

**Директива Европейского Парламента и Совета Европейского Союза  
2002/22/ЕС от 7 марта 2002 г.  
об универсальных услугах и правах пользователей в отношении сетей  
электронных коммуникаций и услуг  
(Директива об универсальных услугах)\*<sup>(1)</sup>**

**(Текст в редакции Директивы 2009/136/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС  
от 25 ноября 2009 г.)**

Европейский Парламент и Совет Европейского Союза,  
Руководствуясь **Договором** об учреждении Европейского Сообщества и, в частности, **Статьей 95** Договора,  
На основании предложения Европейской Комиссии\*<sup>(2)</sup>,  
Руководствуясь Заключением Европейского комитета по социальным и экономическим вопросам\*<sup>(3)</sup>,  
Руководствуясь Заключением Комитета регионов\*<sup>(4)</sup>,  
Действуя в соответствии с процедурой, установленной в **Статье 251** Договора\*<sup>(5)</sup>,

Принимая во внимание следующие обстоятельства:

(1) Либерализация сферы телекоммуникации, повышение уровня конкуренции и выбор коммуникационных услуг идут рука об руку с параллельными действиями, направленными на создание согласованной регулирующей структуры, которая гарантирует предоставление универсальных услуг. Концепция универсальных услуг должна приспособиваться к технологическому прогрессу, развитию рынка и изменению пользовательского спроса. Регулирующая структура, созданная в 1998 г. для полной либерализации рынка телекоммуникаций в Сообществе, установила минимальные пределы обязательств по универсальным услугам и правила калькуляции их себестоимости и финансирования;

(2) Согласно **Статье 153** Договора Сообщество должно способствовать защите прав потребителей;

(3) Сообщество и Государства-члены ЕС принимают на себя обязательства в отношении регулирующей структуры телекоммуникационных сетей и услуг в рамках соглашения Всемирной торговой организации (ВТО) по базовым телекоммуникациям. Каждое государство-член ВТО вправе определить категорию обязательств по универсальной услуге, которую он желает использовать. Такие обязательства не будут рассматриваться как анти-конкурентные **per se**, при условии их применения прозрачным, недискриминационным и нейтральным образом, с учетом конкуренции, а также если они не будут обременительными более чем это необходимо для определенной соответствующим государством-членом ВТО универсальной услуги;

(4) Обеспечение предоставления универсальной услуги (то есть предоставление определенного минимального набора услуг всем конечным пользователям по доступным ценам) может включать предоставление некоторых услуг определенным конечным пользователям по ценам, отличающимся от цен, сложившихся при обычных рыночных условиях. Однако компенсации организациям, предназначенные для оказания таких услуг при таких условиях, не должны нарушать конкуренцию и должны выполняться условия, согласно которым компенсации организациям предоставляются за определенные расходы на сеть и эти расходы покрыты способом, не препятствующим конкуренции;

(5) На конкурентном рынке одни требования должны предъявляться ко всем организациям, оказывающим общедоступные услуги фиксированной телефонной связи, а другие - только к организациям, имеющим значительное влияние на рынке или являющимися операторами универсальных услуг;

(6) Сетевая конечная станция представляет собой границу для целей регулирования между сферой регулирования электронных сетей связи и услуг и регулированием телекоммуникационного терминального оборудования. Определение местонахождения сетевой конечной станции является обязанностью национального органа регулирования связи и, в случае необходимости, может осуществляться на основе предложения соответствующей организации;

(7) Государства-члены ЕС должны и в дальнейшем обеспечивать предоставление услуг, указанных в **Главе II**, по надлежащему качеству, определяемому для всех конечных пользователей на их территории независимо от их географического положения и по доступной цене, с учетом определенных национальных условий. Государства-члены ЕС могут, в контексте обязательств по универсальным услугам и с учетом национальных условий, принять специальные меры в целях обеспечения доступа к услугам, указанным в Главе II, пользователей в сельских и географически изолированных местностях, и обеспечения доступности этих услуг по цене. А равно, специальные меры могут быть приняты Государствами-членами ЕС в целях обеспечения доступа к услугам на тех же условиях, в частности, пожилых, инвалидов и людей с особыми социальными потребностями. Такие меры могут также включать меры, непосредственно направленные на поддержку конкретных пользователей с особыми социальными потребностями, например, с помощью специальных мер, таких как погашение задолженности, принятых после рассмотрения личных обращений;

(8) Основным условием предоставления универсальных услуг является подключение пользователей по их заявкам к телефонной сети фиксированной связи общего пользования по доступным ценам. Отступление от соблюдения этого условия возможно при наличии однонаправленного узкополосного сетевого соединения, предоставление которого конечным пользователям по их основному месту проживания может быть ограничено Государством-членом ЕС. Это отступление не распространяется на Цифровую сеть с комплексными услугами (ISDN), предусматривающую возможность одновременного использования двух и более соединений. Не должно существовать ограничений ни в технических средствах, с помощью которых предоставляется связь, учитывая при этом проводные и беспроводные технологии, ни в тех средствах, с помощью которых операторы полностью или частично выполняют обязательства по предоставлению универсальных услуг. Подключение к телефонной сети фиксированной связи общего пользования должно обеспечивать наличие голосовой связи и возможность передачи данных на скорости, необходимой для доступа к интерактивным услугам, таким, как те, что предоставляются через сеть Интернет. Скорость доступа к сети Интернет, которую использует данный пользователь, зависит от многих факторов, включая возможности подключения Интернет-провайдера(ов) и конкретное применение, для которого предназначена связь. Поддерживаемая однонаправленным узкополосным соединением телефонной сети общего пользования скорость передачи данных зависит как от возможностей терминального оборудования абонента, так и от соединения. Поэтому нет необходимости устанавливать конкретную скорость передачи данных (в том числе в битах) на уровне Сообщества. Современные модемы, поддерживающие передачу данных тональной частоты, как правило, предлагают скорость передачи данных 56 кбит/с и автоматически адаптируют её к качеству линии связи, что приводит к тому, что фактическая скорость передачи данных может быть ниже 56 кбит/с. Такая гибкость

нужна, с одной стороны, для того, чтобы Государство-член ЕС могло при необходимости принять меры для обеспечения способности соединения поддерживать такую скорость передачи данных, а с другой стороны для того, чтобы Государство-член ЕС могло, в соответствующих случаях, разрешить снижение скорости передачи данных ниже верхнего предела в 56 кбит/с в целях, например, использования возможностей беспроводных технологий (включая беспроводные сотовые сети) для предоставления универсальных услуг большему числу пользователей. Это может иметь особую важность для некоторых стран, планирующих вступить в ЕС, где уровень использования традиционной телефонной связи остается достаточно низким. В отдельных случаях, когда соединение телефонной сети фиксированной связи общего пользования является явно непригодным для поддержания удовлетворительного Интернет-доступа, Государства-члены ЕС должны иметь возможность требовать улучшения качества связи до того уровня, которым пользуется большинство абонентов, а значит, для поддержания достаточной скорости передачи данных для Интернет-доступа. Если в результате принятия таких особых мер, расходы на сеть ложатся на соответствующих абонентов, то они могут быть включены в расчеты себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг;

(9) Положения настоящей Директивы не препятствуют Государствам-членам ЕС назначать различные организации для создания сети и обслуживания её элементов в целях оказания универсальных услуг. На указанные организации, обеспечивающие функционирование элементов сети, могут быть возложены обязанности по созданию сетей и их обслуживанию, что является необходимым и соразмерным для удовлетворения всех обоснованных запросами потребностей в фиксированной связи телефонной сети общего пользования и для обеспечения доступа к общедоступным услугам фиксированной телефонной связи;

(10) Доступная цена - это цена, определяемая Государством-членом ЕС на национальном уровне с учетом национальных условий, которая может включать в себя установление общих тарифов, не зависящих от места расположения, либо установление специальных параметров тарифов для пользователей с низким уровнем доходов. Доступная цена с точки зрения пользователей связана с их возможностью отслеживать и контролировать свои расходы;

(11) Телефонный справочник и услуга телефонной справки являются важным средством доступа к общедоступным услугам телефонной связи и формируют составную часть обязательств по предоставлению универсальных услуг. Пользователи и абоненты хотят иметь исчерпывающие телефонные справочники и получать услуги телефонной справки, включающие полный перечень абонентов и их номера (в том числе стационарные и мобильные номера), и хотят, чтобы эта информация была представлена без приоритета для кого-либо. Директива 97/66/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 15 декабря 1997 г. об обработке и защите неприкосновенности персональных данных в сфере телекоммуникации\*(6) обеспечивает право абонентов на тайну частной жизни, учитывая включение информации личного характера в телефонные справочники;

(12) Для гражданина является существенным наличие достаточного количества **телефонов-автоматов**, а для пользователя - возможность звонить по телефону на бесплатные номера экстренной связи и, в частности, на единый европейский номер экстренной помощи ("112") с любого телефона, включая телефоны-автоматы, без необходимости использования каких-либо платежных средств. Недостаточная информированность о существовании номера экстренной помощи ("112") лишает граждан дополнительной безопасности, обеспеченной его наличием на европейском уровне, особенно в период пребывания граждан на территории других Государств-

членов ЕС;

(13) Государства-члены ЕС должны принять необходимые меры для гарантированного предоставления и обеспечения наличия доступных цен на все общедоступные услуги фиксированной телефонной связи для пользователей с ограниченными возможностями и пользователей с особыми социальными потребностями. Специальные меры для пользователей с ограниченными возможностями могут включать, в случае необходимости, создание доступных телефонов-автоматов, телефонов-автоматов с функцией передачи текста (текстовых телефонов) или принятие аналогичных мер в отношении слабослышащих пользователей или пользователей с нарушениями речи по предоставлению таких услуг, как услуга телефонной справки, или принятие аналогичных мер по предоставлению бесплатных услуг невидящим или слабовидящим, и предоставление таким пользователям детализированных счетов по оплате услуг в альтернативном формате. Также может потребоваться принятие специальных мер для предоставления пользователям с ограниченными возможностями или пользователям с особыми социальными потребностями возможности пользоваться номером экстренной помощи ("112") и для предоставления им такой же, как у других абонентов, возможности выбора операторов или провайдеров услуг. Требования к качеству стандартов услуг были разработаны для ряда показателей в целях определения качества услуг, получаемых абонентами, и того, насколько успешно организации, предоставляющие универсальные услуги, выполняют требования этих стандартов. До сих пор не разработаны требования к качеству стандартов услуг, предоставляемых пользователям с ограниченными возможностями. Стандарты рабочих характеристик и соответствующие показатели должны быть разработаны для пользователей с ограниченными возможностями и предусмотрены в [Статье 11](#) настоящей Директивы. Более того, национальные регулирующие органы должны иметь возможность требовать опубликования данных о требованиях к качеству услуг, если и когда соответствующие стандарты и показатели будут разработаны. Провайдеры универсальных услуг не вправе препятствовать пользователям в получении всех возможностей услуг, предлагаемых другими операторами или провайдерами услуг, в сочетании с их собственными услугами, предоставленными как часть универсальной услуги;

(14) Важность доступа и использования телефонной сети фиксированной связи общего пользования заключается в том, что она (связь) должна быть доступна любому заинтересованному в её использовании лицу. В соответствии с принципом субсидиарности, именно Государства-члены ЕС на основе объективных критериев должны решать, какие организации несут обязательства по предоставлению универсальных услуг для целей настоящей Директивы, учитывая, в случае необходимости, возможность и готовность организаций принимать на себя все или часть обязательств по предоставлению универсальных услуг. Важно, чтобы выполнение обязательств по предоставлению универсальных услуг осуществлялось наиболее эффективным образом, с тем чтобы пользователи при обычных условиях оплачивали услуги по цене, которая соответствует действительной стоимости их предоставления. Важно также, чтобы операторы универсальных услуг поддерживали целостность сети, а также непрерывность и качество предоставления услуг. Рост уровня конкуренции и выбора обеспечивает увеличение возможностей для выполнения всех или части обязательств по предоставлению услуг теми организациями, которые не обладают значительным влиянием на рынке. Таким образом, обязательства по предоставлению универсальных услуг могут, в некоторых случаях, быть распределены между операторами, использующими наиболее экономически эффективные средства предоставления услуг и доступа к сети, в том числе указанные обязательства могут

быть распределены между операторами при помощи конкурентных и сравнительных методик отбора. Соответствующие обязательства в качестве условий могут быть включены в разрешения на предоставление общедоступных услуг связи;

(15) Государства-члены ЕС должны осуществлять мониторинг ситуации с абонентами в отношении их пользования **общедоступными услугами телефонной связи** и, в частности, в отношении возможности получения таких услуг по доступной цене. Возможность получения услуг телефонной связи по доступной цене связана с получением пользователями информации о расходах на пользование телефоном, равно как и информации о соответствующих расходах на пользование телефоном по сравнению с расходами на пользование другими услугами, а также связана с возможностью пользователей контролировать свои расходы. Таким образом, возможность получения услуг телефонной связи по доступной цене означает предоставление пользователям полномочий посредством возложения обязательств на назначенные организации, оказывающие универсальные услуги. Эти обязательства включают: установленный уровень детализации счетов по оплате услуг, предоставление пользователям возможности избирательно блокировать определенные звонки (например, дорогостоящие звонки по услугам, предоставляемым за дополнительную плату), предоставление пользователям возможности контролировать расходы путем внесения предоплаты, а также возможности вносить авансовые платежи. Указанные меры могут потребовать пересмотра и изменения с учетом развития рынка. Существующие условия не требуют, чтобы операторы, выполняющие обязательства по предоставлению универсальных услуг, уведомляли абонентов о превышении установленного лимита расходов или о наличии необычно большого количества звонков. Пересмотр соответствующих законоположений в последующем должен показать, существует ли необходимость уведомления абонентов при таких обстоятельствах;

(16) За исключением случаев систематической просрочки платежа или систематической неоплаты счетов, абоненты должны быть защищены от немедленного отключения от сети на основании неуплаченного счета и, в частности, при наличии спора относительно больших счетов за услуги, оказываемые за дополнительную плату. В такой ситуации абоненты должны иметь доступ к основным услугам телефонной связи до разрешения спора. Государства-члены ЕС могут предусмотреть возможность дальнейшего предоставления доступа к услугам связи только при условии дальнейшей уплаты абонентом абонентской платы;

(17) Качество и цена являются определяющими факторами на конкурентном рынке, и национальные регулирующие органы должны иметь возможность контролировать качество услуг, достигнутое организациями, выполняющими обязательства по предоставлению универсальных услуг. Относительно качества услуг, достигнутого такими организациями, национальные регулирующие органы должны иметь возможность принять в случае необходимости надлежащие меры. Национальные регулирующие органы должны иметь возможность осуществлять контроль достигнутого качества услуг, предоставляемых другими организациями, обеспечивающими доступ к телефонной сети общего пользования и/или общедоступным услугам фиксированной телефонной связи;

(18) Государства-члены ЕС должны, при необходимости, установить механизм финансирования себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, в случае, если такие обязательства могут быть выполнены со значительными потерями, либо если их себестоимость не соответствует основным рыночным стандартам. Важно обеспечить, чтобы себестоимость обязательств по предоставлению универсальных услуг была рассчитана надлежащим образом, и чтобы финансирование

осуществлялось с наименьшим значением на рынке и в организациях и соответствовало положениям **Статьи 87** и **88** Договора;

(19) Расчет себестоимости универсальных услуг должен быть проведен согласно расчету затрат и доходов, таких как косвенные доходы, являющиеся результатом предоставления универсальных услуг, но при этом не должен препятствовать общей цели обеспечения того, чтобы ценовая структура отражала расходы. Себестоимость обязательств по предоставлению универсальных услуг должна быть рассчитана на основе открытых и ясных процедур;

(20) Учет косвенных доходов предполагает, что для определения общей стоимости затрат из полной себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг должны быть вычтены оцененные в стоимостном выражении косвенные доходы, которые получает организация при предоставлении услуг провайдера;

(21) Если выполнение обязательств по предоставлению универсальных услуг связано с непосильными расходами для организации, предоставляющей универсальные услуги, Государство-член ЕС вправе установить механизм для эффективного покрытия их себестоимости. Одним из способов покрытия себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг является возмещение через государственные фонды. Также будет целесообразно, чтобы установленная себестоимость была покрыта всеми пользователями прозрачным образом с помощью взимания налогов с организаций. Государства-члены ЕС должны быть в состоянии осуществлять финансирование себестоимости различных элементов универсальных услуг посредством различных механизмов, и/или осуществлять финансирование себестоимости некоторых или всех элементов универсальных услуг посредством специальных механизмов либо их сочетания. В случае возмещения расходов с помощью взимания налогов с организаций, Государства-члены ЕС должны следить за тем, чтобы распределение бремени расходов между ними осуществлялось на основании объективных и недискриминационных критериев в соответствии с принципом пропорциональности. Указанный принцип не препятствует Государствам-членам ЕС освобождать от уплаты налогов тех участников отношений, которые еще не имеют значительного влияния на рынке. Любой механизм финансирования должен обеспечивать внесение участниками рынка своего вклада в финансирование обязательств по предоставлению универсальных услуг, а не в другую деятельность, которая напрямую не связана с выполнением указанных обязательств. Механизмы возмещения должны во всех случаях уважать принципы права Сообщества, и особенно, при применении механизмов распределения уважать принципы недискриминации и пропорциональности. Механизмы финансирования должны гарантировать, чтобы пользователи одного Государства-члена ЕС не возмещали расходы, произведенные в другом Государстве-члене ЕС на универсальные услуги, например, при звонках из одного Государства-члена ЕС в другое;

(22) В случае, если Государство-член ЕС примет решение о финансировании себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг из государственных фондов, понятно, что они должны охватывать государственные бюджетные фонды, в том числе иные источники государственного финансирования, такие как государственные лотереи;

(23) Себестоимость обязательств по предоставлению универсальных услуг может быть распределена между всеми или отдельными определенными группами организаций. Государства-члены ЕС должны обеспечивать, чтобы механизмы распределения строились на основе принципов прозрачности, минимального нарушения равновесия на рынке, недискриминации и пропорциональности.

Минимальное нарушение равновесия на рынке предполагает, что расходы должны быть возмещены таким образом, чтобы как можно более уменьшить финансовые затраты конечных пользователей, например, распределить расходы как можно шире;

(24) Национальные регулирующие органы должны обеспечить, чтобы организации, извлекающие прибыль из финансирования универсальных услуг, с целью обоснования их запроса достаточно подробно указывали специфические элементы, которые нуждаются в финансировании. Схемы расходов и финансирования обязательств по предоставлению универсальных услуг Государства-члена ЕС должны быть переданы Европейской Комиссии для проверки их соответствия Договору. Поскольку назначенные операторы могут быть заинтересованы в увеличении себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, Государства-члены ЕС должны следить за прозрачностью и контролировать размеры денежных сумм, выделяемых для финансирования обязательств по предоставлению универсальных услуг;

(25) Рынок связи продолжает развиваться относительно используемых услуг и технических средств, используемых для предоставления услуг пользователям. Обязательства по предоставлению универсальных услуг, определенные на уровне Сообщества, должны периодически пересматриваться с целью внесения предложений по изменению или переопределению сферы их действия. При пересмотре должно учитываться изменение социальных, коммерческих и технологических условий и тот факт, что любое изменение сферы действия обязательств должно быть предметом двойного тестирования услуг, которые становятся доступны большинству населения, в связи с риском последующей социальной изоляции тех, кто не имеет возможности ими воспользоваться. Необходимо следить за тем, чтобы изменение сферы действия обязательств по предоставлению универсальных услуг не приводило к тому, что конкретный технологический выбор предопределяется искусственно, к тому, что непропорциональные финансовые расходы возлагаются на группу организаций (тем самым угрожая развитию рынка и инновациям) и к тому, что расходы по финансированию несправедливо ложатся на пользователей с низким доходом. Любое изменение сферы действия обязательств автоматически означает, что себестоимость может финансироваться методами, предусмотренными настоящей Директивой. Государства-члены ЕС не вправе возлагать на участников рынка финансовые расходы, связанные с мерами, не являющимися частью обязательств по предоставлению универсальных услуг. Каждое Государство-член ЕС вправе свободно принимать специальные меры (не затрагивая обязательства по предоставлению универсальных услуг) и осуществлять финансирование согласно законодательству Сообщества, но не за счет расходов участников рынка;

(26) Более эффективная конкуренция всех рынков доступа и услуг предоставляет больший выбор пользователям. Степень эффективной конкуренции и выбора отличается в Сообществе и в Государствах-членах ЕС между географическими регионами и между рынками доступа и услуг. Часть пользователей может полностью зависеть в предоставлении доступа и услуг от организаций, обладающих значительным влиянием на рынке. Вообще, в целях эффективности и поддержания конкуренции важно, чтобы услуги, предоставляемые организациями, обладающими значительным влиянием на рынке, отражали расходы. В целях эффективности и в социальных целях тарифы для конечных пользователей должны отражать уровень спроса и предложения, если это не приведет к нарушению конкуренции. Существует риск того, что организации, обладающие значительным влиянием на рынке, могут различными способами препятствовать доступу к услугам или ограничивать конкуренцию, например, путем установления чрезмерно высоких цен или их искусственного занижения, путем

принудительного соединения розничных услуг связи или предоставления необоснованных преимуществ определенным абонентам. Таким образом, национальные регулирующие органы должны обладать, в качестве крайней меры и после надлежащего рассмотрения, полномочиями по осуществлению государственного регулирования тарифов организаций, обладающих значительным влиянием на рынке. Регулирование с помощью ценовых ограничений, географическое выравнивание цен и иные подобные меры так же, как меры нерегулятивного характера, например, общедоступное сравнение розничных тарифов, могут быть использованы для достижения одновременно как целей по поддержанию эффективной конкуренции, так и по защите общественных интересов, таких как поддержание для отдельных пользователей доступных цен на услуги телефонной связи. В целях выполнения национальными регулирующими органами своих регулятивных обязанностей в данной сфере, в том числе в целях установления тарифного контроля, важным является обеспечение доступа к информации о соответствующих калькуляциях расходов. Однако регулятивный контроль за осуществлением розничных услуг связи должен осуществляться только в случае, если национальные регулирующие органы решат, что соответствующие меры в отношении оптовой торговли или выбора/предварительного выбора оператора связи не смогут обеспечить наличие эффективной конкуренции и защиту общественных интересов;

(27) Если национальные регулирующие органы устанавливают обязательства по внедрению системы калькуляции расходов в целях поддержания государственного ценового регулирования, они вправе самостоятельно проводить ежегодные проверки для обеспечения соответствия указанной системе, при условии наличия необходимого квалифицированного персонала, либо вправе требовать проведения таких проверок другим уполномоченным органом, независимым от назначенного оператора универсальных услуг;

(28) Необходимым признается обеспечение непрерывного применения существующих положений, связанных с предоставлением минимального набора услуг по выделенным линиям в соответствии с законодательством Сообщества в сфере телекоммуникации, в частности, в отношении услуг, указанных в Директиве 92/44/ЕЭС Совета ЕС от 5 июня 1992 г. об обеспечении открытого доступа к сети по выделенным линиям\*(7), до тех пор пока национальные регулирующие органы не установят, в соответствии с процедурами исследования рынка, установленными в Директиве 2002/21/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 7 марта 2002 г. об общих рамках регулирования электронных коммуникационных сетей и услуг (Рамочная Директива)\*(8), что, ввиду достаточного развития конкурентного рынка на данной территории, отсутствует необходимость в дальнейшем применении таких положений. Уровень конкуренции, вероятно, будет отличаться на различных рынках выделенных линий, а также на различных частях территории. При проведении исследования рынка национальные регулирующие органы должны осуществлять отдельную оценку каждого такого рынка, с учетом его географического охвата. Услуги, предоставляемые по выделенным линиям, носят обязательный характер, а их предоставление должно осуществляться без привлечения компенсационных механизмов. Обеспечение функционирования выделенных линий в рамках предоставления минимального набора услуг должно быть осуществлено на основе общих положений, регулирующих розничную торговлю, а не на основе предъявляемых при предоставлении минимального набора услуг специальных требований;

(29) Национальные регулирующие органы могут также, с учетом исследования соответствующего рынка, требовать от мобильных операторов, обладающих значительным влиянием на рынке, предоставления их абонентам возможности



получения доступа к услугам любого провайдера **общедоступных услуг телефонной связи**, осуществляющего межсетевое взаимодействие, на основе call-by-call или путем предварительного выбора оператора;

(30) Заключение договоров является для пользователей и абонентов важным инструментом обеспечения минимального уровня прозрачности информации и юридической защищенности. Большинство провайдеров в условиях конкуренции будут заключать договоры с абонентами из соображений коммерческой целесообразности. В дополнение к положениям настоящей Директивы к действиям абонентов, связанным с электронными сетями и услугами, должны применяться требования законодательства Сообщества в сфере защиты пользователей при заключении договоров, в частности, Директива Совета ЕС 93/13/ЕЭС от 5 апреля 1993 г. о несправедливых условиях в договорах с потребителями\*(9) и Директива 97/7/ЕЭС Европейского парламента и Совета ЕС от 20 мая 1997 г. о защите потребителей по договорам, заключаемым дистанционным способом\*(10). В частности, абоненты должны обладать минимальным уровнем правовой определенности относительно договорных отношений со своим прямым провайдером, при котором в договоре установлены условия и определено качество оказания услуг, основания прекращения договора и предоставления услуг, урегулированы вопросы возмещения ущерба и порядок разрешения споров. Указанная информация должна также содержаться в договорах, заключаемых с косвенными провайдерами. Меры обеспечения прозрачности цен, тарифов, сроков и условий предоставления услуг повысят возможность абонентов оптимизировать свой выбор и, таким образом, в полном объеме извлекать выгоду из конкуренции;

(31) Конечные пользователи должны иметь доступ к открытой информации об услугах связи. Государства-члены ЕС должны иметь возможность осуществлять мониторинг качества услуг, предоставляемых на их территории. Национальные регулирующие органы должны иметь возможность осуществлять систематический сбор информации о качестве услуг, представляемых на их территории, на основании критериев, позволяющих проводить сравнение провайдеров услуг и Государств-членов ЕС. Очевидно, что в коммерческих целях организации, предоставляющие услуги связи и функционирующие на конкурентном рынке, должны представлять населению достоверную и актуальную информацию об услугах. При этом национальные регулирующие органы должны иметь возможность требовать публикации такой информации, если окажется, что она не доводится надлежащим образом до сведения населения;

(32) Конечным пользователям должна быть гарантирована функциональная совместимость всего оборудования, распространяемого в Сообществе, для получения доступа к цифровому телевидению. Государства-члены ЕС должны иметь возможность требовать гармонизации стандартов в отношении указанного оборудования. Такие стандарты должны периодически пересматриваться с учетом развития рынка и технологий;

(33) Желательно обеспечить пользователям достижение максимально возможного уровня связи через цифровое телевизионное оборудование. Функциональная совместимость представляет собой важное направление динамично развивающегося рынка. Органы по стандартизации должны делать все возможное для обеспечения развития технологий наравне с указанными стандартами. Также важным является обеспечение наличия на телевизионном оборудовании коннекторов, способных передавать необходимые элементы цифрового сигнала, включая потоки аудио и видеоданных, информацию ограниченного доступа, данные по обслуживанию, данные программного интерфейса приложений (API) и данные системы защиты от копирования. Таким образом, настоящая Директива обеспечивает отсутствие

ограничения функциональности открытого интерфейса цифрового телевизионного оборудования со стороны операторов сети, провайдеров услуг или производителей оборудования и дальнейшее её развитие на базе технологических достижений. В целях отображения и представления цифровых интерактивных телевизионных услуг реализация единых стандартов через рыночно-ориентированные механизмы признается привилегией пользователя. Государства-члены ЕС и Европейская Комиссия могут предпринимать не противоречащие **Договору** политические инициативы в целях содействия развитию;

(34) Всем конечным пользователям должен и в последующем предоставляться доступ к службам технической поддержки у оператора, независимо от организации, предоставляющей доступ к телефонной сети общего пользования;

(35) Условия открытой конкуренции обусловили предоставление услуг телефонной справки и телефонных справочников. Положения настоящей Директивы дополняют положения Директивы 97/66/ЕС, предоставляя абонентам право вносить свои персональные данные в справочник в печатном или электронном виде. Все провайдеры услуг, которые присваивают телефонные номера своим абонентам, обязаны предоставлять соответствующую информацию добросовестным, недискриминационным образом и по доступной цене;

(36) Важно, чтобы пользователи имели возможность звонить на единый европейский номер экстренной помощи ("112") и любые другие национальные телефонные номера экстренной связи с любого телефона, включая **телефоны-автоматы**, без необходимости использования каких-либо платежных средств. Государства-члены ЕС уже должны были принять необходимые организационные меры, наиболее подходящие для создания службы экстренной помощи на национальном уровне, с целью получения компетентного ответа на звонки по номерам экстренной связи. Передача службам экстренной помощи технически возможным способом информации о местонахождении звонившего позволит улучшить уровень защиты и безопасности пользователей номера экстренной помощи ("112") и будет способствовать надлежащему исполнению этими службами своих обязанностей, только если гарантируется поступление звонков и передача соответствующих данных этим службам. Прием и использование такой информации должны соответствовать законодательству Сообщества об обработке персональных данных. Постоянные достижения информационных технологий будут способствовать обработке поступающих звонков одновременно на нескольких языках и по разумной цене. Это, в свою очередь, обеспечит дополнительную безопасность для европейских граждан, пользующихся номером экстренной помощи "112";

(37) Свободный доступ к услугам международной телефонной связи является крайне важным для европейских граждан и бизнессообщества. В Сообществе в качестве единого международного телефонного кода доступа уже установлен номер "00". Могут быть приняты специальные меры для совершения звонков с обеих сторон между Государствами-членами ЕС и территориями, граничащими с ними. Международный союз электросвязи (ITU) назначил, согласно Рекомендации E.164, код 3883 для нумерации Европейского пространства телефонной сети (ETNS). В целях обеспечения наличия связи при звонках в ETNS организации-операторы телефонных сетей общего пользования обеспечивают, чтобы звонки через код 3883 были прямо или косвенно связаны с ETNS в соответствии со стандартами Европейского института по стандартизации в области телекоммуникаций (ETSI). Такие меры должны быть урегулированы положениями **Директивы** 2002/19/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 7 марта 2002 г. о доступе и подключении к сетям электронных коммуникаций и дополнительному оборудованию (Директива о доступе)**\*(11)**;

(38) Доступ конечных пользователей ко всем способам нумерации в Сообществе является важным условием для формирования единого рынка. Он должен включать бесплатный телефон, повышенный тариф и другие **негеографические номера**, за исключением тех, которые абонент выбрал по коммерческим соображениям для ограничения доступа из определенных географических зон. Тарифы, действующие для абонентов, которые совершают звонки из-за пределов Государства-члена ЕС, должны отличаться от тарифов, которые действуют для абонентов, совершающих звонки внутри Государства-члена ЕС;

(39) Функция тонального набора номера и услуга "определитель номера" входящего звонка обычно доступны в современных телефонных коммутаторах и, таким образом, могут все быть предоставленными за небольшую плату или бесплатно. Функция тонального набора номера все чаще используется пользователями в совокупности со специальными услугами и опциями, включая дополнительные платные услуги, которые не могут быть использованы без ее наличия. Государствам-членам ЕС не нужно налагать обязательства по предоставлению этих опций, если они уже доступны. Директива 97/66/ЕС защищает частную жизнь пользователей при детализации счета, предоставляя им средства защиты их права на частную жизнь в случае подключения услуги "определитель номера". Развитие этих услуг на общеевропейском уровне было бы в интересах пользователей, и оно поддерживается настоящей Директивой;

(40) Переносимость номера (возможность сохранения номера при смене оператора) является важнейшим моментом потребительского выбора и эффективной конкуренции на рынке телекоммуникаций, а значит, конечные пользователи, в случае необходимости, должны иметь возможность сохранять номер телефона сети общего пользования, независимо от того, какая организация предоставляет услуги. Предоставление этой услуги при перенесении номеров между телефонными сетями фиксированной и нефиксированной связи общего пользования не подпадает под действие настоящей Директивы. Однако Государства-члены ЕС могут применять положения настоящей Директивы при перенесении номеров между сетями фиксированной и мобильной связи;

(41) Значение возможности сохранения номера значительно увеличивается, если доступна прозрачная информация по тарифам, как для конечных пользователей, которые сохраняют свои номера, так и для конечных пользователей, которые осуществляют звонки на эти номера. Национальные регулирующие органы должны, там, где это возможно, способствовать прозрачности тарифов как части реализации возможности сохранения номера при смене оператора;

(42) При обеспечении осуществления ценообразования при сохранении номеров на основе цены с учетом надбавки, национальные регулирующие органы могут также учитывать цены на аналогичных рынках;

(43) В настоящий момент Государства-члены ЕС устанавливают определенные правила обязательных передач для сетей с целью распространения радио- или телевизионного вещания среди населения. Государства-члены ЕС в интересах реализации государственной политики должны обладать полномочиями по установлению обязательств для организаций, находящихся под их юрисдикцией. Такие обязательства должны быть пропорциональными и прозрачными, могут устанавливаться, только если они необходимы для достижения общезначимых целей, четко определенных Государствами-членами ЕС в соответствии с законодательством Сообщества, и должны периодически пересматриваться. Правила обязательных передач, устанавливаемые Государством-членом ЕС, должны быть обоснованными, что означает, что они должны быть пропорциональными и прозрачными, должны

учитывать определенные общезначимые цели и могут, при необходимости, включать в себя положения по соразмерной компенсации. Такие правила обязательных передач могут включать предоставление услуг, специально разработанных для обеспечения доступа к услугам пользователей с ограниченными возможностями;

(44) Сети, предназначенные для организации радио- и телевизионного вещания, включают сети кабельного, спутникового и эфирного вещания. Они могут также включать другие сети в тех случаях, когда значительное число конечных пользователей использует такие сети в качестве основного способа доступа к радио - и телевизионному вещанию;

(45) Услуги, включающие предложения по предоставлению пакетов аудио или телевизионного вещания, не подпадают под действие общих рамок регулирования электронных коммуникационных сетей и услуг. Провайдеры таких услуг не могут выполнять обязательства по предоставлению универсальных услуг в отношении указанных действий. Настоящая Директива применяется без ущерба действию мер, принимаемых на национальном уровне в отношении таких услуг в соответствии с законодательством Сообщества;

(46) В случае если Государство-член ЕС стремится обеспечить предоставление других услуг на своей территории, то реализация соответствующих обязательств должна быть экономически выгодна и не затрагивать обязательства по предоставлению универсальных услуг. Соответственно, Государство-член ЕС вправе принять дополнительные меры (такие как содействие развитию инфраструктуры и услуг в случаях, когда рынок не удовлетворяет потребности конечных пользователей или абонентов), в соответствии с законодательством Сообщества. Как реакция на Программу Европейской Комиссии "Электронная Европа" ("e-Europe"), на встрече в Лиссабоне 23 и 24 марта 2000 г. Европейский Совет призвал Государства-члены ЕС обеспечить наличие доступа к Интернет и мультимедийным технологиям всех учреждений образования;

(47) В условиях конкурентного рынка позиции заинтересованных сторон, в том числе пользователей, должны учитываться национальными регулирующими органами при работе над вопросами, затрагивающими права конечных пользователей. Необходимо установить действенные процедуры разрешения споров, возникающих между пользователями, с одной стороны, и организациями, предоставляющими общедоступные услуги связи, с другой. Государства-члены ЕС должны особо учитывать Рекомендацию Комиссии от 30 марта 1998 г. о принципах, применяемых к органам, ответственным за разрешение споров потребителей во внесудебном порядке\*(12);

(48) Совместное регулирование может быть подходящим способом повышения стандартов качества и улучшения качества предоставления услуг. Совместное регулирование должно основываться на тех же принципах, что и обычное, а именно, принципах объективности, обоснованности, пропорциональности, недискриминации и прозрачности;

(49) Настоящая Директива должна обеспечить реализацию положений по защите пользователей, в том числе установление четких условий договора и порядка разрешения споров, а также гарантировать прозрачность тарифов для пользователей. Директива также должна способствовать распространению определенных преимуществ на другие категории конечных пользователей, в особенности на малые или средние предприятия;

(50) Положения настоящей Директивы не препятствуют Государствам-членам ЕС принимать меры, обоснованные положениями [Статей 30](#) и [46](#) Договора, и, в частности, для обеспечения общественной безопасности, общественного порядка и нравственности;

(51) Поскольку цели предлагаемой деятельности, главным образом, установление общего уровня предоставления универсальных телекоммуникационных услуг для всех европейских пользователей, согласование условий доступа и использования телефонной сети фиксированной связи общего пользования и **общедоступных услуг телефонной связи**, а также создание согласованной структуры регулирования сферы телекоммуникационных услуг, электронных сетей коммуникации и связанных с ними сфер регулирования, не могут быть достигнуты на необходимом уровне Государством-членом ЕС самостоятельно и, таким образом, ввиду масштабов действий, могут быть достигнуты только на уровне Сообщества, Сообщество может принять необходимые меры в соответствии с принципом subsidiarity, как указано в **Статье 5** Договора. В соответствии с принципом пропорциональности, также содержащимся в Статье 5 Договора, настоящая Директива не выходит за рамки того, что необходимо для достижения указанных целей;

(52) Меры, необходимые для реализации настоящей Директивы, должны быть приняты в соответствии с Решением 1999/468/ЕС Совета ЕС от 28 июня 1999 г. об установлении процедуры осуществления полномочий, которыми наделена Европейская Комиссия\*(13),

приняли настоящую Директиву:

## Глава I Сфера действия, цели и определения

### Статья 1 Сфера действия и цели

1. В рамках действия **Директивы** 2002/21/ЕС (Рамочная Директива), настоящая Директива касается внедрения электронных коммуникационных сетей и предоставления услуг конечным пользователям. Целью настоящей Директивы является обеспечение доступности качественных общедоступных услуг на всей территории Сообщества в условиях эффективной конкуренции и наличия свободы выбора, а также разрешение ситуаций, при которых рынок услуг не удовлетворяет потребности конечных пользователей. Директива также включает положения, касающиеся применения терминального оборудования, в том числе положения, предназначенные для облегчения доступа конечных пользователей с ограниченными возможностями к услугам связи.

2. Настоящая Директива устанавливает права конечных пользователей и корреспондирующие им обязанности организаций, предоставляющих общедоступные услуги связи и обеспечивающих функционирование электронных сетей связи общего пользования. В отношении обеспечения предоставления универсальных услуг на открытых и конкурентных рынках настоящая Директива с учетом национальных условий определяет минимальный набор доступных всем конечным пользователям, в том числе по цене, услуг определенного качества без нарушения конкуренции на рынке. Настоящая Директива также устанавливает обязательства по предоставлению определенных услуг, которые носят обязательный характер.

3. Настоящая Директива не требует и не препятствует провайдерам общедоступных услуг связи и электронных сетей коммуникаций определять условия, ограничивающие доступ конечных пользователей к услугам и/или их использование в случае, если это допускается национальным законодательством и не противоречит

законодательству Сообщества, однако устанавливает обязанность представлять информацию о таких условиях. Меры, принимаемые на национальном уровне и касающиеся доступа конечных пользователей к услугам связи или использования их посредством электронных сетей коммуникаций, должны уважать фундаментальные права и свободы граждан, в том числе право на неприкосновенность частной жизни и право на справедливое судебное разбирательство, как это определено в [Статье 6](#) Европейской Конвенции о защите прав человека и основных свобод.

4. Положения настоящей Директивы, касающиеся прав конечных пользователей, должны применяться без ущерба действию норм Сообщества о защите прав потребителей, содержащихся, в частности, в Директивах [93/13/ЕЭС](#) и [97/7/ЕС](#), и нормах национального права, соответствующих законодательству Сообщества.

## **Статья 2\*(14) Определения**

Для целей настоящей Директивы используются определения, установленные в [Статье 2](#) Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива).

Используются также следующие определения:

(а) **"телефон-автомат"** - телефонный аппарат общего пользования, для звонка по которому используются такие средства оплаты, как монеты и/или кредитные/дебетовые карты и/или карты предварительной оплаты, в том числе карты с кодом набора;

(с) **"общедоступные услуги телефонной связи"** - услуги, доступные широкому кругу лиц для осуществления и получения, прямо или косвенно, национальных или международных и международных звонков через номер или номера национального или международного телефонного плана нумерации;

(d) **"географический номер"** - номер национального телефонного плана нумерации, где часть его цифровой структуры включает географический код населенного пункта, используемый для маршрутизации звонков и определения месторасположения сетевой конечной станции (NTP);

(f) **"негеографический номер"** - номер национального телефонного плана нумерации, не являющийся географическим номером. Он включает, *inter alia*, мобильные бесплатные телефоны, а также номера, тарифицирующиеся по повышенным тарифам.

## **Глава II**

### **Обязательства по предоставлению универсальных услуг, в том числе социальные обязательства**

## **Статья 3**

### **Доступность универсальных услуг**

1. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы услуги, указанные в настоящей [Главе](#), были доступны и обладали надлежащим качеством, определяемым для всех конечных пользователей на территории Государства-члена ЕС, независимо от их географического положения, а также были доступны по цене с учетом определенных национальных условий.

2. Государства-члены ЕС определяют наиболее эффективный и приемлемый

подход к обеспечению внедрения универсальных услуг, одновременно придерживаясь принципов объективности, прозрачности, недискриминации и пропорциональности. Государства-члены ЕС стремятся минимизировать нарушение равновесия на рынке, в частности, предоставляя услуги по ценам или на условиях, отличающихся от обычных рыночных условий, и в то же время защищая публичный интерес.

#### Статья 4

### Предоставление доступа к услугам фиксированной телефонной связи

1. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы все обоснованные запросами потребности в фиксированной связи сети общего пользования удовлетворялись, по крайней мере, одной организацией.

2. Предоставленное подключение должно поддерживать голосовую и факсимильную связь и передачу данных на скорости, достаточной для наличия функционального доступа к сети Интернет, учитывая технологии, используемые большинством абонентов, и технологическую возможность доступа.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы все обоснованные запросами потребности в предоставлении общедоступных услуг телефонной связи сверх подключения, указанного в **параграфе 1** настоящей Статьи, предполагающие осуществление и получение национальных и международных звонков, удовлетворялись, по крайней мере, одной организацией.

#### Статья 5

### Услуги телефонной справки и телефонные справочники

1. Государства-члены ЕС обеспечивают:

(a) доступность, по крайней мере, одного исчерпывающего телефонного справочника конечным пользователям в форме, одобренной в соответствующем порядке, в печатном и/или электронном виде, регулярно обновляемого, по крайней мере, раз в год;

(b) доступность, по крайней мере, одной исчерпывающей услуги телефонной справки всем конечным пользователям, включая пользователей **телефонов-автоматов**.

2. Телефонные справочники, указанные в **параграфе 1** настоящей Статьи включают, согласно положениям **Статьи 12** Директивы 2002/58/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 12 июля 2002 г. в отношении обработки персональных данных и защиты конфиденциальности в секторе электронных средств связи (Директива о конфиденциальности и электронных средствах связи)**\*(15)**, данные обо всех абонентах общедоступных услуг телефонной связи.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы организации, предоставляющие услуги, указанные в **параграфе 1** настоящей Статьи, руководствовались принципом недискриминации при обработке информации, предоставленной им другими организациями.

#### Статья 6

### Телефоны-автоматы и переговорные пункты

1. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных

регулирующих органов налагать обязательства на организации для того, чтобы обеспечить функционирование телефонов-автоматов либо иных общественных пунктов доступа к телефонной связи, способных удовлетворить все обоснованные потребности конечных пользователей в пределах географической зоны, а также обеспечить наличие определенного числа телефонов или иных пунктов доступа, доступность их для конечных пользователей с ограниченными возможностями, а также обеспечить качество предоставляемых услуг.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы национальные регулирующие органы могли, на основании проведенных консультаций между заинтересованными сторонами, как указано в [Статье 33](#) настоящей Директивы, принять решение не налагать обязательства согласно [параграфу 1](#) настоящей Статьи на всей или части своей территории, если достоверно известно, что такие технические средства или аналогичные услуги являются общедоступными.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность совершать срочные звонки по телефонам-автоматам на единый европейский номер экстренной помощи ("112") и любые другие национальные телефонные номера экстренной связи без необходимости использования каких-либо платежных средств.

## Статья 7

### Специальные меры для пользователей с ограниченными возможностями

1. В отсутствие специальных требований в [Главе 4](#) настоящей Директивы, Государства-члены ЕС принимают специальные меры в целях обеспечения доступа конечных пользователей с ограниченными возможностями к услугам связи, указанным в [Статье 4\(3\)](#) и [Статье 5](#), на том же уровне, каким пользуются другие конечные пользователи. Государства-члены ЕС могут обязать национальные регулирующие органы определить уровень потребности в услугах и специальные требования, в том числе объем и конкретные виды специальных мер для конечных пользователей с ограниченными возможностями.

2. Государства-члены ЕС могут принимать специальные меры, с учетом национальных условий, для обеспечения возможности конечных пользователей с ограниченными возможностями воспользоваться возможностью выбора организации и провайдера услуг, доступных большинству конечных пользователей.

3. При принятии мер, указанных в [параграфах 1](#) и [2](#) настоящей Статьи, Государствами-членами ЕС должны выполняться требования соответствующих стандартов или спецификаций, опубликованных в соответствии со [Статьями 17](#) и [18](#) Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная директива).

## Статья 8

### Назначение организаций

1. Государства-члены ЕС могут назначать одну или более организаций для того, чтобы гарантировать предоставление универсальных услуг, указанных в [Статьях 4, 5, 6](#) и [7](#) и, в необходимых случаях, в [Статье 9 \(2\)](#), и охватить, таким образом, всю свою территорию. Государства-члены ЕС могут назначать различные организации или ряд организаций для создания сети и обслуживания её элементов в целях оказания универсальных услуг и/или для охвата различных частей своей территории.

2. Назначение Государствами-членами ЕС организаций, выполняющих



обязательства по предоставлению универсальных услуг на всей или части территории государства, осуществляется посредством эффективного, объективного, прозрачного и недискриминационного механизма назначения, при котором ни одна организация не может быть а priori исключена из списка организаций, которые могут быть назначены. Такие методы назначения обеспечивают предоставление универсальных услуг экономически эффективным способом и могут быть использованы как средство определения себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, в соответствии со **Статьей 12**.

3. В случае если организация, назначенная в соответствии с **параграфом 1** настоящей Статьи, намеревается передать активы локальной сети доступа полностью или существенную их часть в собственность другой организации, предварительно и своевременно об этом должен быть уведомлен национальный регулирующий орган, для того чтобы он мог оценить влияние такой сделки на предоставление доступа к услугам фиксированной телефонной связи в соответствии со **Статьей 4**. Национальный регулирующий орган может налагать, изменять или прекращать определенные обязательства в соответствии со **Статьей 6 (2)** Директивы 2002/20/ЕС (Директива об авторизации).

## **Статья 9** **Доступность тарифов**

1. Национальные регулирующие органы осуществляют мониторинг изменений и уровня розничных тарифов на услуги, указанные в **Статьях 4 - 7**, подпадающих под обязательства по предоставлению универсальных услуг назначенными организациями, либо, если отсутствует назначенная организация, доступных на рынке, применительно к указанным услугам, в частности, применительно к потребительским ценам и уровню доходов.

2. Государства-члены ЕС с учетом национальных условий могут требовать от назначенных организаций установления параметров тарифов или предоставления пользователям пакетов тарифов на условиях, отличающихся от обычных рыночных условий, в частности, для обеспечения того, чтобы пользователи с низким уровнем доходов или с особыми социальными потребностями не ограничивались в доступе к сети, в соответствии со **Статьей 4 (1)**, или в пользовании услугами, указанными в **Статье 4 (3)** и в **Статьях 5, 6 и 7**, подпадающими под обязательства по предоставлению универсальных услуг назначенными организациями.

3. Государства-члены ЕС могут, за исключением введения для назначенных организаций каких-либо положений об установлении специальных параметров тарифов, о соответствии устанавливаемых цен максимальному уровню цен, о географическом выравнивании цен или иных подобных способов регулирования, обеспечивать оказание поддержки пользователям с низким уровнем доходов или с особыми социальными потребностями.

4. Государства-члены ЕС могут требовать от организаций, выполняющих обязательства согласно **Статьям 4, 5, 6 и 7**, применения общих тарифов, включая географическое выравнивание цен на всей территории, с учетом национальных условий или соответствия устанавливаемых цен максимальному уровню цен.

5. Национальные регулирующие органы, в случае если назначенная организация несет обязательства по установлению специальных параметров тарифов, применению общих тарифов, включая географическое выравнивание цен, или обязательства по поддержанию соответствия устанавливаемых цен максимальному уровню цен,

обеспечивают полную прозрачность условий, осведомленность о них пользователей и их применение в соответствии с принципом недискриминации. Национальные регулирующие органы могут потребовать изменения или отмены определенных способов регулирования.

## **Статья 10** **Контроль расходов**

1. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы назначенные организации, предоставляя опции и услуги, в дополнение к указанным в **Статьях 4, 5, 6, 7 и 9 (2)**, устанавливали условия таким образом, чтобы абонент не был обязан оплачивать опции или услуги, которые не являются необходимыми или не требуются для заказанной услуги.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают предоставление назначенными организациями, выполняющими обязательства согласно **Статьям 4, 5, 6, 7 и 9 (2)**, специальных опций и услуг, указанных в Приложении I, **Части А**, в целях реализации возможности мониторинга и контроля расходов самими абонентами и предотвращения отключения услуг.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают наличие возможности отказа компетентного органа от требований, содержащихся в **параграфе 2** настоящей Статьи, на всей или части своей территории, если достоверно известно, что такие опции являются общедоступными.

## **Статья 11** **Качество услуг, предоставляемых назначенными организациями**

1. Национальные регулирующие органы обеспечивают, чтобы все назначенные организации, выполняющие обязательства согласно **Статьям 4, 5, 6, 7 и 9 (2)**, публиковали достоверную и актуальную информацию о своей деятельности по оказанию универсальных услуг, основанную на показателях качества услуг, их значениях и способах определения, установленных в **Приложении III**. Опубликованная информация также представляется национальным регулирующим органам.

2. Национальные регулирующие органы могут определять, **inter alia**, дополнительные элементы качества стандартов обслуживания, если были разработаны соответствующие показатели, для оценки деятельности организаций по предоставлению услуг конечным пользователям и пользователям с ограниченными возможностями. Национальные регулирующие органы обеспечивают публикацию информации о деятельности организаций также по соответствующим показателям и предоставление ее национальным регулирующим органам.

3. Национальные регулирующие органы могут дополнительно оговаривать содержание, форму и характер информации, которая должна быть опубликована, в целях обеспечения наличия доступа конечными пользователями к исчерпывающей, сравнимой и понятной для них информации.

4. Национальные регулирующие органы могут устанавливать показатели эффективности деятельности организаций, выполняющих обязательства по предоставлению универсальных услуг. Устанавливая такие показатели, национальные регулирующие органы должны учитывать позиции заинтересованных сторон, в частности, указанные в **Статье 33**.

5. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность контроля со стороны национальных регулирующих органов за соблюдением назначенными организациями указанных показателей.

6. Длительное невыполнение организацией показателей эффективности может привести к применению специальных мер в соответствии с [Директивой](#) 2002/20/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 7 марта 2002 г. об авторизации сетей и услуг электронных коммуникаций (Директива об авторизации)\*[\(16\)](#). Национальные регулирующие органы могут давать указания о проведении независимых аудиторских проверок или иных подобных проверок данных о деятельности, оплату которых производит соответствующая организация, с целью обеспечения точности и сопоставимости данных, предоставляемых организациями, выполняющими обязательства по предоставлению универсальных услуг.

## Статья 12

### Расчет себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг

1. Если национальные регулирующие органы считают, что предоставление универсальных услуг, как установлено в [Статьях 3 - 10](#), может быть связано с непосильными расходами для организаций, предоставляющих универсальные услуги, они могут произвести расчет себестоимости их предоставления.

С этой целью, национальные регулирующие органы:

(a) производят расчет себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг с учетом любой рыночной выгоды, которую получает организация, предоставляющая универсальные услуги, в соответствии с [Частью А](#) Приложения IV; либо

(b) используют себестоимость предоставляемых универсальных услуг, определяемых в соответствии с механизмом назначения, предусмотренным в [Статье 8 \(2\)](#).

2. Счета и/или другая информация, которая служит основанием для расчета себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг согласно [параграфу 1\(a\)](#), проверяются национальным регулирующим органом или органом, независимым от соответствующих сторон, и утверждаются национальным регулирующим органом. Результаты расчета себестоимости и результаты проверок должны быть доступны общественности.

## Статья 13

### Финансирование обязательств по предоставлению универсальных услуг

1. Если на основании расчета себестоимости, указанного в [Статье 12](#), национальные регулирующие органы устанавливают, что предоставление услуг организацией связано с непосильными расходами, Государства-члены ЕС по заявлению организации решают:

(a) применить механизм компенсации для организации определенной себестоимости на прозрачных условиях из государственных фондов; и/или

(b) распределить себестоимость обязательств по предоставлению универсальных услуг между провайдерами электронных сетей коммуникации и услуг.

2. В случае распределения себестоимости согласно [параграфу 1\(b\)](#),

Государства-члены ЕС устанавливают механизм распределения, реализуемый национальными регулирующими органами или органами, независимыми от бенефициариев, под контролем национального регулирующего органа. Может быть профинансирована только определенная, согласно **Статье 12**, себестоимость обязательств, установленных в **Статьях 3 - 10**.

3. Механизм распределения должен соответствовать принципам прозрачности, минимального нарушения равновесия на рынке, недискриминации и пропорциональности, согласно **Части В** Приложения IV. Государства-члены ЕС оставляют за собой право не требовать уплаты взносов от организаций, чей объем товарооборота меньше установленного.

4. Любые расходы, связанные с распределением стоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, не должны быть связаны и определяются отдельно для каждой организации. Такие расходы не могут быть возложены и не взимаются с организаций, не предоставляющих услуги на территории Государства-члена ЕС, которое осуществляет распределение.

## **Статья 14** **Прозрачность**

1. В случае установления механизма распределения себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, указанного в **Статье 13**, национальные регулирующие органы обеспечивают доступность принципов распределения себестоимости и подробного описания используемого механизма общественности.

2. Соблюдая национальное законодательство и законодательство Сообщества в отношении коммерческой тайны, национальные регулирующие органы обеспечивают публикацию годового отчета, который отражает расчет стоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, определяя взносы, сделанные всеми привлеченными организациями, и любые рыночные выгоды, которые могли получить организации, предоставляющие универсальные услуги связи, в случае, когда фонды фактически организованы и функционируют.

## **Статья 15** **Пересмотр сферы действия универсальных услуг**

1. Европейская Комиссия периодически пересматривает сферу действия универсальных услуг, в частности, учитывая предложения Европейского парламента и Совета ЕС об изменении или переопределении сферы действия. Впервые пересмотр может быть проведен через два года после даты вступления в силу настоящей Директивы, определяемой в соответствии с **подпараграфом 2 Статьи 38(1)**, а в дальнейшем через каждые три года.

2. Пересмотр проводится с учетом социального, экономического и технологического развития, принимая во внимание, *inter alia*, мобильность и скорость передачи данных и учитывая преобладающие технологии, которые используются большинством абонентов. Пересмотр проводится в соответствии с **Приложением V**. Европейская Комиссия представляет отчет о результатах пересмотра Европейскому парламента и Совету ЕС.

### Глава III

## Регулятивный контроль над организациями, имеющими значительное влияние на рынке

### Статья 16

Утратила силу - Директива 2009/136/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 25 ноября 2009 г.

### Статья 17\*(17)

#### Регулятивный контроль за розничными услугами

1. Государства-члены ЕС обеспечивают возложение национальными регулирующими органами соответствующих регламентирующих обязательств на организации, имеющие значительное влияние на рынке розничных услуг, что определяется в соответствии со **Статьей 14** Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива), в случае, если

(а) по результатам исследования рынка, проведенного в соответствии со **Статьей 16** Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива), национальный регулирующий орган определил, что на розничном рынке, определенном в соответствии со **Статьей 15** настоящей Директивы, недостаточно развита конкуренция;

и

(б) национальный регулирующий орган установил факт того, что обязательства, возложенные в соответствии со **Статьями 9 - 13** Директивы 2002/19/ЕС (Директива о доступе) не способствуют достижению целей, установленных в **Статье 8** Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива).

2. Обязательства, налагаемые согласно **параграфу 1** настоящей Статьи, должны быть пропорциональны, обоснованы и основаны на сущности определенной проблемы, исходя из целей, установленных в **Статье 8** Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива). Налагаемые обязательства могут содержать требования о том, чтобы определенные организации не устанавливали завышенные цены, не препятствовали вхождению на рынок других участников или ограничивали конкуренцию путем искусственного занижения цен, не предоставляли необоснованные преимущества или пакеты услуг определенным конечным пользователям. Национальные регулирующие органы могут применять к таким организациям меры по установлению максимального уровня цен, меры контроля за индивидуальными тарифами или меры по ориентированию тарифов на стоимость услуг на аналогичных рынках с целью защиты интересов конечных пользователей и, в то же время, способствуя развитию эффективной конкуренции.

4. Национальные регулирующие органы обеспечивают применение надлежащих систем расчета расходов, в случае, если в отношении организации осуществляется тарифное регулирование или иной контроль розничных операций. Национальные регулирующие органы могли определять формат и методы расчета, которые должны использоваться. Соответствие системе подсчета расходов проверяется независимым полномочным органом. Национальные регулирующие органы обеспечивают ежегодную публикацию отчета о таком соответствии.

5. Без ущерба действию **Статьи 9 (2)** и **Статьи 10**, национальные регулирующие органы могут не использовать механизмы контроля за розничными операциями,

указанные в [параграфе 1](#) настоящей Статьи, в отношении географического рынка или рынка услуг, если достоверно известно, что существует эффективная конкуренция.

## Статья 18

Утратила силу - Директива 2009/136/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 25 ноября 2009 г.

## Статья 19

Утратила силу - Директива 2009/136/ЕС Европейского парламента и Совета ЕС от 25 ноября 2009 г.

## Глава IV Права и интересы конечных пользователей

### Статья 20 Договоры

1. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы при подписке на услуги по предоставлению доступа к сети связи общего пользования и/или предоставлению общедоступных услуг электронной связи, пользователи и иные конечные пользователи имели право заключать договор с организацией или организациями, предоставляющими такую связь и/или услуги. Договор должен быть составлен в понятной, полной и доступной форме. В нем должны содержаться, по крайней мере:

(а) наименование и местонахождение организации;

(b) информация о предоставляемых услугах, включая, в частности:

- информацию о том, предоставляется ли доступ к услугам экстренной связи и информация о местонахождении звонящего, а также указываются иные ограничения на предоставление услуг экстренной связи в соответствии со [Статьей 26](#);

- информацию о любых других условиях ограничения доступа и/или использования услуг, если они допускаются национальным правом в соответствии с законодательством Сообщества;

- минимальные требования к качеству предоставляемых услуг: время установления начального подключения и, в случае необходимости, другие показатели качества услуг, как определено национальными регулирующими органами;

- информацию о любых действиях, предпринимаемых организациями для измерения и выравнивания трафика в целях предотвращения заполнения или перегрузки линии/канала связи, и информацию о том, как такие действия могут повлиять на качество услуг;

- виды предлагаемого технического обслуживания и предоставляемой технической поддержки, а также информацию о том, как связаться с данными службами;

- информацию о каких-либо ограничениях провайдера на использование терминального оборудования;

(c) в случае наличия обязательств в соответствии со [Статьей 25](#), согласие абонента на включение его персональных данных в телефонный справочник, и сами

данные;

(d) параметры цен и тарифов и способы получения своевременной информации по всем применяемым тарифам и расходам на эксплуатацию, предлагаемые способы оплаты и любые различия в расходах в зависимости от способа оплаты;

(e) срок действия договора, порядок изменения условий и прекращения предоставления услуг и самого договора, включая:

- минимальный срок использования или срок действия, необходимый для получения ожидаемого эффекта;

- расходы, связанные с сохранением номера и других идентифицирующих знаков;

- расходы, возникающие при прекращении договора, в том числе возмещение издержек, связанных с использованием терминального оборудования;

(f) компенсационные меры и способы возмещения, которые применяются, если не выполняются условия о качестве предоставляемых услуг;

(g) способы инициирования процедур разрешения споров в соответствии со **Статьей 34**;

(h) меры, которые могут быть приняты организацией в случае возникновения угрозы безопасности или целостности или снижения степени защиты.

Государства-члены ЕС могут также потребовать включения в договор любой другой информации, которая в этих целях может быть предоставлена соответствующими государственными органами, об использовании электронных сетей коммуникаций и услуг в незаконной деятельности или для распространения опасного содержимого информации, и о способах защиты от угроз личной безопасности, частной жизни и персональных данных, указанных в **Статье 21 (4)** и связанных с предоставляемыми услугами.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают право пользователей отказаться от договора без штрафных санкций после предварительного уведомления об изменении условий договора, предложенных организацией, предоставляющей доступ к сетям электронных коммуникаций и/или услуг. Абонентам направляется соответствующее уведомление, не позднее, чем за 1 месяц до внесения любых изменений. Абоненты одновременно информируются о своем праве отказаться от договора без штрафных санкций, если они не согласны с новыми условиями. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов определять форму таких уведомлений.

## **Статья 21**

### **Прозрачность и опубликование информации**

1. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов налагать на организации, предоставляющие доступ к сетям электронной связи общего пользования и/или предоставляющие общедоступные услуги электронной связи, обязательства по опубликованию прозрачной, сравнимой, достоверной и актуальной информации об установленных ценах и тарифах, расходах, возникающих при расторжении договора, и о стандартных условиях доступа и пользования услугами связи, предоставляемых конечным пользователям в соответствии с **Приложением II**. Такая информация должна быть представлена в понятной, полной и доступной форме. Национальные регулирующие органы вправе устанавливать дополнительные требования к форме опубликования такой информации.

2. Национальные регулирующие органы содействуют предоставлению сопоставимой информации, позволяющей конечным пользователям самостоятельно

сравнить стоимость предлагаемых альтернативных схем использования с помощью, например, руководств пользователя или иных подобных способов. Если эти способы не доступны на рынке бесплатно или по разумной цене, Государства-члены ЕС должны обеспечить, чтобы национальные регулирующие органы самостоятельно или при содействии третьих лиц обеспечили доступность этих способов. Указанным лицам должно быть предоставлено право бесплатного использования информации, публикуемой организациями, предоставляющими доступ к сетям электронных коммуникаций и/или предоставляющие общедоступные услуги электронной связи, в целях продажи или реализации доступности указанных руководств пользователя или иных подобных способов.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных контролирующих органов налагать на организации, предоставляющие доступ к сетям электронной связи общего пользования и/или предоставляющие общедоступные услуги электронной связи, **inter alia**, следующие обязательства:

(a) предоставление абонентам соответствующей информации о тарифах на любые номера или услуги, для которых устанавливаются отдельные условия оплаты; в отношении отдельных групп услуг национальные регулирующие органы могут потребовать немедленного предоставления такой информации до установления соединения;

(b) информирование абонентов о любых изменениях порядка доступа к услугам экстренной связи или информации о местонахождении звонящего для услуг, к которым они подключены;

(c) информирование абонентов о любых изменениях условий ограничения доступа и/или использования услуг, если они допускаются национальным правом и законодательством Сообщества;

(d) предоставление информации о любых действиях, предпринимаемых организациями для измерения и выравнивания трафика в целях предотвращения заполнения или перегрузки канала связи, и информации о том, как такие действия могут повлиять на качество услуг;

(e) информирование абонентов о наличии у них права на отказ от включения их персональных данных в телефонные справочники, и о видах таких данных в соответствии со **Статьей 12** Директивы 2002/58/ЕС (Директива о персональных данных в сфере телекоммуникаций);

и

(f) постоянное информирование абонентов с ограниченными возможностями о содержании программ и услуг, разрабатываемых для них.

Национальные регулирующие органы вправе до возложения какого-либо обязательства принимать самостоятельные или совместные меры, если это является целесообразным.

4. Государства-члены ЕС вправе, в случае необходимости, потребовать от организаций, указанных в **параграфе 3** настоящей Статьи, бесплатного распространения информации, интересующей существующих и потенциальных абонентов, теми же способами, которые обычно используются при взаимодействии с абонентами. При этом такая информация должна быть предоставлена соответствующими государственными органами в установленной форме и должна, **inter alia**, отражать следующие моменты:

(a) наиболее распространенные способы использования услуг электронной связи в незаконной деятельности или для распространения опасного содержимого информации, особенно если это может причинить вред правам и свободам иных лиц, в том числе нарушения авторского права и смежных прав, и их правовые последствия;



и

(b) средства защиты от угроз личной безопасности, защиты частной жизни и персональных данных при использовании услуг электронной связи.

## Статья 22 Качество услуг

1. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов, после учета позиций заинтересованных сторон, налагать на организации, предоставляющие доступ к сетям электронной связи общего пользования и/или предоставляющие общедоступные услуги электронной связи, обязательства по предоставлению конечным пользователям сравнимой, достоверной и актуальной информации о качестве услуг и мерах по обеспечению доступа к услугам связи пользователей с ограниченными возможностями на том же уровне, каким пользуются другие конечные пользователи. Информация до ее опубликования также предоставляется национальным регулирующим органам по их требованию.

2. Национальные регулирующие органы вправе определять, *inter alia*, подлежащие оценке показатели качества услуг, содержание, форму и характер подлежащей опубликованию информации, включая возможные механизмы сертификации качества, в целях обеспечения доступа конечных пользователей, в том числе пользователей с ограниченными возможностями, к исчерпывающей, сравнимой, достоверной и понятной для них информации. В необходимых случаях могут применяться показатели качества, значения и способы их определения, установленные в [Приложении III](#).

3. В целях предотвращения снижения качества услуг и скорости передачи данных Государства-члены ЕС обеспечивают возможность установления национальными регулирующими органами минимальных требований к качеству услуг организации или организаций, предоставляющих доступ к сети связи общего пользования.

Национальные регулирующие органы должны предоставить Европейской Комиссии предлагаемые требования и направления деятельности заблаговременно до установления самих требований вместе с перечнем оснований их установления. Эта информация должна быть также предоставлена Органу Европейских Инспекторов в области электронных коммуникаций (BEREC). Рассмотрев представленную информацию, Европейская Комиссия вправе внести соответствующие замечания или рекомендации, в частности, чтобы предлагаемые требования не оказали негативного влияния на функционирование внутреннего рынка. Национальные регулирующие органы должны обращать особое внимание на замечания или рекомендации Европейской Комиссии при принятии решений.

## Статья 23 Доступность услуг

Государства-члены ЕС принимают все необходимые меры для обеспечения предоставления **общедоступных услуг телефонной связи** через сети общего пользования, насколько это возможно, при масштабном разрушении сети или при наличии форс-мажорных обстоятельств. Государства-члены ЕС обеспечивают принятие организациями, предоставляющими общедоступные услуги телефонной связи, всех необходимых мер для обеспечения непрерывного доступа к услугам экстренной связи.

### Статья 23а

#### Обеспечение пользователям с ограниченными возможностями доступа к услугам и возможности выбора на том же уровне, каким пользуются другие конечные пользователи

1. Государства-члены ЕС вправе предоставить соответствующим государственным органам возможность в необходимых случаях определять требования, устанавливаемые организациями, предоставляющими общедоступные услуги электронной связи, для того чтобы пользователи с ограниченными возможностями:

(а) имели доступ к услугам электронной связи на том же уровне, каким пользуется большинство конечных пользователей;

и

(b) могли воспользоваться возможностью выбора организаций и услуг, доступных большинству конечных пользователей.

2. Для того чтобы имелась возможность принять и реализовать определенные меры в отношении пользователей с ограниченными возможностями, Государства-члены ЕС должны стремиться к доступности терминального оборудования, посредством использования которого предоставляются необходимые услуги и функции.

### Статья 24

#### Совместимость пользовательского цифрового телевизионного оборудования

В соответствии с положениями **Приложения VI** Государства-члены ЕС обеспечивают совместимость пользовательского цифрового телевизионного оборудования.

### Статья 25

#### Услуга телефонной справки

1. Государства-члены ЕС обеспечивают наличие у абонентов общедоступных услуг телефонной связи право на доступ к общедоступным телефонным справочникам, в соответствии со **Статьей 5(1)(а)** и право на доступность информации об абонентах провайдером услуги телефонной справки и/или телефонных справочников в соответствии со **Статьей 5 (2)**.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы все организации, которые присваивают телефонные номера абонентам, удовлетворяли запросы и обеспечивали доступ к соответствующей информации в установленной форме на условиях беспристрастности, объективности, стоимостной ориентированности и недискриминации в целях предоставления общедоступных услуг телефонной справки и телефонных справочников.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность доступа к услуге телефонной справки всех конечных пользователей, которым предоставляются общедоступные услуги телефонной связи. Национальные регулирующие органы должны иметь возможность налагать обязательства и определять условия в отношении организаций, контролирующих доступ конечных пользователей к услугам телефонной справки, в соответствии с положениями **Статьи 5** Директивы 2002/19/ЕС (Директива о

доступе). Такие обязательства и условия должны быть объективными, равными, справедливыми и прозрачными.

4. Государства-члены ЕС не должны вводить какие-либо нормативные ограничения, препятствующие прямому доступу конечного пользователя одного Государства-члена ЕС к услугам телефонной справки другого Государства-члена ЕС посредством звонка или услуги передачи коротких текстовых сообщений (SMS) и должны принять меры для обеспечения такого доступа в соответствии со [Статьей 28](#).

5. [Параграфы 1 - 4](#) применяются при соблюдении требований законодательства Сообщества о защите персональных данных и частной жизни, в частности, [Статьи 12](#) Директивы 2002/58/ЕС (Директива о персональных данных в сфере телекоммуникаций).

## Статья 26

### Службы экстренной помощи и единый европейский номер экстренной помощи

1. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность всех конечных пользователей услуг в соответствии с [параграфом 2](#) настоящей Статьи, включая пользователей [телефонов-автоматов](#), бесплатно звонить в службы экстренной помощи, используя единый европейский номер экстренной помощи "112" и национальные номера экстренной помощи, определяемые Государствами-членами ЕС.

2. Государства-члены ЕС после консультаций с национальными регулирующими органами, службами экстренной помощи и провайдерами услуг связи, обеспечивают предоставление доступа к услугам экстренной связи организациями, оказывающими конечным пользователям услуги электронной связи по осуществлению внутринациональных звонков по номеру или номерам национального телефонного плана нумерации.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают получение компетентного ответа на звонки по единому европейскому номеру экстренной помощи "112" способом, наиболее подходящим для функционирования службы экстренной помощи на национальном уровне. Ответ на такие звонки должен быть, по крайней мере, таким же оперативным и компетентным, как и на звонки по национальным номерам экстренной помощи, в случае, если они продолжают использоваться.

4. Государства-члены ЕС обеспечивают предоставление доступа пользователей с ограниченными возможностями к услугам экстренной связи на том же уровне, каким пользуются другие конечные пользователи. Меры, принятые для обеспечения доступа пользователей с ограниченными возможностями к услугам экстренной связи при их передвижении по территории других Государств-членов ЕС, должны быть максимально основаны на европейских стандартах или спецификациях, принятых в соответствии с положениями [Статьи 17](#) Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива), и не должны препятствовать Государствам-членам ЕС устанавливать дополнительные требования в целях, предусмотренных настоящей Статьей.

5. Государства-члены ЕС обеспечивают бесплатное предоставление организациями информации о местонахождении звонящего службам экстренной помощи сразу же после поступления звонка в эти службы. Данное положение распространяется на все звонки по единому европейскому номеру экстренной помощи "112". Государства-члены ЕС могут распространить указанное положение на звонки по национальным номерам экстренной связи. Компетентные регулирующие органы должны установить критерии для обеспечения точности и достоверности предоставления информации о местонахождении звонящего.

6. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы граждане были должным образом

информированы о существовании и использовании единого европейского номера экстренной помощи "112", в особенности, должны применяться специальные способы информирования граждан при их перемещении между Государствами-членами ЕС.

7. В целях обеспечения эффективного доступа к услугам экстренной связи в Государствах-членах ЕС Европейская Комиссия после консультаций с BEREC может принять меры технического характера. Однако эти меры должны быть приняты без ущерба организации служб экстренной помощи, находящихся в исключительной компетенции Государств-членов ЕС, и не должны оказывать на них влияния.

Законодательные акты, развивающие положения настоящей Директивы путем внесения в нее дополнений, принимаются после их рассмотрения в соответствии с порядком, закрепленным в [Статье 37 \(2\)](#).

## **Статья 27** **Европейский телефонный код доступа**

1. Государства-члены ЕС обеспечивают наличие единого международного телефонного кода доступа "00". Могут быть приняты специальные меры для совершения звонков с обеих сторон между Государствами-членами ЕС и территориями, граничащими с ними. Конечные пользователи, находящиеся на соответствующих территориях, должны быть надлежащим образом проинформированы о таких мерах.

2. Юридические лица, образованные на территории Сообщества и назначенные Европейской Комиссией, должны нести самостоятельную ответственность за организацию предоставления услуг, включая присвоение номеров, и развитие Европейского пространства телефонной сети (ETNS). Европейская Комиссия принимает необходимые нормы по реализации указанных положений.

3. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы все организации, предоставляющие общедоступные услуги международной телефонной связи, обрабатывали все звонки, осуществляемые через ETNS, на условиях, сравнимых с условиями осуществления звонков из одного Государства-члена ЕС в другое.

## **Статья 27 а** **Согласованные номера для согласования услуг в социально-значимых целях; телефон горячей линии по исчезновению детей**

1. Государства-члены ЕС должны поддерживать использование специальных номеров, в системе нумерации с начальным кодом "116", установленное Решением 2007/116/ЕС Европейской Комиссии от 15 февраля 2007 г. о резервировании национальной группы номеров, начинающихся на "116" для гармонизированных номеров для гармонизации услуг в социально-значимых целях\*[\(18\)](#). Государства-члены ЕС должны поддерживать предоставление на своей территории услуг, для доступа к которым используются такие номера.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают максимальную возможность доступа пользователей с ограниченными возможностями к услугам, предоставляемым в системе нумерации с начальным кодом "116". Меры, принимаемые для облегчения доступа пользователей с ограниченными возможностями к таким услугам при их передвижении по территории других Государств-членов ЕС, должны согласовываться с соответствующими стандартами или спецификациями, принятыми в соответствии со [Статьей 17](#) Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива).

3. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы граждане были должным образом информированы о существовании и использовании услуг, предоставляемых системы нумерации с начальным кодом "116", в особенности, должны применяться специальные способы информирования граждан при их перемещении между Государствами-членами ЕС.

4. Государства-члены ЕС в дополнение к мерам по реализации использования всех номеров системы нумерации с начальным кодом "116", принятым в соответствии с **Частями 1, 2, и 3** настоящей Статьи, должны прилагать все усилия для обеспечения доступа граждан к телефону горячей линии, по которому можно сообщить о случаях исчезновения детей. Горячая линия должна быть доступна по номеру "116000".

5. В целях обеспечения эффективного функционирования всех номеров системы нумерации с начальным кодом "116", а в особенности, функционирования телефона горячей линии по исчезновению детей "116000" в Государствах-членах ЕС, в том числе для обеспечения доступа пользователей с ограниченными возможностями к таким услугам при их передвижении по территории других Государств-членов ЕС, Европейская Комиссия после консультаций с BEREC может принять меры технического характера. Однако эти меры должны быть приняты без ущерба организации служб экстренной помощи, находящихся в исключительной компетенции Государств-членов ЕС, и не должны оказывать на них влияния.

Законодательные акты, развивающие положения настоящей Директивы путем внесения в нее дополнений, принимаются после их рассмотрения в соответствии с порядком, закрепленным в **Статье 37 (2)**.

## **Статья 28** **Доступ к услугам и номерам**

1. Государства-члены ЕС должны обеспечить, чтобы соответствующие органы государственной власти при наличии технической и экономической возможности и за исключением случаев, когда вызываемый абонент из экономических соображений установил ограничение на входящие вызовы из определенных географических зон, принимали все необходимые меры для обеспечения следующих возможностей конечных пользователей:

(a) возможность доступа и использования услуг при подключении **негеографических номеров** в рамках Сообщества;

и

(b) доступность всех номеров, подключенных в Сообществе, независимо от технологии и оборудования, используемых оператором, в том числе, входящих в национальные планы нумерации Государств-членов ЕС, в ETNS и в систему Международного бесплатного вызова по единому номеру доступа (UIFN).

2. Государства-члены ЕС обеспечивают возможность компетентных государственных органов требовать от организаций, предоставляющих доступ к сетям связи общего пользования и/или предоставляющих общедоступные услуги электронной связи, заблокировать, в каждом отдельном случае, доступ к номерам или услугам, если это оправданно случаями мошенничества или несанкционированного использования, и потребовать, чтобы в таких случаях провайдеры услуг электронной связи отказали в предоставлении связи или извлечении иных выгод от предоставляемых услуг.

## **Статья 29\*(19)** **Предоставление дополнительных опций**

1. Без ущерба действию **Статьи 10 (2)** Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов требовать от всех организаций, предоставляющих **общедоступные услуги телефонной связи** и/или доступ к сетям общего пользования, предоставления возможности доступа конечных пользователей к отдельным или ко всем опциям, перечисленным в **Части В** Приложения I, а при наличии технической возможности и экономической целесообразности, доступа также и к отдельным или ко всем опциям, перечисленным в **Части А**, Приложения I.

2. Государство-член ЕС может отказаться от действия положений **параграфа 1** настоящей Статьи на всей или части его территории, если посчитает, после учета позиций заинтересованных сторон, что существует достаточный уровень доступа к этим опциям.

## Статья 30

### Упрощение порядка смены провайдера

1. Государства-члены ЕС обеспечивают сохранение абонентам, которым присвоены номера национального плана нумерации, по их запросу, их номер(а) в соответствии с положениями **Части С** Приложения I, независимо от того, какая организация, предоставляет услуги.

2. Национальные регулирующие органы обеспечивают, чтобы ценообразование услуг различных операторов и/или провайдеров в связи с предоставлением услуги сохранения номера строилось на основе учета издержек, и чтобы прямые расходы абонентов, если таковые имеются, не являлись препятствием для смены провайдера.

3. Национальные регулирующие органы не должны устанавливать розничные тарифы при сохранении номеров таким образом, чтобы это ограничивало конкуренцию, как, например, при установлении специальных или общих розничных тарифов.

4. Между сохранением номера и его последующей активацией должен пройти как можно более короткий период времени. В любом случае абоненты, заключившие соглашение о сохранении номера при смене оператора, должны активировать этот номер в течение одного рабочего дня.

Без ущерба действию **первого подпараграфа**, компетентные национальные органы могут установить единый порядок сохранения номеров, с учетом положений национальных договоров, технических возможностей и необходимости поддержания непрерывности оказания услуг абоненту. В любом случае, продолжительность отсутствия доступа к услугам при проведении процедуры сохранения номера не должна превышать один рабочий день. Компетентные национальные органы должны также учитывать, в случае необходимости, меры обеспечения защиты абонентов при проведении переключения и меры, гарантирующие, что абоненты не будут переключены к другому провайдеру без их согласия.

Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы были предусмотрены соответствующие санкции в отношении организаций, включая обязательство возместить абонентам в случае задержки или злоупотреблений при сохранении номера самими организациями или от их имени.

5. Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы в договорах, заключаемых между пользователями и организациями, предоставляющими услуги электронной связи, не устанавливался первоначальный срок действия более 24 месяцев. Государства-члены ЕС обеспечивают также, чтобы организации предоставляли пользователям возможность заключить договор с максимальным сроком действия равным 12 месяцам.

6. Без ущерба для какого-либо минимального срока действия договора, Государства-члены ЕС обеспечивают, чтобы условия и порядок расторжения договора не являлись препятствием для смены провайдера.

## **Статья 31** **Обязательные передачи**

1. Государства-члены ЕС вправе налагать обязательства по установлению обоснованных правил обязательных передач для трансляции специализированных радио- и телевизионных вещательных каналов передач, в особенности, доступность услуг пользователям с ограниченными возможностями, на находящиеся под их юрисдикцией организации, предоставляющие доступ к электронным сетям коммуникации, используемые для трансляции радио- и телевизионного вещания населению, где значительное число конечных пользователей таких сетей пользуются ими, как основным способом получения радио- и телевизионного вещания. Такие обязанности налагаются только в случае, если они необходимы для достижения общезначимых целей, четко определенных каждым Государством-членом ЕС, и удовлетворяют принципам пропорциональности и прозрачности.

Обязательства, указанные в **первом подпараграфе**, должны быть пересмотрены Государствами-членами ЕС не позднее года с 25 мая 2011 г., за исключением случаев, когда Государства-члены ЕС осуществили такой пересмотр в течение предыдущих двух лет.

Государства-члены ЕС должны осуществлять регулярный пересмотр правил обязательных передач.

2. **Параграф 1** настоящей Статьи и **Статья 3 (2)** Директивы 2002/19/ЕС (Директива о доступе) не препятствуют возможности Государств-членов ЕС устанавливать соответствующую компенсацию, если потребуется, с учетом принимаемых в соответствии с положениями настоящей Статьи мер обеспечения того, что при подобных обстоятельствах не возникает дискриминации в отношении с организациями, предоставляющими доступ к электронным сетям коммуникации. В случае предоставления компенсации Государства-члены ЕС обеспечивают их установление/применение на основании принципов пропорциональности и прозрачности.

## **Глава V** **Общие и заключительные положения**

### **Статья 32** **Обязательные дополнительные услуги**

Государства-члены ЕС могут принять решение о доступности дополнительных услуг, помимо услуг, предоставляемых в рамках обязательств по предоставлению универсальных услуг, как указывается в **Главе II**, на территории Государства-члена ЕС, но, в этом случае, не могут использоваться какие-либо механизмы компенсации.

### **Статья 33** **Консультации с заинтересованными сторонами**

1. Государства-члены ЕС обеспечивают, насколько это возможно, учет национальными регулирующими органами позиций конечных пользователей, пользователей (включая, в частности, пользователей с ограниченными возможностями), производителей и организаций, предоставляющих доступ к сети электронных коммуникаций и/или услуги, по вопросам, связанным с правами конечных пользователей в отношении общедоступных услуг электронной связи, в особенности, если они обладают значительное влияние на рынок.

В частности, Государства-члены ЕС обеспечивают установление национальными регулирующими органами порядка консультаций, обеспечивающего, что в их решениях по вопросам, связанным с правами конечных пользователей в отношении общедоступных услуг электронной связи, особое внимание уделено интересам пользователей в сфере электронных коммуникаций.

2. В случае необходимости заинтересованные стороны могут развивать, под контролем со стороны национальных регулирующих органов, механизмы, при которых привлекаются пользователи, группы пользователей и провайдеры, по повышению общего уровня качества предоставления услуг посредством, **inter alia**, развития и осуществления мониторинга правил и стандартов деятельности.

3. Без ущерба действию норм национального права, в соответствии с законодательством Сообщества, развивая цели политики в области культуры и средств массовой информации (СМИ), такие как культурное и лингвистическое разнообразие и плюрализм СМИ, национальные регулирующие органы и другие компетентные органы могут способствовать взаимодействию между организациями, предоставляющими доступ к сетям электронных коммуникаций и/или услугам, и отраслями деятельности, заинтересованными в расширении правомерного контента в сетях электронных коммуникаций и услугах. Такое взаимодействие может также включать координацию информации об интересах общества в соответствии со **Статьей 21(4)** и **подпараграфом вторым Статьи 20(1)**.

## Статья 34

### Внесудебное разрешение споров

1. Государства-члены ЕС обеспечивают доступность прозрачных, недискриминационных, простых и недорогих внесудебных процедур для разрешения споров между пользователями и организациями, предоставляющими доступ к сети электронных коммуникаций и/или услугам, возникающих по вопросам, предусмотренным настоящей Директивой, и касающихся условий договоров и/или исполнения договоров о предоставлении услуг связи. Государства-члены ЕС принимают меры по обеспечению того, чтобы такие процедуры обеспечивали возможность справедливого и своевременного разрешения споров и, если потребуется, предусматривали систему возмещения и/или компенсации. Такие процедуры должны предоставлять возможность беспристрастного разрешения споров и не лишать пользователей правовой защиты, предусмотренной нормами национального права. Государства-члены ЕС могут распространять указанные обязательства на разрешение споров с иными категориями конечных пользователей.

2. Государства-члены ЕС обеспечивают отсутствие законодательных препятствий для организации структур по приему жалоб и предоставления on-line услуг на необходимом территориальном уровне в целях содействия разрешению споров конечными пользователями.



3. Если такие споры возникают между сторонами, находящимися в разных Государствах-членах ЕС, Государства-члены ЕС координируют свои усилия с целью разрешения спора.

4. Положения настоящей Статьи должны применяться без ущерба действию национальных судебных процедур.

### **Статья 35**

#### **Применение приложений**

Европейская Комиссия принимает после рассмотрения законодательные акты, развивающие положения настоящей Директивы, необходимые для адаптации **Приложений I, II, III, и VI** к технологическому развитию или изменению потребностей рынка, в соответствии с порядком, закрепленным в **Статье 37 (2)**.

### **Статья 36**

#### **Процедуры нотификации, контроля и пересмотра**

1. Национальные регулирующие органы уведомляют Европейскую Комиссию не позднее даты применения, указанной в **подпараграфе втором Статьи 38 (1)**, и немедленно при любом последующем изменении организаций, выполняющих обязательства по предоставлению универсальных услуг, согласно **статье 8(1)**.

Европейская Комиссия предоставляет соответствующую информацию в легко доступной форме в Комитет по коммуникациям, указанный в **Статье 37**.

2. Национальные регулирующие органы уведомляют Европейскую Комиссию об обязательствах по предоставлению универсальных услуг, возложенных на соответствующие организации. Европейская Комиссия незамедлительно уведомляется о любых изменениях, оказывающих влияние на обязательства или на организации, на которые распространяются положения настоящей Директивы.

3. Европейская Комиссия периодически пересматривает действие настоящей Директивы и направляет Европейскому парламенту и Совету ЕС соответствующий доклад, первоначально - не позднее трех лет с даты применения, указанной в **подпараграфе втором Статьи 38(1)**. С этой целью Государства-члены ЕС и национальные регулирующие органы представляют Европейской Комиссии необходимую информацию.

### **Статья 37**

#### **Процедура Комитета**

1. Комитет по коммуникациям, учрежденный в соответствии со **Статьей 22** Директивы 2002/21/ЕС (Рамочная Директива), оказывает поддержку в работе Европейской Комиссии.

2. При ссылках на данный пункт Статьи 5 и 7 Решения 1999/468/ЕС должны применяться с учетом **Статьи 8** настоящей Директивы.

### **Статья 38**

#### **Преобразование в национальное право**

1. Государства-члены ЕС принимают и публикуют законодательные, регламентарные и административные положения, необходимые для приведения национального законодательства в соответствие с требованиями настоящей Директивы не позднее 24 июля 2003 г. Об этом Государства-члены ЕС незамедлительно информируют Европейскую Комиссию.

Государства-члены ЕС выполняют принятые положения с 25 июля 2003 г.

2. В принимаемых Государствами-членами ЕС положениях должна содержаться ссылка на настоящую Директиву или ссылка на официальное опубликование в Государстве-члене ЕС настоящей Директивы. Порядок указания такой ссылки определяются Государствами-членами ЕС.

3. Государства-члены ЕС представляют Европейской Комиссии тексты законодательных, регламентарных и административных положений, принятых на национальном уровне по вопросам, входящим в сферу применения настоящей Директивы и о любых последующих изменениях этих положений.

### **Статья 39 Вступление в силу**

Настоящая Директива вступает в силу в день ее **публикации** в Официальном Журнале Европейских сообществ.

### **Статья 40 Адресаты**

Настоящая Директива адресована Государствам-членам ЕС.

Совершено в Брюсселе, 7 марта 2002.

За Европейский Парламент  
Президент  
P. Cox

За Совет ЕС  
Президент  
J. C. Aparicio

### **Приложение I**

**Описание  
опций и услуг, указанных в Статье 10 (контроль расходов), в Статье 29  
(предоставление дополнительных опций) и в Статье 30 (упрощение порядка  
смены провайдера)**

#### **Часть А: Опции и услуги, указанные в [Статье 10](#)**

(a) Детализированные счета

Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов, руководствующихся соответствующим законодательством в области защиты персональных данных и частной жизни, определять базовый уровень детализации счетов, бесплатно предоставляемых абонентам назначенными организациями для того, чтобы они могли:

(i) осуществлять контроль расходования средств, затраченных при пользовании фиксированной связью сети общего пользования и/или связанных с общедоступными услугами телефонной связи;

и

(ii) в достаточной степени контролировать использование и расходование средств и, таким образом, осуществлять контроль за счетами на должном уровне.

В случае необходимости, абонентам может быть предложено воспользоваться детализацией на более высоком уровне по разумным тарифам или бесплатно.

Звонки, которые являются бесплатными для вызывающих абонентов, в том числе звонки по номерам экстренной помощи, не подлежат включению в детализированные счета вызывающих абонентов.

(b) Выборочный запрет исходящих вызовов либо запрет на отправку дорогостоящих SMS или MMS, либо, при наличии технической возможности, другие подобные опции, бесплатно,

то есть, опция, при помощи которой абонент может бесплатно, обратившись к соответствующей организации, предоставляющей услуги телефонной связи, заблокировать исходящие вызовы, отправку дорогостоящих SMS или MMS, либо другие подобные опции определенного вида либо на определенные виды номеров.

(c) Система предоплаты

Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов требовать от назначенных организаций предоставления пользователям возможности оплаты доступа к сетям связи общего пользования и пользования общедоступными услугами телефонной связи на условиях предоплаты.

(d) Поэтапное внесение абонентской платы

Государства-члены ЕС обеспечивают возможность национальных регулирующих органов требовать от назначенных организаций предоставления пользователям возможности оплачивать абонентскую плату за доступ к сетям связи общего пользования на основе поэтапных взносов.

(e) Неоплата счетов

Государства-члены ЕС санкционируют введение специальных мер, которые должны быть пропорциональными, недискриминационными и известными, для покрытия неоплаченных телефонных счетов, выставляемых организациями. Такие меры должны включать в себя предварительное предупреждение пользователя о последующем приостановлении или прекращении предоставления услуг. За исключением случаев мошенничества, систематической просрочки платежей или систематической неоплаты счетов, такие меры должны обеспечивать, при наличии технической возможности, что любое приостановление предоставления услуг будет ограничиваться только определенной услугой. Прекращение предоставления услуг вследствие неоплаты счетов может осуществляться только после надлежащего предупреждения пользователя. Государства-члены ЕС вправе разрешить установление период ограниченного пользования услугами перед прекращением предоставления услуг, на протяжении которого разрешаются только те звонки, которые не приводят к расходам пользователя (например, звонки по номеру "112").

(f) Информация о тарифах

то есть опция, при которой абоненты могут обратиться к организациям за

информацией об альтернативных тарифах меньшей стоимости, если такие действуют.

(g) Контроль расходов

то есть опция, при которой организации предлагают иные способы, если они предусмотрены национальными регулирующими органами, контроля расходов на общедоступные услуги телефонной связи, включая бесплатное оповещение пользователей о необычно высоком уровне пользования услугами.

### **Часть В: Опции, указанные в Статье 29**

(a) Тональный набор номера или DTMF (двухтональный многочастотный аналоговый сигнал) - то есть сеть связи общего пользования и/или общедоступные услуги связи поддерживают использование DTMF сигнала, как указано в стандарте ETSI ETR 207, для передачи сигналов после установления соединения ("из конца в конец") по всей сети как в пределах Государства-члена ЕС, так и между Государствами-членами ЕС.

(b) "определитель номера" - то есть отображение на экране номера вызывающего абонента при входящем звонке до того, как соединение установлено.

Данная опция должна предоставляться согласно требованиям законодательства о защите персональных данных и частной жизни, в частности, **Статьи 12** Директивы 2002/58/ЕС (Директива о персональных данных в сфере телекоммуникаций).

В пределах технических возможностей, операторы должны предоставлять данные и сигналы, чтобы обеспечить предоставление опций "тональный набор номера" и "определитель номера" в пределах Государства-члена ЕС.

### **Часть С: Реализация положений о сохранении (перенесении) номера, содержащихся в Статье 30**

Требование о сохранении номера за абонентами, которым присвоены номера национального плана нумерации, по их запросу, независимо от того, какая организация, предоставляет услуги, должно выполняться:

(a) в отношении **географических номеров** - при нахождении в определенном месте;

и

(b) в отношении **негеографических номеров** - при любом местонахождении.

Требования настоящего параграфа не применяются к перенесению номеров между сетями фиксированной и мобильной связи.

## **Приложение II**

### **Информация, подлежащая опубликованию, в соответствии со Статьей 21 (прозрачность и обнародование информации)**

Национальные регулирующие органы несут ответственность за обеспечение опубликования информации, указанной в настоящем Приложении, в соответствии со **Статьей 21**. Национальный регулирующий орган определяет, публикацию какой информации осуществляют организации, предоставляющие доступ к сетям связи общего пользования и/или предоставляющие общедоступные услуги телефонной связи,

а какой - сами национальные регулирующие органы, таким образом, чтобы пользователи имели возможность осуществлять свой выбор, учитывая полученную информацию.

1. Наименование(я) и местонахождение(я) организации(й)

то есть наименование и местонахождение главных офисов организаций, предоставляющих доступ к сетям связи общего пользования и/или предоставляющих общедоступные услуги телефонной связи.

2. Описание предлагаемых услуг.

2.1. Сфера действия предлагаемых услуг.

2.2. Стандартные тарифы, отражающие, какие услуги предоставляются, а также параметры тарифов (например, плата за доступ, все виды платы за пользование услугами, плата за техническое обслуживание), включая детали стандартных скидок и специальные и целевые схемы тарифов, а также различные дополнительные расходы, в том числе расходы, связанные с использованием терминального оборудования.

2.3. Политика возмещения/компенсации, включая элементы содержания любой предложенной схемы.

2.4. Виды предлагаемого сервисного обслуживания.

2.5. Стандартные условия договора, включая, в случае необходимости, минимальный срок, на который договор заключается, порядок прекращения договора, а также прямые расходы, связанные с сохранением номера, и другие моменты.

3. Механизмы разрешения споров, включая те, которые предлагаются организацией.

4. Информация о правах в отношении универсальных услуг, а также опций и услуг, перечисленных в [Приложении I](#).

### Приложение III

#### Показатели качества услуг

Показатели качества услуг, их значения и способы определения,  
указанные в [Статьях 11 и 22](#)

**Для организаций, предоставляющих доступ к сетям связи общего пользования**

Показатель	Значение	Способ определения
Время установления начального подключения <a href="#">(1)</a>	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Частота возникновения неисправностей на линии	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Время устранения неисправностей	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

**Для организаций, предоставляющих общедоступные услуги телефонной связи**

Время установления соединения <a href="#">(2)</a>	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Время ответа на услугу	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

телефонной справки		
Соотношение использования монет и карт в телефонах-автоматах	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Претензии на ошибки в счетах	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Процент неудачных соединений (2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Версия ETSI EG 202 057-1 номер 1.3.1 (Июль 2008)

### Примечание (1)

Показатели должны позволять анализировать качество функционирования на региональном уровне (то есть не ниже Уровня 2 в Номенклатуре территориальных единиц для целей статистики (NUTS), принятой Евростатом).

### Примечание (2)

Государства-члены ЕС могут принять решение не требовать предоставления текущей информации, касающейся выполнения этих двух показателей, если есть доказательства того, что оно осуществляется на нормальном уровне.

## Приложение IV

### Расчет

**себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, если таковой имеется, и установление механизма возмещения или распределения а соответствии со Статьями 12 и 13**

### Часть А: Расчет себестоимости

Обязательства по предоставлению универсальных услуг относятся к обязательствам, налагаемым на организацию Государством-членом ЕС, которые касаются предоставления доступа к сети и услугам в пределах заданной географической зоны, включая, где необходимо, географическое выравнивание цен для предоставления услуг или специальных тарифных опций для пользователей с низким уровнем доходов или с особыми социальными потребностями.

Национальные регулирующие органы должны принимать все меры для обеспечения заинтересованности организаций (назначенных или нет) в эффективном выполнении обязательств по предоставлению универсальных услуг. В организации себестоимость обязательств по предоставлению универсальных услуг рассчитывается как разница между себестоимостью у организации, деятельность которой связана с выполнением обязательств по предоставлению универсальных услуг, и организации, деятельность которой с такими обязательствами не связана. Данный способ используется, когда в конкретном Государстве-члене ЕС сеть полностью развита или процесс развития и расширения сети продолжается. Особое внимание должно быть уделено точному определению расходов, которые назначенные организации предпочли бы предотвратить, при отсутствии обязательств по предоставлению универсальных услуг. Расчет себестоимости должен включать доходы, в том числе косвенные доходы, оператора универсальных услуг.

Расчет должен основываться на затратах, связанных с:

(i) элементам указанных услуг, которые могут быть предоставлены только в убыток для организации или на невыгодных условиях, которые отличаются от нормальных рыночных условий.

Эта категория может включать такие элементы как доступ к услугам экстренной телефонной связи, предоставление доступа к телефонам-автоматам, предоставление определенных услуг или оборудования для людей с ограниченными возможностями и т.д.;

(ii) определенными конечными пользователями или группами конечных пользователей, которым, учитывая расходы на предоставление доступа к сетям и услугам, полученные доходы и географическое выравнивание цен, производимое Государством-членом ЕС, услуги могут быть предоставлены только в убыток для организации или на невыгодных условиях, которые отличаются от нормальных рыночных условий.

Эта категория включает таких конечных пользователей или группы конечных пользователей, которым услуги не могут быть предоставлены операторами, которые не выполняют обязательства по предоставлению универсальных услуг.

Расчет себестоимости по отдельным элементам обязательств по предоставлению универсальных услуг должен быть произведен отдельно и таким образом, чтобы предотвратить двойной подсчет каких-либо прямых или косвенных доходов или затрат. Полная себестоимость обязательств организации по предоставлению универсальных услуг должна рассчитываться как совокупность всех затрат на предоставление отдельных элементов обязательств, с учетом всех косвенных доходов. Ответственность за подтверждение себестоимости возлагается на национальные регулирующие органы.

## **Часть В: Возмещение себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг**

Возмещение (покрытие) или финансирование себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг требует того, чтобы назначенные организации, выполняющие обязательства по предоставлению универсальных услуг, получали компенсацию за услуги, которые они предоставляют на некоммерческих условиях. Поскольку такая компенсация предполагает финансовые выплаты, Государства-члены ЕС обеспечивают осуществление ее на основе объективности, прозрачности, недискриминации и пропорциональности. Это означает, что выплаты производятся при минимальном вреде для конкуренции и пользовательского спроса.

В соответствии со **Статьей 13 (3)**, механизм распределения, основанный на производстве выплат из фондов, должен строиться на прозрачных и нейтральных способах уплаты взносов, которые предотвращают их удваивание, как в отношении их поступления организациям, так и в отношении их взимания с организаций.

Независимые органы, управляющие государственными фондами, несут ответственность за взимание взносов с организаций, в отношении которых установлены требования по уплате взносов в государственные фонды для покрытия себестоимости обязательств по предоставлению универсальных услуг, и осуществляют контроль за выплатой подлежащих уплате сумм и/или административных выплат организациям, финансирование которых осуществляется из средств государственных фондов.

## **Порядок пересмотра сферы действия универсальных услуг в соответствии со Статьей 15**

При решении вопроса о необходимости пересмотра сферы действия обязательств по предоставлению универсальных услуг, Европейская Комиссия должна учитывать следующие моменты:

- социальное развитие и развитие рынка относительно услуг, предоставляемых пользователям;
- социальное развитие и развитие рынка относительно доступности услуг для пользователей и наличия возможности выбора;
- развитие технологий относительно способов предоставления услуг пользователям.

При решении вопроса о необходимости изменения или переопределения сферы действия обязательств по предоставлению универсальных услуг, Европейская Комиссия должна учитывать следующие моменты:

- доступны ли специальные услуги и используются ли они большинством пользователей и влияет ли их недоступность или неиспользование меньшинством пользователей на социальную изоляцию;

и

- приносит ли пользу доступность и использование специальных услуг всем пользователям так, что взаимодействие в обществе гарантируется в условиях, когда специальные услуги не предоставляются обществу при нормальных рыночных условиях.

## **Приложение VI**

### **Совместимость пользовательского цифрового оборудования в соответствии со Статьей 24**

1. Общий алгоритм скремблирования (шифрования) и прием некодированных (открытых) сигналов

Все пользовательское оборудование, предусмотренное для приема цифровых телевизионных сигналов (то есть для трансляции эфирного, кабельного и спутникового вещания, предназначенного в первую очередь для фиксированного приема DVB-T, DVB-C или DVB-S), для продажи или аренды или иного доступа на территории Сообщества, способное декодировать цифровые телевизионные сигналы, должно обладать способностью:

- производить декодирование таких сигналов при применении общего европейского алгоритма скремблирования (шифрования), как определено официальной организацией по европейским стандартам, на данный момент ETSI;
- воспроизводить сигналы, которые были переданы в незашифрованном виде при условии, что, в случае сдачи такого оборудования в аренду, арендатор отвечает по договору аренды.

2. Совместимость аналогового и цифрового телевизионного оборудования

Любое аналоговое телевизионное оборудование со встроенным экраном диагональю более 42 см, который предлагается на рынке Сообщества для продажи или



аренды, должно быть оборудовано, по крайней мере, одним открытым интерфейсным разъемом, как установлено организацией по европейским стандартам, например, как указано в стандарте CENELEC EN 50 049 - 1:1997, обеспечивающим простое соединение внешних (периферийных) устройств, дополнительных декодеров и цифровых ресиверов.

Любое цифровое телевизионное оборудование со встроенным экраном диагональю более 30 см, который предлагается на рынке Сообщества для продажи или аренды, должно быть оборудовано, по крайней мере, одним открытым интерфейсным разъемом (либо быть стандартизированным или соответствовать стандартам, принятым организацией по европейским стандартам, либо соответствовать общеотраслевой спецификации), например, интерфейсным DVB разъемом, обеспечивающим простое соединение внешних (периферийных) устройств, и способным передавать все элементы цифрового телевизионного сигнала, включая информацию, связанную с интерактивными услугами и услугами условного доступа.

---

\* (1) Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive) Опубликована в Официальном журнале (далее - ОЖ) N L 108, 24.4.2002, стр. 51.

\* (2) ОЖ N C 365 E, 19.12.2000, стр. 238 и ОЖ N C 332 E, 27.11.2001, стр. 292.

\* (3) ОЖ N C 139, 11.5.2001, стр. 15.

\* (4) ОЖ N C 144, 16.5.2001, стр. 60.

\* (5) Заключение Европейского парламента от 13 июня 2001 г. (еще не опубликованное в Официальном Журнале), Общая позиция Совета ЕС от 17 сентября 2001 г. (ОЖ N C 337, 30.11.2001, стр. 55), Решение Европейского парламента от 12 декабря 2001 г. (еще не опубликованное в Официальном Журнале). Решение Совета ЕС от 14 февраля 2002 г.

\* (6) ОЖ N L 24, 30.1.1998, стр. 1.

\* (7) ОЖ N L 165, 19.6.1992, стр. 27. Текст в редакции Решения 98/80/ЕС Европейской Комиссии (ОЖ N L 14, 20.1.1998, стр. 27).

\* (8) См. страницу 33 настоящего Официального Журнала.

\* (9) ОЖ N L 95, 21.4.1993, стр. 29.

\* (10) ОЖ N L 144, 4.6.1997, стр. 19.

\* (11) См. страницу 7 настоящего Официального Журнала.

\* (12) ОЖ N L 115, 17.4.1998, стр. 31.

\* (13) ОЖ N L 184, 17.7.1999, стр. 23.

\* (14) Часть пунктов статьи удалена актами, вносящими изменения - прим. перев.

\* (15) ОЖ N L 201, 31.7.2002, стр. 37.

\* (16) См. страницу 21 настоящего Официального Журнала.

\* (17) Часть пунктов статьи удалена актами, вносящими изменения - прим. перев.

\* (18) ОЖ N L 49, 17.2.2007, стр. 30.

\* (19) Часть пунктов статьи удалена актами, вносящими изменения - прим. перев.