



**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'arti-
colo 95,

vista la proposta della Commissione ⁽¹⁾,

visto il parere del Comitato economico e sociale ⁽²⁾,

visto il parere del Comitato delle regioni ⁽³⁾,

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

considerando quanto segue:

- (1) La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, l'intensifi-
cazione 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'evolu-
zione del mercato e della domanda degli utenti. Il quadro norma-
tivo stabilito nel 1998 per la completa liberalizzazione del mer-
cato 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 contribui-
sce 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 telecomu-
nicazione 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 risul-
tino 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 distor-
sione 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.

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

⁽²⁾ GU C 139 dell'11.5.2001, pag. 15.

⁽³⁾ GU C 144 del 16.5.2001, pag. 60.

⁽⁴⁾ 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 euro-
peo del 12 dicembre 2001 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).
Decisione del Consiglio del 14 febbraio 2002.

▼B

- (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 isolate 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

▼B

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 ⁽¹⁾ 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 carenza 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 abborda-

⁽¹⁾ GU L 24 del 30.1.1998, pag. 1.

▼B

bile. 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 corrispon-

▼B

deni 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

▼B

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 del 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 per-

▼B

mettersi 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 scapito 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, accorpando 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.

▼B

- (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 ⁽¹⁾, 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) ⁽²⁾, 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 pre-selezione.
- (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 ⁽³⁾ 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 ⁽⁴⁾. 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

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ Cfr. pag. 33 della presente Gazzetta ufficiale.

⁽³⁾ GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29.

⁽⁴⁾ GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

▼B

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

▼B

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 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) ⁽¹⁾).
- (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 connes-

⁽¹⁾ Cfr. pag. 7 della presente Gazzetta ufficiale.

▼B

sioni 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.
- (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 eEurope 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

▼B

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 ⁽¹⁾.

- (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 ⁽²⁾,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I

CAMPO DI APPLICAZIONE, SCOPO E DEFINIZIONI

▼M1*Articolo 1***Oggetto e ambito di applicazione**

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali nell'ambito della direttiva

⁽¹⁾ GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

⁽²⁾ GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23.

▼ M1

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 efficace e un'effettiva possibilità di scelta, nonché disciplinare i casi in cui le esigenze degli utenti finali non sono adeguatamente soddisfatte mediante il mercato. La direttiva contiene inoltre disposizioni riguardanti taluni aspetti delle apparecchiature terminali, comprese quelle volte a facilitare l'accesso per gli utenti finali disabili.

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. Per quanto riguarda la fornitura di un 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 un prezzo abbordabile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni della concorrenza. La presente direttiva stabilisce inoltre obblighi in relazione alla fornitura di alcuni servizi obbligatori.

3. La presente direttiva, pur non prescrivendo né vietando condizioni, imposte dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico e di servizi della società dell'informazione, atte a limitare l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni da parte degli utenti finali, ove consentito dalla legislazione nazionale e in conformità del diritto comunitario, prevede tuttavia un obbligo di fornire informazioni in ordine a tali condizioni. Le misure nazionali in materia di accesso o di uso di servizi e applicazioni attraverso reti di comunicazione elettronica da parte di utenti finali rispettano i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, anche in relazione alla vita privata e al giusto processo, come definiti all'articolo 6 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

4. Le disposizioni della presente direttiva relative ai diritti degli utenti finali si applicano fatte salve le norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori, in particolare le direttive 93/13/CEE e 97/7/CE, e le norme nazionali conformi al diritto comunitario.

▼ B*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;

▼ M1

- c) «servizio telefonico accessibile al pubblico»: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;

- d) «numero geografico»: qualsiasi numero di un piano di numerazione telefonica nazionale nel quale alcune delle cifre hanno un indicativo geografico per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete (NTP);

▼ M1

- f) «numero non geografico»: qualsiasi numero di un piano di numerazione telefonica 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».

▼ B

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.

▼ M1*Articolo 4***Fornitura dell'accesso da una postazione fissa e fornitura di servizi telefonici**

1. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.
2. La connessione fornita è in grado di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza degli abbonati e della fattibilità tecnologica.
3. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico attraverso la connessione di rete di cui al paragrafo 1 che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.

▼ B*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.

▼ M1

2. Gli elenchi di cui al paragrafo 1 comprendono, fatte salve le disposizioni dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) ⁽¹⁾, tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico.

▼ B

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***▼ M1****Telefoni pubblici a pagamento e altri punti di accesso pubblico alla telefonia vocale**

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre obblighi alle imprese al fine di garantire che siano messi a disposizione telefoni pubblici a pagamento o altri punti di accesso pubblico alla telefonia vocale per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali in termini di copertura geografica, numero di apparecchi o di altri punti di accesso, accessibilità per gli utenti finali disabili e qualità del servizio.

▼ B

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.

▼ M1*Articolo 7***Misure destinate agli utenti finali disabili**

1. A meno che siano previsti al capo IV requisiti che conseguano l'effetto equivalente, gli Stati membri adottano misure specifiche per garantire l'accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi individuati all'articolo 4, paragrafo 3, e all'articolo 5 destinati agli utenti finali disabili sia di livello equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali. Gli Stati membri possono obbligare le autorità nazionali di regolamentazione a valutare la necessità generale e i requisiti specifici di tali misure specifiche per gli utenti finali disabili, comprese la loro portata e forma concreta.

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

3. Nell'adottare le misure di cui ai precedenti paragrafi 1 e 2, gli Stati membri favoriscono la conformità con le pertinenti norme o specifiche pubblicate secondo il disposto degli articoli 17, 18 e 19 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

⁽¹⁾ GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

▼B*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.

▼M1

3. Qualora intenda cedere tutte le sue attività nelle reti di accesso locale, o una parte significativa di queste, a un'entità giuridica separata appartenente a una proprietà diversa, l'impresa designata conformemente al paragrafo 1 informa preventivamente e tempestivamente l'autorità nazionale di regolamentazione per permetterle di valutare l'effetto della transazione prevista sulla fornitura dell'accesso in postazione fissa e sulla fornitura dei servizi telefonici ai sensi dell'articolo 4. L'autorità nazionale di regolamentazione può imporre, modificare o revocare gli obblighi specifici conformemente all'articolo 6, paragrafo 2 della direttiva 2002/20/CE (direttiva autorizzazioni).

▼B*Articolo 9***Accessibilità delle tariffe****▼M1**

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli da 4 a 7, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e sono forniti dalle imprese designate oppure sono disponibili sul mercato, qualora non sia designata alcuna impresa per la fornitura di tali servizi, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito nazionali.

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 alla rete di cui all'articolo 4, paragrafo 1, o dall'uso dei servizi individuati all'articolo 4, paragrafo 3, e agli articoli 5, 6 e 7, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.

▼B

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.

▼B

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 constata 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 pubblicino 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.

▼M1

4. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter fissare obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale. 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.

▼B

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.

▼B

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) ⁽¹⁾. 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 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.

⁽¹⁾ Cfr. pag. 21 della presente Gazzetta ufficiale.

▼B

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

▼M1**CONTROLLI NORMATIVI DELLE IMPRESE CHE DETENGONO UN SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO SU MERCATI AL DETTAGLIO SPECIFICI****▼B***Articolo 17***Controlli normativi sui servizi al dettaglio****▼M1**

1. Gli Stati membri assicurano che le autorità nazionali di regolamentazione 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) ove:

a) in esito all'analisi del mercato realizzata a norma dell'articolo 16 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), un'autorità nazionale

▼ M1

di regolamentazione accerti che un determinato mercato al dettaglio identificato conformemente all'articolo 15 di detta direttiva non è effettivamente concorrenziale; e

- b) giungano alla conclusione che gli obblighi previsti dagli articoli da 9 a 13 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) non portano al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

▼ B

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.

▼ M1

▼ B

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.

▼ M1

▼ B

CAPO IV

INTERESSI E DIRITTI DEGLI UTENTI FINALI

▼ M1*Articolo 20***Contratti**

1. Gli Stati membri provvedono affinché i consumatori ed altri utenti finali che ne facciano richiesta, quando si abbonano a servizi che forniscono la connessione a una rete di comunicazione pubblica e/o a servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detta connessione e/o servizi. Il contratto indica almeno, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile:

- a) la denominazione e l'indirizzo dell'impresa;

▼ M1

- b) i servizi forniti, tra cui in particolare:
- se viene fornito o meno l'accesso ai servizi di emergenza e alle informazioni sulla localizzazione del chiamante e se esistono eventuali restrizioni alla fornitura di servizi di emergenza di cui all'articolo 26,
 - informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario,
 - i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dalle autorità nazionali di regolamentazione,
 - informazioni sulle procedure poste in essere dall'impresa per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capacità, e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure,
 - i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi,
 - eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
- c) qualora esista un obbligo ai sensi dell'articolo 25, la scelta dell'abbonato di far includere o meno i suoi dati personali in un elenco e i dati di cui trattasi;
- d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, comprese le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito alle tariffe applicabili e ai costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate;
- e) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, compresi:
- ogni utilizzo minimo o durata richiesti per beneficiare di condizioni promozionali,
 - eventuali costi legati alla portabilità di numeri ed altri identificatori,
 - eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale;
- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- g) i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti per la risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34;
- h) i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità.

Gli Stati membri possono inoltre richiedere che il contratto contenga ogni informazione che possa essere fornita a tal fine dalle competenti autorità pubbliche sull'utilizzo delle reti e servizi di comunicazione elettronica per attività illegali e per la diffusione di contenuti dannosi, e sugli strumenti di tutela dai rischi per la sicurezza personale, la vita privata e i dati personali di cui all'articolo 21, paragrafo 4, e relativi al servizio fornito.

2. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati abbiano il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali

▼M1

eventuali modifiche e, al contempo, sono informati del diritto di recedere dal contratto, senza penali, se non accettano le nuove condizioni. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano specificare la forma di tali notifiche.

*Articolo 21***Trasparenza e pubblicazione delle informazioni**

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica e/o servizi accessibili al pubblico di comunicazione elettronica di pubblicare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, a eventuali commissioni per cessazione di contratto e a informazioni sulle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti agli utenti finali e ai consumatori, conformemente all'allegato II. Tali informazioni sono pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura di informazioni che consentono agli utenti finali e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità d'uso alternative, ad esempio mediante guide interattive o tecniche analoghe. Ove tali servizi non siano disponibili sul mercato a titolo gratuito o a un prezzo ragionevole, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano esse stesse rendere disponibili tali guide o tecniche o affidarne l'incarico a terzi. Questi ultimi hanno il diritto di utilizzare gratuitamente le informazioni pubblicate dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per vendere o rendere disponibili tali guide interattive o tecniche analoghe.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di, tra l'altro:

- a) fornire agli abbonati informazioni sulle tariffe in vigore riguardo a ogni numero o servizio soggetto a particolari condizioni tariffarie; per singole categorie di servizi le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere che tali informazioni siano fornite immediatamente prima della connessione al numero da chiamare;
- b) informare gli abbonati di eventuali modifiche all'accesso ai servizi di emergenza o alle informazioni sulla localizzazione del chiamante nell'ambito del servizio al quale si sono abbonati;
- c) informare gli abbonati di ogni modifica alle condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario;
- d) fornire informazioni sulle procedure poste in essere dal fornitore per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capienza, che indichino anche le eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure;
- e) informare gli abbonati del loro diritto a decidere se far inserire o meno i loro dati personali in un elenco e delle tipologie di dati di cui trattasi in conformità dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche); nonché
- f) comunicare regolarmente agli abbonati disabili le informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a loro.

▼ M1

Qualora lo giudichino opportuno, le autorità nazionali di regolamentazione possono, prima di imporre un obbligo, promuovere misure di auto- e co-regolamentazione.

4. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese di cui al paragrafo 3 diffondano, all'occorrenza, informazioni gratuite di pubblico interesse agli attuali e nuovi abbonati tramite gli stessi canali normalmente utilizzati dalle imprese per le loro comunicazioni con gli abbonati. In tal caso, dette informazioni sono fornite dalle competenti autorità pubbliche in forma standardizzata e riguardano fra l'altro:

- a) gli utilizzi più comuni dei servizi di comunicazione elettronica per attività illegali e per la diffusione di contenuti dannosi, in particolare quelli che possono attentare al rispetto degli altrui diritti e libertà. Rientrano in questa categoria le violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi e le informazioni sulle conseguenze giuridiche di tali atti; nonché
- b) i mezzi di protezione contro i rischi per la sicurezza personale, per la vita privata e per i dati personali nella fruizione di servizi di comunicazione elettronica.

*Articolo 22***Qualità di 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 reti e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per gli utenti finali disabili. Tali 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, compresi meccanismi di certificazione della qualità, per garantire che gli utenti finali, inclusi gli utenti finali disabili, 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.

3. Per impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio all'impresa o alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche.

Le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione, con largo anticipo rispetto alla fissazione di siffatte prescrizioni, una sintesi delle ragioni alla base dell'intervento, le misure previste e l'impostazione proposta. Dette informazioni sono rese disponibili anche all'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Dopo aver esaminato tali informazioni, la Commissione può esprimere osservazioni o formulare raccomandazioni al riguardo, in particolare allo scopo di garantire che le prescrizioni in oggetto non incidano negativamente sul funzionamento del mercato interno. Le autorità nazionali di regolamentazione tengono nella massima considerazione le osservazioni o raccomandazioni della Commissione nel deliberare sulle prescrizioni in oggetto.

▼ M1*Articolo 23***Disponibilità di servizi**

Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire la più ampia disponibilità possibile dei servizi telefonici accessibili al pubblico forniti attraverso le reti di comunicazione pubbliche, in caso di incidenti gravi di rete o nei casi di forza maggiore. Gli Stati membri garantiscono che le imprese fornitrici di servizi telefonici accessibili al pubblico adottino tutte le misure necessarie a garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.

*Articolo 23 bis***Garanzia di accesso e di scelta equivalenti per gli utenti finali disabili**

1. Gli Stati membri consentono alle autorità nazionali pertinenti di specificare, ove opportuno, le prescrizioni che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché gli utenti finali disabili:

- a) possano avere un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali; e
- b) beneficiare della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

2. Per essere in grado di adottare ed attuare norme specifiche per gli utenti finali disabili, gli Stati membri incoraggiano la disponibilità di apparecchiature terminali che offrono i servizi e le funzionalità necessarie.

▼ B*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► M1 **Servizi di consultazione degli elenchi telefonici** ◀▼ M1

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), e le informazioni che li riguardano siano messe a disposizione dei fornitori di elenchi e/o di servizi di consultazione ai sensi del paragrafo 2 del presente articolo.

▼ B

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.

▼ M1

3. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali dotati di un servizio telefonico accessibile al pubblico possano accedere ai servizi di consultazione elenchi. Le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre obblighi e condizioni alle imprese che controllano l'accesso agli utenti finali per la fornitura di servizi di consulta-

▼M1

zione elenchi in conformità delle disposizioni dell'articolo 5 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso). Detti obblighi e condizioni sono obiettivi, equi, trasparenti e non discriminatori.

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 tramite chiamata vocale o SMS e adottano le misure per garantire tale accesso a norma dell'articolo 28.

5. I paragrafi da 1 a 4 si applicano fatte salve le prescrizioni della legislazione comunitaria in materia di protezione dei dati personali e della vita privata e, in particolare, quelle dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

*Articolo 26***Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo**

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali dei servizi di cui al paragrafo 2, compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo «112» e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri, in consultazione con le autorità nazionali di regolamentazione, i servizi di emergenza e i fornitori, provvedono affinché sia garantito un accesso ai servizi di emergenza da parte delle imprese che forniscono un servizio di comunicazione elettronica che permette di effettuare chiamate nazionali verso uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo «112» ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso. Tali chiamate ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle chiamate al numero o ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati.

4. Gli Stati membri provvedono affinché l'accesso per gli utenti finali disabili ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. Per assicurare che gli utenti finali disabili possano accedere ai servizi di emergenza mentre si trovano in Stati membri diversi dal proprio, le misure adottate a tal fine si basano quanto più possibile sulle norme o specifiche europee pubblicate conformemente all'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro); tali misure non impediscono agli Stati membri di adottare ulteriori prescrizioni al fine di perseguire gli obiettivi di cui al presente articolo.

5. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese interessate mettano gratuitamente a disposizione dell'autorità incaricata delle chiamate di emergenza le informazioni sulla localizzazione del chiamante nel momento in cui la chiamata raggiunge tale autorità. Ciò si applica altresì per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo «112». Gli Stati membri possono estendere tale obbligo alle chiamate a numeri di emergenza nazionali. Le autorità di regolamentazione competenti definiscono i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni fornite sulla localizzazione del chiamante.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini siano adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza unico europeo «112», in particolare attraverso iniziative rivolte specificamente alle persone che viaggiano da uno Stato membro all'altro.

7. Onde assicurare un accesso efficace ai servizi del «112» negli Stati membri, la Commissione, previa consultazione del BEREC, può adottare misure tecniche di attuazione. L'adozione di queste ultime, tuttavia,

▼ M1

non pregiudica né incide in alcun modo sull'organizzazione dei servizi di emergenza, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.

Tali misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva completandola, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

*Articolo 27***Prefissi telefonici europei**

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso «00» sia 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 tali località sono adeguatamente informati dell'esistenza di tali disposizioni.
2. La gestione dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS), tra cui l'assegnazione del numero e le relative attività di promozione, sono di esclusiva competenza di un soggetto giuridico stabilito nella Comunità e designato dalla Commissione. Quest'ultima adotta le necessarie misure di attuazione.
3. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico, consentendo le chiamate internazionali, gestiscano qualsiasi chiamata effettuata da o verso l'ETNS applicando tariffe analoghe a quelle per le chiamate da e verso altri Stati membri.

*Articolo 27 bis***Numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale, compreso il numero delle hotline destinate ai minori scomparsi**

1. Gli Stati membri promuovono i numeri specifici nell'arco di numerazione che inizia con il «116» identificati nella decisione 2007/116/CE della Commissione, del 15 febbraio 2007, che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con il 116 a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale ⁽¹⁾. Essi incoraggiano la prestazione nel loro territorio dei servizi per cui tali numeri sono riservati.
2. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti finali disabili possano avere un accesso più ampio possibile ai servizi forniti nell'arco della numerazione che inizia con il «116». Le misure adottate per facilitare l'accesso degli utenti disabili a tali servizi mentre viaggiano in altri Stati membri sono fondate sul rispetto delle norme o specifiche attinenti pubblicate a norma dell'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).
3. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini vengano opportunamente informati circa l'esistenza e l'utilizzazione dei servizi forniti nell'ambito dell'arco di numerazione «116», in particolare mediante iniziative specificatamente destinate a persone che viaggiano tra gli Stati membri.
4. Gli Stati membri, oltre a misure di applicabilità generale a tutti i numeri nell'arco di numerazione «116» adottate norma dei paragrafi 1, 2 e 3, si adoperano per garantire ai cittadini l'accesso a un servizio che operi una hotline per denunciare casi di minori scomparsi. Tale hotline sarà disponibile sul numero 116000.
5. Onde assicurare l'effettiva attuazione negli Stati membri dell'arco di numerazione «116», e in particolare del numero della hotline per i minori scomparsi (116000), tra cui l'accesso per gli utenti finali disabili

⁽¹⁾ GU L 49 del 17.2.2007, pag. 30.

▼ M1

quando si recano in un altro Stato membro, la Commissione, previa consultazione del BEREC, può adottare misure tecniche di attuazione. L'adozione di queste ultime, tuttavia, non pregiudica né incide in alcun modo sull'organizzazione di tali servizi, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.

Tali misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva completandola, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

*Articolo 28***Accesso a numeri e servizi**

1. Gli Stati membri provvedono affinché, ove ciò sia tecnicamente ed economicamente fattibile e salvo qualora un abbonato chiamato abbia scelto, per ragioni commerciali, di limitare l'accesso da parte di chiamanti ubicati in determinate zone geografiche, le pertinenti autorità nazionali adottino tutte le misure necessarie per assicurare che gli utenti finali siano in grado di:

- a) accedere e utilizzare i servizi utilizzando numeri non geografici all'interno della Comunità; nonché
- b) accedere a tutti i numeri forniti nella Comunità, a prescindere dalla tecnologia e dai dispositivi utilizzati dall'operatore, compresi quelli dei piani nazionali di numerazione, quelli dello ETNS e i numeri verdi internazionali universali (UIFN).

2. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità pertinenti possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di bloccare l'accesso a numeri o servizi caso per caso, ove ciò sia giustificato da motivi legati a frodi o abusi, e imporre che in simili casi i fornitori di servizi di comunicazione elettronica trattengano i relativi ricavi da interconnessione o da altri servizi.

▼ B*Articolo 29***Fornitura di prestazioni supplementari****▼ M1**

1. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 2, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre a tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico e/o accesso a reti di comunicazione pubbliche di mettere a disposizione degli utenti finali, tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato I, parte B, se ciò è fattibile sul piano tecnico e praticabile su quello economico, come pure, tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato I, parte A.

▼ B

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.

▼ M1*Articolo 30***Agevolare il cambiamento di fornitore**

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati con numeri appartenenti al piano di numerazione telefonica nazionale che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendente-

▼ M1

mente dall'impresa fornitrice del servizio, a norma di quanto disposto all'allegato I, parte C.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché la tariffazione tra operatori e/o fornitori di servizi in relazione alla portabilità del numero sia orientata ai costi e gli eventuali oneri diretti, posti a carico degli abbonati, non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi da parte degli abbonati.

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

4. Il trasferimento dei numeri e la loro successiva attivazione sono effettuati nel più breve tempo possibile. In ogni caso, gli abbonati che abbiano concluso un accordo per il trasferimento del proprio numero a una nuova impresa ottengono l'attivazione del numero in questione entro un giorno lavorativo.

Fatto salvo il primo comma, le autorità nazionali di regolamentazione possono stabilire il processo globale della portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti, della fattibilità tecnica e della necessità di assicurare all'abbonato la continuità del servizio. In ogni caso, l'interruzione del servizio durante le operazioni di trasferimento non può superare un giorno lavorativo. Le autorità nazionali competenti prendono anche in considerazione, se necessario, misure che assicurino la tutela degli abbonati durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando altresì il trasferimento ad altro operatore contro la loro volontà.

Gli Stati membri provvedono affinché siano previste sanzioni adeguate per le imprese, tra cui l'obbligo di risarcire i clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste.

5. Gli Stati membri provvedono affinché i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non impongano un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Gli Stati membri provvedono altresì affinché le imprese offrano agli utenti la possibilità di sottoscrivere un contratto della durata massima di dodici mesi.

6. Fatta salva l'eventuale durata minima del contratto, gli Stati membri provvedono affinché le condizioni e le procedure di risoluzione del contratto non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi.

▼ B*Articolo 31***Obblighi di trasmissione****▼ M1**

1. Gli Stati membri possono imporre obblighi di trasmissione ragionevoli, per specifici canali radiofonici e televisivi e servizi complementari, specialmente servizi di accessibilità destinati a consentire un accesso adeguato agli utenti finali disabili, alle imprese soggette alla loro giurisdizione 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 televisivi o radiofonici. Tali obblighi sono imposti solo se necessari a soddisfare precisi obiettivi di interesse generale, definiti in modo chiaro da ciascuno Stato membro e se sono proporzionati e trasparenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di cui al primo comma al più tardi entro un anno dal 25 maggio 2011, tranne nei casi in

▼ M1

cui gli Stati membri abbiano effettuato tale riesame nel corso dei due anni precedenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di trasmissione con periodicità regolare.

▼ B

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 conformemente 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****▼ M1**

1. Gli Stati membri provvedono, se del caso, affinché le autorità nazionali di regolamentazione tengano conto del parere degli utenti finali, dei consumatori (inclusi, in particolare, i consumatori 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.

In particolare, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione istituiscano un meccanismo di consultazione che garantisca che nell'ambito delle loro decisioni sulle questioni attinenti a tutti i diritti degli utenti finali e dei consumatori in materia di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico si tenga adeguatamente conto degli interessi dei consumatori nelle comunicazioni elettroniche.

▼ B

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.

▼ M1

3. Fatte salve le disposizioni nazionali conformi al diritto comunitario finalizzate alla promozione degli obiettivi della politica culturale e dei media, quali ad esempio la diversità culturale e linguistica e il pluralismo dei media, le autorità nazionali di regolamentazione e le altre autorità competenti possono promuovere la cooperazione fra le imprese fornitrici di reti e/o servizi di comunicazione elettronica e i settori interessati alla promozione di contenuti legittimi su tali reti e servizi.

▼ M1

Tale cooperazione può includere il coordinamento delle informazioni di pubblico interesse da fornire a norma dell'articolo 21, paragrafo 4, e dell'articolo 20, paragrafo 1.

▼ B*Articolo 34***Risoluzione extragiudiziale delle controversie****▼ M1**

1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure extragiudiziali trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose per l'esame delle controversie irrisolte tra i consumatori e le imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica, derivanti dalla presente direttiva e relative alle condizioni contrattuali e/o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi. 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 o di indennizzo. Tali procedure permettono una composizione imparziale delle controversie e non privano i consumatori della tutela legale loro garantita dal diritto nazionale. Gli Stati membri possono estendere gli obblighi di cui al presente paragrafo alle controversie che coinvolgono altri utenti finali.

▼ B

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.

▼ M1*Articolo 35***Adeguamento degli allegati**

Le misure intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e necessarie per adeguare gli allegati I, II, III e VI al progresso tecnologico o all'andamento della domanda del mercato, sono adottate dalla Commissione secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

▼ B*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.

▼ M1

2. Le autorità nazionali di regolamentazione comunicano alla Commissione gli obblighi di servizio universale imposti alle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio universale. Qualsiasi modifica avente un'incidenza su tali obblighi o sulle imprese sog-

▼ M1

gette alle disposizioni della presente direttiva è comunicata senza indugio alla Commissione.

▼ B

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 riesamina 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.

▼ M1*Articolo 37***Procedura di comitato**

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

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

▼ B*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.

▼ M1

ALLEGATO I

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI CITATI ALL'ARTICOLO 10 (CONTROLLO DELLE SPESE), ALL'ARTICOLO 29 (PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI) E ALL'ARTICOLO 30 (AGEVOLARE IL CAMBIAMENTO DI FORNITORE)

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 devono presentare gratuitamente agli abbonati per consentire a questi:

- i) di verificare e controllare le spese generate dall'uso della rete di comunicazione pubblica in postazione fissa e/o dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico; e nonché
- 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 o di MMS o SMS premium o, ove ciò sia tecnicamente fattibile, altri tipi di applicazioni analoghe (servizio gratuito)*

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta all'impresa designata che fornisce i servizi telefonici, può impedire che vengano effettuate chiamate di tipo definito o verso determinati tipi di numeri oppure l'invio di MMS o SMS premium o altri tipi di applicazioni analoghe verso queste destinazioni.

c) *Sistemi di pagamento anticipato*

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese designate di proporre ai consumatori modalità di pagamento anticipato per l'accesso alla rete di comunicazione 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 di comunicazione pubblica.

e) *Mancato pagamento delle fatture*

Gli Stati membri autorizzano l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate emesse dalle imprese. 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 sono permessi esclusivamente i servizi che non comportano un addebito per l'abbonato (ad esempio chiamate al «112»).

▼ M1f) *Consigli tariffari*

La procedura in base alla quale gli abbonati possono chiedere all'impresa di fornire informazioni su tariffe alternative più economiche, se disponibili.

g) *Controllo dei costi*

La procedura in base alla quale le imprese offrono strategie diverse, se ritenute idonee dalle autorità nazionali di regolamentazione, per tenere sotto controllo i costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico, tra cui sistemi gratuiti di segnalazione ai consumatori di consumi anomali o eccessivi.

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

La rete di comunicazione pubblica e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico 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 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

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.

Parte C: Attuazione delle disposizioni relative alla portabilità del numero di cui all'articolo 30

La prescrizione in base alla quale tutti gli abbonati con numeri telefonici appartenenti al piano di numerazione nazionale che ne facciano richiesta devono poter conservare il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio si applica:

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

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

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

Le autorità nazionali di regolamentazione devono garantire 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 di comunicazione 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
Il nome e l'indirizzo della sede centrale delle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico.
2. Descrizione dei servizi offerti
 - 2.1. Portata dei servizi offerti
 - 2.2. Le tariffe generali, con l'indicazione dei servizi forniti e di ogni elemento tariffario (ad esempio, il costo dell'accesso, i costi di utenza, i costi manutenzione), e informazioni sugli sconti e sulle formule tariffarie speciali o destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.
 - 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, comprese quelle relative alla durata minima del contratto, alla cessazione del contratto e alle procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.
3. Dispositivi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.
4. Informazioni in merito ai diritti inerenti al servizio universale, comprese, se del caso, le prestazioni e i servizi di cui all'allegato I.



ALLEGATO III

PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

parametri relativi alla qualità del servizio, definizioni e metodi di misura previsti agli articoli 11 e 22

Per le imprese che forniscono accesso a una rete di comunicazione pubblica

PARAMETRO (Nota 1)	DEFINIZIONE	METODO DI MISURA
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tasso di guasti per linea d'accesso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo di riparazione dei guasti	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Per le imprese che forniscono accesso a un servizio telefonico accessibile al pubblico

Tempo di stabilimento di una connessione (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempi di risposta dei servizi di consultazione degli elenchi telefonici	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentuale di apparecchi telefonici a gettone, a moneta o a scheda nei posti telefonici pubblici a pagamento in servizio	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reclami relativi all'esattezza delle fatture	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentuale di chiamate non riuscite (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

La versione del documento ETSI EG 202 0571 è la 1.3.1 (luglio 2008).

Nota 1

I parametri devono permettere di analizzare le prestazioni a livello regionale [vale a dire ad un livello non inferiore al livello 2 della NUTS (Nomenclature of Territorial Units for Statistics, nomenclatura delle unità territoriali statistiche) istituita da Eurostat].

Nota 2

Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri se è dimostrato che le prestazioni in questi due settori sono soddisfacenti.



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

▼ B

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 convenzionali della televisione digitale (ad esempio trasmissione terrestre, via cavo o via satellite destinata principalmente alla ricezione fissa come DVB-T, DVB-C o DVB-S), 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 ad un 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.
