

Communications électroniques: service universel, droits des utilisateurs de réseaux et services

2000/0183(COD) - 07/03/2002 - Acte final

OBJECTIF : assurer la disponibilité dans toute la Communauté de services de bonne qualité accessibles au public grâce à une concurrence et un choix effectifs et traiter les cas où les besoins des utilisateurs finals ne sont pas correctement satisfaits par le marché. MESURE DE LA COMMUNAUTÉ : Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel"). CONTENU : dans le cadre de la directive 2002/21/CE (directive "cadre"), la présente directive a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux utilisateurs finals. Elle établit les droits des utilisateurs finals et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. Pour ce qui est de la fourniture d'un service universel dans un environnement d'ouverture et de concurrence des marchés, la présente directive définit l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence. La présente directive fixe également des obligations en matière de fourniture d'un certain nombre de services obligatoires, tels que la fourniture au détail de lignes louées. Aux termes de cette directive, les États membres doivent notamment garantir la disponibilité du service universel et sa mise oeuvre dans le respect des principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité, la mise à disposition des utilisateurs finals de services de renseignements téléphoniques et d'annuaires, ainsi que la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics pour répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finals en termes de couverture géographique, de nombre de postes, d'accessibilité de ces postes pour les utilisateurs handicapés et de qualité des services. Les États membres veillent à ce qu'il soit possible d'effectuer des appels d'urgence à partir de postes téléphoniques payants publics en formant le "112", le numéro d'appel d'urgence unique européen, ou d'autres numéros nationaux d'appel d'urgence, gratuitement et sans devoir utiliser de moyens de paiement. Lorsque cela est approprié, des mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés doivent être prises afin d'assurer, d'une part, un accès aux services téléphoniques accessibles au public, y compris aux services d'urgence, aux services de renseignements téléphoniques et aux annuaires et, d'autre part, le caractère abordable de ces services. Lorsque les États membres désignent des entreprises pour remplir des obligations de service universel sur tout ou partie du territoire national, ils ont recours à un mécanisme de désignation efficace, objectif, transparent et non discriminatoire qui n'exclut a priori aucune entreprise. Les méthodes de désignation garantissent que la fourniture du service universel répond au critère de la rentabilité et peuvent être utilisées de manière à pouvoir déterminer le coût net de l'obligation de service universel. En ce qui concerne le financement des obligations de service universel, lorsque les autorités réglementaires nationales constatent qu'une entreprise est soumise à une charge injustifiée, les États membres peuvent décider, à la demande d'une entreprise désignée: - d'instaurer un mécanisme pour indemniser ladite entreprise pour les coûts nets tels qu'ils ont été calculés, dans des conditions de transparence et à partir de fonds publics, et/ou - de répartir le coût net des obligations de service universel entre les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques. La directive prévoit un réexamen de la portée du service universel, en particulier en vue d'en proposer la modification ou la redéfinition au Parlement européen et au Conseil. Un réexamen sera effectué, la première fois le 24/04/2005 au plus tard. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'ils souscrivent des services fournissant la connexion à un réseau téléphonique public et/ou l'accès à un tel réseau, les consommateurs aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant de tels services. Le contrat précise au moins: - l'identité et l'adresse du fournisseur; - les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial; - les types de services de maintenance offerts; - le détail des prix et des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues; - la durée du contrat, les conditions de

renouvellement et d'interruption des services et du contrat; - les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, et - les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges. Les États membres sont également tenus de veiller à ce que des informations transparentes et actualisées relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services téléphoniques soient mises à la disposition des utilisateurs finals et des consommateurs. Ils doivent en outre veiller à la qualité des services, à l'intégrité du réseau, à l'interopérabilité des équipements de télévision numérique grand public, à la mise à disposition de services d'assistance par opérateur/opératrice et services de renseignements téléphoniques et à la mise en place d'un numéro d'appel d'urgence unique européen, le "112". Enfin, les États membres peuvent imposer des obligations de diffuser "must carry", pour la transmissions des chaînes ou des services de radio et de télévision spécifiés. Ces obligations sont réexaminées périodiquement. ENTRÉE EN VIGUEUR : 24/04/2002. MISE EN OEUVRE : 24/07/2003.