ad un determinato livello qualitativo, a prescindere dall'ubicazione geografica dei medesimi e, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, ad un prezzo abbordabile. Gli Stati membri possono, nel quadro degli obblighi di servizio universale e tenuto conto delle circostanze nazionali, adottare misure specifiche a favore dei consumatori che vivono in zone rurali o geograficamente iso-

<sup>(1)</sup> GU C 365 E del 19.12.2000, pag. 238 e GU C 332 E del 27.11.2001, pag. 292.

<sup>(2)</sup> GU C 139 dell'11.5.2001, pag. 15.

<sup>(3)</sup> GU C 144 del 16.5.2001, pag. 60.

<sup>(4)</sup> Parere del Parlamento europeo del 13 giugno 2001 (non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale), posizione comune del Consiglio del 17 settembre 2001 (GU C 337 del 30.11.2001, pag. 55) e decisione del Parlamento europeo del 12 dicembre 2001 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale). Decisione del Consiglio del 14 febbraio 2002.

late per assicurare il loro accesso ai servizi previsti nel Capo II nonché l'accessibilità economica di tali servizi e garantire le stesse condizioni di accesso, in particolare alle persone anziane, ai disabili e alle persone che hanno esigenze sociali particolari. Tali misure possono altresì includere quelle che sono direttamente mirate verso i consumatori che hanno esigenze sociali particolari, apportando un aiuto ai consumatori identificati, ad esempio tramite misure specifiche prese previo esame delle domande individuali, quali l'estinzione dei debiti.

- (8) Una delle esigenze fondamentali del servizio universale consiste nel garantire agli utenti che ne fanno richiesta un allacciamento alla rete telefonica pubblica in postazione fissa ad un prezzo abbordabile. L'obbligo concerne un'unica connessione in banda stretta alla rete la cui fornitura può essere limitata dagli Stati membri alla prima postazione/residenza dell'utente finale e non riguarda la rete digitale dei servizi integrati (ISDN) che fornisce due o più connessioni in grado di funzionare simultaneamente.

Non dovrebbero esistere limitazioni per quanto riguarda i mezzi tecnici utilizzati ai fini di tale allacciamento, affinché possano essere utilizzate tecnologie con filo o senza filo, né per quanto riguarda gli operatori designati ad assumersi la totalità o parte degli obblighi di servizio universale. Il collegamento alla rete telefonica pubblica in posizione fissa dovrebbe essere in grado di garantire la trasmissione voce e dati ad una velocità tale da permettere l'accesso a servizi elettronici on line quali quelli forniti sulla rete Internet pubblica. La rapidità con la quale un determinato utente accede a Internet può dipendere da un certo numero di fattori, ad esempio dal o dai fornitori dell'allacciamento ad Internet o dall'applicazione per la quale è stabilita una connessione. La velocità di trasmissione dati di una singola connessione in banda stretta alla rete telefonica pubblica dipende dalla capacità del terminale dell'abbonato e dal tipo di connessione. Per tali motivi non è opportuno rendere obbligatoria su scala comunitaria una determinata velocità di trasmissione dati o di flusso di bit. Gli attuali modem in banda vocale presentano di norma una velocità di trasmissione dati di 56 kbit/s ma, essendo dotati di dispositivi di adattamento automatico del flusso in funzione delle variazioni di qualità della linea, possono in effetti presentare velocità di trasmissione inferiori ai 56 kbit/s. Una certa flessibilità è necessaria, da un lato, per permettere agli Stati membri di prendere, se del caso, le misure necessarie affinché le connessioni possano sopportare una siffatta velocità di trasmissione e, dall'altro, per permettere agli Stati membri, se del caso, di autorizzare velocità di trasmissione inferiori al suddetto limite di 56 kbit/s al fine, ad esempio, di sfruttare le capacità delle tecnologie senza fili (comprese le reti senza fili cellulari) per fornire un servizio universale ad una parte più ampia di popolazione. Questo può essere particolarmente rilevante in taluni paesi in via di adesione in cui il numero di nuclei familiari collegato alla rete telefonica tradizionale è relativamente basso. In casi specifici in cui la connessione alla rete telefonica pubblica in postazione fissa è manifestamente insufficiente a consentire un accesso ad Internet di qualità soddisfacente, gli Stati

membri dovrebbero poter esigere che la connessione sia portata al livello di cui fruisce la maggior parte degli abbonati, affinché la velocità di trasmissione sia sufficiente per l'accesso ad Internet. Se tali misure specifiche comportano un costo netto per i consumatori interessati, l'incidenza netta può rientrare nel calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale.

- (9) Le disposizioni della presente direttiva non ostano a che gli Stati membri designino imprese diverse per la fornitura di elementi della rete e del servizio nell'ambito del servizio universale. Alle imprese designate che forniscono elementi della rete può essere imposto di assicurare tale installazione e la relativa manutenzione nella misura necessaria e proporzionata per rispondere a tutte le richieste ragionevoli di collegamento in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e per l'accesso in postazione fissa ai servizi telefonici accessibili al pubblico.
- (10) Per prezzo abbordabile si intende un prezzo definito a livello nazionale dagli Stati membri in base alle specifiche circostanze nazionali, che può comprendere la definizione di una tariffa comune indipendente dall'ubicazione geografica o formule tariffarie speciali destinate a rispondere alle esigenze degli utenti a basso reddito. Dal punto di vista del consumatore, l'abbordabilità dei prezzi è legata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese.
- (11) I servizi di repertoriazione e di consultazione di elenchi sono strumenti essenziali per fruire dei servizi telefonici accessibili al pubblico e rientrano negli obblighi di servizio universale. Gli utenti e i consumatori desiderano disporre di elenchi completi e di servizi di consultazione che comprendano tutti gli abbonati repertoriati e i rispettivi numeri (compresi i numeri di telefono fisso e mobile), e desiderano che tali informazioni siano presentate in modo imparziale. La direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997 sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni <sup>(1)</sup> tutela il diritto degli abbonati alla vita privata con riferimento all'inclusione di dati personali negli elenchi pubblici.
- (12) È importante che i cittadini dispongano di un adeguato numero di apparecchi telefonici pubblici a pagamento, e che gli utenti siano in grado di chiamare gratuitamente i numeri d'emergenza e in particolare il numero d'emergenza unico europeo («112») a partire da qualsiasi apparecchio telefonico, compresi i telefoni pubblici a pagamento, senza dover utilizzare mezzi di pagamento. La

<sup>(1)</sup> GU L 24 del 30.1.1998, pag. 1.

carezza di informazioni in merito all'esistenza del numero di emergenza «112» priva i cittadini della sicurezza supplementare che tale numero rappresenta a livello europeo, soprattutto in occasione di viaggi in altri Stati membri.

- (13) Gli Stati membri dovrebbero adottare misure atte a garantire che gli utenti disabili e gli utenti con esigenze sociali particolari possano accedere a tutti i servizi telefonici accessibili al pubblico in postazione fissa e fruire dei medesimi ad un prezzo abbordabile. Le misure specifiche destinate agli utenti disabili possono consistere, a seconda dei casi, nella messa a disposizione di telefoni pubblici accessibili, di telefoni pubblici con tecnologia testuale o in misure equivalenti per non udenti e portatori di disabilità della dizione; nella fornitura di servizi di informazione telefonica o di servizi equivalenti gratuiti per non vedenti o ipovedenti o nella presentazione di fatture dettagliate in formato diverso destinate a non vedenti o ipovedenti. Devono inoltre essere adottate misure specifiche atte a consentire agli utenti disabili e agli utenti con esigenze sociali particolari di accedere ai servizi di emergenza («112») e di avere le medesime opportunità degli altri consumatori per quanto riguarda la scelta tra diversi operatori o fornitori di servizi. Sono state messe a punto norme di qualità del servizio in relazione ad una serie di parametri al fine di valutare la qualità dei servizi ricevuti dagli abbonati e l'efficienza con cui le imprese designate quali titolari di obblighi di servizio universale si conformano a tali norme. Non esistono ancora norme di qualità del servizio relative agli utenti disabili. Norme di efficienza e relativi parametri per gli utenti disabili dovrebbero essere messi a punto e sono previsti all'articolo 11 della presente direttiva; inoltre, se e quando tali norme e parametri saranno stati messi a punto, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero avere la possibilità di esigere la pubblicazione dei dati relativi all'efficienza con cui viene assicurata la qualità del servizio.

Il fornitore del servizio universale non dovrebbe adottare misure che impediscano agli utenti di trarre il massimo profitto dai servizi che altri operatori o fornitori del servizio offrono in combinazione con i servizi che egli fornisce quale parte del servizio universale.

- (14) L'importanza dell'accesso e dell'uso della rete telefonica pubblica in postazione fissa è tale che i servizi corrispondenti dovrebbero essere messi a disposizione di chiunque ne faccia ragionevole richiesta. Conformemente al principio di sussidiarietà spetta agli Stati membri decidere, sulla base di criteri obiettivi, a quali imprese incombe la responsabilità di fornire il servizio universale ai fini della presente direttiva, tenendo conto, se del caso, della capacità e della disponibilità di tali imprese a fornire la totalità o parte del servizio. Occorre che gli obblighi di servizio universale siano soddisfatti nel modo più efficace possibile, in modo tale che gli utenti paghino di norma prezzi corrispondenti a prestazioni efficaci rispetto ai costi. Analogamente, è importante che gli operatori del servizio universale mantengano l'integrità della rete, come pure la continuità e la

qualità del servizio. L'intensificazione della concorrenza e la maggiore scelta fanno sì che vi siano maggiori possibilità che la totalità o parte degli obblighi di servizio universale siano assunti da imprese diverse da quelle aventi notevole potere di mercato. Di conseguenza, gli obblighi di servizio universale possono, in talune circostanze, essere assegnati ad operatori che dimostrano di fornire accesso e servizi nel modo più efficace rispetto ai costi, anche tramite sistemi di offerte concorrenti oppure di selezione comparativa. Tali obblighi potrebbero figurare tra le condizioni che gli organismi devono soddisfare per poter essere autorizzati a fornire servizi accessibili al pubblico.

- (15) Gli Stati membri dovrebbero effettuare un monitoraggio della situazione dei consumatori dal punto di vista dell'utilizzo dei servizi telefonici accessibili al pubblico e, in particolare, dell'accessibilità dei prezzi. L'accessibilità dei prezzi del servizio telefonico è legata all'informazione che gli utenti ricevono in merito alle spese telefoniche nonché al costo relativo dei servizi telefonici rispetto ad altri servizi e alla capacità degli utenti di controllare le spese. L'abbordabilità dei prezzi implica pertanto il conferimento ai consumatori di talune potestà imponendo corrispondenti obblighi di servizio universale nei confronti delle imprese designate a tal fine. Tali obblighi comprendono in particolare un livello ben preciso di dettaglio nella fatturazione, la possibilità per i consumatori di attivare uno sbarramento selettivo delle chiamate (ad esempio le chiamate verso servizi a tariffa maggiorata), la possibilità per i consumatori di controllare le proprie spese grazie a mezzi di pagamento anticipato e la possibilità per i consumatori di far valere come acconto il contributo iniziale di allacciamento. Tali misure dovranno probabilmente essere riesaminate o modificate in funzione dell'evoluzione del mercato. Le condizioni vigenti non prevedono che gli operatori soggetti ad obblighi di servizio universale siano tenuti ad avvertire gli abbonati se viene superato un determinato limite di spesa o se la configurazione delle chiamate effettuate si discosta sensibilmente da quella usuale. Nell'ambito del futuro riesame delle pertinenti disposizioni legislative si dovrebbe valutare l'eventuale necessità di avvertire gli abbonati in suddette circostanze.

- (16) Salvo il caso di ripetuti ritardi o di persistenti mancati pagamenti delle fatture, il consumatore dovrebbe essere tutelato contro i rischi di disconnessione immediata dalla rete per mancato pagamento di una fattura e conservare, in particolare in caso di contestazione di una fattura di importo elevato per servizi a tariffa maggiorata, un accesso ai servizi telefonici di base fintantoché la controversia non sia risolta. Gli Stati membri possono decidere che tale accesso può essere mantenuto solo se l'abbonato continua a pagare il canone.

- (17) La qualità e il prezzo del servizio sono fattori determinanti in un mercato concorrenziale e le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere in grado di controllare la qualità del servizio prestato dalle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio

universale. Per quanto riguarda il livello di qualità dei servizi di tali imprese, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero poter adottare le misure ritenute necessarie. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero inoltre poter effettuare un monitoraggio della qualità del servizio delle altre imprese che forniscono reti telefoniche pubbliche e/o servizi telefonici accessibili al pubblico da postazioni fisse.

- (18) Gli Stati membri, ove necessario, dovrebbero istituire meccanismi di finanziamento del costo netto derivante dagli obblighi di servizio universale qualora sia dimostrato che tali obblighi possono essere assunti solo in perdita o ad un costo netto superiore alle normali condizioni commerciali. Occorre vigilare affinché il costo netto derivante dagli obblighi di servizio universale sia correttamente calcolato, che l'eventuale finanziamento comporti distorsioni minime per il mercato e per gli organismi che vi operano e sia compatibile con il disposto degli articoli 87 e 88 del trattato.
- (19) Il calcolo del costo netto del servizio universale dovrebbe tenere in debita considerazione i costi e i ricavi nonché i vantaggi immateriali derivanti dalla fornitura del servizio universale, senza tuttavia compromettere l'obiettivo generale che consiste nel garantire che le strutture dei prezzi rispecchino i costi. I costi netti derivanti dagli obblighi di servizio universale dovrebbero essere calcolati in base a procedure trasparenti.
- (20) Tener conto dei vantaggi intangibili significa che i vantaggi indiretti, valutati in termini monetari, che un'impresa ricava in virtù della sua posizione di fornitore del servizio universale dovrebbero essere detratti dal costo netto diretto degli obblighi di servizio universale al fine di determinare i costi che rappresentano l'onere globale.
- (21) Qualora un obbligo di servizio universale rappresenti un onere eccessivo per un'impresa, gli Stati membri sono autorizzati ad istituire meccanismi efficaci di recupero dei costi netti. Uno dei metodi atti a consentire un recupero dei costi netti attinenti agli obblighi di servizio universale consiste in un'imputazione ai fondi pubblici. È inoltre ragionevole consentire il recupero dei costi netti facendo contribuire in modo trasparente tutti gli utenti mediante prelievi applicati alle imprese. Gli Stati membri dovrebbero essere in grado di finanziare i costi netti dei diversi elementi del servizio universale attraverso vari meccanismi e/o di finanziare i costi netti di alcuni o di tutti gli elementi dell'uno o dell'altro meccanismo o di una combinazione di entrambi. In questo caso, gli Stati membri dovrebbero vigilare affinché il metodo di ripartizione dei prelievi tra le imprese si basi su criteri oggettivi e non discriminatori e rispetti il principio di proporzionalità. Tale principio non impedisce agli Stati membri di esonerare dai contributi i nuovi operatori che non hanno ancora una presenza significativa sul mercato. I dispositivi di finanziamento dovrebbero garantire che i soggetti del mercato contribuiscano unicamente al finanziamento degli obblighi di servizio universale e non ad attività che non sono direttamente legate alla fornitura di tale servizio. I dispositivi che consentono il recupero dei costi dovrebbero in ogni caso rispettare i principi del diritto comunitario e, in particolare, nel caso dei dispositivi di condivisione del finanziamento, i principi di non discriminazione e di proporzionalità. I dispositivi di finanziamento dovrebbero garantire che gli utenti di uno Stato membro non contribuiscano ai costi del servizio universale in un altro Stato membro, ad esempio nel caso di chiamate da uno Stato membro all'altro.
- (22) Qualora gli Stati membri decidano di finanziare il costo netto degli obblighi di servizio universale attingendo a fondi pubblici, vi si intendono compresi i finanziamenti dai bilanci generali dello Stato e da altre fonti di finanziamento pubblico quali le lotterie.
- (23) Il costo netto degli obblighi di servizio universale può essere ripartito fra tutte le imprese o tra alcune categorie specifiche delle stesse. Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché il meccanismo di ripartizione rispetti i principi della trasparenza, della minima distorsione del mercato, della non discriminazione e della proporzionalità. Per «minima distorsione del mercato» si intende che i contributi dovrebbero essere riscossi in modo da ridurre al minimo l'impatto dell'onere finanziario che grava sugli utenti finali, per esempio ripartendo i contributi nel modo più ampio possibile.
- (24) Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero accertare che le imprese che beneficiano di un finanziamento per il servizio universale forniscano, a corredo della loro richiesta, informazioni sufficientemente dettagliate sugli elementi specifici da finanziare. Gli Stati membri dovrebbero comunicare alla Commissione i rispettivi sistemi di contabilità dei costi e di finanziamento degli obblighi di servizio universale ai fini di una verifica della compatibilità dei medesimi con il trattato. Gli operatori designati potrebbero essere indotti a sopravvalutare il costo netto degli obblighi di servizio universale. Gli Stati membri dovrebbero pertanto garantire una trasparenza ed un controllo effettivi degli importi imputati al finanziamento degli obblighi di servizio universale.
- (25) I mercati delle comunicazioni sono in costante evoluzione in termini di servizi utilizzati e di mezzi tecnici impiegati per erogare tali servizi agli utenti. Gli obblighi di servizio universale che sono definiti a livello comunitario dovrebbero essere periodicamente riesaminati al fine di modificarne o ridefinirne la portata. Tale riesame dovrebbe tener conto dell'evoluzione delle condizioni sociali, commerciali e tecnologiche e del fatto che ogni modifica della portata degli obblighi deve essere sottoposta ad un test parallelo, per verificare se i servizi che diventano accessibili alla grande maggioranza della popolazione non comportino il rischio dell'esclusione sociale di coloro che non possono permettersi di fruire di tali servizi. Occorre garantire che l'eventuale modifica della portata degli obblighi di servizio universale non favorisca artificialmente talune scelte tecnologiche a sca-

pito di altre, non comporti un onere finanziario sproporzionato per le imprese del settore (mettendo in tal modo a repentaglio l'evoluzione del mercato e l'innovazione) e non trasferisca ingiustamente l'onere del finanziamento sui consumatori a più basso reddito. Ogni eventuale modifica della portata degli obblighi di servizio universale implica necessariamente che i corrispondenti costi netti possano essere finanziati grazie ai dispositivi autorizzati a norma della presente direttiva. Gli Stati membri non sono autorizzati ad imporre agli attori presenti sul mercato contributi finanziari derivanti da misure che non rientrano negli obblighi di servizio universale. Ogni Stato membro è libero di imporre misure speciali non riconducibili ad obblighi di servizio universale e di finanziarle conformemente al diritto comunitario, ma non tramite contributi prelevati dagli attori presenti sul mercato.

- (26) Una concorrenza più efficace sui mercati dell'accesso e dei servizi amplierà la scelta per gli utenti. Il livello di concorrenza e di scelta effettive varia all'interno della Comunità e tra gli Stati membri, tra le regioni geografiche, nonché tra i diversi mercati dell'accesso e dei servizi. Alcuni utenti possono dipendere interamente dall'accesso e dai servizi forniti da un'impresa con notevole potere di mercato. Di norma, per ragioni di efficacia e per favorire un'effettiva concorrenza, è importante che i servizi forniti da un'impresa con significativo potere di mercato rispecchino i costi. Per ragioni di efficacia e per ragioni di carattere sociale, le tariffe praticate agli utenti finali dovrebbero rispecchiare le condizioni della domanda e dei costi, sempreché ciò non comporti distorsioni della concorrenza. Vi è il rischio che un'impresa con significativo potere di mercato tenti in diversi modi di impedire l'accesso al mercato o di distorcere la concorrenza, ad esempio applicando prezzi eccessivi o prezzi predatori, accorpendo obbligatoriamente taluni servizi al dettaglio o manifestando un'indebita preferenza per taluni consumatori. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero pertanto essere autorizzate a imporre, come ultima soluzione e dopo debito esame, una regolamentazione della fornitura al dettaglio nei confronti delle imprese con notevole potere di mercato. Per conseguire il duplice scopo di promuovere una concorrenza effettiva sui mercati e di perseguire obiettivi di interesse pubblico quali, ad esempio, l'accessibilità dei prezzi dei servizi telefonici per determinate categorie di consumatori, si può ricorrere a strumenti regolamentari, quali i massimali tariffari, una perequazione geografica o altri strumenti analoghi, come pure a strumenti non regolamentari, quali raffronti di tariffe al dettaglio messi a disposizione del pubblico. L'accesso ad informazioni appropriate sui sistemi di contabilità dei costi è necessario per consentire alle autorità nazionali di regolamentazione di assolvere ai rispettivi compiti regolamentari nel settore, ivi comprese le misure di controllo delle tariffe. Tuttavia, i controlli regolamentari sui servizi al dettaglio

dovrebbero essere imposti solo se le autorità nazionali di regolamentazione ritengono che le pertinenti misure relative alla vendita all'ingrosso, alla selezione o alla preselezione del vettore non consentano di realizzare l'obiettivo di garantire una concorrenza effettiva e l'interesse pubblico.

- (27) L'autorità nazionale di regolamentazione che impone l'obbligo di attuare un sistema di contabilità dei costi per sostenere il controllo dei prezzi può procedere ad una verifica annuale per assicurarsi della conformità a tale sistema di contabilità dei costi, purché disponga del necessario personale qualificato, o può chiedere che tale verifica sia effettuata da un altro organismo qualificato indipendente dall'operatore interessato.
- (28) Si reputa necessario garantire che continuino ad essere applicate le disposizioni in materia di insieme minimo di servizi di linee affittate previste dalla legislazione comunitaria sulle telecomunicazioni e in particolare dalla direttiva 92/44/CE del Consiglio, del 5 giugno 1992, sull'applicazione della fornitura di una rete aperta alle linee affittate <sup>(1)</sup>, fino a quando le autorità nazionali di regolamentazione decidano, nel rispetto delle procedure di analisi del mercato descritte nella direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro) <sup>(2)</sup>, che tali disposizioni non sono più necessarie perché, nel rispettivo territorio, il mercato ha raggiunto un sufficiente livello di concorrenza. Il livello di concorrenza può variare tra diversi mercati dell'insieme minimo di linee affittate e in diverse parti del territorio. Nello svolgere l'analisi di mercato, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero fare valutazioni distinte per ciascun mercato dell'insieme minimo di linee affittate, tenendo conto della loro dimensione geografica. I servizi di linee affittate costituiscono servizi obbligatori da fornire senza far ricorso a meccanismi di compensazione. La fornitura di linee affittate al di fuori dell'insieme minimo di linee affittate dovrebbe essere contemplata dalle disposizioni regolamentari generali in materia di fornitura al dettaglio piuttosto che da prescrizioni specifiche riguardanti la fornitura dell'insieme minimo.
- (29) Le autorità nazionali di regolamentazione possono anche, in base ad un'analisi del mercato rilevante, prescrivere agli operatori di telefonia mobile che detengono un significativo potere di mercato di consentire ai propri abbonati di accedere ai servizi di qualsiasi fornitore interconnesso di servizi telefonici accessibili al pubblico per ogni singola chiamata oppure applicando un sistema di preselezione.

<sup>(1)</sup> GU L 165 del 19.6.1992, pag. 27. Direttiva modificata da ultimo dalla decisione n. 98/80/CE della Commissione (GU L 14 del 20.1.1998, pag. 27).

<sup>(2)</sup> Cfr. pag. 33 della presente Gazzetta ufficiale.

- (30) Il contratto è uno strumento importante per garantire agli utenti e ai consumatori un livello minimo di trasparenza dell'informazione e di certezza del diritto. La maggior parte dei fornitori di servizi in un contesto concorrenziale stipula contratti con i clienti per motivi di opportunità commerciale. Oltre alle disposizioni della presente direttiva, le transazioni commerciali dei consumatori in materia di reti e di servizi elettronici sono disciplinate dalla legislazione comunitaria sulla tutela contrattuale dei consumatori e in particolare dalla direttiva 93/13/CEE, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori <sup>(1)</sup> e dalla direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza <sup>(2)</sup>. I consumatori dovrebbero beneficiare di un livello minimo di certezza del diritto nelle loro relazioni contrattuali con il proprio fornitore diretto di servizi telefonici, garantita dal fatto che i termini del contratto, le condizioni, la qualità del servizio, le modalità di rescissione del contratto e di cessazione del servizio, le misure di indennizzo e le modalità di risoluzione delle controversie sono precisate nel contratto stesso. Le medesime informazioni dovrebbero figurare nei contratti conclusi tra i consumatori e i fornitori di servizi che non siano fornitori diretti di servizi telefonici. Le misure in materia di trasparenza dei prezzi, delle tariffe e delle condizioni aiuteranno i consumatori ad operare scelte ottimali ed a trarre pieno vantaggio dalla concorrenza.
- (31) Gli utenti finali dovrebbero avere accesso alle informazioni disponibili al pubblico relative ai servizi di comunicazione. Gli Stati membri dovrebbero poter effettuare un monitoraggio della qualità dei servizi di comunicazione prestati sul rispettivo territorio. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere sistematicamente in grado di raccogliere informazioni sulla qualità dei servizi prestati sui rispettivi territori nazionali, in base a criteri che consentano il raffronto tra i vari fornitori di servizi e tra i vari Stati membri. Gli organismi che forniscono servizi di comunicazione in un ambiente concorrenziale dovrebbero mettere a disposizione del pubblico informazioni adeguate e aggiornate sui propri servizi per ragioni di opportunità commerciale. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero poter comunque esigere la pubblicazione di tali informazioni qualora si dimostri che esse non sono effettivamente accessibili al pubblico.
- (32) Gli utenti finali dovrebbero poter fruire di una garanzia di interoperabilità di tutte le apparecchiature commercializzate nella Comunità per la ricezione di programmi di televisione digitale. Gli Stati membri dovrebbero poter esigere norme minime armonizzate per quanto riguarda tali apparecchiature. Le suddette norme possono essere periodicamente aggiornate alla luce del progresso tecnologico e dell'evoluzione del mercato.
- (33) È auspicabile che i consumatori possano effettuare la connessione più completa possibile agli apparecchi televisivi digitali. L'interoperabilità è un concetto che si sta sviluppando nei mercati dinamici. Gli organismi di normalizzazione dovrebbero adoperarsi per assicurare che norme appropriate si evolvano parallelamente alle tecnologie interessate. È ugualmente importante assicurare che sugli apparecchi televisivi siano disponibili connettori in grado di trasmettere tutti i componenti di un segnale televisivo digitale, inclusi i flussi di dati video e audio, informazioni sull'accesso condizionato, sul servizio, sull'interfaccia per programmi applicativi (API) e sui dispositivi anti-duplicazione. La presente direttiva assicura quindi che le funzioni dell'interfaccia aperta per gli apparecchi televisivi digitali non siano limitate dagli operatori di reti, dai fornitori di servizi o dai fabbricanti delle apparecchiature e continuino a svilupparsi di pari passo con i progressi tecnologici. Per la visualizzazione e la presentazione dei servizi televisivi digitali interattivi, la realizzazione di una norma comune attraverso un meccanismo di mercato è riconosciuta come un beneficio per il consumatore. Gli Stati membri e la Commissione possono assumere iniziative d'indirizzo, coerenti con il Trattato, al fine d'incoraggiare sviluppi in tal senso.
- (34) Tutti gli utenti finali devono continuare a fruire di un accesso ai servizi di assistenza tramite operatore, a prescindere dall'organismo che fornisce l'accesso alla rete telefonica pubblica.
- (35) La fornitura degli elenchi abbonati e dei servizi di consultazione è già aperta alla concorrenza. Le disposizioni della presente direttiva integrano quelle della direttiva 97/66/CE, conferendo il diritto, per gli abbonati, a veder figurare i propri dati in elenchi su supporto cartaceo od elettronico. Tutti i fornitori di servizi che attribuiscono numeri di telefono ai rispettivi abbonati sono tenuti a mettere a disposizione le informazioni pertinenti con modalità eque, orientate ai costi e non discriminatorie.
- (36) Occorre che gli utenti possano chiamare gratuitamente il numero d'emergenza unico europeo «112» o qualsiasi numero d'emergenza nazionale a partire da qualsiasi apparecchio telefonico, compresi i telefoni pubblici a pagamento, senza dover utilizzare alcun mezzo di pagamento. Gli Stati membri avrebbero già dovuto prendere le disposizioni necessarie e più conformi all'organizzazione dei servizi di soccorso nazionali per garantire che le chiamate inoltrate verso tale numero ottengano una risposta e un trattamento adeguato. Le informazioni relative alla localizzazione del chiamante che devono essere messe a disposizione dei servizi di soccorso nella misura in cui sia tecnicamente fattibile miglioreranno il livello di protezione e la sicurezza degli utenti dei servizi «112» e aiuteranno tali servizi nell'espletamento dei loro compiti, a condizione che sia garantito il trasferimento delle chiamate e dei dati pertinenti verso i servizi di soccorso competenti. La ricezione e l'utilizzazione di tali informazioni dovrebbero avvenire nel rispetto del pertinente diritto comunitario in materia di protezione dati. I

<sup>(1)</sup> GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

<sup>(2)</sup> GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

- costanti progressi delle tecnologie dell'informazione renderanno man mano possibile il trattamento simultaneo sulle reti di chiamate in lingue diverse a costi ragionevoli. Tali progressi costituiranno una garanzia supplementare per i cittadini europei che chiamano il numero di emergenza «112».
- (37) È indispensabile che i cittadini e le imprese europei possano agevolmente avere accesso ai servizi telefonici internazionali. Lo «00» è già stato designato quale prefisso comune per l'accesso alla rete telefonica internazionale su scala comunitaria. Possono essere adottate o prorogate disposizioni specifiche che consentano di effettuare chiamate tra località contigue sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Conformemente alla raccomandazione UIT E.164, l'UIT ha assegnato il prefisso «3883» allo spazio di numerazione telefonica europeo (ETNS). Per garantire il collegamento delle chiamate all'ETNS le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche dovrebbero assicurare che le chiamate contraddistinte dal «3883» siano interconnesse, direttamente o indirettamente, alle reti di servizio dell'ETNS indicate nelle pertinenti norme dell'Istituto europeo per le norme di telecomunicazione (ETSI). Le modalità di tale interconnessione dovrebbero essere disciplinate dalle disposizioni della direttiva (2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime (direttiva accesso) <sup>(1)</sup>.
- (38) L'accesso degli utenti finali a tutte le risorse di numerazione nella Comunità è una condizione preliminare vitale per un mercato unico. Esso dovrebbe includere numeri a chiamata gratuita, numeri a tariffa maggiorata e altri numeri non geografici, tranne se l'abbonato chiamato ha scelto, per motivi commerciali, di limitare l'accesso da talune zone geografiche. Le tariffe a carico dei chiamanti dall'esterno dello Stato membro interessato non sono necessariamente le stesse di quelle per i chiamanti dall'interno di tale Stato membro.
- (39) Servizi quali la selezione da tastiera e l'identificazione della linea chiamante sono di norma disponibili sulle centrali telefoniche moderne e pertanto possono essere progressivamente diffusi a costi minimi o nulli. La funzione di selezione da tastiera è sempre più utilizzata per consentire agli utenti di interagire con servizi e risorse speciali, come i servizi a valore aggiunto, e l'assenza di tale opzione può impedire agli utenti di utilizzare tali servizi. Gli Stati membri possono astenersi dall'imporre obblighi se tali servizi e risorse sono già disponibili. La direttiva 97/66/CE garantisce la tutela della vita privata degli utenti per quanto concerne la fatturazione dettagliata e consente loro mezzi atti a tutelare la loro vita privata quando è attivato il servizio di identificazione della linea chiamante. Lo sviluppo di tali servizi su base paneuropea, che la presente direttiva promuove, apporterà benefici ai consumatori.
- (40) La portabilità del numero è un elemento chiave per agevolare la scelta dei consumatori e la concorrenza effettiva nell'ambiente concorrenziale delle telecomunicazioni. Per tale motivo gli utenti finali che ne fanno richiesta devono poter conservare il proprio numero (o i propri numeri) sulla rete telefonica pubblica a prescindere dall'organismo che fornisce il servizio. La presente direttiva non riguarda la fornitura di questa possibilità tra connessioni alla rete telefonica pubblica da postazioni fisse e non fisse. Gli Stati membri possono tuttavia applicare disposizioni in materia di portabilità dei numeri tra reti che forniscono servizi in postazione fissa e reti di telefonia mobile.
- (41) L'impatto della portabilità del numero è notevolmente rafforzato in presenza di un'informazione trasparente sulle tariffe, tanto per gli utenti finali che trasferiscono i loro numeri quanto per gli utenti finali che effettuano chiamate a persone che hanno operato tale trasferimento. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero facilitare, laddove possibile, un'adeguata trasparenza tariffaria come elemento dell'attuazione della portabilità del numero.
- (42) Nel provvedere affinché i prezzi dell'interconnessione correlata alla portabilità del numero siano orientati ai costi, le autorità nazionali di regolamentazione possono tener conto anche dei prezzi disponibili su mercati comparabili.
- (43) Attualmente, gli Stati membri impongono taluni obblighi in materia di ridiffusione (must carry) alle reti destinate alla diffusione al pubblico di emissioni radiofoniche e televisive. Gli Stati membri dovrebbero poter imporre, sulla base di legittime considerazioni di interesse pubblico, obblighi proporzionali nei confronti delle imprese che rientrano sotto la loro giurisdizione; comunque, tali obblighi dovrebbero essere imposti solo qualora risultino necessari a soddisfare obiettivi di interesse generale chiaramente definiti dagli Stati membri conformemente alla normativa comunitaria e devono essere proporzionati, trasparenti e soggetti a revisione periodica. Gli obblighi di trasmissione imposti dagli Stati membri dovrebbero essere ragionevoli, vale a dire proporzionati e trasparenti, in base a obiettivi di interesse generale chiaramente definiti e possono eventualmente comportare la corresponsione di una remunerazione proporzionata. Detti obblighi possono comprendere la trasmissione di servizi specificamente destinati a consentire un accesso adeguato agli utenti disabili.
- (44) Le reti utilizzate per la distribuzione di servizi di diffusione televisiva o radiofonica al pubblico includono reti di trasmissione via cavo, via satellite e terrestre; esse potrebbero inoltre includere altre reti purché un numero significativo di utenti finali le utilizzi come mezzo principale di ricezione di tali servizi di diffusione.

<sup>(1)</sup> Cfr. pag. 7 della presente Gazzetta ufficiale.

- (45) I servizi che forniscono un contenuto come l'offerta di vendita di un pacchetto sonoro o un contenuto televisivo non rientrano nel quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica. I fornitori di tali servizi non dovrebbero essere soggetti agli obblighi di servizio universale per dette attività. La presente direttiva lascia impregiudicate le misure adottate a livello nazionale, conformemente al diritto comunitario, per quanto riguarda tali servizi.
- (46) Quando uno Stato membro intende garantire la prestazione di altri servizi specifici in tutto il territorio nazionale, gli obblighi corrispondenti dovrebbero essere soddisfatti in base al criterio dell'efficacia rispetto ai costi e non rientrare tra gli obblighi di servizio universale. Di conseguenza, gli Stati membri possono adottare misure supplementari (ad esempio agevolare lo sviluppo di infrastrutture o di servizi nel caso in cui il mercato non venisse incontro in modo soddisfacente alle esigenze degli utenti finali e dei consumatori) conformemente al diritto comunitario. In risposta all'iniziativa «Europe della Commissione», il Consiglio europeo di Lisbona del 23-24 marzo 2000 ha invitato gli Stati membri a garantire che tutti gli istituti scolastici abbiano accesso a Internet e a risorse multimediali.
- (47) In un contesto concorrenziale, al momento di esaminare le questioni connesse con i diritti degli utenti finali, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero tener conto della posizione di tutte le parti interessate, ivi compresi utenti e consumatori. Devono essere definite procedure efficaci di risoluzione delle controversie insorte tra consumatori, da un lato, e dall'altro, le imprese che forniscono servizi di comunicazione accessibili al pubblico. Gli Stati membri dovrebbero tener pienamente conto della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili dalla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo <sup>(1)</sup>.
- (48) La coregolamentazione potrebbe costituire uno strumento adeguato per promuovere norme qualitative più elevate e prestazione di servizi migliori. La coregolamentazione dovrebbe ispirarsi agli stessi principi della regolamentazione formale, ossia dovrebbe essere obiettiva, giustificata, proporzionata, non discriminatoria e trasparente.
- (49) È opportuno che la presente direttiva preveda alcuni elementi di protezione dei consumatori, quali la chiarezza dei termini contrattuali e delle procedure per la risoluzione delle controversie e la trasparenza tariffaria. Essa dovrebbe inoltre incoraggiare l'estensione di tali benefici ad altre categorie di utenti finali, in particolare le piccole e medie imprese.
- (50) Le disposizioni della presente direttiva non impediscono ad uno Stato membro di adottare misure giustificate dai motivi di cui agli articoli 30 e 46 del trattato e in particolare da ragioni di pubblica sicurezza, di ordine pubblico e di moralità pubblica.
- (51) Poiché gli scopi dell'azione proposta, cioè fissare un livello comune di servizio universale di telecomunicazioni per tutti gli utenti europei, armonizzare le condizioni di accesso e di uso delle reti telefoniche pubbliche in postazione fissa e dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico ed elaborare un quadro armonizzato per la regolamentazione dei servizi di comunicazione elettronica, delle reti di comunicazione elettronica e delle risorse correlate, non possono essere sufficientemente realizzati dai singoli Stati membri e possono pertanto essere meglio realizzati a livello comunitario, la Comunità può intervenire, a causa delle dimensioni e degli effetti dell'azione, in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tali scopi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (52) Le misure necessarie per l'attuazione della presente direttiva sono adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze d'esecuzione conferite alla Commissione <sup>(2)</sup>.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I

## CAMPO DI APPLICAZIONE, SCOPO E DEFINIZIONI

### Articolo 1

#### Campo di applicazione e scopo

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e di servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali nell'ambito della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Scopo della presente direttiva è garantire la disponibilità in tutta la Comunità di servizi di buona qualità accessibili al pubblico attraverso una concorrenza e un'opportunità di scelta effettive, nonché disciplinare le circostanze in cui le esigenze degli utenti finali non sono adeguatamente soddisfatte mediante il mercato.

2. La presente direttiva stabilisce i diritti degli utenti finali e i corrispondenti obblighi delle imprese che forniscono reti e servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. Quanto a garantire la fornitura del servizio universale in un contesto di mercati aperti e concorrenziali, la presente direttiva definisce l'insieme minimo di servizi di qualità specifica cui tutti gli utenti finali hanno accesso a prezzo abbordabile tenuto

<sup>(1)</sup> GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

<sup>(2)</sup> GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23.



conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni di concorrenza. La presente direttiva stabilisce inoltre obblighi in relazione alla fornitura di alcuni servizi obbligatori, quali la fornitura al dettaglio di linee affittate.

## Articolo 2

### Definizioni

Ai fini della presente direttiva si applicano le definizioni di cui all'articolo 2 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

- a) «telefono pubblico a pagamento»: qualsiasi apparecchio telefonico accessibile al pubblico, utilizzabile con mezzi di pagamento che possono includere monete e/o carte di credito/addebito e/o schede prepagate, comprese le schede con codice di accesso;
- b) «rete telefonica pubblica»: una rete di comunicazione elettronica utilizzata per fornire servizi telefonici accessibili al pubblico; la rete telefonica pubblica consente il trasferimento di comunicazioni vocali e altre forme di comunicazione, quali i facsimile e la trasmissione di dati, tra punti terminali di rete;
- c) «servizio telefonico accessibile al pubblico»: un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali e di accedere ai servizi di emergenza tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale e che inoltre, può, se necessario includere uno o più dei seguenti servizi: l'assistenza di un operatore, servizi di elenco abbonati e consultazione, la fornitura di telefoni pubblici a pagamento, la fornitura del servizio a termini specifici, la fornitura di apposite risorse per i consumatori disabili o con esigenze sociali particolari e/o la fornitura di servizi non geografici;
- d) «numero geografico»: qualsiasi numero di un piano di numerazione nazionale nel quale alcune delle cifre fungono da indicativo geografico e sono utilizzate per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete;
- e) «punto terminale di rete»: il punto fisico a partire dal quale l'abbonato ha accesso ad una rete pubblica di comunicazione; in caso di reti in cui abbiano luogo la commutazione o l'instradamento, il punto terminale di rete è definito mediante un indirizzo di rete specifico che può essere correlato ad un numero di utente o ad un nome di utente;
- f) «numero non geografico»: qualsiasi numero di un piano di numerazione nazionale che non sia un numero geografico;

include tra l'altro i numeri di telefonia mobile, i numeri di chiamata gratuita e i numeri relativi ai servizi «premium rata».

## CAPO II

### OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE, COMPRESI GLI OBBLIGHI DI NATURA SOCIALE

## Articolo 3

### Disponibilità del servizio universale

1. Gli Stati membri provvedono affinché nel loro territorio i servizi elencati nel presente capo siano messi a disposizione di tutti gli utenti finali al livello qualitativo stabilito, a prescindere dall'ubicazione geografica dei medesimi e, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, ad un prezzo abbordabile.
2. Gli Stati membri determinano il metodo più efficace e adeguato per garantire l'attuazione del servizio universale, nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità. Gli Stati membri mirano a limitare le distorsioni del mercato, in particolare la fornitura di servizi a prezzi o ad altre condizioni che divergano dalle normali condizioni commerciali, tutelando nel contempo l'interesse pubblico.

## Articolo 4

### Fornitura dell'accesso da una postazione fissa

1. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e di accesso ai servizi telefonici accessibili al pubblico in postazione fissa sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.
2. La connessione consente agli utenti finali di effettuare e ricevere chiamate telefoniche locali, nazionali ed internazionali, facsimile e comunicazioni di dati, a velocità di trasmissione tale da consentire un accesso efficace a Internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza degli abbonati e della fattibilità tecnologica.

## Articolo 5

### Elenco abbonati e servizi di consultazione

1. Gli Stati membri provvedono affinché:
  - a) almeno un elenco completo sia accessibile agli utenti finali, in una forma - cartacea, elettronica o in entrambe le forme — approvata dall'autorità competente, e sia aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno;

b) almeno un servizio completo di consultazione degli elenchi sia accessibile a tutti gli utenti finali, compresi gli utenti dei telefoni pubblici a pagamento.

2. Gli elenchi di cui al paragrafo 1 comprendono, fatte salve le disposizioni dell'articolo 11 della direttiva 97/66/CE, tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese che forniscono servizi di cui al paragrafo 1 applichino il principio di non discriminazione nel trattamento delle informazioni loro comunicate da altre imprese.

#### Articolo 6

### Telefoni pubblici a pagamento

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano prescrivere alle imprese l'obbligo di mettere a disposizione telefoni pubblici a pagamento per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali in termini di copertura geografica, numero di apparecchi e loro accessibilità per gli utenti disabili nonché la qualità del servizio.

2. Qualsiasi Stato membro provvede affinché la sua autorità nazionale di regolamentazione possa decidere di non prescrivere obblighi ai sensi del paragrafo 1, in tutto o in parte del proprio territorio, purché accerti che i servizi in questione o servizi analoghi sono ampiamente disponibili, previa consultazione dei soggetti interessati di cui all'articolo 33.

3. Gli Stati membri provvedono affinché sia possibile effettuare chiamate d'emergenza dai telefoni pubblici a pagamento utilizzando il numero di emergenza unico europeo («112») o altri numeri di emergenza nazionali, gratuitamente e senza dover utilizzare alcun mezzo di pagamento.

#### Articolo 7

### Misure speciali destinate agli utenti disabili

1. Gli Stati membri adottano, ove opportuno, misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscono di un accesso, ad un prezzo abbordabile, ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di emergenza e servizi relativi agli elenchi, che sia equivalente a quello degli altri utenti finali.

2. Gli Stati membri possono adottare misure specifiche, tenendo conto delle circostanze nazionali, per far sì che gli utenti finali disabili possano scegliere tra la gamma di imprese e fornitori di servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

#### Articolo 8

### Designazione delle imprese

1. Gli Stati membri possono designare una o più imprese perché garantiscano la fornitura del servizio universale quale definito agli articoli 4, 5, 6 e 7 e, se del caso, all'articolo 9, paragrafo 2, della presente direttiva in modo tale da poter coprire l'intero territorio nazionale. Gli Stati membri possono designare più imprese o gruppi di imprese per fornire i diversi elementi del servizio universale e/o per coprire differenti parti del territorio nazionale.

2. Nel designare le imprese titolari di obblighi di servizio universale in tutto il territorio nazionale o in parte di esso, gli Stati membri applicano un sistema di designazione efficace, obiettivo, trasparente e non discriminatorio in cui nessuna impresa è esclusa a priori. Tale sistema di designazione garantisce che il servizio universale sia fornito secondo criteri di economicità e consenta di determinare il costo netto dell'obbligo di servizio universale conformemente all'articolo 12.

#### Articolo 9

### Accessibilità delle tariffe

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli 4, 5, 6 e 7, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito dei consumatori dello Stato membro in questione.

2. Gli Stati membri, tenendo conto delle circostanze nazionali, possono prescrivere che le imprese designate propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso e dall'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

3. Oltre a prescrivere alle imprese designate di fornire opzioni tariffarie speciali o rispettare limiti tariffari o perequazioni tariffarie geografiche o altri sistemi analoghi, gli Stati membri possono provvedere affinché sia fornito un sostegno ai consumatori di cui siano accertati un reddito modesto o particolari esigenze sociali.

4. Gli Stati membri possono prescrivere alle imprese soggette agli obblighi di cui agli articoli 4, 5, 6 e 7 di applicare, tenendo conto delle circostanze nazionali, tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie, in tutto il territorio, ovvero di rispettare limiti tariffari.

5. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché, quando un'impresa designata è tenuta a proporre

opzioni tariffarie speciali, tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie geografiche, o a rispettare limiti tariffari, le condizioni siano pienamente trasparenti e siano pubblicate ed applicate nel rispetto del principio di non discriminazione. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere la modifica o la revoca di determinate formule tariffarie.

#### Articolo 10

##### Controllo delle spese

1. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate, nel fornire le prestazioni e i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di cui agli articoli 4, 5, 6 e 7 e all'articolo 9, paragrafo 2, definiscano le condizioni e modalità in modo tale che l'abbonato non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o che non sono indispensabili per il servizio richiesto.

2. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 4, 5 e 7 e dall'articolo 9, paragrafo 2 forniscano le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato I, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio.

3. Gli Stati membri provvedono affinché l'autorità competente sia in grado di disapplicare le disposizioni del paragrafo 2 in tutto il territorio nazionale o in parte dello stesso, se constatata che le prestazioni sono ampiamente disponibili.

#### Articolo 11

##### Qualità del servizio fornito dalle imprese designate

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché tutte le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 4, 5, 6 e 7 e dall'articolo 9, paragrafo 2 pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura del servizio universale, basandosi sui parametri di qualità del servizio, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato III. Le informazioni pubblicate sono comunicate anche all'autorità nazionale di regolamentazione.

2. Tali autorità possono tra l'altro specificare, ove siano stati messi a punto parametri pertinenti, norme supplementari di qualità del servizio per valutare l'efficienza delle imprese nella fornitura dei servizi agli utenti finali disabili e ai consumatori disabili. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le informazioni sull'efficienza delle imprese in relazione a detti parametri siano anch'esse pubblicate e messe a disposizione dell'autorità nazionale di regolamentazione.

3. Tali autorità possono inoltre specificare contenuto, forma e modo di pubblicazione delle informazioni, in modo da garantire che gli utenti finali e i consumatori abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile impiego.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter fissare obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale almeno relativamente all'articolo 4. Nel fissare tali obiettivi, le autorità nazionali di regolamentazione tengono conto del parere dei soggetti interessati, applicando in particolare le modalità stabilite all'articolo 33.

5. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione siano in grado di controllare l'adempimento da parte delle imprese designate di tali obiettivi qualitativi.

6. Il perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa può determinare l'adozione di misure specifiche a norma della direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica (direttiva autorizzazioni) <sup>(1)</sup>. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere una verifica indipendente o una valutazione affine dei dati relativi all'efficienza, a spese dell'impresa interessata, allo scopo di garantire l'esattezza e la comparabilità dei dati messi a disposizione dalle imprese soggette ad obblighi di servizio universale.

#### Articolo 12

##### Calcolo del costo degli obblighi di servizio universale

1. Allorché le autorità nazionali di regolamentazione ritengono che la fornitura del servizio universale di cui agli articoli da 3 a 10 possa comportare un onere eccessivo per le imprese designate a fornire tale servizio, esse calcolano i costi netti di tale fornitura.

A tal fine, le autorità nazionali di regolamentazione possono:

- a) procedere al calcolo del costo netto dell'obbligo di servizio universale, tenendo conto degli eventuali vantaggi commerciali derivanti all'impresa designata per la fornitura del servizio universale, in base alle modalità stabilite nell'allegato IV, parte A, oppure
- b) utilizzare i costi netti della fornitura del servizio universale individuati in base a un meccanismo di determinazione conforme all'articolo 8, paragrafo 2.

2. I conti e/o le altre informazioni su cui si basa il calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale di cui al paragrafo 1, lettera a) sono sottoposti alla verifica dell'autorità

<sup>(1)</sup> Cfr. pag. 21 della presente Gazzetta ufficiale.

nazionale di regolamentazione o di un organismo indipendente dalle parti interessate e approvato dall'autorità nazionale di regolamentazione. I risultati del calcolo e le conclusioni finali della verifica sono messi a disposizione del pubblico.

#### Articolo 13

### Finanziamento degli obblighi di servizio universale

1. Qualora, sulla base del calcolo del costo netto di cui all'articolo 12 le autorità nazionali di regolamentazione riscontrino che l'impresa stessa è soggetta ad un onere eccessivo, gli Stati membri decidono, previa richiesta di un'impresa designata:

- a) di introdurre un dispositivo inteso a indennizzare l'impresa per i costi netti così calcolati attingendo a fondi pubblici in condizioni di trasparenza, e/o
- b) di ripartire il costo netto degli obblighi di servizio universale tra i fornitori di reti e di servizi di comunicazione elettronica.

2. Qualora il costo netto sia ripartito ai sensi del paragrafo 1, lettera b), gli Stati membri istituiscono un meccanismo di ripartizione, gestito dalle autorità nazionali di regolamentazione o da un organismo indipendente dai beneficiari e posto sotto la supervisione dell'autorità nazionale di regolamentazione. Può essere finanziato unicamente il costo netto degli obblighi di cui agli articoli da 3 a 10, calcolato conformemente all'articolo 12.

3. Il sistema di ripartizione dei costi deve rispettare i principi di trasparenza, minima distorsione del mercato, non discriminazione e proporzionalità, in conformità dell'allegato IV, parte B. Gli Stati membri possono decidere di non chiedere contributi alle imprese il cui fatturato nazionale non raggiunga un determinato limite.

4. Gli eventuali contributi relativi alla ripartizione del costo degli obblighi di servizio universale sono dissociati e definiti separatamente per ciascuna impresa. Tali contributi non sono imposti o prelevati presso imprese che non forniscono servizi nel territorio dello Stato membro che ha istituito il sistema di ripartizione.

#### Articolo 14

### Trasparenza

1. Qualora sia istituito un sistema di ripartizione del costo netto degli obblighi di servizio universale, ai sensi dell'articolo 13, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i principi di ripartizione dei costi e i particolari del sistema applicato siano portati a conoscenza del pubblico.

2. Ferme restando le normative comunitarie e nazionali sulla riservatezza degli affari, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché sia pubblicata una relazione annuale che indichi il costo degli obblighi di servizio universale, quale risulta dai calcoli effettuati, i contributi versati da ogni impresa interessata e gli eventuali vantaggi commerciali, di cui abbiano beneficiato l'impresa o le imprese designate per la prestazione del servizio universale, nei casi in cui sia stato istituito e sia effettivamente in funzione un fondo di finanziamento.

#### Articolo 15

### Riesame del contenuto del servizio universale

1. La Commissione procede periodicamente al riesame del contenuto del servizio universale, in particolare al fine di proporre al Parlamento europeo e al Consiglio la modifica o la ridefinizione del contenuto medesimo. Il riesame è effettuato per la prima volta dopo due anni dalla data di applicazione di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, e successivamente ogni tre anni.

2. Il riesame è effettuato alla luce degli sviluppi sociali, economici e tecnologici, tenendo conto, tra l'altro, della mobilità e della velocità dei dati alla luce delle tecnologie prevalenti adottate dalla maggioranza degli abbonati. Il processo di riesame avviene conformemente alla procedura stabilita nell'allegato V. La Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sui risultati del riesame.

#### CAPO III

### CONTROLLI NORMATIVI DELLE IMPRESE CHE DETENGONO UN SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO SU MERCATI SPECIFICI

#### Articolo 16

### Riesame degli obblighi

1. Gli Stati membri mantengono in essere tutti gli obblighi relativi:

- a) alle tariffe al dettaglio per la fornitura di servizi di accesso e per l'uso della rete telefonica pubblica, ai sensi dell'articolo 17 della direttiva 98/10/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 1998 sull'applicazione del regime di fornitura di una rete aperta (ONP) alla telefonia vocale e sul servizio universale delle telecomunicazioni in un ambiente concorrenziale <sup>(1)</sup>;

- b) alla selezione o preselezione del vettore, ai sensi della direttiva 97/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 1997 sull'interconnessione nel settore delle tele-

<sup>(1)</sup> GU L 101 dell'1.4.1998, pag. 24.

comunicazioni e finalizzata a garantire il servizio universale e l'interoperabilità attraverso l'applicazione dei principi di fornitura di una rete aperta (ONP) <sup>(1)</sup>;

- c) alle linee affittate, ai sensi degli articoli 3, 4, 6, 7, 8 e 10 della direttiva 92/44/CEE,

fintantoché non sia effettuato un riesame e adottata una decisione ai sensi della procedura di cui al paragrafo 3 del presente articolo.

2. La Commissione indica i mercati rilevanti nell'ambito dei quali applicare gli obblighi relativi ai mercati al dettaglio nella raccomandazione iniziale relativa ai mercati rilevanti di prodotti e di servizi e nella decisione relativa ai mercati transnazionali che saranno adottate a norma della procedura di cui all'articolo 15 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

3. Gli Stati membri provvedono affinché, appena possibile dopo l'entrata in vigore della presente direttiva, e ad intervalli regolari successivamente a tale data, le autorità nazionali di regolamentazione effettuino un'analisi del mercato, secondo la procedura di cui all'articolo 16 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), per decidere se mantenere in essere, modificare o abolire gli obblighi relativi ai mercati al dettaglio. Le misure adottate sono soggette alla procedura di cui all'articolo 7, della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

#### Articolo 17

##### Controlli normativi sui servizi al dettaglio

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione:

- a) qualora in esito all'analisi del mercato realizzata a norma dell'articolo 16, paragrafo 3, accertino che un determinato mercato al dettaglio identificato conformemente all'articolo 15 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) non è effettivamente concorrenziale e

- b) qualora giungano alla conclusione che gli obblighi previsti dalla direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) o dall'articolo 19 della presente direttiva non portino al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro),

impongano i necessari obblighi normativi alle imprese identificate come imprese che detengono un rilevante potere di mercato su un dato mercato al dettaglio ai sensi dell'articolo 14 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

2. Gli obblighi di cui al paragrafo 1 si basano sulla natura del problema accertato e sono proporzionati e giustificati alla luce degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Tali obblighi possono includere prescrizioni affinché le imprese identificate non applichino

prezzi eccessivi, non impediscano l'ingresso sul mercato né limitino la concorrenza fissando prezzi predatori, non privilegino ingiustamente determinati utenti finali e non accorpino in modo indebito i servizi offerti. Le autorità nazionali di regolamentazione possono prescrivere a tali imprese di rispettare determinati massimali per quanto riguarda i prezzi al dettaglio, di controllare le singole tariffe o di orientare le proprie tariffe ai costi o ai prezzi su mercati comparabili al fine di tutelare gli interessi degli utenti finali e promuovere nel contempo un'effettiva concorrenza.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione, a richiesta, comunicano alla Commissione informazioni in merito alle modalità di controllo al dettaglio e, se del caso, ai sistemi di contabilità dei costi impiegati da tali imprese.

4. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché ogni impresa soggetta a regolamentazione delle tariffe al dettaglio o ad altri pertinenti controlli al dettaglio applichi i necessari e adeguati sistemi di contabilità dei costi. Le autorità nazionali di regolamentazione possono specificare la forma e il metodo contabile da utilizzare. La conformità al sistema di contabilità dei costi è verificata da un organismo qualificato indipendente. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché ogni anno sia pubblicata una dichiarazione di conformità.

5. Fatti salvi l'articolo 9, paragrafo 2 e l'articolo 10, le autorità nazionali di regolamentazione non applicano i meccanismi di controllo al dettaglio di cui al paragrafo 1 del presente articolo in mercati geografici o mercati di utenza nei quali abbiano accertato l'esistenza di una concorrenza effettiva.

#### Articolo 18

##### Controlli normativi sull'insieme minimo di linee affittate

1. L'autorità nazionale di regolamentazione, qualora, in esito all'analisi di mercato realizzata a norma dell'articolo 16, paragrafo 3, accerti che il mercato per la fornitura di parte o della totalità dell'insieme minimo di linee affittate non è effettivamente concorrenziale, individua le imprese aventi notevole potere di mercato nella fornitura di tali specifici elementi dell'insieme minimo di servizi di linee affittate nella totalità o in parte del suo territorio, in conformità dell'articolo 14 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). L'autorità nazionale di regolamentazione impone a dette imprese obblighi relativi alla fornitura dell'insieme minimo di linee affittate, come indicato nell'elenco di norme pubblicato nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* in conformità dell'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), nonché le condizioni fissate nel-

<sup>(1)</sup> GU L 199 del 26.7.1997. Direttiva modificata dalla direttiva 98/61/CE (GU L 268 del 3.10.1998, pag. 37).

l'allegato VII della presente direttiva per detta fornitura in relazione a tali specifici mercati delle linee affittate.

2. L'autorità nazionale di regolamentazione, qualora in esito all'analisi di mercato realizzata a norma dell'articolo 16, paragrafo 3 accerti che un mercato rilevante per la fornitura dell'insieme minimo di linee affittate è effettivamente concorrenziale, revoca gli obblighi di cui al paragrafo 1 relativi a tale specifico mercato delle linee affittate.

3. L'insieme minimo di linee affittate e le relative caratteristiche armonizzate, nonché le norme correlate, sono pubblicate nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee* nell'ambito dell'elenco di norme di cui all'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). La Commissione può adottare secondo la procedura di cui all'articolo 37, paragrafo 2 della presente direttiva, le modifiche necessarie per adeguare l'insieme minimo di linee affittate ai nuovi sviluppi tecnologici e all'andamento della domanda di mercato, disponendo eventualmente l'esclusione di taluni tipi di linee affittate dall'insieme minimo stesso.

#### Articolo 19

##### Selezione del vettore e preselezione del vettore

1. Le autorità nazionali di regolamentazione prescrivono alle imprese detentrici di un significativo potere di mercato per la fornitura di collegamenti alla rete telefonica pubblica in postazione fissa e relativa utilizzazione, a norma dell'articolo 16, paragrafo 3, di consentire ai propri abbonati di accedere ai servizi di qualsiasi fornitore interconnesso di servizi telefonici accessibili al pubblico:

- a) digitando, per ogni singola chiamata, un codice di selezione del vettore e
- b) applicando un sistema di preselezione, con la possibilità di annullare la preselezione, per ogni singola chiamata digitando un codice di selezione del vettore.

2. Le richieste degli utenti relative all'attivazione di tali opzioni in altre reti o secondo altre modalità sono esaminate con la procedura di analisi del mercato stabilita dall'articolo 16 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) e attuate conformemente all'articolo 12 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso).

3. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i prezzi dell'accesso e dell'interconnessione correlata alla concessione delle possibilità di cui al paragrafo 1 siano orientati ai costi e affinché eventuali addebiti per gli abbonati non finiscano per disincentivare il ricorso a tali possibilità.

#### CAPO IV

##### INTERESSI E DIRITTI DEGLI UTENTI FINALI

#### Articolo 20

##### Contratti

1. I paragrafi 2, 3 e 4 lasciano impregiudicata l'applicazione delle norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori, in particolare l'applicazione delle direttive 97/7/CE e 93/13/CE, e delle norme nazionali in conformità del diritto comunitario.

2. Gli Stati membri provvedono affinché i consumatori, qualora si abbonino a servizi che forniscono la connessione e/o l'accesso alla rete telefonica pubblica, abbiano diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi. Il contratto indica almeno:

- a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio;
- b) i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale;
- c) i tipi di servizi di manutenzione offerti;
- d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto e
- g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34.

Gli Stati membri possono estendere tali obblighi affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali.

3. I contratti stipulati tra consumatori da un lato e, dall'altro, fornitori di servizi di comunicazione elettronica diversi dai fornitori di connessione e/o accesso alla rete telefonica pubblica contengono anch'essi le informazioni elencate nel paragrafo 2. Gli Stati membri possono estendere tale obbligo affinché sussista anche nei confronti di altri utenti finali.

4. Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con

adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

#### Articolo 21

### Trasparenza e pubblicazione delle informazioni

1. Gli Stati membri assicurano che informazioni trasparenti e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico siano accessibili agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato II.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura di informazioni che consentano agli utenti finali, ove opportuno, e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità d'uso alternative, mediante ad esempio guide interattive.

#### Articolo 22

### Qualità del servizio

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione, dopo aver assunto il parere dei soggetti interessati, possano prescrivere alle imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti. Le informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'autorità nazionale di regolamentazione prima della pubblicazione.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare, tra l'altro, i parametri di qualità del servizio da misurare, nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, per garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione. Se del caso, possono essere utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato III.

#### Articolo 23

### Integrità della rete

Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire l'integrità della rete telefonica pubblica in postazioni fisse e, in caso di incidenti gravi di rete o nei casi di forza maggiore, la disponibilità della rete telefonica pubblica e dei servizi telefonici pubblici in postazione fissa. Gli Stati membri garantiscono che le imprese fornitrici di servizi telefonici accessibili al pubblico in postazione fissa adottino tutte le misure necessarie per garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.

#### Articolo 24

### Interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo

Conformemente alle disposizioni dell'allegato VI, gli Stati membri garantiscono l'interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo di cui a tale allegato.

#### Articolo 25

### Servizi di assistenza mediante operatore e di consultazione elenchi

1. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico abbiano diritto ad essere repertoriati negli elenchi accessibili al pubblico di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera a).

2. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese che assegnano numeri agli abbonati soddisfino qualsiasi richiesta ragionevole di rendere disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di elenchi e di servizi di consultazione accessibili al pubblico, in una forma concordata e a condizioni eque, oggettive, orientate ai costi e non discriminatorie.

3. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali collegati alla rete telefonica pubblica abbiano accesso ai servizi di assistenza mediante operatore e ai servizi di consultazione elenchi, a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera b).

4. Gli Stati membri non mantengono in essere alcuna limitazione normativa che impedisca agli utenti finali di uno Stato membro di accedere direttamente ai servizi di consultazione elenchi di un altro Stato membro.

5. I paragrafi 1, 2, 3 e 4 lasciano impregiudicata l'applicazione delle norme dettate dalla legislazione comunitaria in materia di protezione dei dati personali e della vita privata e, in particolare, quelle dell'articolo 11 della direttiva 97/66/CE.

#### Articolo 26

### Numero di emergenza unico europeo

1. Gli Stati membri provvedono affinché, oltre ad altri eventuali numeri di emergenza nazionali specificati dalle autorità nazionali di regolamentazione, tutti gli utenti finali di servizi telefonici accessibili al pubblico, ed in particolare gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo «112».

2. Gli Stati membri garantiscono che le chiamate al numero di emergenza unico europeo «112» ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più conforme alla struttura nazionale dei servizi di soccorso e in maniera compatibile con le possibilità tecnologiche delle reti.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo «112», le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, le informazioni relative all'ubicazione del chiamante.

4. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini siano adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza unico europeo «112».

#### Articolo 27

### Prefissi telefonici europei

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso «00» costituisca il prefisso internazionale standard. Possono essere introdotte o mantenute in vigore disposizioni specifiche relative alle chiamate telefoniche tra località contigue situate sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Gli utenti finali di servizi telefonici accessibili al pubblico ubicati in tali località sono adeguatamente informati dell'esistenza di tali disposizioni.

2. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche gestiscano qualsiasi chiamata effettuata da o verso lo spazio di numerazione telefonica europeo, fatta salva la loro esigenza di recuperare il costo dell'inoltro della chiamata sulla loro rete.

#### Articolo 28

### Numeri non geografici

Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti finali di altri Stati membri abbiano la possibilità di accedere, nel loro territorio, se tecnicamente ed economicamente fattibile, a numeri non geografici, salvo il caso in cui l'abbonato chiamato scelga, per ragioni commerciali, di limitare l'accesso dei chiamanti situati in determinate zone geografiche.

#### Articolo 29

### Fornitura di prestazioni supplementari

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano obbligare tutte le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche a mettere a disposizione degli utenti finali le prestazioni elencate nell'allegato I, parte B, se ciò è fattibile sul piano tecnico e praticabile su quello economico.

2. Qualsiasi Stato membro può decidere di non applicare il paragrafo 1 nella totalità o in parte del proprio territorio se ritiene, tenuto conto del parere delle parti interessate, che l'accesso a tali prestazioni sia sufficiente.

3. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 2, gli Stati membri possono imporre gli obblighi in materia di cessazione del servizio, di cui all'allegato I, parte A, lettera e), a tutte le imprese come requisiti generali.

#### Articolo 30

### Portabilità del numero

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di telefonia mobile, che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio:

- a) nel caso di numeri geografici, in un luogo specifico;
- b) nel caso di numeri non geografici, in qualsiasi luogo.

Il presente paragrafo non si applica alla portabilità del numero tra reti che forniscono servizi in postazione fissa e reti mobili.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i prezzi dell'interconnessione correlata alla portabilità del numero siano orientati ai costi e gli eventuali oneri diretti a carico degli abbonati non agiscano da disincentivo all'uso di tali prestazioni.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione non prescrivono tariffe al dettaglio per la portabilità del numero che comportino distorsioni della concorrenza, come ad esempio stabilendo tariffe al dettaglio specifiche o comuni.

#### Articolo 31

### Obblighi di trasmissione

1. Gli Stati membri possono imporre ragionevoli obblighi di trasmissione per specifici canali e servizi radiofonici e televisivi nei confronti delle imprese soggette alla loro amministrazione che forniscono reti di comunicazione elettronica destinate alla distribuzione di servizi di diffusione televisiva o radiofonica al pubblico se un numero significativo di utenti finali di tali reti le utilizza come mezzo principale di ricezione di tali servizi di diffusione. Tali obblighi sono imposti solo qualora siano necessari a soddisfare precisi obiettivi di interesse generale e sono proporzionati e trasparenti. Essi sono soggetti a revisione periodica.

2. Né il paragrafo 1 del presente articolo né il paragrafo 2 dell'articolo 3 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) pregiudicano la facoltà degli Stati membri di definire eventualmente un appropriato indennizzo per le misure adottate con-



formemente al presente articolo, sempre assicurando che, in circostanze analoghe, non si operino discriminazioni di trattamento fra le imprese che forniscono reti di comunicazione elettronica. Qualora un indennizzo sia previsto, gli Stati membri assicurano che esso sia applicato in modo proporzionato e trasparente.

#### CAPO V

### DISPOSIZIONI GENERALI E FINALI

#### Articolo 32

#### Servizi obbligatori supplementari

Gli Stati membri possono decidere di rendere accessibili al pubblico, nel loro territorio nazionale, servizi supplementari rispetto ai servizi compresi negli obblighi di servizio universale definiti al capo II; in tal caso, tuttavia, non può essere prescritto un sistema di indennizzo che preveda la partecipazione di specifiche imprese.

#### Articolo 33

#### Consultazione dei soggetti interessati

1. Gli Stati membri provvedono, se del caso, affinché le autorità nazionali di regolamentazione tengano conto del parere degli utenti finali e dei consumatori (inclusi, in particolare, gli utenti disabili), dei fabbricanti e delle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica nelle questioni attinenti ai diritti degli utenti finali e dei consumatori in materia di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, in particolare quando hanno un impatto significativo sul mercato.

2. Se del caso, le parti interessate possono mettere a punto, sotto la direzione delle autorità nazionali di regolamentazione, meccanismi che associno consumatori, gruppi di utenti e fornitori di servizi per migliorare la qualità generale delle prestazioni, fra l'altro elaborando codici di condotta, nonché norme di funzionamento e controllandone l'applicazione.

#### Articolo 34

#### Risoluzione extragiudiziale delle controversie

1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie irrisolte, in cui sono coinvolti i consumatori, relative alle questioni contemplate dalla presente direttiva. Gli Stati membri provvedono affinché tali procedure consentano

un'equa e tempestiva risoluzione delle controversie e, nei casi giustificati, possono adottare un sistema di rimborso e/o di indennizzo. Gli Stati membri possono estendere gli obblighi di cui al presente paragrafo alle controversie che coinvolgono altri utenti finali.

2. Gli Stati membri provvedono affinché le rispettive legislazioni nazionali non ostacolino la creazione, a un adeguato livello territoriale, di uffici e servizi on line per l'accettazione di reclami, incaricati di facilitare l'accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie.

3. Se in tali controversie sono coinvolti soggetti di Stati membri diversi, gli Stati membri coordinano i loro sforzi per pervenire ad una risoluzione della controversia.

4. Il presente articolo non pregiudica le procedure giudiziarie nazionali.

#### Articolo 35

#### Adeguamento tecnico

La Commissione adotta le modifiche necessarie per adeguare gli allegati I, II, III, VI e VII al progresso tecnologico o all'andamento della domanda del mercato, secondo la procedura di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

#### Articolo 36

#### Notifica, monitoraggio e riesame dell'applicazione

1. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione, al più tardi entro la data di applicazione di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, e immediatamente in caso di un eventuale cambiamento successivo, i nomi delle imprese designate quali titolari di obblighi di servizio universale di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

La Commissione rende disponibili tali informazioni in una forma prontamente accessibile e, se del caso, le trasmette al comitato per le comunicazioni di cui all'articolo 37.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione i nomi degli operatori ritenuti detentori di un significativo potere di mercato ai sensi della presente direttiva e gli obblighi ad essi prescritti conformemente alla medesima. Ogni eventuale cambiamento avente un'incidenza sugli obblighi prescritti alle imprese o sulle imprese interessate ai sensi delle disposizioni della presente direttiva è notificato senza indugio alla Commissione.

3. A cadenza regolare, e per la prima volta entro tre anni dalla data di applicazione della presente direttiva, di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, la Commissione riasamina il funzionamento della medesima e riferisce al riguardo al

Parlamento europeo e al Consiglio. Gli Stati membri e le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione le informazioni necessarie a tal fine.

#### Articolo 37

##### **Comitato**

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito dall'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano gli articoli 5 e 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

Il periodo di cui all'articolo 5, paragrafo 6, della decisione 1999/468/CE è fissato a tre mesi.

3. Il Comitato adotta il proprio regolamento interno.

#### Articolo 38

##### **Attuazione**

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro il 24 luglio 2003. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Essi applicano le suddette disposizioni il 25 luglio 2003.

2. Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono decise dagli Stati membri.

3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni di diritto interno che essi adottano nei settori disciplinati dalla presente direttiva e ogni successiva modifica apportata a tali disposizioni.

#### Articolo 39

##### **Entrata in vigore**

La presente direttiva entra in vigore il giorno della pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*.

#### Articolo 40

##### **Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, addì 7 marzo 2002.

*Per il Parlamento europeo*

*Il Presidente*

P. COX

*Per il Consiglio*

*Il Presidente*

J. C. APARICIO

## ALLEGATO I

**DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI CITATI ALL'ARTICOLO 10 (CONTROLLO DELLE SPESE) E ALL'ARTICOLO 29 (PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI)****Parte A: Prestazioni e servizi citati all'articolo 10**a) *Fatturazione dettagliata*

Fatti salvi gli obblighi della legislazione relativa alla tutela dei dati personali e della vita privata, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano fissare il livello minimo di dettaglio delle fatture che le imprese designate (quali definite all'articolo 8) devono presentare gratuitamente ai consumatori per consentire a questi:

- i) di verificare e controllare le spese generate dall'uso della rete telefonica pubblica in postazione fissa e/o dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico e
- ii) di sorvegliare in modo adeguato il proprio uso della rete e dei servizi e le spese che ne derivano, in modo da esercitare un ragionevole livello di controllo sulle proprie fatture.

Ove opportuno, gli abbonati possono ottenere, a tariffe ragionevoli o gratuitamente, un maggior livello di dettaglio delle fatture.

Le chiamate che sono gratuite per l'abbonato, comprese le chiamate ai numeri di emergenza, non sono indicate nella fattura dettagliata dell'abbonato.

b) *Sbarramento selettivo delle chiamate in uscita (servizio gratuito)*

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.

c) *Sistemi di pagamento anticipato*

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano obbligare le imprese designate a proporre ai consumatori modalità di pagamento anticipato per l'accesso alla rete telefonica pubblica e per l'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

d) *Pagamento rateale del contributo di allacciamento*

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese designate l'obbligo di autorizzare i consumatori a scaglionare nel tempo il pagamento del contributo di allacciamento alla rete telefonica.

e) *Mancato pagamento delle fatture*

Gli Stati membri autorizzano l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l'utilizzo della rete telefonica pubblica in postazione fissa. Tali misure sono rese pubbliche e ispirate ai principi di proporzionalità e non discriminazione. Esse garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'abbonato. Prima della totale cessazione del collegamento gli Stati membri possono autorizzare un periodo di servizio ridotto durante il quale possono essere effettuate solo le chiamate che non comportano un addebito per l'abbonato (ad esempio chiamate al «112»).

**Parte B: Prestazioni citate all'articolo 29**a) *Composizione mediante tastiera o DTMF (segnalazione bitonale a più frequenze)*

La rete telefonica pubblica consente l'uso di apparecchi a tonalità DTMF (raccomandazione ETSI ETR 207) per la segnalazione da punto a punto in tutta la rete, sia all'interno di uno Stato membro che tra Stati membri.

b) *Identificazione della linea chiamante*

Prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante.

La fornitura di tale opzione avviene conformemente alla legislazione in materia di tutela dei dati personali e della vita privata e in particolare alla direttiva 97/66/CE.

Nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, gli operatori forniscono dati e segnali per facilitare l'offerta delle prestazioni di identificazione della linea chiamante e di composizione mediante tastiera attraverso i confini degli Stati membri.

---

## ALLEGATO II

**INFORMAZIONI DA PUBBLICARE A NORMA DELL'ARTICOLO 21  
(TRASPARENZA E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI)**

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono la pubblicazione delle informazioni elencate nel presente allegato, conformemente all'articolo 21. Spetta alle autorità nazionali di regolamentazione decidere quali informazioni debbano essere pubblicate dalle imprese fornitrici di reti telefoniche pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico e quali debbano invece essere pubblicate dalle stesse autorità nazionali di regolamentazione in modo tale da assicurare che i consumatori possono compiere scelte informate.

1. Nome e indirizzo dell'impresa o delle imprese  
  
Nome e indirizzo della sede centrale delle imprese fornitrici di reti telefoniche pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico.
  2. Servizi telefonici accessibili al pubblico offerti
    - 2.1. Portata del servizio telefonico accessibile al pubblico  
  
Descrizione dei servizi telefonici accessibili al pubblico offerti, indicando i servizi compresi nella quota di abbonamento e nel canone periodico (ad esempio servizi mediante operatore, servizi di elenchi e consultazione elenchi, sbarramento selettivo della chiamata, fatturazione dettagliata, manutenzione, ecc.).
    - 2.2. Tariffe generali  
  
Le tariffe coprono accesso, costi di utenza, manutenzione e informazioni sugli sconti e sulle formule tariffarie speciali o destinate a categorie di utenti specifiche.
    - 2.3. Disposizioni in materia di indennizzo/rimborso comprendenti la descrizione dettagliata delle varie formule di indennizzo/rimborso.
    - 2.4. Servizi di manutenzione offerti
    - 2.5. Condizioni contrattuali generali  
  
Comprendono, se del caso, disposizioni in merito alla durata minima del contratto.
  3. Dispositivi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.
  4. Informazioni in merito ai diritti inerenti al servizio universale, ivi comprese le prestazioni e i servizi di cui all'allegato I.
-

## ALLEGATO III

## PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

## PARAMETRI, DEFINIZIONI E METODI DI MISURA PREVISTI AGLI ARTICOLI 11 E 22 PER QUANTO RIGUARDA I TEMPI DI FORNITURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Parametro <sup>(1)</sup>	Definizione	Metodo di misura
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di chiamate a vuoto <sup>(2)</sup>	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo di instaurazione della chiamata <sup>(2)</sup>	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Fatture contestate	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

<sup>(1)</sup> I parametri devono consentire un'analisi dei risultati a livello regionale, vale a dire almeno al livello 2 della nomenclatura delle unità territoriali statistiche (NUTS) pubblicata da Eurostat.

<sup>(2)</sup> Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni relative ai due parametri se è dimostrato che i risultati in questi due settori sono soddisfacenti.

*Nota:* La versione del documento ETSI EG 201 769-1 è la 1.1.1 (aprile 2000)

## ALLEGATO IV

**CALCOLO DELL'EVENTUALE COSTO NETTO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE E ISTITUZIONE DI UN EVENTUALE MECCANISMO DI RECUPERO O DI CONDIVISIONE SECONDO QUANTO PREVISTO AGLI ARTICOLI 12 E 13****Parte A: Calcolo del costo netto**

Per obblighi di servizio universale si intendono gli obblighi imposti da uno Stato membro nei confronti di un'impresa perché questa fornisca una rete o un servizio in una determinata regione geografica, applicando in tale regione, se necessario, tariffe medie per la fornitura del servizio in questione o proponendo formule tariffarie speciali per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari.

Le autorità nazionali di regolamentazione considerano tutti i mezzi adeguati per incentivare le imprese (designate o non) ad assolvere gli obblighi di servizio universale in modo efficiente rispetto ai costi. Ai fini del calcolo, il costo netto degli obblighi di servizio universale consiste nella differenza tra il costo netto delle operazioni di un'impresa designata quando è soggetta ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Il dispositivo si applica sia nei casi in cui la rete di uno Stato membro è pienamente sviluppata sia nei casi in cui tale rete è ancora in fase di sviluppo o di espansione. Particolare attenzione va riservata alla corretta valutazione dei costi che le imprese designate avrebbero scelto di evitare se non fossero state soggette a tali obblighi. Il calcolo del costo netto deve tener conto anche dei vantaggi, compresi quelli intangibili, che gli obblighi di servizio universale comportano per l'operatore di tale servizio.

Il calcolo si basa sui costi imputabili ai seguenti fattori:

- i) elementi del servizio che possono essere forniti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano elementi del servizio quali l'accesso ai servizi telefonici di emergenza, la fornitura di taluni telefoni pubblici a pagamento, la fornitura di servizi ed apparecchiature per disabili ecc.;

- ii) utenti finali o categorie di utenti finali che, considerati il costo della fornitura di una rete o di un servizio determinato, il gettito generato ed eventuali perequazioni tariffarie geografiche imposte dagli Stati membri, possono essere serviti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano utenti finali o categorie di utenti finali che non fruirebbero dei servizi di un operatore se questo non fosse soggetto ad obblighi di servizio universale.

Il calcolo del costo netto di alcuni aspetti specifici degli obblighi di servizio universale va realizzato separatamente e in modo da evitare una doppia computazione dei vantaggi e dei costi diretti ed indiretti. Il costo netto complessivo degli obblighi di servizio universale di un'impresa equivale alla somma del costo netto dei vari elementi degli obblighi di servizio universale, tenendo conto dei vantaggi intangibili. La verifica del costo netto è di competenza delle autorità nazionali di regolamentazione.

**Parte B: Recupero di eventuali costi netti derivanti dagli obblighi di servizio universale**

Il recupero o il finanziamento del costo netto degli obblighi di servizio universale implica che le imprese designate soggette a tali obblighi siano indennizzate per i servizi che forniscono a condizioni non commerciali. Poiché la compensazione comporta trasferimenti finanziari, gli Stati membri provvedono affinché tali trasferimenti siano effettuati in modo obiettivo, trasparente, non discriminatorio e proporzionato. Ciò significa che i trasferimenti finanziari devono comportare distorsioni minime della concorrenza e della domanda degli utenti.

Conformemente all'articolo 13, paragrafo 3, un dispositivo di condivisione basato su un fondo deve usare mezzi trasparenti e neutri per il prelievo dei contributi che evitino il rischio di una doppia imposizione sulle entrate e le uscite delle imprese.

L'organismo indipendente che gestisce il fondo di finanziamento ha la competenza di prelevare i contributi dalle imprese tenute a contribuire al costo netto degli obblighi di servizio universale in un determinato Stato membro. L'organismo provvede inoltre alla supervisione del trasferimento delle somme dovute e/o dei pagamenti alle imprese autorizzate a ricevere pagamenti provenienti dal fondo.

---

## ALLEGATO V

**PROCEDURA DI RIESAME DELLA PORTATA DEL SERVIZIO UNIVERSALE CONFORMEMENTE  
ALL'ARTICOLO 15**

Nel valutare l'opportunità di procedere ad un riesame della portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione tiene conto dei seguenti fattori:

- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda i servizi utilizzati dai consumatori,
- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda la disponibilità e la scelta dei servizi offerti ai consumatori,
- progressi tecnologici nella fornitura dei servizi ai consumatori.

Nel valutare l'opportunità di modificare o ridefinire la portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione si basa sulle seguenti considerazioni:

- Esistono servizi accessibili ed utilizzati dalla maggior parte dei consumatori? L'indisponibilità o l'impossibilità d'uso di tali servizi da parte di una minoranza è causa di esclusione sociale?
  - La disponibilità e l'uso di determinati servizi implica per l'insieme dei consumatori un vantaggio generale netto tale da giustificare un intervento dell'amministrazione pubblica qualora tali servizi non siano forniti al pubblico secondo normali condizioni commerciali?
-



## ALLEGATO VI

**INTEROPERABILITÀ DELLE APPARECCHIATURE DI TELEVISIONE DIGITALE DI CONSUMO  
(ARTICOLO 24)**1. *Algoritmo comune di scomposizione e ricezione in chiaro*

Tutte le apparecchiature dei consumatori destinate alla ricezione dei segnali della televisione digitale, messe in vendita, in locazione o messe a disposizione in altro modo nella Comunità, in grado di ricomporre i segnali di televisione digitale, consentono:

- di ricomporre i segnali conformemente all'algoritmo di scomposizione comune europeo, gestito e riconosciuto da un organismo di normalizzazione europeo (*attualmente l'ETSI*),
- di visualizzare i segnali trasmessi in chiaro a condizione che, in caso di locazione dell'apparecchiatura, il locatario si conformi alle disposizioni del contratto di locazione.

2. *Interoperabilità degli apparecchi televisivi analogici e digitali*

Gli apparecchi televisivi analogici a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 42 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo, ad esempio come indicato nella norma Cenelec EN 50 049-1:1997) che consenta un agevole collegamento di periferiche, in particolare decodificatori supplementari e ricevitori digitali.

Gli apparecchi televisivi digitali a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 30 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo o conforme ad una specifica dell'industria), ad esempio la presa d'interfaccia comune DVB, che consenta un agevole collegamento di periferiche e sia in grado di trasmettere tutti i componenti di un segnale televisivo digitale, incluse le informazioni sui servizi di accesso condizionato e interattivo.

---

## ALLEGATO VII

**REQUISITI PER L'INSIEME MINIMO DI LINEE AFFITTATE DI CUI ALL'ARTICOLO 18**

*Nota:* Conformemente alla procedura di cui all'articolo 18, la fornitura di un insieme minimo di linee affittate secondo i requisiti fissati dalla direttiva 92/44/CEE dovrebbe proseguire fintantoché l'autorità nazionale di regolamentazione non stabilisca che esiste un'effettiva concorrenza nel pertinente mercato delle linee affittate.

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché la fornitura dell'insieme minimo di linee affittate di cui all'articolo 18 segua i principi fondamentali della non discriminazione, dell'orientamento ai costi e della trasparenza.

1. *Non discriminazione*

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le organizzazioni identificate come aventi un notevole potere di mercato, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, aderiscano al principio di non discriminazione nel fornire le linee affittate di cui all'articolo 18. Tali organizzazioni applicano requisiti simili in circostanze simili a organizzazioni che forniscono servizi simili; esse forniscono ad altre linee affittate alle stesse condizioni e con gli stessi criteri qualitativi che applicano ai propri servizi o, se del caso, a quelli delle loro filiali o società partner.

2. *Orientamento ai costi*

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono, se necessario, affinché le tariffe delle linee affittate di cui all'articolo 18 seguano i principi fondamentali dell'orientamento ai costi.

A tal fine, esse garantiscono che le imprese identificate come aventi un notevole potere di mercato, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, elaborino e mettano in pratica un adeguato sistema di contabilità dei costi.

Le autorità nazionali di regolamentazione rendono disponibili, in modo adeguatamente dettagliato, le informazioni sui sistemi di contabilità dei costi delle suddette imprese. A richiesta, esse trasmettono tali informazioni alla Commissione.

3. *Trasparenza*

Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le informazioni in appresso, relative all'insieme minimo di linee affittate di cui all'articolo 18, siano pubblicate in forma facilmente accessibile.

3.1. Specificazioni tecniche, compresi le caratteristiche fisiche ed elettriche e i dettagli delle specifiche tecniche e di prestazione che si applicano al punto terminale di rete.

3.2. Tariffe, compresi i costi di connessione iniziale, i canoni periodici e gli altri oneri. In caso di tariffe differenziate, queste devono essere indicate.

Qualora, in risposta a una particolare richiesta, un'organizzazione identificata come avente un notevole potere di mercato, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, non ritenga ragionevole fornire nell'insieme minimo una linea affittata in base alle condizioni di fornitura e alle tariffe da essa pubblicate, tale organizzazione deve chiedere l'autorizzazione dell'autorità nazionale di regolamentazione a modificare dette condizioni nel caso specifico.

3.3. Condizioni di fornitura, compresi almeno gli elementi seguenti:

- informazioni sulla procedura di ordinazione,
- periodo normale di consegna, cioè il periodo, calcolato dalla data in cui l'utente ha confermato una richiesta di linea affittata, in cui il 95 % di tutte le linee affittate dello stesso tipo sono state fornite ai clienti.

Questo periodo è stabilito in base ai periodi effettivi di consegna di linee affittate durante un periodo recente di durata ragionevole. Nel calcolo non vanno considerati i casi in cui gli utenti abbiano chiesto di differire la consegna;

- durata contrattuale, che include la durata generalmente prevista per il contratto e la durata contrattuale minima che l'utente è obbligato ad accettare,
- tempi normali di riparazione, vale a dire il periodo, calcolato dal momento in cui è stato comunicato un messaggio di guasto all'unità competente dell'impresa identificata come avente un notevole potere di mercato, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, fino al momento in cui l'80 % di tutte le linee affittate dello stesso tipo sono state ripristinate e, se opportuno, è stato notificato agli utenti il ripristino del funzionamento. Qualora per lo stesso tipo di linee affittate siano offerti servizi diversi di riparazione, i vari tempi normali di riparazione devono essere pubblicati,
- eventuali procedure di rimborso.

Inoltre, qualora uno Stato membro ritenga che le prestazioni della fornitura dell'insieme minimo di linee affittate non soddisfino le esigenze degli utenti, esso può fissare adeguati obiettivi per le condizioni di fornitura sopra elencate.

---