

**Uputstvo 2002/22/EZ Evropskog parlamenta i Saveta  
od 7. marta 2002. godine  
o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi sa mrežama za elektronsku komunikaciju i  
uslugama mreža  
(Uputstvo o univerzalnoj usluzi)**

**POGLAVLJE I  
OBLAST PRIMENE, CILJEVI I POJMOVI**

*Član 1.*

**Oblast primene i ciljevi**

1. U okvirima uspostavljenog Uputstvom 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo), ovo uputstvo se odnosi na obezbeđenje mreža za elektronsku komunikaciju i pružanje uslugama krajnjim korisnicima. Ciljevi Uputstva su omogućavanje kvalitetnih javno dostupnih usluga, širom Zajednice, putem stvarne tržišne utakmice i mogućnosti izbora, kao i bavljenje s okolnostima pod kojim potrebe krajnjih korisnika nisu adekvatno zadovoljene na tržištu.

2. Ovo uputstvo uređuje prava krajnjih korisnika i odgovarajuće obaveze preduzeća koja obezbeđuju javno dostupne elektronske komunikacione mreže i usluge. U vezi sa garantovanjem pružanja univerzalne usluge u okruženju otvorenog i konkurentnog tržišta, ovo uputstvo određuje minimalni skup usluga određenog kvaliteta kojima, bez narušavanja tržišne utakmice, svi krajnji korisnici imaju pristup po pristupačnoj ceni, zavisno od specifičnih nacionalnih uslova. Ovo uputstvo, takođe, uređuje obaveze u vezi pružanja određenih obaveznih usluga, kao što je obezbeđenje zakupljenih vodova u maloprodaji.

*Član 2.*

**Pojmovi**

Za potrebe ovog uputstva primenjuju se pojmovi određeni članom 2 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo).

Takođe se primenjuju i sledeći pojmovi:

(a) „javna telefonska govornica“ označava telefon dostupan građanstvu za čije korišćenje se mogu koristiti sredstva plaćanja kao što su metalni novac i/ili kreditne/debitne platne kartice i/ili kartice sa unapred plaćenim iznosom, uključujući kartice se specificiranim pozivnim telefonskim brojevima;

(b) „javna telefonska mreža“ označava elektronsku komunikacionu mrežu koja služi za pružanje javno dostupnih telefonskih usluga; mreža podržava prenos govorne komunikacije između krajnjih tačaka mreže, kao i ostale oblike komunikacije, kao što su faksimil i prenos podataka;

(c) „javno dostupna telefonska usluga“ označava uslugu koja je na raspolaganju javnosti za upućivanje i prijem domaćih i međunarodnih poziva, za pristup službama za vanredne situacije putem broja ili brojeva utvrđenih nacionalnim ili međunarodnim planom telefonskih brojeva, a pored toga može, gde je to relevantno, da uključi i jednu ili više od sledećih usluga: pružanje usluge operatera, službu informacija o brojevima pretplatnika,

telefonske imenike, obezbeđenje javnih telefonskih govornica, pružanje usluga po posebnim uslovima, ponuda posebnih mogućnosti za potrošače sa posebnim fizičkim potrebama odnosno posebnim socijalnim potrebama i/ili pružanje usluga nezavisno od geografske lokacije;

(d) „geografski broj“ označava broj iz nacionalnog plana telefonskih brojeva čiji deo cifarske strukture sadrži geografsku odrednicu koja se koristi za preusmeravanje poziva ka fizičkoj lokaciji krajnje mrežne tačke (NTP);

(e) „krajnja mrežna tačka“ (NTP) označava fizičku tačku na kojoj pretplatnik dobija pristup javnoj komunikacionoj mreži; u slučaju da mreže uključuju skretanje odnosno preusmeravanje poziva, NTP se identifikuje putem specifične mrežne adrese koja može biti povezana sa brojem ili imenom pretplatnika;

(f) „negeografski brojevi“ označava brojeve iz nacionalnoga plana telefonskih brojeva koji ne sadrže geografsku odrednicu. Ovi brojevi obuhvataju, između ostalog, mobilne telefone, telefonske brojeve koji se pozivaju besplatno i brojeve sa posebnom cenom.

## POGLAVLJE II OBAVEZA PRUŽANJA UNIVERZALNE USLUGE UKLJUČUJUĆI DRUŠTVENE OBAVEZE

### *Član 3.*

#### **Raspoloživost univerzalne usluge**

1. Države članice se staraju da usluge iz ovog poglavlja budu dostupne svim krajnjim korisnicima na svojim teritorijama po kvalitetu koji ne zavisi od geografske lokacije i po pristupačnoj ceni, zavisno od specifičnih nacionalnih uslova.

2. Države članice određuju najdelotvorniji i najprikladniji pristup za obezbeđenje univerzalne usluge istovremeno poštujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i srazmernosti. Dok istovremeno štite javni interes, države članice nastoje da svedu narušavanje tržišne utakmice na najmanju meru, naročito kada je u pitanju pružanje usluga po cenama ili pod uslovima koji odstupaju od uobičajenih komercijalnih uslova.

### *Član 4.*

#### **Obezbeđenje pristupa na stacionarnoj lokaciji**

1. Države članice se staraju da se svi razumni zahtevi za priključenje na javnu telefonsku mrežu na stacionarnoj lokaciji, kao i za pristup javno dostupnim telefonskim uslugama na stacionarnoj lokaciji budu uslišeni od strane bar jednog preduzeća.

2. Obezbeđeni priključak treba da omogući krajnjim korisnicima da upućuju i primaju lokalne, nacionalne i međunarodne telefonske pozive, komunikaciju faksimila i prenos podataka pri brzinama prenosa koje dozvoljavaju funkcionalan pristup Internetu, uzimajući u obzir prevladavajuću tehnologiju koju koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost.

## *Član 5.*

### **Službe informacija o pretplatnicima i telefonski imenici**

1. Države članice se staraju da:

(a) je krajnjim korisnicima na raspolaganju barem jedan sveobuhvatni telefonski imenik u obliku odobrenom od strane nadležnog organa, bilo štampanom, bilo elektronskom, ili oba oblika, koji se redovno ažurira barem jednom godišnje;

(b) je krajnjim korisnicima, uključujući korisnike javnih telefonskih govornica, na raspolaganju barem jedna sveobuhvatna služba informacija.

2. Telefonski imenici iz stava 1 uključuju sve pretplatnike javno dostupnih telefonskih usluga, uz poštovanje odredbi iz člana 11 Uputstva 97/66/EZ.

3. Države članice se staraju da preduzeće/a koje/a pruža/ju usluge iz stava 1 primenjuje/u načelo nediskriminacije prilikom postupanja sa podacima dobijenim od drugih preduzeća.

## *Član 6.*

### **Javne telefonske govornice**

1. Države članice se staraju da nacionalni regulatorni organi budu u stanju da nametnu preduzećima obaveze kojima se, u smislu geografske pokrivenosti, broja telefonskih uređaja, pristupačnosti telefonskih uređaja korisnicima sa posebnim potrebama te kvaliteta usluga, garantuje obezbeđenje javnih telefonskih govornica radi zadovoljenja razumnih potreba krajnjih korisnika .

2. Država članica se stara da nacionalni regulatorni organ može da ne nametne obaveze iz stava 1 na celoj ili delu svoje teritorije, ukoliko je, posle konsultacija sa zainteresiranim stranama iz člana 33, zadovoljan raspoloživom mrežom uređaja ili sličnih usluga.

3. Države članice se staraju da postoji mogućnost pozivanja službi za vanredne situacije sa javnih telefonskih govornica biranjem jedinstvenog evropskog broja za vanredne situacije „112“ i drugih nacionalnih brojeva za hitne slučajeve, sve besplatno i bez potrebe korišćenja bilo kakvog sredstva plaćanja.

## *Član 7.*

### **Posebne mere za korisnike sa posebnim potrebama**

1. Po potrebi, države članice preduzimaju posebne mere za korisnike sa posebnim potrebama kako bi im se omogućio pristup javno dostupnim telefonskim uslugama po prihvatljivoj ceni, uključujući pristup službama za vanredne situacije, službama informacija o pretplatnicima i telefonskim imenicima, podjednak pristupu koji uživaju ostali krajnji korisnici.

2. U svetlu nacionalnih uslova, države članice mogu da preduzmu posebne mere da bi omogućile krajnjim korisnicima sa posebnim potrebama da ostvare prednosti od mogućnosti izbora preduzeća i pružalaca usluga koji stoje na raspolaganju većini krajnjih korisnika.

## *Član 8.*

### **Odabir preduzeća**

1. Države članice mogu da odaberu jedno ili više preduzeća koja će jamčiti pružanje univerzalnih usluga navedenih u članovima 4, 5, 6 i 7 kao i, tamo gde je to moguće, članu 9(2), tako da celokupna teritorija države bude pokrivena. Države članice mogu odabrati različita preduzeća ili grupe preduzeća za pružanje različitih elemenata univerzalne usluge i/ili za pokrivanje različitih delova teritorije države.

2. Kada države članice odabiraju preduzeća obveznike univerzalne usluge na delu ili celokupnoj teritoriji države, to čine korišćenjem delotvornog, objektivnog, transparentnog i nediskriminatornog mehanizma koji apriori ne isključuje mogućnost da bilo koje preduzeće bude odabrano. Takvi metodi odabira omogućavaju pružanje univerzalne usluge na ekonomičan način i mogu se upotrebiti kao sredstvo utvrđivanja neto cene obaveze univerzalne usluge u skladu sa članom 12.

## *Član 9.*

### **Prihvatljivost tarifa**

1. Pošto te usluge potpadaju pod obavezu univerzalne usluge koju pružaju odabrana poduzeća, nacionalni regulatorni organi nadziru razvoj i nivo maloprodajnih tarifa usluga određenih članom 4, 5, 6 i 7, naročito u odnosu na domaće cene u širokoj potrošnji i prihode.

2. Države članice mogu da, u kontekstu nacionalnih uslova, zahtevaju da odabrana preduzeća ponude potrošačima tarifne opcije ili pakete koji odstupaju od onih koji se pružaju pod uobičajenim komercijalnim uslovima, naročito da bi se obezbedilo da se licima sa nižim primanja ili onim sa posebnim socijalnim potrebama ne onemogući pristup ili upotreba javno dostupnih telefonskih usluga.

3. Pored odredbe kojom se odabranim preduzećama nalaže nuđenje posebnih tarifnih opcija, podvrgavanje propisanim gornjim cenovnim limitima, geografsko ujednačavanje ili drugi sličan plan, države članice mogu da se postaraju da potrošačima za koje je utvrđeno da imaju niža primanja ili posebne socijalne potrebe bude pružena dodatna podrška.

4. Države članice mogu da zahtevaju od preduzeća sa obavezama iz članova 4, 5, 6 i 7 da primene zajedničke tarife, uključujući geografsko ujednačavanje širom cele teritorije u svetlu uslova u državi, ili da bi se povinuju propisanim gornjim cenovnim limitima.

5. Nacionalni regulatorni organi se staraju da uslovi budu potpuno transparentni, objavljeni i primenjivani u skladu sa načelom nediskriminacije tamo gde su odabrana preduzeća u obavezi da ponude posebne tarifne opcije, zajedničke tarife uključujući i njihovo geografsko ujednačavanje ili da se povinuju propisanim gornjim cenovnim limitima. Nacionalni regulatorni organi mogu da zahtevaju izmenu ili povlačenje posebnih planova.

## *Član 10.*

### **Kontrola izdataka**

1. Države članice se staraju da odabrana preduzeća, prilikom davanja mogućnosti i pružanja usluga pored onih iz članova 4, 5, 6, 7 i 9(2), ustanove uslove na način da pretplatnik ne bude u obavezi da plaća mogućnosti ili usluge koje mu nisu neophodne odnosno nepotrebne su za zahtevanu uslugu.
2. Države članice se staraju da odabrana preduzeća sa obavezama iz članova 4, 5, 6, 7 i 9(2), ponude posebne mogućnosti i usluge navedene u Aneksu I, deo A, kako bi pretplatnici mogli da prate i kontrolišu izdatke te izbegnu neopravdan prekid pružanja usluge.
3. Države članice se staraju da nadležni organ bude u stanju da obveznike oslobodi od zahteva iz stava 2 na celoj ili delu državne teritorije, ukoliko je zadovoljan širokom rasprostranjenošću tih mogućnosti.

## *Član 11.*

### **Kvalitet usluga odabranih preduzeća**

1. Nacionalni regulatorni organi se staraju da sva odabrana poduzeća sa obavezama iz članova 4, 5, 6, 7 i 9(2) objavljuju odgovarajuće i ažurirane podatke o svom radu na pružanju univerzalne usluge uz primenu parametara kvaliteta usluge, definicija i metoda za merenje iz Aneksa III. Objavljeni podaci se dostavljaju i nacionalnom regulatornom organu.
2. Ukoliko su razvijeni odgovarajući parametri, nacionalni regulatorni organi mogu odrediti, između ostalog, dodatne standarde kvaliteta usluge u cilju ocene rada poduzeća na pružanju usluga krajnjim korisnicima odnosno potrošačima sa posebnim potrebama. Nacionalni regulatorni organi se staraju da podaci koji se odnose na rad preduzeća u vezi sa ovim parametrima takođe budu objavljeni i stavljeni na raspolaganje nacionalnom regulatornom organu.
3. Pored toga, nacionalni regulatorni organi mogu da odrede sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka kako bi se garantovalo da krajnji korisnici i potrošači imaju pristup sveobuhvatnim, uporedivim i lako razumljivim podacima.
4. Barem u vezi obaveza iz člana 4, nacionalni regulatorni organi treba da budu u stanju da postave ciljeve rada preduzeća obveznika pružanja univerzalne usluge. Pri tomu, nacionalni regulatorni organi uzimaju u obzir stavove zainteresovanih strana, naročito onih pomenutih u članu 33.
5. Države članice se staraju da nacionalni regulatorni organi budu u stanju da nadziru poštovanje postavljenih ciljeva rada od strane odabranih poduzeća.
6. Ukoliko preduzeće u dužem periodu ne postiže zadate ciljeve rada mogu se preduzeti posebne mere u skladu sa Uputstvom 2002/20/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 7. marta 2002. o odobravanju elektronskih komunikacionih mreža i usluga (Uputstvo o odobravanju)<sup>1</sup>. Nacionalni regulatorni organi treba da budu u stanju da naredе, na teret preduzeća, nezavisnu reviziju ili

---

<sup>1</sup> Vidi stranu 21 ovog Službenog lista

slično razmatranje podataka o učinku u cilju garantovanja tačnosti i uporedivosti podataka dobijenih od preduzeća obveznika univerzalne usluge.

#### *Član 12.*

### **Obračun troškova obaveze pružanja univerzalne usluge**

1. Ako nacionalni regulatorni organi smatraju da pružanje univerzalne usluge, onako kako je uređena članovima 3 do 10, može predstavljati nepravično opterećenje za preduzeća odabrana da pružaju univerzalnu uslugu, organi treba da izračunaju neto troškove pružanja usluge.

U tom cilju, nacionalni regulatorni organi:

(a) izračunavaju neto trošak obaveze univerzalne usluge, u skladu s Aneksom IV, deo A, uzimajući u obzir svaku korist koju preduzeće odabrano da pruža univerzalnu uslugu ostvari na tržištu; ili

(b) koriste neto cene pružanja univerzalne usluge utvrđene mehanizmom za odabir preduzeća u skladu s članom 8(2).

2. Računi i/ili drugi podaci koji služe kao osnova za izračunavanje neto cene obaveza univerzalne usluge iz stava 1(a) se revidiraju ili verifikuju od strane nacionalnog regulatornog organa ili tela koje je nezavisno od umešanih strana i koje je odobrio nacionalni regulatorni organ. Rezultati izračunavanja troškova kao i zaključci revizije su dostupni javnosti.

#### *Član 13.*

### **Finansiranje obaveze pružanja univerzalne usluge**

1. U slučaju da na osnovi izračunavanja neto troškova iz člana 12, nacionalni regulatorni organi nađu da je neko preduzeće izloženo nepravičnom opterećenju, države članice, po dobijanju zahteva od odabranog preduća, odlučuju o:

(a) uvođenju mehanizma kojim se dotičnom preduzeću nadoknađuju utvrđeni neto troškovi sredstvima iz javnih fondova, pod transparentnim uslovima; i/ili

(b) raspodeli neto troška obaveza univerzalne usluge na elektronske komunikacione mreže i pružaoce usluga.

2. U slučaju raspodele neto troška iz stava 1(b), države članice uspostavljaju mehanizam raspodele troškova, kojim upravlja nacionalni regulatorni organ odnosno telo nezavisno od strana ali pod nadzorom nacionalnog regulatornog organa. Samo neto trošak obaveza određenih u članovima 3 do 10, utvrđen u skladu s člankom 12, se može finansirati.

3. Mehanizam raspodele troškova mora poštovati načela transparentnosti, minimalnoga narušavanja tržišta, nediskriminacije i proporcionalnosti, u skladu sa načelima Aneksa IV, deo B. Države članice mogu da odluče da ne zahtevaju doprinos od preduzeća čiji je promet u nacionalnim okvirima manji od postavljenog limita.

4. Svi troškovi vezani uz raspodelu troška obaveza usluge usluge se moraju razdvojiti i utvrditi za svako preduzeće pojedinačno. Te dažbine se ne nameću ili prikupljaju od preduzeća koja ne pružaju usluge na teritoriji države članice koja je uspostavila mehanizam raspodele troškova.

#### *Član 14.*

### **Transparentnost**

1. Ukoliko je uspostavljen mehanizam za raspodelu neto troška obaveza univerzalne usluge iz člana 13, nacionalni regulatorni organi se staraju da načela raspodele troškova i podaci o mehanizmu koji se koristi budu dostupni javnosti.

2. Tamo gde je ustanovljen i stvarno posluje odgovarajući fond, nacionalni regulatorni organi se staraju da se objavi godišnji izveštaj koji sadrži kalkulaciju troškova pružanja obaveza univerzalne usluge, nalaz o doprinosu svih umešanih preduzeća kao i koristi koju je/su preduzeće odnosno preduzeća odabrana da pružaju univerzalnu uslugu moglo/a da ostvare na tržištu, sve pod uslovom poštovanja pravila Zajednice i države članice o poslovnoj tajni,.

#### *Član 15.*

### **Preispitivanje obima univerzalne usluge**

1. Komisija povremeno preispituje obim univerzalne usluge, naročito s ciljem da Evropskom parlamentu i Savetu predloži promenu ili ponovno definisanje njenog obima. Preispitivanje se inicijalno sprovodi u roku od dve godine od dana primene iz člana 38(1), drugi podstav, a zatim svake tri godine.

2. Ovo preispitivanje se vrši u kontekstu društvenog, privrednog i tehnološkog razvoja, vodeći računa o, između ostalog, pokretljivosti i brzini prenosa podataka u svetlu prevladavajuće tehnologije koju koristi većina pretplatnika. Postupak preispitivanja se sprovodi u skladu s Aneksom V. Komisija podnosi Evropskom parlamentu i Savetu izveštaj o rezultatima preispitivanja.

## **POGLAVLJE III**

### **REGULATORNA KONTROLA PREDUZEĆA SA ZNATNIM TRŽIŠNOM SNAGOM NA POJEDINIM TRŽIŠTIMA**

#### *Član 16.*

### **Preispitivanje obaveza**

1. Države članice zadržavaju sve obveze koje se odnose na:

(a) maloprodajne tarife za omogućavanje pristupa i upotrebe javne telefonske mreže, nametnute članom 17 Uputstva 98/10/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 26. februara 1998. o primeni otvorenog pristupa mreži (ONP) na govornu telefoniju i o univerzalnoj usluzi za telekomunikacije u konkurentom okruženju<sup>2</sup>;

(b) odabir ili preliminarni odabir operatera, nametnut Uputstvom 97/33/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 30. juna 1997. o međusobnom povezivanju u telekomunikacijama u

<sup>2</sup> Službeni list broj L 101, 01.04.1998, strana 24

vezi sa obezbeđenjem univerzalne usluge i interoperabilnosti putem primene načela otvorenog pristupa mreži (ONP)<sup>3</sup>;

(c) zakupljene vodove, nametnute članovima 3, 4, 6, 7, 8 i 10 Uputstva 92/44/EEZ,

sve dok se ne izvrši preispitivanje i donese odluka u skladu sa postupkom iz stava 3 ovog člana.

2. U svojoj inicijalnoj preporuci o relevantnim tržištima proizvoda i usluga, Komisija označava relevantna tržišta obaveza vezanih za maloprodaju i usvaja, u skladu s članom 15 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo), Odluku kojom se utvrđuju transnacionalna tržišta.

3. Države članice se staraju da, što pre je moguće po stupanju ovog uputstva na snagu, a zatim povremeno, nacionalni regulatorni organi obave analizu tržišta u skladu s postupkom iz člana 16 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo) da bi utvrdili da li da zadrže, izmene ili ukinu obaveze vezane za maloprodaju. Mere se preduzimaju po postupku iz člana 7 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo).

### *Član 17.*

#### **Regulatorna kontrola usluga u maloprodaji**

1. Države članice se staraju da ukoliko:

(a) po analizi tržišta, sprovedenoj u skladu s članom 16(3), nacionalni regulatorni organ utvrdi da na određenom maloprodajnom tržištu, određenog u skladu s članom 15 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo), nema stvarne tržišne utakmice, i

(b) nacionalni regulatorni organ zaključi da obaveze nametnute Uputstvom 2002/19/EZ (Pristupno uputstvo) ili članom 19 ovog uputstva ne bi ostvarile ciljeve iz član 8 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo),

nacionalni regulatorni organi nametnu odgovarajuće regulatorne obaveze na preduzeća za koje je uočeno u skladu sa članom 14 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo) da imaju značajnu tržišnu snagu na određenom maloprodajnom tržištu .

2. Obaveze nametnute po stavu 1 se zasnivaju na prirodi uočenog problema i moraju biti srazmerne i opravdane u svetlu težnji iz člana 8 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo). Nametnute obaveze mogu uključivati zahteve prema kojima uočena preduzeća ne smeju da naplaćuju preterane cene, sprečavaju ulazak na tržište ili ograničavaju tržišnu utakmicu određivanjem predatorskih cena, demonstriraju nepropisnu naklonost prema pojedinim krajnjim korisnicima ili nerazumno povezuju usluge. Nacionalni regulatorni organi mogu da na takva preduzeća primene odgovarajuće mere određivanja gornjih granica maloprodajnih cena, mere kontrole pojedinačnih tarifa ili mere kojima se tarife vezuju za troškove ili cene na komparativnim tržištima, a s ciljem zaštite interesa krajnjih korisnika uz istovremenu promociju stvarne tržišne utakmice.

<sup>3</sup> Službeni list broj L 199, 26.07.1997, strana 32. Uputstvo izmenjeno Uputstvom 98/61/EZ (Službeni list broj L 268, 03.10.1998, strana 37)

3. Nacionalni regulatorni organi dostavljaju Komisiji, na njen zahtev, podatke o primenjenim merama kontrole maloprodaje i, po potrebi, sistemima knjiženja troškova koje koriste preduzeća u pitanju.

4. Ukoliko je preduzeće podvrgnuto regulaciji maloprodajne tarife ili drugoj relevantnoj meri kontrole maloprodaje, nacionalni regulatorni organi se staraju da se primenjuju neophodni i odgovarajući sistemi knjiženja troškova. Nacionalni regulatorni organi mogu da odrede format i metodologiju knjiženja koji se mora koristiti. Nezavisno kvalifikovano telo kontroliše poštovanje sistema knjiženja troškova. Nacionalni regulatorni organi se staraju da izjava o usklađenosti bude objavljivana jednom godišnje.

5. Ne dovodeći u pitanje članove 9(2) i 10, nacionalni regulatorni organi ne primenjuju mehanizme kontrole maloprodaje iz stava 1 ovog člana na geografska ili korisnička tržišta ukoliko su zadovoljni postojanjem stvarne tržišne utakmice.

#### *Član 18.*

#### **Regulatorna kontrola minimalnog skupa zakupljenih vodova**

1. Ako, kao rezultat analize tržišta obavljene u skladu s članom 16(3), nacionalni regulatorni organ utvrdi kako na tržištu obezbeđivanja dela ili celog minimalnog skupa zakupljenih vodova ne funkcioniše stvarna tržišna utakmica onda organ identifikuje preduzeća sa znatnom tržišnom snagom u pogledu obezbeđivanja specifičnih elemenata minimalnog skupa usluga zakupljenih vodova na celoj ili delu svoje teritorije, u skladu s članom 14 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo). U vezi sa specifičnim tržištima zakupljenih vodova, nacionalni regulatorni organ nameće pomenutim preduzećima obaveze vezane za obezbeđivanje minimalnog skupa zakupljenih vodova, kao što je to utvrđeno listom standarda objavljenih u Službenom listu Evropskih zajednica u skladu s članom 17 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo), kao i uslove za obezbeđivanje takvih usluga utvrđene u Aneksu VII ovog Uputstva.

2. Ako, kao rezultat analize tržišta sprovedene u skladu s članom 16(3), nacionalni regulatorni organ utvrdi kako na relevantnom tržištu obezbeđivanja minimalnog skupa zakupljenih vodova postoji stvarna tržišna utakmica ukinuće obaveze iz stava 1 u vezi s tim specifičnim tržištem zakupljenih vodova.

3. Minimalni skup zakupljenih vodova sa usklađenim karakteristikama, kao i pripadajući standardi, se objavljuju u Službenom listu Evropskih zajednica kao deo spiska standarda iz člana 17 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo). Postupajući u skladu s postupkom iz člana 37(2) ovog uputstva, Komisija može da usvoji izmene neophodne za prilagođavanje minimalnog skupa zakupljenih vodova novom tehnološkom razvoju i promenama tražnje na tržištu, uključujući moguće brisanje pojedinih vrsta zakupljenih vodova iz minimalnog skupa.

#### *Član 19.*

#### **Predhodni odabir i izbor operatera**

1. Nacionalni regulatorni organi zahtevaju od preduzeća, koja su u skladu sa članom 16(3) obaveshтена da imaju znatniju tržišnu snagu u vezi obezbeđivanja priključaka na mrežu i korišćenja javne telefonske mreže na određenoj stacionarnoj lokaciji, da omoguće svojim pretplatnicima pristup uslugama bilo kog provajdera javno dostupnih telefonskih usluga povezanih na mrežu:

(a) za svaki pojedinačni poziv, biranjem pozivnog broja operatera; i

(b) putem predhodnog odabira sa mogućnošću premošćavanja predhodnog izbora biranjem pozivnog broja operatera prilikom svakog pojedinačnog poziva.

2. Zahtevi korisnika da se gore navedene mogućnosti implementiraju na drugim mrežama ili na druge načine procenjuju se u skladu s postupkom analize tržišta iz člana 16 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo) i sprovodi se u skladu s članom 12 Uputstva 2002/19/EZ (Pristupno uputstvo).

3. Nacionalni regulatorni organi se staraju da cene pristupa i međupovezivanja u vezi s pružanjem mogućnosti iz stava 1 budu u korelaciji sa troškovima i da neposredni nameti za pretplatnika, ukoliko ih ima, ne obeshrabruju korišćenje ove mogućnosti.

#### POGLAVLJE IV INTERESI I PRAVA KRAJNJIH KORISNIKA

##### *Član 20.*

##### **Ugovori**

1. Stavovi 2, 3 i 4 primenjuju se bez dovođenja u pitanje pravila Zajednice o zaštiti potrošača, posebno uputstava 97/7/EZ i 93/13/EZ, i nacionalnih pravila koja su u skladu sa pravom Zajednice.

2. Države članice se staraju da prilikom zasnivanja pretplatničkih odnosa za korišćenje usluga priključenja na mrežu i/ili pristupanja javnoj telefonskoj mreži potrošači imaju pravo da sklope ugovor s preduzećem ili preduzećima koja pružaju takve usluge. Ugovor mora da sadrži barem sledeće:

(a) identitet i adresu snabdevača;

(b) usluge koje se pružaju, ponuđeni kvalitet usluga, kao i vreme inicijalnog priključenja;

(c) vrste ponuđenih usluga održavanja;

(d) detalje o cenama i tarifama kao i o načinima na koje se mogu dobiti ažurirani podaci o svim tarifama koje se primenjuju kao i o troškovima održavanja;

(e) trajanje ugovora, uslove njegovog obnavljanja te otkazivanja usluga i ugovora;

(f) sve naknade i mehanizme refundacije koji postoje za slučaj da nivo kvaliteta ugovorenih usluga nije ispunjen; i

(g) način pokretanja postupaka za rešavanje sporova u skladu s članom 34.

Države članice mogu da prošire pomenute obaveze da bi uključile i druge krajnje korisnike.

3. Ukoliko se ugovori sklapaju između potrošača i provajdera elektronskih komunikacionih usluga koji ne obezbeđuju priključenje i/ili pristup javnoj telefonskoj mreži, ugovori moraju da

sadrže i podatke iz stava 2. Države članice mogu proširiti pomenutu obvezu da bi uključile i druge krajnje korisnike.

4. Pretplatnici imaju pravo da, nakon prijema obaveštenja o predloženim izmenama ugovornih uslova, raskinu svoje ugovore bez plaćanja ugovorne kazne. Pretplatnicima se daje odgovarajuće obaveštenje o izmenama, najmanje mesec dana pre njihovog stupanja na snagu, i istovremeno se obaveštavaju o svom pravu na raskid ugovora, bez plaćanja kazne, u slučaju da ne prihvate nove uslove.

#### *Član 21.*

### **Transparentnost i objavljivanje podataka**

1. Države članice se staraju da su, u skladu sa Aneksom II, krajnjim korisnicima i potrošačima dostupni transparentni i ažurirani podaci o cenama i tarifama te standardnim ugovornim uslovima u vezi sa pristupom i upotrebom javno dostupnih telefonskih usluga.

2. Nacionalni regulatorni organi ohrabruju pružanje podataka kako bi se krajnjim korisnicima, u meri u kojoj je to prikladno, i potrošačima omogućilo da obave nezavisnu procenu troškova alternativnih modela upotrebe, npr. putem interaktivnih vodiča.

#### *Član 22.*

### **Kvalitet usluge**

1. Države članice se staraju da su nacionalni regulatorni organi, nakon uzimanja u obzir mišljenja zainteresiranih strana, u stanju da traže od preduzeća koja pružaju javno dostupne elektronske komunikacione usluge da objave uporedive, adekvatne i ažurirane podatke namenjene krajnjim korisnicima o kvalitetu svojih usluga. Dotični podaci se, pre njihovog objavljivanja, dostavljaju i nacionalnom regulatornom organu, na njegov zahtev.

2. Nacionalni regulatorni organi mogu da odrede, između ostalog, parametre kvaliteta usluga koje je potrebno meriti kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka, kako bi se obezbedilo da krajnji korisnici imaju pristup sveobuhvatnim, uporedivim i lako razumljivim podacima. Ako je potrebno, mogu se koristiti parametri, definicije i metodi merenja navedeni u Aneksu III.

#### *Član 23.*

### **Integritet mreže**

U slučaju katastrofalnog raspada mreže ili više sile, države članice preduzimaju sve korake neophodne za obezbeđenje integriteta javne telefonske mreže na stacionarnim lokacijama, te raspoloživost javne telefonske mreže i javno dostupnih telefonskih usluga na stacionarnim lokacijama. Države članice se staraju da preduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge na stacionarnim lokacijama preduzmu sve razumne korake kako bi se osigurao neprekidan pristup službama za vanredne situacije.

#### *Član 24.*

### **Kompatibilnost digitalne televizijske opreme namenjene širokoj potrošnji**

U skladu s odredbama Aneksa VI, države članice se staraju o kompatibilnosti digitalne televizijske opreme namenjene širokoj potrošnji o kojoj se u tim odredbama govori.

#### *Član 25.*

### **Podrška operatera i usluge službe informacija o pretplatnicima**

1. Države članice se staraju da pretplatnici javno dostupnih telefonskih usluga imaju pravo da budu upisani u javno dostupan telefonski imenik iz člana 5(1)(a).
2. Države članice se staraju da sva preduzeća koja pretplatnicima dodeljuju telefonske brojeve ispunjavaju sve razumne zahteve za objavljivanjem relevantnih podataka, u formatu o kojem su se sve strane usuglasile, pod uslovima koji su pravični, objektivni, ekonomični i nediskriminirajući, sve u cilju pružanja javno dostupnih usluga službe informacija o brojevima pretplatnika i telefonskih imenika.
3. Države članice se staraju da svi krajnji korisnici, koji imaju priključak na javnu telefonsku mrežu, mogu da pristupe uslugama podrške operatera i uslugama koje pružaju službe informacija o brojevima pretplatnika u skladu s članom 5(1)(b).
4. Države članice ne zadržavaju bilo kakva regulatorna ograničenja koja onemogućavaju krajnjim korisnicima u jednoj državi članici neposredan pristup uslugama službe informacija o brojevima pretplatnika u drugoj državi članici.
5. Stavovi 1, 2, 3 i 4 se primenjuju pod uslovima poštovanja zakonodavstva Zajednice o zaštiti ličnih podataka i privatnosti, a naročito člana 11 Uputstva 97/66/EZ.

#### *Član 26.*

### **Jedinstveni evropski broj za vanredne situacije**

1. Države članice se staraju da, pored svih drugih nacionalnih brojeva za vanredne situacije određenih od strane nacionalnih regulatornih organa, svi krajnji korisnici javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući korisnike javnih telefonskih govornica, imaju mogućnost da besplatno nazovu službe za hitne slučajeve koristeći jedinstveni evropski broj „112“.
2. Države članice se staraju da se na pozive na jedinstveni evropski broj za vanredne situacije „112“ odgovara na prikladan način te da se sa njima postupa na način koji najviše odgovara nacionalnoj organizaciji sistema za vanredne situacije, te u okviru tehnoloških mogućnosti mreža.
3. U meri koliko je to tehnički izvodljivo, države članice se staraju da za sve pozive na jedinstveni evropski broj za vanredne situacije „112“ preduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama dostave organima koja postupaju po hitnim pozivima podatke o mestu s kojega je poziv upućen.
4. Države članice se staraju da su svi građani obavešteni na odgovarajući način o postojanju i korišćenju jedinstvenoga evropskog broja za vanredne situacije „112“.

#### *Član 27.*

### **Evropski telefonski pristupni brojevi**

1. Države članice se staraju da broj „00“ bude standardni međunarodni pozivni broj. Moguće je odrediti posebna rešenja, i zadržati postojeća, za uspostavljanje poziva između susednih prekograničnih oblasti država članica. Krajnji korisnici javno dostupnih telefonskih usluga na dotičnim lokacijama se u potpunosti obaveštavaju o takvim rešenjima.
2. Države članice se staraju da sva preduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama postupaju po pozivima upućenim u evropski telefonski brojevi prostor ne dovodeći u pitanje potrebu preduzeća koje upravlja javnom telefonskom mrežom da nadoknadi troškove prenosa poziva u svojoj mreži.

#### *Član 28.*

### **Negeografski brojevi**

Države članice se staraju da krajnji korisnici iz drugih država članica budu u stanju da pristupe negeografskim brojevima na svojoj teritoriji gde god je to tehnički i ekonomski izvodljivo, izuzev u slučaju kada je pozvani pretplatnik odabrao da, iz komercijalnih razloga, ograniči pristup pozivima iz određenih geografskih oblasti.

#### *Član 29.*

### **Pružanje dodatnih mogućnosti**

1. Države članice se staraju da nacionalni regulatorni organi budu u stanju da zahtevaju od svih preduzeća koja upravljaju javnim telefonskim mrežama da učine dostupnima krajnjim korisnicima mogućnosti navedene u Aneksu I, deo B, pod uslovom da je to tehnički izvodljivo i ekonomski održivo.
2. Država članica može da odluči da se stav 1 ne mora primenjivati na celoj ili delu teritorije ukoliko smatra da, uzevši u obzir mišljenja zainteresovanih strana, postoji zadovoljavajući pristup tim mogućnostima.
3. Ne dovodeći u pitanje člana 10(2), države članice mogu nametnuti obaveze iz Aneksa I, deo A, tačka (e), koje se odnose na isključivanje, kao opšti uslov važeći za sva poduzeća.

#### *Član 30.*

### **Prenosivost brojeva**

1. Države članice se staraju da svi pretplatnici javno dostupnih telefonskih usluga koji to zatraže, uključujući usluge u mobilnoj mreži, mogu da zadrže svoj(e) broj(eve) nezavisno od preduzeća koje pruža uslugu:
  - (a) u slučaju geografskih brojeva, na određenoj lokaciji; i
  - (b) u slučaju negeografskih brojeva, na bilo kojoj lokaciji.

Ovaj stav se ne primenjuje na prenos brojeva između mreža koje pružaju usluge na stacionarnim lokacijama i mobilnih mreža.

2. Nacionalni regulatorni organi se staraju da utvrđivanje cene međusobnog povezivanja, u vezi sa pružanjem usluge prenošenja brojeva, bude u korelaciji sa troškovima i da neposredni nameti za pretplatnika, ukoliko ih ima, ne obeshrabruju korišćenje ovih mogućnosti.

3. Nacionalni regulatorni organi ne mogu da nametnu maloprodajne tarife za prenos brojeva na način koji bi narušavao tržišnu utakmicu, kao npr. određivanjem posebnih ili zajedničkih maloprodajnih tarifa.

#### *Član 31.*

#### **Obaveze prenosa**

1. Države članice mogu nametnuti razumne obaveze za prenos utvrđenih kanala i usluga radio i televizijske difuzije na preduzeća pod svojom nadležnošću koja obezbeđuju elektronske komunikacione mreže koje se koriste za distribuciju javnosti radio i televizijskih signala tamo gde značajan broj krajnjih korisnika takvih mreža koristi njih kao svoj glavni način prijema radio i televizijske difuzije. Te obaveze se uvode samo ukoliko su neophodne da bi se ispunili jasno utvrđeni ciljevi od opšteg interesa, te moraju da budu proporcionalne i transparentne. Dotične obaveze su podložne povremenom preispitivanju.

2. Niti stav 1 ovoga člana, niti član 3(2) Uputstva 2002/19/EZ (Pristupno uputstvo) ne dovode u pitanje sposobnost država članica da odrede odgovarajuću naknadu u vezi mera preduzetih u skladu s ovim članom, dok obezbeđuju da, pod sličnim okolnostima, nema diskriminacije preduzeća koja obezbeđuju elektronske komunikacione mreže. Ako je naknada predviđena, države članice se staraju da se ista primenjuje na proporcionalan i transparentan način.

### **POGLAVLJE V OPŠTE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### *Član 32.*

#### **Dodatne obavezne usluge**

Države članice mogu odlučiti da na svojoj teritoriji učine javno dostupnima dodatne usluge, pored usluga sadržanih u obavezama univerzalne usluge određenim u poglavlju II, ali u takvim okolnostima se ne može nametnuti mehanizam naknade koji bi uključio odabrana preduzeća.

#### *Član 33.*

#### **Savetovanje sa zainteresovanim stranama**

1. Države članice se staraju da, ukoliko je potrebno, nacionalni regulatorni organi vode računa o stavovima krajnjih korisnika i potrošača (naročito uključujući korisnike sa posebnim potrebama), proizvođača, preduzeća koja obezbeđuju elektronske komunikacione mreže i/ili usluge, o pitanjima vezanim za prava svih krajnjih korisnika i potrošača na javno dostupne elektronske komunikacione usluge, naročito tamo gde iste znatno utiču na tržište.

2. Ako potrebno, zainteresovane strane mogu, uz smernice nacionalnih regulatornih organa, da razviju mehanizme za unapređenje opšteg kvaliteta pružanja koji uključuju potrošače, grupe

korisnika i pružaocima usluga, tako što će, između ostalog, razviti i pratiti primenu kodeksa ponašanja i operativnih standarda.

#### *Član 34.*

### **Vansudsko rešavanje sporova**

1. Države članice se staraju da funkcionišu transparentni, jednostavni i jeftini vansudski postupci za rešavanje nerešenih sporova koji uključuju potrošače, a koji su u vezi sa pitanjima koja pokriva ovo uputstvo. Države članice usvajaju mere kojima se osigurava da ti postupci omogućavaju rešavanje sporova na pravičan i hitar način, a mogu i da, tamo gde je to opravdano, usvoje sistem povraćaja troškova i/ili naknade. Države članice mogu proširiti ove obaveze na sporove koji uključuju druge krajnje korisnike.

2. Države članice se staraju da njihovo zakonodavstvo ne sprečava uspostavljanje službi za žalbe kao i pružanje onlajn usluga na odgovarajućem teritorijalnom nivou u cilju olakšavanja potrošačima i krajnjim korisnicima rešavanja sporova.

3. Ako takvi sporovi uključuju strane u različitim državama članicama, države članice usklađuju svoje napore s ciljem omogućavanja razrešenja spora.

4. Ovaj član ne dovodi u pitanje nacionalne sudske postupke.

#### *Član 35.*

### **Tehničko podešavanje**

Postupajući u skladu sa postupkom iz člana 37(2), Komisija usvaja izmene neophodne za prilagođavanje aneksa I, II, III, VI i VII tehnološkom razvoju odnosno promenama tražnje na tržištu.

#### *Član 36.*

### **Postupci obaveštavanja, praćenja i preispitivanja**

1. Najkasnije do dana primene pomenute u članu 38(1), drugi podstav, odnosno odmah u slučaju naknadne izmene, nacionalni regulatorni organi obaveštavaju Komisiju o imenima preduzeća odabranih za obveznike pružanja univerzalne usluge po članu 8(1).

Komisija te podatke čini dostupnima u unapred pripremljenom, pristupačnom obliku, te ih prosleđuje Odboru za komunikacije iz člana 37.

2. Za potrebe ovog uputstva, nacionalni regulatorni organi obaveštavaju Komisiju o imenima operatera za koje se smatra da imaju znatnu tržišnu snagu i o obavezama koje su im nametnute po ovom uputstvu. Komisiju se, bez odlaganja, obaveštava o bilo kakvim promenama koje utiču na obaveze nametnute preduzećima kao i o preduzećima na koja utiču odredbe ovog uputstva.

3. Inicijalno, najkasnije tri godine nakon dana primene pomenutog u članu 38(1), drugi podstav, a zatim povremeno Komisija preispituje funkcionisanje Uputstva i o tome izveštava Evropski parlament i Savet. U tom smislu, države članice i nacionalni regulatorni organi Komisiji dostavljaju neophodne podatke.

*Član 37.*

**Odbor**

1. Odbor za komunikacije ustanovljen članom 22 Uputstva 2002/21/EZ (Okvirno uputstvo) pomaže Komisiji.
2. Pri pozivanju na ovaj stav primenjuju se članovi 5 i 7 Odluke 1999/468/EZ uz poštovanje odredbi člana 8 iste.

Period određen članom 5(6) Odluke 1999/468/EZ iznosi tri meseca.

3. Odbor usvaja svoj poslovnik o radu.

*Član 38.*

**Transpozicija**

1. Države članice su dužne da usvoje i objave, do 24. jula 2003. godine, zakone i druge propise neophodne za sprovođenje ovog uputstva. Države članice o tome obaveštavaju Komisiju bez odlaganja.

Države članice primenjuju te mere od 25. jula 2003. godine.

2. Kada države članice usvoje pomenute mere moraju mere da povežu sa ovim uputstvom ili da to učine prilikom njihovog zvaničnog objavljivanja. Države članice uređuju metode upućivanja.
3. Države članice dostavljaju Komisiji tekst odredbi nacionalnog prava koje usvajaju u oblasti koju ovo uputstvo uređuje, kao i sve njihove kasnije izmene.

*Član 39.*

**Stupanje na snagu**

Ovo uputstvo stupa na snagu na dan objavljivanja u Službenom listu Evropskih zajednica.

*Član 40.*

**Adresati**

Ovo uputstvo je upućeno državama članicama.

## ANEKS II

### **PODACI KOJI SE OBJAVLJUJU U SKLADU SA ČLANOM 21 (TRANSPARENTNOST I OBJAVLJIVANJE PODATAKA)**

Nacionalni regulatorni organ je odgovoran da u skladu s članom 21 obezbedi objavljivanje podataka iz ovoga Aneksa. Nacionalni regulatorni organ odlučuje o tome koji se podaci imaju objaviti od strane preduzeća koja pružaju usluge javnih telefonskih mreža i/ili javno dostupnih telefona, a koje podatke objavljuje sam nacionalni regulatorni organ, čime se obezbeđuje da su potrošači u mogućnosti da izvrše svoj izbor na bazi potpunih informacija.

#### 1. Naziv i adresa preduzeća

Zapravo, naziv i adresa sedišta preduzeća koje obezbeđuje javnu telefonsku mrežu i/ili javno dostupne telefonske usluge.

#### 2. Ponuđene javno dostupne telefonske usluge

##### 2.1. Obim javno dostupnih telefonskih usluga

Opis ponuđenih javno dostupnih telefonskih usluga uz naznaku šta je sve uključenu u samu pretplatu i povremenu najamninu (npr. usluge operatera, telefonski imenici, usluge službe informacija, blokada poziva po izboru, specifikacija računa, održavanje, itd.).

2.2. Standardne tarife koje se odnose na pristup, sve vrste naknada za upotrebu, održavanje, uključujući i podatke o uobičajenim popustima i posebnim i ciljnim tarifnim planovima.

2.3. Politika kompenzacije/refundacije, uključujući specifične podatke o bilo kakvom ponuđenom planu kompenzacije/refundacije.

2.4. Vrste ponuđenih usluga održavanja.

2.5. Uobičajeni ugovorni uslovi, uključujući i minimalno trajanje ugovora ako je od značaja.

3. Mehanizmi za rešavanje sporova uključujući one koje je razvilo samo preduzeće.

4. Podaci i pravima povodom univerzalne usluge, uključujući mogućnosti i usluge pomenute u Aneksu I.