

## IRÁNYELVEK

## AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2009/136/EK IRÁNYELVE

(2009. november 25.)

**az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról**

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Közösséget létrehozó szerződésre és különösen annak 95. cikkére,

tekintettel a Bizottság javaslatára,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére <sup>(1)</sup>,tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére <sup>(2)</sup>,tekintettel az európai adatvédelmi biztos véleményére <sup>(3)</sup>,a Szerződés 251. cikkében megállapított eljárásnak megfelelően <sup>(4)</sup>,

mivel:

(1) Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások meglévő keretszabályozását alkotó öt irányelv (az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó eszközökhöz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/19/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [hozzáférési irányelv] <sup>(5)</sup>), az elektronikus hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló, 2002. március 7-i 2002/20/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [engedélyezési irányelv] <sup>(6)</sup>), az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások

közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [keretirányelv] <sup>(7)</sup>, a 2002/22/EK irányelv [egyetemes szolgáltatási irányelv] <sup>(8)</sup>, valamint a 2002/58/EK irányelv [elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv] <sup>(9)</sup> [a továbbiakban együtt: a keretirányelv és a különös irányelvek]) működését a Bizottság köteles rendszeresen felülvizsgálni különösen annak meghatározása céljából, hogy a technológiai változások és a piaci fejlemények tükrében igényelnek-e módosítást.

(2) Ebben a tekintetben a Bizottság az elektronikus hírközlő hálózatokra és az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó európai uniós keretszabályozás felülvizsgálatáról 2006. június 29-én elfogadott, a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának címzett közleményében bemutatta előzetes megállapításait.

(3) Az elektronikus hírközlő hálózatokra és elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó európai uniós keretszabályozás reformja – beleértve a fogyatékkal élő végfelhasználókra vonatkozó rendelkezések megerősítését – kulcsfontosságú lépés az egységes európai információs tér és a minden felhasználó előtt nyitott információs társadalom egyidejű megvalósítása felé. E célkitűzések az információs társadalom kialakítására irányuló stratégia részét képezik, amelyet a Bizottságnak a Tanácshoz, az Európai Parlamenthez, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett, 2005. június 1-i „2010 – európai információs társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért” című közleménye tartalmaz.

(4) Az egyetemes szolgáltatás tekintetében alapvető követelmény, hogy a felhasználóknak kérelmükre megfizethető áron csatlakozást kell biztosítani a helyhez kötött nyilvános hírközlési hálózathoz. A követelmény helyi, belföldi és nemzetközi hívások, telefahívások és adatszolgáltatások

<sup>(1)</sup> HL C 224., 2008.8.30., 50. o.<sup>(2)</sup> HL C 257., 2008.10.9., 51. o.<sup>(3)</sup> HL C 181., 2008.7.18., 1. o.<sup>(4)</sup> Az Európai Parlament 2008. szeptember 24-i véleménye (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé), a Tanács 2009. február 16-i közös álláspontja (HL C 103. E, 2009.5.5., 40. o.), az Európai Parlament 2009. május 6-i álláspontja, és a Tanács 2009. október 26-i határozata.<sup>(5)</sup> HL L 108., 2002.4.24., 7. o.<sup>(6)</sup> HL L 108., 2002.4.24., 21. o.<sup>(7)</sup> HL L 108., 2002.4.24., 33. o.<sup>(8)</sup> HL L 108., 2002.4.24., 51. o.<sup>(9)</sup> HL L 201., 2002.7.31., 37. o.

biztosítása, amelyet a tagállamok a végfelhasználó elsődleges helyére vagy lakóhelyére korlátozhatnak. Nem alkalmazható korlátozás azokra a műszaki eszközökre, amelyekkel ezt biztosítják, lehetővé téve a vezetékes vagy vezeték nélküli technológiákat, és nem alkalmazható semmilyen korlátozás a tekintetben, hogy az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek egy részét vagy egészét melyik üzemeltető nyújtja.

- (5) A helyhez kötött, nyilvános hírközlési hálózathoz történő csatlakozásnak képesnek kell lennie az online szolgáltatásokhoz, így pl. a nyilvános internet útján nyújtott online szolgáltatásokhoz való hozzáféréshez elégséges sebességű adatátvitelre. Az adott felhasználó által tapasztalt internet-hozzáférési sebesség több tényezőtől függhet, beleértve az internetkapcsolat szolgáltatóját (szolgáltatót), valamint azt az alkalmazást, amelyhez a csatlakozást használják. A nyilvános hírközlési hálózathoz történő csatlakozás esetén elérhető adatátviteli sebesség az előfizető végberendezésének kapacitásától és a csatlakozástól függ. Ezért nem helyénvaló közösségi szinten egy bizonyos adatátviteli sebességet vagy bitsebességet előírni. A rugalmasságra azért van szükség, hogy a tagállamoknak lehetőségük legyen szükség esetén olyan intézkedéseket tenni, amelyek biztosítják, hogy az adatcsatlakozás olyan elégséges adatátviteli sebességet támogasson, amely elegendő a tagállamok által meghatározott funkcionális internet-hozzáféréshez, kellően figyelembe véve a nemzeti piacok egyedi körülményeit, például az adott tagállamban az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt sávzélességet vagy a technológiai megvalósíthatóságot, feltéve, hogy ezek az intézkedések a piactorzítás minimalizálására irányulnak. Amennyiben – kellően figyelembe véve a költségeket és a bevételeket, valamint az érintett szolgáltatások biztosításából eredő nem tárgyi hasznokat – ezek az intézkedések egy kijelölt vállalkozásra nézve méltánytalan terhet eredményeznek, ezt a szolgáltatási kötelezettségek bármely nettó költségszámításában figyelembe lehet venni. Végre lehet hajtani az alapul szolgáló hálózati infrastruktúra alternatív finanszírozását is, amely közösségi finanszírozást vagy a közösségi jognak megfelelő nemzeti intézkedéseket foglal magában.
- (6) Mindez nem érinti az egyetemes szolgáltatási kötelezettség – a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) 15. cikkének megfelelően – Bizottság általi felülvizsgálatának szükségességét, amely ilyen kötelezettségek finanszírozását foglalhatja magában, és adott esetben a közérdekeket szem előtt tartó reformra vonatkozó javaslatok benyújtásának szükségességét.
- (7) Az egyértelműség és az egyszerűség kedvéért ez az irányelv csak a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) és a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) módosításaival foglalkozik.
- (8) A rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló, 1999. március 9-i 1999/5/EK európai parlamenti és

tanácsi irányelv<sup>(1)</sup> és különösen a 3. cikke (3) bekezdésének f) pontjában a fogyatékkal élők általi használatra vonatkozóan megállapított követelmények sérelme nélkül a végberendezések – köztük a fogyatékkal élő végfelhasználók számára készült fogyasztói helyiségekben található berendezések, függetlenül attól, hogy speciális igényeik fogyatékkal élőkkel vagy korukkal kapcsolatosak – egyes vonatkozásait a hálózatokhoz való hozzáférés és a szolgáltatások használatának megkönnyítése érdekében a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) hatálya alá kell vonni. Jelenleg e berendezések közé tartoznak a csak vevő rádió- és televízió-végberendezések, valamint a halláskárosult végfelhasználók számára gyártott különleges végberendezések.

- (9) A tagállamoknak intézkedéseket kell hozniuk a fogyatékkal élő végfelhasználók számára biztosított lehetőségeket is magukban foglaló, széles körben rendelkezésre álló termékek és szolgáltatások piaca létrehozásának előmozdítására. Ez többek közt az európai szabványokra való hivatkozás révén érhető el, az elektronikus hozzáférhetőségre (e-hozzáférhetőségre) vonatkozó követelményeknek a közbeszerzési eljárásokban és a pályázatokkal kapcsolatos szolgáltatásokban való bevezetésével, valamint a fogyatékkal élő végfelhasználók jogait biztosító jogszabályok végrehajtásával.
- (10) Amennyiben egy, a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) 4. cikke szerint egyetemes szolgáltatás biztosítására kijelölt vállalkozás úgy dönt, hogy az ország területén található, helyi hozzáférési hálózati eszközeinek lényeges részét, egyetemes szolgáltatási kötelezettségére tekintettel, vagy azok egészét más tulajdonában lévő önálló jogalanyra ruházza át, a nemzeti szabályozó hatóságnak értékelnie kell a tervezett ügylet hatását az egyetemes szolgáltatási kötelezettségekre az ország egész területén, vagy annak egy részén való folytonossága biztosítása érdekében. Ennek érdekében a vállalkozásnak előzetesen értesítenie kell az egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket elrendelő nemzeti szabályozó hatóságot az átruházásról. A nemzeti szabályozó hatóság által elvégzett értékelés nem befolyásolhatja hátrányosan a tranzakció végrehajtását.
- (11) A technológiai fejlődés a nyilvános távbeszélő állomások számának jelentős csökkenéséhez vezetett. A technológiai semlegességnek és a nyilvánosságának a beszédalapú távbeszélő szolgáltatáshoz való folyamatos hozzáféréseinek biztosítása érdekében a nemzeti szabályozó hatóságoknak hatáskörrel kell rendelkezniük arra, hogy kötelezettségeket írjanak elő a vállalkozások számára nemcsak annak biztosítása érdekében, hogy nyilvános távbeszélő állomások álljanak rendelkezésre a végfelhasználók ésszerű igényeinek kielégítésére, hanem hogy alternatív távközlési hozzáférési pontokat biztosítsanak erre a célra.
- (12) A fogyatékkal élő végfelhasználók számára ugyanolyan hozzáférhetőséget kell biztosítani a szolgáltatásokhoz, mint a többi végfelhasználó számára. E célból a hozzáférhetőségek funkcionálisan egyenértékűnek kell lennie, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók is a szolgáltatások ugyanolyan felhasználhatóságát élvezhessék, mint a többi végfelhasználó, jóllehet különböző módon.

<sup>(1)</sup> HL L 91., 1999.4.7., 10. o.

- (13) Egyes fogalom meghatározásokat ki kell igazítani, hogy azok megfeleljenek a technológiasemlegesség elvének, és lépést tartsanak a technológiai fejlődéssel. Különösen a szolgáltatásnyújtásra vonatkozó feltételeket kell különválasztani a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás – vagyis a nemzeti, illetve nemzetközi távbeszélő számozási tervben szereplő szám vagy számok segítségével, közvetlenül vagy közvetve, belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezése és fogadása céljából a nagyközönség rendelkezésére álló elektronikus hírközlési szolgáltatás – fogalmát ténylegesen meghatározó elemektől, függetlenül attól, hogy az adott szolgáltatás vonal- vagy csomagkapcsolási technológián alapul-e. Az ilyen szolgáltatás – természetéből adódóan – kétirányú, amely mindkét fél számára lehetővé teszi a kommunikációt. Az a szolgáltatás, amely nem felel meg mindezen feltételeknek – mint például egy ügyfélszolgálati honlapon található automatikus átírányító alkalmazás –, nem tekinthető nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások a kifejezetten a fogyatékkal élő végfelhasználók részére szánt, szöveges vagy szimultán kommunikációs szolgáltatásokat nyújtó kommunikációs eszközöket is magukban foglalják.
- (14) Egyértelművé kell tenni, hogy a közvetett szolgáltatásnyújtás magában foglalhat olyan helyzeteket, amikor a hívás kezdeményezésére közvetítőválasztáson vagy előválasztáson keresztül kerül sor, vagy amikor egy szolgáltató egy másik vállalkozás által nyújtott, nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatásokat ad el, esetleg más márkanév alatt.
- (15) A technológiai és piaci átalakulások eredményeként a hálózatok egyre inkább az internetprotokoll-alapú (IP) technológia felé mozdulnak el, a fogyasztók pedig az egymással versengő, hangszolgáltatást nyújtó szolgáltatók egyre szélesebb köréből választhatnak. A tagállamoknak ezért kell választaniuk a nyilvános hírközlő hálózathoz való helyhez kötött csatlakozás szolgáltatásával kapcsolatos egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket és a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás nyújtását. Ez a szétválasztás nem érintheti a közösségi szinten meghatározott és felülvizsgált egyetemes szolgáltatási kötelezettségek körét.
- (16) A szubszidiaritás elvével összhangban a tagállamok feladata tárgyilagos szempontok alapján arról dönteni, hogy mely vállalkozásokat jelölik ki egyetemes szolgáltatóknak, szükség szerint figyelembe véve a vállalkozások képességét és hajlandóságát az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek összességének vagy egy részének vállalására. Ez nem zárja ki azt, hogy a tagállamok a kijelölési eljárásba a hatékonyság érdekében indokolt egyedi feltételeket építsenek be, ideértve többek között a földrajzi területek vagy összetevők csoportosítását vagy a kijelölés minimális időtartamának megállapítását.
- (17) A nemzeti szabályozó hatóságoknak képesnek kell lenniük arra, hogy nyomon kövessék az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek körébe tartozó szolgáltatások kiskereskedelmi díjszabásának alakulását és szintjét, még akkor is, ha egy tagállam nem jelölt ki vállalkozást egyetemes szolgáltatás nyújtására. Ilyen esetben a nyomon követést úgy kell elvégezni, hogy az sem a nemzeti szabályozó hatóságokra, sem pedig az említett szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokra nézve ne járjon túlzott adminisztratív terhekkel.
- (18) Az 1998. évi keretszabályozásról a 2002. évre való átmenetet megkönnyítő elavult kötelezettségeket – a 2002/21/EK irányelvben (keretirányelv) megállapított rendelkezéseket átfedő, illetve azokat megismétlő egyéb rendelkezésekkel együtt – hatályon kívül kell helyezni.
- (19) A minimális bérelt vonalkészlet biztosítására irányuló követelmény – amelyre a 2002. évi keretszabályozás hatálybalépésekor az 1998. évi keretszabályozás rendelkezéseinek a bérelt vonalkészlet területén történő folyamatos alkalmazásához volt szükség az elégtelen versenyképesség miatt – ma már nem szükséges, és ezért hatályon kívül kell helyezni.
- (20) Veszélyeztetheti a technológiai előrehaladást, ha a közvetítőválasztást és közvetítő-előválasztást továbbra is közvetlenül a közösségi jog írja elő. Ezeket a korrekciós intézkedéseket inkább a nemzeti szabályozó hatóságoknak kellene előírniuk a 2002/21/EK irányelvben (keretirányelv) szereplő eljárásokkal összhangban végzett piacelemzés nyomán és a 2002/19/EK irányelv (hozzáférési irányelv) 12. cikkében említett kötelezettségek révén.
- (21) A szerződésekre vonatkozó rendelkezéseket nem csupán a fogyasztók, hanem más végfelhasználók, így például a fogyasztók igényei szerint kialakított szerződéseket esetlegesen inkább előnyben részesítő mikro-vállalkozások, valamint kis- és középvállalkozások esetében is alkalmazni kell. A szolgáltatókra nehezedő, felesleges adminisztratív terhek és a kis- és középvállalkozások meghatározásához kapcsolódó összetett kérdések elkerülése érdekében a szerződésekkel kapcsolatos rendelkezéseket ezen egyéb végfelhasználók esetében nem automatikusan, hanem csak kérés esetén alkalmazni kell. A tagállamoknak megfelelő intézkedéseket kell hozniuk a kis- és középvállalkozások esetében a szerződésekről való tájékoztatása érdekében.
- (22) A technológiai fejlődés következtében a jövőben a hívószám-alapú azonosítás rendes formái mellett egyéb típusú azonosítókat is lehet alkalmazni.
- (23) A hívásokat lehetővé tevő elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoknak fogyasztóikat megfelelően tájékoztatniuk kell arról, hogy biztosítják-e vagy sem a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférést, továbbá tájékoztatniuk kell őket a szolgáltatások bármilyen korlátozásáról (mint például a hívó helyére vonatkozó információk biztosítására vonatkozó korlátozások vagy a segélykérő hívások irányítása). A szolgáltatóknak egyértelmű és átlátható információkat kell nyújtaniuk a fogyasztók számára az első fogyasztói szerződésben, majd a hozzáférés biztosításában bekövetkező bármilyen változás

- esetén, például a számlákon feltüntetett információk formájában. A szolgáltatás tervezett műszaki üzemi jellemzői és a rendelkezésre álló infrastruktúra alapján ez az információ magában foglalja a területi lefedettség esetleges korlátairól szóló tájékoztatást. Ahol a szolgáltatást nem kapcsolt távbeszélő hálózaton nyújtják, a tájékoztatás kiterjed az elérhetőség és a hívó helyére vonatkozó információ megbízhatóságának értékelésére a kapcsolt távbeszélő hálózaton nyújtott szolgáltatással összevetésben és figyelembe véve az aktuális műszaki és minőségi követelményeket, valamint a 2002/22/EK irányelvben (egyetemes szolgáltatási irányelv) meghatározott szolgáltatásminőségi paramétereket.
- (24) A végberendezések tekintetében a fogyasztói szerződésnek ki kell térnie a berendezés használatára vonatkozó, szolgáltató általi összes korlátozásra – amennyiben az ilyen korlátozásokat a nemzeti jogszabályok nem tiltják –, például a nem kártyafüggetlen mobil eszközökre, valamint a szerződés (akár a meghatározott lejáratú időpontban, akár előtte történő) megszűnésekor esedékes díjakra, ideértve a készülék megtartásával kapcsolatos költségeket is.
- (25) A közösségi jogszabályokban a szolgáltató fellépésével kapcsolatos kötelezettségeket nem túllépve, a fogyasztói szerződésnek meg kell határoznia, hogy a szolgáltató milyen intézkedéseket tehet – ha egyáltalán tehet intézkedéseket – a biztonságot és az integritást befolyásoló eseményekkel, fenyegetésekkel és sebezhető pontokkal kapcsolatban.
- (26) A hírközlési szolgáltatások alkalmazásával kapcsolatos közérdekű kérdések megválaszolása és a mások jogai és szabadságai védelmének ösztönzése érdekében az illetékes nemzeti hatóságoknak képesnek kell lenniük arra, hogy a szolgáltatók segítségével az ilyen szolgáltatások alkalmazásával kapcsolatos közérdekű tájékoztatást állítsanak össze és terjesszenek. Ez tartalmazhat a szerzői jogok megsértésével, más törvénybe ütköző használatával és az általános tartalom terjesztésével kapcsolatos közérdekű információkat, valamint a személyes biztonságot fenyegető – például személyes adatok bizonyos körülmények között történő megadásakor fennálló – kockázatokkal szembeni védelemre, továbbá a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelemre vonatkozó tanácsokat és eszközöket, illetve a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverek vagy szoftveropciók elérhetőségét. A tájékoztatás a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) 33. cikkének (3) bekezdésében meghatározott együttműködési eljárás révén koordinálható. Az ilyen közérdekű tájékoztatást szükség esetén aktualizálni kell, és könnyen érthető, az egyes tagállamok által meghatározott nyomtatott és elektronikus formában, valamint a nemzeti hatóságok weboldalain kell közzétenni. A nemzeti szabályozó hatóságok számára lehetővé kell tenni, hogy arra kötelezhessék a szolgáltatókat, hogy azok ezt az egységesített tájékoztatást a nemzeti szabályozó hatóságok által megfelelőnek ítélt módon valamennyi fogyasztójukhoz eljuttassák. A tájékoztatást – tagállami kérés esetén – a szerződéseknek is tartalmazniuk kell. Ezen információk terjesztése azonban nem róhat túlzott terheket a vállalkozásokra. A tagállamoknak ezt a terjesztést a vállalkozásoknak az előfizetőikkel való kommunikáció során rendszerint alkalmazott módon kell kérniük.
- (27) Az előfizetőknek a szerződésük hátrányos jogkövetkezmény nélküli felmondásához való joga a szerződéses feltételekben bekövetkezett olyan módosításokra vonatkozik, amelyeket az elektronikus hírközlő hálózatok és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatások szolgáltatói írnak elő.
- (28) A hálózatok integritásának és biztonságának megőrzésével kapcsolatos igény sérelme nélkül a végfelhasználónak lehetőséget kell adni annak eldöntésére, hogy milyen tartalmat kíván küldeni és fogadni, valamint hogy mely szolgáltatásokat, alkalmazásokat, hardvert és szoftvert kíván e célból használni. A verseny piac a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások széles választékát biztosítja a felhasználók számára. A nemzeti szabályozó hatóságok a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 8. cikkében foglaltaknak megfelelően támogatják, hogy a végfelhasználók a választásuk szerinti információkhoz hozzáférhessenek, és azokat terjeszthessék, illetve általuk választott alkalmazásokat és szolgáltatásokat vehessenek igénybe. Az elektronikus hírközlés mind a fogyasztók, mind a vállalkozások körében egyre növekvő jelentősége folytán a felhasználókat minden esetben teljes mértékben tájékoztatni kell az elektronikus hírközlési szolgáltatások terén a szolgáltató és/vagy a hálózatszolgáltató által bevezetett felhasználásbeli korlátozásokról. E tájékoztatásnak – a szolgáltató belátása szerint – vagy a tartalom, az alkalmazás vagy az érintett szolgáltatás típusát, vagy az egyes alkalmazásokat és szolgáltatásokat, vagy mindkettőt meg kell határoznia. Az alkalmazott technológiától és a korlátozások típusától függően e korlátozások esetében szükséges lehet a felhasználó 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) szerinti beleegyezése.
- (29) A 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv), összhangban a nemzeti joggal, nem tartalmaz sem utasítást, sem tiltást a végfelhasználóknak a szolgáltatók által bevezetett szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférését és/vagy ezek használatát korlátozó feltételekre vonatkozóan, de kötelezettséget ír elő az ilyen feltételekről való tájékoztatásra vonatkozóan. Azon tagállamoknak, amelyek a végfelhasználóknak a szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférésére és/vagy ezek használatára vonatkozó intézkedéseket kívánják végrehajtani, tiszteletben kell tartaniuk a polgárok alapvető jogait, így a magánélethez és a tisztességes eljáráshoz kapcsolódó jogokat is, és bármely ilyen intézkedésnek teljes mértékben figyelembe kell vennie az olyan, közösségi szinten elfogadott politikai célokat, mint például a közösségi információs társadalom továbbfejlesztése.
- (30) A 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) nem kötelezi a szolgáltatókat arra, hogy ellenőrizzék a hálózatokon keresztül továbbított információkat, illetve hogy azok miatt jogi eljárást indítsanak az ügyfelek ellen, és nem is teszi őket felelőssé ezen információk tekintetében. Bármilyen szankció vagy büntetőeljárás felelőssége az alapvető jogokat és szabadságokat, így a tisztességes eljáráshoz való jogot is tiszteletben tartó nemzeti jog hatáskörébe tartozik.

- (31) Vonatkozó közösségi jogszabályok hiányában a tartalom, az alkalmazások és a szolgáltatások a nemzeti anyagi és eljárásjognak megfelelően minősülnek jogszerűnek vagy károsnak. A tagállamoknak – és nem az elektronikus hírközlő hálózatok működtetőinek és/vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak – a feladata, hogy a tisztességes eljárásnak megfelelően eldöntsék, hogy a tartalom, az alkalmazások, illetve a szolgáltatások jogszerűek vagy károsak-e vagy sem. A keretirányelv és a különös irányelvek nem érintik a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) <sup>(1)</sup>, amely többek között az egyszerű továbbításra vonatkozó szabályokat tartalmaz az irányelvben meghatározottak szerinti közvetítő szolgáltatók tekintetében.
- (32) Az ajánlatokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos átlátható, naprakész és összehasonlítható információk megléte a több szolgáltató versenyén alapuló piacokon alapvetően fontos elem a fogyasztók számára. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások végfelhasználóinak és fogyasztóinak a könnyen hozzáférhető formában közzétett információk alapján könnyen össze kell tudniuk hasonlítani a piacon kínált különféle szolgáltatások árait. Annak érdekében, hogy a fogyasztók és végfelhasználók könnyen össze tudják hasonlítani az árakat, a nemzeti szabályozó hatóságoknak képesnek kell lenniük arra, hogy az információk (többek között a díjszabások, fogyasztási szokások és egyéb vonatkozó statisztikák) tekintetében nagyobb átláthatóságot követeljenek meg az elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoktól, és annak biztosítására is, hogy harmadik feleknek joguk legyen díjmentesen használni az ilyen vállalkozások által közzétett, nyilvánosan hozzáférhető információkat. A nemzeti szabályozó hatóságoknak képesnek kell lenniük továbbá arra is, hogy hozzáférhetővé tegyék az árakra vonatkozó útmutatókat, különösen akkor, ha a piac nem biztosította azokat térítésmentesen vagy méltányos áron. A vállalkozások nem szedhetnek be díjat a már közzétett és ezért nyilvánossá vált információk ilyen jellegű felhasználásáért. A végfelhasználókat és a fogyasztókat emellett már a szolgáltatás megvásárlása előtt megfelelően tájékoztatni kell a kínált szolgáltatás áráról, illetve típusáról, különösen, ha egy díjmentes hívószámra esetleg egyéb díjakat szabnak ki. A nemzeti szabályozó hatóságoknak képesnek kell lenniük arra, hogy megköveteljék az ilyen jellegű tájékoztatás általánossá tételét, valamint hogy a szolgáltatások egyes általuk meghatározott kategóriái esetében közvetlenül a hívás kapcsolása előtt is kötelezővé tegyék a tájékoztatást, hacsak nemzeti joguk másként nem rendelkezik. Azon hívástípusok meghatározásakor, amelyek esetében a kapcsolat előtt tájékoztatást kell nyújtani a díjszabásról, a nemzeti szabályozó hatóságok kellően figyelembe veszik a szolgáltatás jellegét, az alkalmazandó díjszabási feltételeket, valamint azt, hogy a szolgáltatást olyan szolgáltató kínálja-e, amely nem elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújt. A 2000/31/EK irányelv (az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) sérelme nélkül a vállalkozások – tagállami kérés esetén – a vonatkozó hatóságok által biztosított közérdekű információkat, többek között a leggyakoribb jogsértésekkel és azok jogkövetkezményeivel kapcsolatos információkat is kötelesek eljuttatni az előfizetőkhez.
- (33) A fogyasztókat tájékoztatni kell személyes adataiknak előfizetői névjegyzékben történő felhasználásához kapcsolódó jogaikról – különösen ilyen névjegyzékek céljáról vagy céljairól –, valamint arról, hogy a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) értelmében díjmentesen kérhetik, hogy ne kerüljenek bele nyilvános előfizetői névjegyzékbe. A fogyasztókat tájékoztatni kell azokról a rendszerekről is, amelyek úgy teszik lehetővé az információknak a névjegyzék-adatbázisba történő felvételét, hogy a névjegyzék-szolgáltatást igénybe vevő felhasználók nem férhetnek hozzájuk.
- (34) A versenyképes piacnak biztosítania kell, hogy a végfelhasználók az igényeiknek megfelelő minőségű szolgáltatáshoz jussanak, ám egyes esetekben – a szolgáltatások romlásának, a hozzáférés megakadályozásának vagy a hálózati forgalom lassulásának megelőzése érdekében – szükséges lehet annak biztosítása, hogy a nyilvános hírközlő hálózatok egy bizonyos minimális minőségi szintet elérjenek. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos követelmények teljesítése érdekében az üzemeltetők eljárásokat alkalmazhatnak az egy adott hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására, melyek révén elkerülhető az összeköttetés maximális telítése vagy túltelhelése, mely hálózati torlódásokat és rossz teljesítményt eredményezne. Az említett eljárásokat a nemzeti szabályozó hatóságok ellenőrzésének kell alávetni, a keretirányelv és a különös irányelvek rendelkezéseivel összhangban, különösen a diszkriminatív magatartás elleni intézkedések tekintetében, annak biztosítása érdekében, hogy az eljárások ne korlátozzák a versenyt. Adott esetben a nemzeti szabályozó hatóságok alkalmazhatnak minimális minőségi követelményeket is nyilvános hírközlési hálózatokat üzemeltető vállalkozásokra vonatkozóan, annak biztosítása érdekében, hogy a hálózattól függő szolgáltatások és alkalmazások megfelelően a Bizottság által vizsgálandó minimális minőségi követelményeknek. A nemzeti szabályozó hatóságok jogosultak intézkedéseket hozni a felhasználók kárára történő szolgáltatásromlás, így az adatforgalom zavarai és lelassulása ellen. Mivel azonban a következtetlen korrekciós intézkedések hátráltathatják a belső piac megvalósítását, a Bizottságnak az egész Közösségre érvényes szabályozási beavatkozás érdekében értékelnie kell a nemzeti szabályozó hatóságok által megállapított követelményeket, és szükség esetén megállapításokat vagy ajánlásokat kell megfogalmaznia az egységes alkalmazás érdekében.
- (35) A jövőbeli IP-hálózatokban – ahol a szolgáltatásnyújtás elválasztható lesz a hálózat használatától – a tagállamoknak meg kell határozniuk a legmegfelelőbb intézkedéseket annak érdekében, hogy a nyilvános hírközlő hálózatok felhasználásával biztosított, nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások rendelkezésre álljanak, továbbá katasztrofális hálózati hiba vagy *vis maior* esetén a segélyhívó szolgáltatásokhoz megszakítás nélkül hozzá lehessen férni, figyelembe véve a különböző előfizetői csoportok prioritásait és a technikai korlátokat is.

(1) HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

- (36) Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztékkal élő végfelhasználók is kiaknázhassák a verseny nyújtotta előnyöket, és élhessenek a végfelhasználók többségének rendelkezésére álló, a szolgáltatók közötti választás lehetőségével, az érintett nemzeti hatóságok – adott esetben és a nemzeti feltételekre figyelemmel – a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások által teljesítendő fogyasztóvédelmi követelményeket határozhatnak meg. Ezen követelmények magukban foglalhatják különösen azt, hogy a vállalkozásoknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztékkal élő végfelhasználók ugyanolyan feltételekkel – az árakat és a díjszabást is ideértve – vehessék igénybe szolgáltatásaikat, mint a többi végfelhasználó, függetlenül attól, hogy az előbbi szolgáltatások jártak-e többletköltséggel. E követelmények a vállalkozások közötti nagykereskedelmi megállapodásokkal kapcsolatos követelményeket is magukban foglalhatnak.
- (37) A kezelő segítségével igénybe vehető szolgáltatások a végfelhasználóknak nyújtott szolgáltatások széles körét fedik le. Az ilyen szolgáltatások nyújtását – egyéb ügyfélszolgálatokhoz hasonlóan – a nyilvános hírközlő hálózatok üzemeltetői és a kezelői szolgálatok közötti kereskedelmi tárgyalásoknak kell meghatározniuk, és a továbbiakban e szolgáltatások nyújtásáról ezért már nem szükséges rendelkezni. Ezért az erre vonatkozó kötelezettséget hatályon kívül kell helyezni.
- (38) Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások piacain belüli versenyről szóló, 2002. szeptember 16-i 2002/77/EK bizottsági irányelv<sup>(1)</sup> 5. cikke alapján a tudakozószolgáltatásokat versenyképes piaci feltételek mellett kell nyújtani, és ez gyakran így is történik. A (mind vonalas, mind mobil) végfelhasználók adatainak adatbázisokba való gyűjtését biztosító nagykereskedelmi intézkedéseknek meg kell felelniük a személyes adatok védelmére vonatkozó garanciáknak, beleértve a 2002/58/EK irányelv 12. cikkét (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv). Meg kell valósítani ezen adatok költségorientált biztosítását a szolgáltatók felé, lehetőséget kell biztosítani a tagállamoknak, hogy átfogó, összesített információt nyújtó, központosított mechanizmust hozzanak létre a tudakozószolgálatok számára, ugyanakkor ésszerű és átlátható körülményekkel kell biztosítani a hálózati hozzáférést, annak érdekében, hogy a végfelhasználók teljes mértékben részesüljenek a verseny előnyeiből, a kiskereskedelmi szabályozás e szolgáltatások tekintetében való eltörlésének és a tudakozószolgáltatások ésszerű és átlátható feltételek melletti nyújtásának végső céljával.
- (39) A végfelhasználóknak a segélyhívó szolgáltatásokat a nemzeti távbeszélő számozási tervekben szereplő számon vagy számokon, hanghívások kezdeményezésére képes bármely távbeszélő szolgáltatás felhasználásával fel kell tudniuk hívni, és azokhoz hozzá kell férniük. A „112” mellett belföldi segélyhívó számokat is használó tagállamok az e segélyhívó számokhoz való hozzáférés tekintetében hasonló kötelezettségeket írhatnak elő a vállalkozások számára. A sürgősségi szolgálatoknak a „112” hívószámra érkező hívásokat legalább olyan gyorsan és hatékonyan kell kezelniük és megválaszolniuk, mint az egyéb belföldi segélyhívó számokra érkező hívásokat. Az Európai Unióban utazó polgárok védelmének és biztonságának javítása érdekében fontos a „112”-vel kapcsolatos tudatosság növelése. E célból a polgárok figyelmét nyomtatékosan fel kell hívni arra, hogy bármely tagállamban való utazásuk esetén a „112” egységes segélyhívó számként használható a Közösség egész területén, különösen a nemzetközi autóbusz- és vasútállomásokon, kikötőkben vagy repülőtérben, valamint távbeszélő névsorokban, nyilvános távbeszélő állomásokban, az előfizetői és számlázási értesítőben nyújtott információkon keresztül. Ez elsősorban a tagállamok feladata, de a Bizottságnak is folytatnia kell a tagállami kezdeményezések támogatását és kiegészítését a „112” nagyobb tudatosítása, valamint a nyilvánosság „112”-vel kapcsolatos ismereteinek rendszeres értékelése érdekében. A hívó helymeghatározására vonatkozó információk nyújtásának kötelezettségét meg kell erősíteni a polgárok védelmének növelése érdekében. A vállalkozásoknak a sürgősségi szolgálatot ellátó hatóság rendelkezésére kell bocsátaniuk a hívó helyére vonatkozó információt, amint a hívás a hatósághoz beérkezik, függetlenül az alkalmazott technológiától. Annak érdekében, hogy reagálni lehessen a technológiai fejlődésre – beleértve a hívás helyének meghatározásra vonatkozó információ egyre növekvő pontosságát eredményező fejlődést is –, a Bizottságot műszaki végrehajtási intézkedések elfogadásának jogkörével kell felruházni a „112” hívószám a Közösségben való hatékony elérhetőségének biztosítására a polgárainak érdekében. Ezek az intézkedések nem sérthetik a tagállamok sürgősségi szolgáltatásainak szervezését.
- (40) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a végfelhasználóknak a nemzeti távbeszélő számozási tervben szereplő számon vagy számokon keresztül belföldi hívások kezdeményezésével kapcsolatos elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó vállalkozások megbízható és pontos hozzáférést biztosítsanak a segélyhívó szolgáltatásokhoz, figyelembe véve a nemzeti sajátosságokat és kritériumokat. Előfordulhat, hogy a hálózatfüggetlen vállalkozások nem gyakorolnak ellenőrzést a hálózatok felett, és nem tudják biztosítani, hogy az ő szolgáltatásaikon keresztül kezdeményezett segélyhívásokat a megszokott megbízhatósággal irányítsák, mivel olyan problémák miatt nem tudják a szolgáltatás elérhetőségét garantálni, melyek nem az ő ellenőrzésük alatt álló infrastruktúrákkal kapcsolatosak. A hálózatfüggetlen vállalkozások számára a hívó helyének azonosítása műszakilag nem mindig megoldható. Ha majd léteznek olyan nemzetközileg elismert előírások, melyek biztosítják a segélyhívó szolgáltatásokhoz való pontos és megbízható hívásirányítást és -csatlakoztatást, akkor más vállalatokhoz hasonló szinten a hálózatfüggetlen vállalkozásoknak is teljesíteniük kell a hívó helyére vonatkozó információkkal kapcsolatos követelményeket.
- (41) A tagállamoknak egyedi intézkedéseket kell hozniuk annak biztosítása érdekében, hogy a segélyhívó szolgáltatások – beleértve a „112”-t – a fogyasztékkal élő végfelhasználók, különösen a siket, halláskárosult, beszédsérült és siket-vak felhasználók számára is egyformán hozzáférhetőek legyenek. Ez magában foglalhatja a halláskárosult felhasználók számára különleges végberendezések, szöveges szolgáltatások, vagy egyéb különleges berendezés biztosítását.

(1) HL L 249., 2002.9.17., 21. o.

- (42) A „3883”-as nemzetközi kód (az európai távbeszélő számozási tartomány [ETNS]) fejlesztését jelenleg bizonyos fokú tájékoztatatlanság, túlzottan bürokratikus eljárási követelmények és ebből következően a kereslet hiánya akadályozza. Az ETNS fejlődésének elősegítése érdekében a Nemzetközi Távközlési Egyesület által „3883”-as nemzetközi kóddal ellátott tagállamoknak át kell ruházniuk az ennek irányításával, a számkiosztással és előmozdításával kapcsolatos felelősséget – a „eu” felső szintű domain megvalósításának példáját követve – egy, a Bizottság által nyílt, átlátható és megkülönböztetésmentes kiválasztási eljárás alapján kijelölt és különálló szervezetre. E szervezet feladatai közé kell tartoznia az olyan közös európai szolgáltatásokhoz ETNS-t használó közszolgálati alkalmazások fejlesztésére irányuló javaslatok készítése, mint például a mobil végfelhasználói állomások lopásának bejelentésére szolgáló közös hívószám.
- (43) A gyermekek eltűnésének bejelentéséhez kapcsolódó egyedi szempontokra, valamint e szolgáltatás jelenleg korlátozott elérésére tekintettel a tagállamoknak nemcsak fenn kell tartaniuk egy ilyen hívószámot, de annak biztosítására is meg kell tenniük minden erőfeszítést, hogy a gyermekek eltűnésének bejelentését célzó szolgáltatás a „116000”-ás számon valóban rendelkezésre álljon a területükön. E célból adott esetben a tagállamoknak többek között az ezen szolgáltatás nyújtásában érdekelt felek meghívására közbeszerzési eljárást kell szervezniük.
- (44) A segélyhívó szolgáltatások elérésének legmegbízhatóbb és leghatékonyabb módja továbbra is a hanghívás marad. A kapcsolatba lépés más formái, például a szöveges üzenet kevésbé megbízhatók, és nem minden esetben jelentenek azonnali kapcsolatot. Mindazonáltal a tagállamok – amennyiben szükségesnek tartják – szabadon támogathatják a segélyhívó szolgáltatások egyéb, a hanghívásokkal azonos hozzáférést biztosító elérési lehetőségeinek kidolgozását és megvalósítását.
- (45) A 116-os nemzeti számsík harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai részére történő fenntartásáról szóló, 2007. február 15-i 2007/116/EK bizottsági határozat<sup>(1)</sup> értelmében a Bizottság felkérte a tagállamokat, hogy a 116-os számtartományba tartozó számokat egyes közérdekű szolgáltatások számára tartsák fenn. Az említett határozat megfelelő rendelkezéseinek tükröződnie kell a 2002/22/EK irányelvben (egyetemes szolgáltatási irányelv), az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások keretszabályozásába történő szilárdabb beágyazásuk, valamint a fogyatékkal élő végfelhasználók hozzáféréseinek megkönnyítése érdekében.
- (46) Az egységes piac azt is jelenti, hogy a végfelhasználók hozzá tudnak férni a más tagállamok nemzeti számozási terveiben szereplő valamennyi számhoz, és hozzáférnek a szolgáltatásokhoz a Közösségen belül nem földrajzi számok segítségével, beleértve többek között az ingyenes és az emelt díjas hívószámokat is. A végfelhasználóknak hozzá kell férniük az európai távbeszélő számozási tartományból (ETNS) és az egyetemes nemzetközi ingyenes számok (UIFN) köréből származó számokhoz is. A számozási erőforrásokhoz és az azokhoz kapcsolódó szolgáltatásokhoz való, határokon átnyúló hozzáférést csak objektíven indokolt esetekben szabad akadályozni, például a csalások vagy (pl. egyes emeltdíjas szolgáltatásokkal kapcsolatos) visszaélések elleni küzdelem érdekében, amikor a számot kizárólag belföldi hatályuként határozzák meg (pl. belföldi speciális szám), vagy ha az műszakilag vagy gazdaságilag nem kivitelezhető. A felhasználókat előre és egyértelműen, teljeskörűen tájékoztatni kell az ingyenes számokra alkalmazható bármely díjról, mint például a szabványos nemzetközi hívókódokon keresztül hozzáférhető számok esetében alkalmazott nemzetközi hívási díjakról.
- (47) A versenykörnyezet nyújtotta előnyök teljes mértékű kihasználása érdekében lehetővé kell tenni, hogy a fogyasztók tájékozottan választhassanak és szolgáltatót válthassanak, amikor ez az érdekük. Alapvető annak biztosítása, hogy ennek során ne ütközzenek jogi, műszaki vagy gyakorlati akadályokba – beleértve a szerződéses feltételeket, eljárásokat, díjakat stb. Ez nem zárja ki az ésszerű szerződéses minimumidőtartam előírását a fogyasztói szerződésekben. A számhordozhatóság alapvetően fontos tényező a fogyasztók választása és a versenyképes elektronikus hírközlési piacokon a hatékony verseny megkönnyítése érdekében, és azt minimális határidőn belül kell megvalósítani, úgy, hogy a hívószám aktiválása egy munkanapon belül megtörténjen, és a felhasználó ne tapasztaljon egy munkanapnál hosszabb szolgáltatáskiesést. Az illetékes nemzeti hatóságok előírhatják a számhordozás globális folyamatát, figyelembe véve a szerződésekkel kapcsolatos nemzeti rendelkezéseket és a technológiai fejlesztéseket. Mindazonáltal a tapasztalat néhány tagállamban azt mutatja, hogy előfordulhat, hogy a fogyasztókat hozzájárulásuk nélkül szolgáltatóváltásra kényszerítik. Míg e kérdéssel elsősorban a bűnüldöző hatóságoknak kellene foglalkozniuk, a tagállamok számára biztosítani kell a jogot, hogy a szolgáltatóváltás tekintetében arányos minimális intézkedéseket – ideértve megfelelő szankciók kikényszerítését – írhassanak elő, ezáltal a lehető legkisebbre csökkentve a kockázatokat, és biztosítva a fogyasztók védelmét az átállási folyamat során, de megtartva az eljárás előnyeit a fogyasztó számára.
- (48) Jogszabályban előírt továbbítási kötelezettségek meghatározott médiaszolgáltatók által nyújtott meghatározott rádió- és televíziócsatornák és kiegészítő szolgáltatások tekintetében alkalmazhatók. A tagállamoknak egyértelműen meg kell indokolniuk a nemzeti jogukban szereplő továbbítási kötelezettségeket annak érdekében, hogy e kötelezettségek átláthatók, arányosak és jól meghatározottak legyenek. E tekintetben a továbbítási kötelezettségre vonatkozó szabályokat oly módon kell megfogalmazni, hogy azok kellően ösztönözzék az infrastruktúrába való hatékony befektetést. A továbbítási kötelezettségre vonatkozó szabályokat rendszeresen felül kell vizsgálni annak érdekében, hogy azok lépést tartsanak a technológiai és piaci fejlődéssel, és hogy továbbra is arányosak legyenek az elérni kívánt célkitűzésekkel. A kiegészítő szolgáltatások többek között tartalmazzák a fogyatékkal élő végfelhasználók hozzáféréseinek javítására irányuló szolgáltatásokat, mint a teletext, a feliratozás, a hangalámondás és a jelbeszéd.

(1) HL L 49., 2007.2.17., 30. o.

- (49) A fogyasztókkal folytatott konzultációkkal és a polgárok érdekeinek megfelelő kezelésével kapcsolatos meglévő hiányosságok kiküszöbölése érdekében a tagállamoknak megfelelő konzultációs mechanizmust kell életbe léptetniük. Ez a mechanizmus olyan testület formáját ölthetné, amely – a nemzeti szabályozó hatóságtól, valamint a szolgáltatóktól függetlenül – kutatást végezne a fogyasztással kapcsolatos olyan kérdésekről, mint például a fogyasztói magatartás és a szolgáltatóváltási mechanizmusok, továbbá átlátható módon működne és hozzájárulna az érintettek konzultációja terén már meglévő mechanizmusokhoz. Ezenkívül létre lehetne hozni egy olyan mechanizmust, amely lehetővé teszi a jogszerű tartalom előmozdításához kapcsolódó kérdésekben való megfelelő együttműködést. Egy ilyen mechanizmus alapján elfogadott bármilyen együttműködési eljárás sem teheti azonban lehetővé az internethasználat rendszeres felügyeletét.
- (50) Az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek teljesítésére kijelölt vállalkozásokra rótt egyetemes szolgáltatási kötelezettségekről értesíteni kell a Bizottságot.
- (51) A 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) azon tagállami rendelkezések harmonizálásáról rendelkezik, amelyekre azért van szükség, hogy biztosítsák az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezelése vonatkozásában az alapvető jogok és szabadságok védelmének egyenértékű szintjét és különösen a magánélethez való jogot és a titkossághoz való jogot, valamint hogy biztosítsák az ilyen adatoknak, az elektronikus hírközlési berendezéseknek és az elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak a Közösségen belüli szabad mozgását. Amennyiben az 1999/5/EK irányelv vagy az információtechnológia és távközlés területén történő szabványosításról szóló, 1986. december 22-i 87/95/EGK tanácsi határozat <sup>(1)</sup> értelmében intézkedések elfogadására kerül sor a végberendezéseknek a személyes adatok és a magánélet védelmét biztosító kialakítását illetően, ezeknek az intézkedéseknek figyelembe kell venniük a technológiai semlegesség elvét.
- (52) Az IP-címek felhasználásában bekövetkező változásokat szigorúan figyelemmel kell kísérni, figyelembe véve többek között a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(2)</sup> 29. cikke alapján létrehozott, az egyéneknek a személyes adatok feldolgozása tekintetében való védelmével foglalkozó munkacsoport által végzett munka következtetéseit, és adott esetben javaslatait.
- (53) A forgalmi adatoknak a szigorúan a hálózati és információbiztonságnak – azaz a hálózatoknak vagy információs rendszereknek az olyan véletlen, illetve jogtalan vagy rosszhiszemű cselekményekkel szembeni védelmének, amelyek veszélyeztetik a tárolt vagy továbbított adatok rendelkezésre állását, hitelességét, sértetlenségét vagy titkosságát –, valamint az e hálózatok és rendszerek által biztosított vagy ezeken keresztül elérhető kapcsolódó szolgáltatások biztonságának a megbízhatóság adott szintjén történő biztosításához szükséges, az adatkezelőként eljáró biztonsági technológiákat vagy szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók általi kezelése a 95/46/EK irányelv 7. cikkének f) pontja hatálya alá tartozik. Ez magában foglalhatja például az elektronikus hírközlési hálózatokhoz történő engedély nélküli hozzáférés és a kódok rosszhiszemű terjesztésének megelőzését, illetve a szolgáltatásmegtagadást eredményező támadásoknak, valamint a számítógépek és az elektronikus hírközlési rendszer károsodásának megszüntetését.
- (54) Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások piacainak liberalizálása és a gyors technológiai fejlődés együttesen a verseny és a gazdasági növekedés fokozásához vezetett, és a nyilvános elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül hozzáférhető végfelhasználói szolgáltatások gazdagságát és sokszínűségét eredményezte. Biztosítani kell, hogy egy-egy adott szolgáltatás nyújtásához használt technológiától függetlenül a fogyasztók és a felhasználók magánéletének és személyes adatainak védelme egyenlő mértékű legyen.
- (55) Az elektronikus hírközlési rendszerekre és szolgáltatásokra vonatkozó keretszabályozás céljaival, az arányosság és a szubszidiaritás elvével összhangban, a jogbiztonság, valamint az európai vállalkozások és nemzeti szabályozó hatóságok hatékonyságának garantálása érdekében a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési hálózatokra és szolgáltatásokra összpontosít, és nem alkalmazandó a zárt felhasználói csoportokra és vállalati hálózatokra.
- (56) A technológiai fejlődés adatgyűjtő és azonosító eszközökön alapuló új alkalmazások kifejlesztését teszi lehetővé, amelyek lehetnek rádiófrekvenciákat használó, vezeték nélküli eszközök is. A rádiófrekvenciás azonosításra használt eszközök (RFID) például rádiófrekvenciákat használnak az egyedileg azonosított címkékről történő adatszerezéshez, amely adatok azután a már meglévő hírközlő hálózatokon továbbíthatók. Az ilyen technológiák széles körű használata jelentős gazdasági és társadalmi előnyökkel járhat, és így hathatósan járulhat hozzá a belső piachoz, ha alkalmazásuk elfogadható a polgárok számára. Ennek elérése érdekében biztosítani kell az egyének alapvető jogainak – ideértve a magánélet és az adatvédelem tiszteletben tartásához való jogot is – védelmét. Amennyiben ezeket az eszközöket nyilvánosan hozzáférhető elektronikus hírközlő hálózatokhoz kapcsolják vagy azok alapvető infrastruktúráként elektronikus hírközlési szolgáltatásokat használnak, a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) vonatkozó rendelkezéseit – beleértve a biztonságra, a forgalommal és az helymeghatározással kapcsolatos adatokra, valamint a titkosságra vonatkozó rendelkezéseket is – kell alkalmazni.
- (57) A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójának megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket kell tennie szolgáltatásai biztonságának garantálása érdekében. A 95/46/EK irányelv sérelme nélkül az ilyen lépéseknek biztosítaniuk kell a személyes adatokhoz való, kizárólag felhatalmazott személyek általi engedélyezett jogi célból történő hozzáférést és a tárolt vagy átvitt személyes adatok, valamint a hálózat és a szolgáltatás védelmét.

<sup>(1)</sup> HL L 36., 1987.2.7., 31. o.

<sup>(2)</sup> HL L 281., 1995.11.23., 31. o.



- Ezenkívül a személyes adatok feldolgozására vonatkozó biztonsági politikát kell kialakítani a rendszer sebezhető pontjainak meghatározása érdekében, továbbá rendszeres megfigyelést kell folytatni, valamint megelőző, korrekciós és kárenyhítő intézkedéseket kell hozni.
- (58) Az illetékes nemzeti hatóságoknak támogatniuk kell a polgárok érdekeit, többek között azzal, hogy hozzájárulnak a személyes adatok és a magánélet magas szintű védelmének biztosításához. E célból rendelkezniük kell a feladataik elvégzéséhez szükséges eszközökkel, ideértve az egyének személyes adatainak veszélyeztetéséhez vezető valós biztonsági eseményekre vonatkozó átfogó és megbízható adatokhoz való hozzáférést is. Az illetékes nemzeti hatóságoknak ellenőrizniük kell a meghozott intézkedéseket, és terjeszteniük kell a legjobb gyakorlatot a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói között. A szolgáltatóknak ezért nyilvántartást kell vezetniük a személyes adatok megsértésének eseteiről, lehetővé téve az illetékes nemzeti hatóságok számára a további elemzést és értékelést.
- (59) A közösségi jog kötelezettségeket ró az adatkezelőkre a személyes adatok kezelése tekintetében, beleértve annak kötelezettségét is, hogy megtegyék a megfelelő műszaki és szervezési védelmi intézkedéseket pl. az adatvesztés elkerülése érdekében. A 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) által meghatározott, az adatok megsértése esetén fennálló tájékoztatási kötelezettség megteremti az illetékes hatóságok és az érintett személyek értesítésének struktúráját arra az esetre, ha a személyes adatok mégis veszélybe kerültek. E tájékoztatási követelmények az elektronikus hírközlési ágazatban előforduló, a biztonság megsértésére vonatkozó esetekre korlátozódnak. Mindazonáltal a biztonság megsértésére vonatkozóan nyújtott tájékoztatás a polgárok azon általános érdekét tükrözi, hogy tájékoztatást kapjanak a biztonsági rendszer olyan hibáiról, amelyek következtében személyes adataik elveszhetnek vagy egyéb módon veszélybe kerülhetnek, illetve azokról a rendelkezésre álló vagy javasolt elővigyázatossági eszközökről, amelyek segítségével minimálisra csökkenthető az ilyen hibákból eredő esetleges gazdasági veszteség vagy társadalmi kár. A felhasználóknak ez a tájékoztatásra vonatkozó általános érdeke egyáltalán nem korlátozódik az elektronikus hírközlési ágazatra, éppen ezért közösségi szinten kiemelkedő fontosságúnak kell tekinteni a kifejezett, kötelező és minden ágazatra és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások szolgáltatóira kiterjedő tájékoztatási kötelezettség szükségességét is ideértve. Az e területre vonatkozó európai jogszabályok Bizottság általi felülvizsgálatáig a Bizottságnak – az európai adatvédelmi biztossal konzultálva – haladéktalanul meg kell tennie a megfelelő lépéseket a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) által meghatározott, az adatok megsértésére vonatkozó tájékoztatási kötelezettség keretében megfogalmazott elveknek más ágazatokban történő alkalmazásának lehetőségeiről, az ágazattól, illetve az érintett adat jellegétől függetlenül.
- (60) Az illetékes nemzeti hatóságoknak ellenőrizniük kell a meghozott intézkedéseket, és terjeszteniük kell a legjobb gyakorlatot a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói között.
- (61) A személyes adatok megsértése – ha nem foglalkoznak vele megfelelően és időben – jelentős gazdasági veszteséget és társadalmi kárt okozhat az érintett előfizető vagy személy számára. Ezért a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtójának a biztonság megsértéséről való értesülését követően azonnal értesítenie kell az illetékes nemzeti hatóságot az eseményről. A személyes adatokra vagy magánéletükre esetleg súlyos veszélyt jelentő biztonsági események által érintett előfizetőket vagy személyeket haladéktalanul értesíteni kell annak érdekében, hogy megtehessek a szükséges óvintézkedéseket. Egy biztonsági esemény akkor jelent az előfizető személyes adataira vagy magánéletére nézve súlyos veszélyt, ha például személyazonossággal való visszaélést, fizikai kárt, durva sértést vagy hírnévrontást von maga után a Közösségben a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások nyilvános hírközlő hálózaton történő nyújtásával összefüggésben. Az értesítésnek tartalmaznia kell a szolgáltató által a biztonsági probléma orvoslása érdekében megtett intézkedésekről szóló tájékoztatást, valamint az érintett előfizetőnek vagy személynek szóló ajánlásokat.
- (62) A 2002/58/EK irányelvet (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) átültető intézkedések végrehajtása során a tagállamok hatóságainak és bíróságainak saját nemzeti jogszabályaikat nem csupán az említett irányelvvvel összhangban álló módon kell értelmezniük, hanem biztosítaniuk kell azt is, hogy ne alkalmazzák az irányelv egyéb alapvető jogokkal vagy a közösségi jog általános elveivel – például az arányosság elvével – nem összeegyeztethető értelmezéseit.
- (63) A magánélet védelme, valamint a belső piacon az elektronikus hírközlő hálózatok felhasználásával továbbított vagy feldolgozott személyes adatok megfelelő szintű biztonságának megvalósítása érdekében rendelkezni kell a tájékoztatásra és az értesítési követelményekre vonatkozó körülményeket, formát és eljárásokat érintő technikai jellegű végrehajtási intézkedések elfogadásáról.
- (64) A személyes adatok megsértéséről szóló értesítés formájára és az arra alkalmazandó eljárásokra vonatkozó részletes szabályok megállapításakor megfelelő figyelmet kell fordítani a jogsértés körülményeire, beleértve azt is, hogy a személyes adatokat védtek-e vagy sem olyan megfelelő technikai védelmi intézkedésekkel, amelyek hatékonyan korlátozzák a személyazonossággal való visszaélést vagy a visszaélés más formái előfordulásának valószínűségét. E szabályoknak és eljárásoknak figyelembe kell venniük továbbá a bűnüldöző hatóságok jogos érdekeit olyan esetekben, amikor az idő előtti feltárás szükségétlenül veszélyeztethetné a jogsértés körülményeinek kivizsgálását.
- (65) Az olyan szoftverek, amelyek titokban rögzítik a felhasználó tevékenységét vagy egy harmadik fél javára eltérítik a felhasználó végberendezésének működtetését, („kémsoftverek”) súlyos fenyegetést jelentenek a felhasználók magánéletére nézve, akárcsak a vírusok. Biztosítani kell minden felhasználó magánszférájának magas szintű és egyenlő védelmét, függetlenül attól, hogy a nem kívánt kémprogramokat vagy vírusokat elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül véletlenül töltek-e le, vagy azokat egyéb külső

adattároló eszközökön – mint például CD-ken, CD-ROM-okon, vagy USB-kulcsokon – terjesztett szoftvereken rejtve telepítik-e. A tagállamoknak ösztönözniük kell a végfelhasználók tájékoztatását a rendelkezésre álló óvintézkedésekről, és ösztönözniük kell őket azon lépések megtételére, amelyek végberendezéseik vírusok és kémprogramok elleni védelméhez szükségesek.

- (66) Számos okból, ami lehet jogszerű (pl. bizonyos típusú cookie-k), de akár nemkívánatos betolakodás (pl. kémprogram vagy vírusok) céljából is előfordulhat, hogy harmadik felek információt kívánnak tárolni egy felhasználó berendezésén, illetve megpróbálnak hozzáférni az azon tárolt információhoz. Éppen ezért kiemelkedően fontos, hogy a felhasználók világos és átfogó információkkal rendelkezzenek, mielőtt olyan tevékenységekbe kezdenek, amelyek eredménye ilyen tárolás vagy hozzáférés-szerzés lehet. A tájékoztatást és az elálláshoz való jogot a lehető legfelhasználóbarátabb módon kell biztosítani. Az e kötelezettség alóli kivételt arra az esetre kell korlátozni, amikor adott, az előfizető vagy felhasználó által kifejezetten kért szolgáltatás jogszerű igénybevételéhez feltétlenül szükséges a technikai tárolás vagy hozzáférés. A 95/46/EK irányelv vonatkozó rendelkezéseivel összhangban, amennyiben ez technikailag lehetséges, a felhasználó a böngésző vagy egyéb alkalmazás megfelelő beállításainak használatával is kifejezheti az adatkezeléshez való hozzájárulási szándékát. E követelmények betartatását a megfelelő nemzeti hatóságoknak történő megerősített hatáskörök megadásával kell hatékonyabbá tenni.
- (67) Az előfizetők magánélethez való jogát közvetlen üzletszerzési célú, kéréslen információkkal sértő elektronikus levelezés elleni védelem kiterjed az SMS, MMS-üzenetküldésre és más, hasonló alkalmazásokra is.
- (68) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók jelentős befektetéseket tesznek a nem kívánt kereskedelmi tájékoztatás („kéréslen elektronikus levelek”) elleni küzdelem érdekében. Ők a végfelhasználóknál könnyebben juthatnak a kéréslen elektronikus levelek küldőinek felderítéséhez és azonosításához szükséges ismeretekhez és forrásokhoz is. Az e-mail és egyéb szolgáltatások szolgáltatóinak ezért képesnek kell lenniük arra, hogy az ilyen szabálysértések tekintetében jogi eljárást kezdeményezzenek a kéréslen elektronikus levelek küldőivel szemben, és saját jogos üzleti érdekeik részeként így védjék fogyasztói érdekeiket.
- (69) A magánélet, valamint a Közösségben az elektronikus hírközlő hálózatok felhasználásával továbbított és feldolgozott személyes adatok megfelelő szintű védelmének szükségessége hatékony végrehajtási és érvényesítési jogköröket kíván meg a szabályok betartására való kellő ösztönzés érdekében. Az illetékes nemzeti hatóságoknak és – adott esetben – egyéb érintett nemzeti szervezeteknek rendelkezniük kell a szükséges hatáskörökkel és forrásokkal a szabálysértési esetek hatékony kivizsgálásához, beleértve

az arra való felhatalmazást, hogy bármely olyan információt beszerezzenek, amelyre a panaszok elbírálásához és a szabálysértés esetén kiszabott szankciók megállapításához szükségük lehet.

- (70) Ezen irányelv rendelkezéseinek végrehajtása és érvényre juttatása gyakran szükségessé teszi két vagy több tagállam nemzeti szabályozó hatóságainak együttműködését, például a kéréslen elektronikus levelek és kémprogramok határon átnyúló alkalmazása elleni küzdelem során. Az ilyen esetekben való gördülékeny és gyors együttműködés biztosítása érdekében a megfelelő nemzeti hatóságoknak kell meghatározniuk például a hatóságok közötti információcserék mennyiségével és formájával, vagy a betartandó határidőkkel kapcsolatos eljárásokat, amelyeket a Bizottság megvizsgál. Ezek az eljárások lehetővé fogják tenni a piaci szereplők ebből következő kötelezettségeinek összehangolását is, ami hozzájárul az azonos közösségi versenyfeltételek megteremtéséhez.
- (71) A 2006/2004/EK rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) <sup>(1)</sup> módosításával meg kell erősíteni a határokon átnyúló együttműködést és jogalkalmazást azokkal a meglévő, határokon átnyúló közösségi végrehajtási mechanizmusokkal összhangban, amelyeket többek között az említett rendelet hozott létre.
- (72) A 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) és a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) végrehajtásához szükséges intézkedéseket a Bizottságra ruházott végrehajtási hatáskörök gyakorlására vonatkozó eljárások megállapításáról szóló, 1999. június 28-i 1999/468/EK tanácsi határozattal <sup>(2)</sup> összhangban kell elfogadni.
- (73) A Bizottságot különösen fel kell hatalmazni arra, hogy a „112” hívószámon elérhető szolgáltatásokhoz való hatékony hozzáférésre vonatkozó végrehajtási intézkedéseket fogadjon el, valamint arra, hogy a mellékleteket a technikai fejlődéshez és a piaci keresletben bekövetkezett változásokhoz igazítsa. Arra is fel kell hatalmazni, hogy a tájékoztatási és értesítési követelményekre, valamint az adatfeldolgozás biztonságára vonatkozó végrehajtási intézkedéseket fogadjon el. Mivel ezek az intézkedések általános hatályúak, és a 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) és a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) új, nem alapvető fontosságú elemekkel történő kiegészítésével annak nem alapvető fontosságú elemei módosítására irányulnak, azokat az 1999/468/EK határozat 5a. cikkében említett ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárással összhangban kell elfogadni. Tekintettel arra, hogy az ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárás rendes határidőn belül történő elvégzése bizonyos kivételes esetekben akadályozhatja a végrehajtási intézkedések kellő időben történő elfogadását, az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és a Bizottságnak gyorsan kell cselekednie az említett intézkedések időben történő elfogadásának biztosítása érdekében.

<sup>(1)</sup> HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

<sup>(2)</sup> HL L 184., 1999.7.17., 23. o.

- (74) Az adatfeldolgozás biztonságával kapcsolatos végrehajtási intézkedéseknek az ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárás alapján végzett meghatározásába a Bizottság az összes releváns európai hatóságot és szervezetet (az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség, az európai adatvédelmi biztos és a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott munkacsoport), valamint az összes érintettet bevonja elsősorban annak érdekében, hogy tájékozódhasson a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) végrehajtásának javítására alkalmas, rendelkezésre álló legjobb műszaki és gazdasági módszerekről.
- (75) A 2002/22/EK irányelvet (egyetemes szolgáltatási irányelv) és a 2002/58/EK irányelvet (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) ezért ennek megfelelően módosítani kell.
- (76) A jogalkotás minőségének javításáról szóló intézményközi megállapodás<sup>(1)</sup> 34. pontjával összhangban a tagállamokat ösztönzik arra, hogy – a maguk számára, illetve a Közösség érdekében – készítsék el saját táblázataikat, amelyekben a lehető legpontosabban bemutatják az 2002/22/EK (egyetemes szolgáltatási irányelv) és a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv), valamint az átültető intézkedések közötti megfelelést, és hogy e táblázatokat tegyék közzé,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

#### 1. cikk

#### A 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) módosításai

A 2002/22/EK irányelv (egyetemes szolgáltatási irányelv) a következőképpen módosul:

1. az 1. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„1. cikk

#### Tárgy és hatály

(1) A 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) keretén belül ez az irányelv az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások végfelhasználók számára történő szolgáltatásával foglalkozik. Célja, hogy a hatékony verseny és választás révén a Közösség egészében biztosítsa a jó minőségű, nyilvánosan elérhető szolgáltatások rendelkezésre állását, és szabályozza azokat az eseteket, amikor a végfelhasználók igényeit a piac nem elégíti ki megfelelően. Ez az irányelv a végberendezések egyes vonatkozásait illetően is tartalmaz rendelkezéseket, ideértve a fogyatékkal élő végfelhasználók hozzáféréseinek megkönnyítését szolgáló rendelkezéseket is.

(2) Ez az irányelv megállapítja a végfelhasználók jogait, és ezekkel összhangban a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlő hálózatokat és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat

nyújtó vállalkozások kötelezettségeit. Az egyetemes szolgáltatásnyújtás nyílt versenyipiaci környezetben történő biztosítása tekintetében ez az irányelv meghatározza azoknak a meghatározott minőségű szolgáltatásoknak a minimális készletét, amelyekhez az egyedi nemzeti feltételekhez igazodó, megfizethető áron minden végfelhasználónak hozzáférése van, a verseny torzítása nélkül. Ez az irányelv továbbá kötelezettségeket állapít meg bizonyos kötelező szolgáltatások nyújtására vonatkozóan.

(3) Ez az irányelv nem ad felhatalmazást, de nem is tiltja a nyilvánosan hozzáférhető elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy olyan feltételeket szabjanak, amelyek korlátozzák az egyes szolgáltatások vagy alkalmazások végfelhasználók általi hozzáférést és/vagy használatát, amennyiben ezt a nemzeti jogszabályok megengedik és összhangban van a közösségi joggal, de kötelezettséget ír elő az ilyen feltételekről való tájékoztatásra vonatkozóan. A szolgáltatások és alkalmazások végfelhasználók általi elektronikus hírközlési hálózatokon keresztül történő használatára vonatkozó nemzeti intézkedéseknek tiszteletben kell tartaniuk a természetes személyek alapvető jogait és szabadságait, ideértve az emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről szóló európai egyezmény 6. cikkében meghatározott, a magánélethez és a tisztességes eljáráshoz való jogot is.

(4) Ezen irányelvnek a végfelhasználói jogokra vonatkozó rendelkezéseit a fogyasztóvédelemre vonatkozó közösségi szabályok, különösen a 93/13/EGK irányelv és a 97/7/EK irányelv, valamint a közösségi jognak megfelelő nemzeti szabályok sérelme nélkül kell alkalmazni.”;

2. a 2. cikk a következőképpen módosul:

a) a b) pontot el kell hagyni;

b) a c) és d) pont helyébe a következő szöveg lép:

„c) »nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás«: a nemzeti, illetve nemzetközi távbeszélő számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével, közvetlenül vagy közvetve, belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezése és fogadása céljából a nagyközönség rendelkezésére álló szolgáltatás;

d) »földrajzi szám«: a nemzeti távbeszélő számozási tervben szereplő olyan szám, amely számjegyszerkezetének egy része a hálózati végpont fizikai helyére történő hívásirányításra használt földrajzi jelentőséggel bír;”

c) az e) pontot el kell hagyni;

d) az f) pont helyébe a következő szöveg lép:

„f) »nem földrajzi szám«: a nemzeti távbeszélő számozási tervben szereplő olyan szám, amely nem földrajzi szám. Ide tartoznak többek között a mobil hívószámok, a díjmentes és az emelt díjas hívások hívószámai.”;

<sup>(1)</sup> HL C 321., 2003.12.31., 1. o.

3. a 4. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„4. cikk

**Helyhez kötött hozzáférés biztosítása és távbeszélő szolgáltatások nyújtása**

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvános hírközlő hálózathoz történő helyhez kötött csatlakozás iránti minden ésszerű igényt legalább egy vállalkozás kielégítsen.

(2) A létrejött csatlakozásnak – figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot – képesnek kell lennie a hanghívások, a telefexhívások és a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességgel történő más adatkommunikációs formák támogatására.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy az (1) bekezdésben említett hálózati csatlakozáson keresztül megvalósuló, belső és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását lehetővé tévő, nyilvánosan elérhető távbeszélő-szolgáltatás nyújtása iránti minden ésszerű igényt legalább egy vállalkozás kielégítsen.”;

4. az 5. cikk (2) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Az (1) bekezdésben említett távbeszélő névsoroknak – az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló, 2002. július 12-i 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) (\*) 12. cikkének rendelkezéseire is figyelemmel – tartalmazniuk kell a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások valamennyi előfizetőjét.

(\*) HL L 201., 2002.7.31., 37. o.”;

5. a 6. cikk címe és (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

**„Nyilvános távbeszélő állomások és más beszédalapú távbeszélő szolgáltatáshoz való hozzáférési pontok**

(1) A tagállamok gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok a vállalkozások számára kötelezettségeket állapíthassanak meg annak biztosítása érdekében, hogy a végfelhasználók olyan ésszerű igényeinek kielégítésére, amelyek a földrajzi lefedettség, a távbeszélők vagy más távközlési hozzáférési pontok számára, a fogyatékkal élő végfelhasználók számára biztosított hozzáférhetőségére és a szolgáltatások minőségére vonatkoznak, nyilvános távbeszélő állomások vagy más távközlési hozzáférési pontok álljanak rendelkezésre.”;

6. az 7. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„7. cikk

**Intézkedések a fogyatékkal élő végfelhasználók javára**

(1) A tagállamok – kivéve, ha a IV. fejezetben előírt követelmények alapján ezzel egyenértékű eredmény érhető el – egyedi intézkedéseket tesznek annak érdekében, hogy a 4. cikk (3) bekezdésében és az 5. cikkben meghatározott

szolgáltatások hozzáférhetőségét és megfizethetőségét a fogyatékkal élő végfelhasználók számára a többi végfelhasználó számára biztosítottal azonos szinten biztosítsák. A tagállamok kötelezhetik a nemzeti szabályozó hatóságokat az általános igény és a sajátos követelmények felmérésére, többek között a fogyatékkal élő végfelhasználókat szolgáló ezen egyedi intézkedések mértékére és formájára vonatkozóan.

(2) A tagállamok egyedi intézkedéseket tehetnek a nemzeti feltételeknek megfelelően annak biztosítására, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók is élhessenek a végfelhasználók többségének rendelkezésére álló, vállalkozások és szolgáltatók közötti választási lehetőséggel.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben említett intézkedések meghozatala során a tagállamok ösztönzik a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 17. és 18. cikkével összhangban közzétett megfelelő szabványok és előírások betartását.”;

7. a 8. cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(3) Amennyiben egy, az (1) bekezdéssel összhangban kijelölt vállalkozás helyi hozzáférési hálózati eszközeinek lényeges részét vagy azok egészét más tulajdonában lévő önálló jogalanyra kívánja átruházni, erről előzetesen és időben köteles értesíteni a nemzeti szabályozó hatóságot annak érdekében, hogy a hatóságnak lehetősége legyen értékelni a tervezett ügylet hatását a 4. cikk szerinti helyhez kötött szolgáltatásokhoz való hozzáférésre és távbeszélő szolgáltatások nyújtására. A nemzeti szabályozó hatóság a 2002/20/EK irányelv (engedélyezési irányelv) 6. cikkének (2) bekezdésével összhangban egyedi kötelezettségeket írhat elő, azokat módosíthatja vagy visszavonhatja.”;

8. a 9. cikk (1) és (2) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A nemzeti szabályozó hatóságok figyelemmel kísérik a 4–7. cikkben az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek körébe tartozóként meghatározott, és vagy a kijelölt vállalkozások által nyújtott, vagy – ha ezekre a szolgáltatásokra nem jelöltek ki vállalkozást – a piacon rendelkezésre álló szolgáltatások kiskereskedelmi díjszabásának alakulását és szintjét, különösen a nemzeti fogyasztói árakkal és jövedelmekkel összefüggésben.

(2) A nemzeti feltételekre figyelemmel a tagállamok előírhatják, hogy a kijelölt vállalkozások olyan díjszabási lehetőségeket vagy díjsomagokat kínáljanak a fogyasztóknak, amelyek eltérnek a szokásos kereskedelmi feltételek szerint biztosítottaktól, különösen annak biztosítása érdekében, hogy az alacsony jövedelmű, illetve a különleges szociális helyzetű fogyasztók is hozzáférhessenek a 4. cikk (1) bekezdésében említett hálózathoz, illetőleg igénybe vehessék a 4. cikk (3) bekezdésében és az 5., 6. és 7. cikkben az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek körébe tartozóként meghatározott, a kijelölt vállalkozások által nyújtott szolgáltatásokat.”;

9. a 11. cikk (4) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(4) A nemzeti szabályozó hatóságok az egyetemes szolgáltatási kötelezettségekkel terhelt vállalkozások számára teljesítménycélokat határozhatnak meg. Ennek során a nemzeti szabályozó hatóságok figyelembe veszik az érdekelt felek nézeteit, különösen a 33. cikkben említettek szerint.”;

10. a III. fejezet címe helyébe a következő szöveg lép:

**„A BIZONYOS KISKERESKEDELMI PIACOKON JELENTŐS  
PIACI ERŐVEL RENDELKEZŐ VÁLLALKOZÁSOKRA  
VONATKOZÓ SZABÁLYOZÓ INTÉZKEDÉSEK”;**

11. a 16. cikket el kell hagyni;

12. a 17. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok azokra a vállalkozásokra, amelyek az adott kiskereskedelmi piacon a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 14. cikkével összhangban jelentős piaci erővel rendelkezőnek minősülnek, megfelelő szabályozási kötelezettségeket rójanak, amennyiben:

a) a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 16. cikke szerint elvégzett piacelemzés eredményeképpen valamely nemzeti szabályozó hatóság megállapítja, hogy az említett irányelv 15. cikkével összhangban meghatározott, adott kiskereskedelmi piac ténylegesen nem versenyképes; valamint

b) amennyiben a nemzeti szabályozó hatóság arra a következtetésre jut, hogy a 2002/19/EK irányelv (hozzáférési irányelv) 9–13. cikke alapján előírt kötelezettségek nem eredményeznék a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 8. cikkében meghatározott célok elérését.”;

b) a (3) bekezdést el kell hagyni;

13. a 18. és a 19. cikket el kell hagyni;

14. a 20–23. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„20. cikk

### Szerződés

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztók és az azt kérő más végfelhasználók a nyilvános hírközlő hálózathoz és/vagy a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz való csatlakozást biztosító szolgáltatásokra történő előfizetés esetén jogosultak legyenek az ilyen csatlakozást és/vagy szolgáltatásokat nyújtó vállalkozással vagy vállalkozásokkal szerződést kötni. A szerződésnek egyértelmű, átfogó és könnyen hozzáférhető formában meg kell határozni legalább a következőket:

a) a vállalkozás neve és címe;

b) a nyújtott szolgáltatások, különös tekintettel az alábbiakra:

– biztosított-e a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés, és korlátozzák-e a segélyhívó szolgáltatások 26. cikk alapján történő biztosítását,

– tájékoztatás a szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférésre és/vagy azok használatára vonatkozó, bármely más korlátozással kapcsolatos feltételről, amennyiben a közösségi jognak megfelelően ezt a nemzeti jogszabályok megengedik,

– a kínált szolgáltatások minimális minőségi szintje, nevezetesen az első bekapcsolás időpontja, valamint adott esetben a nemzeti szabályozó hatóságok által meghatározott egyéb szolgáltatásminőségi paraméterek,

– a vállalkozás által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásra, valamint arra vonatkozó tájékoztatás, hogy ezek az eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,

– a kínált karbantartási szolgáltatások és ügyfélszolgálat fajtái, valamint e szolgáltatások elérésének különböző módjai,

– a szolgáltató által biztosított végberendezések használatára vonatkozóan megszabott bármely szolgáltatói korlátozás;

c) a 25. cikk szerinti kötelezettség fennállása esetén az előfizető arra vonatkozó választási lehetősége, hogy személyes adatait közzé kívánja-e tenni távbeszélő névsorban, valamint az érintett adatok;

d) az árak és a díjszabás részletei, hogy miként szerezhető be naprakész információk az összes alkalmazandó igénybevételi és karbantartási díjról, továbbá a kínált fizetési módok és a költségekben a különböző fizetési módokból adódóan tapasztalható eltérések;

e) a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatásnyújtás és a szerződés megújításának és megszüntetésének feltételei, az alábbiakat is beleértve:

– a kedvezményes feltételek igénybe vételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelmény,

– a számok és más azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak,

– a szerződés megszüntetésekor esedékes díjak, a végberendezéssel kapcsolatos költségfelszámítást is beleértve;

f) a szerződéses szolgáltatásminőségi szintek el nem érése esetén alkalmazandó esetleges kompenzáció és visszatérítési lehetőségek;

- g) a jogviták rendezésére vonatkozó, 34. cikk szerinti eljárások kezdeményezésének módja;
- h) azon intézkedések típusai, amelyeket a vállalkozás a biztonságot és az integritást befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint a sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.

A tagállamok továbbá megkövetelhetik, hogy a szerződés tartalmazza az illetékes hatóságok által a 21. cikk (4) bekezdésében említett és a nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan e célból biztosítható tájékoztatást az elektronikus hírközlő hálózatok és szolgáltatások törvénybe ütköző tevékenységben való részvétel vagy ártalmas tartalom terjesztése céljából történő alkalmazásáról, valamint a személyes biztonságot, a magánéletet és személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelemről.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy az előfizetőknek joguk legyen hátrányos következmények nélkül felmondani a szerződéseiket az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó és/vagy elektronikus hírközlő hálózatokat működtető vállalkozások által kínált szerződési feltételek módosításairól szóló értesítés nyomán. Az előfizetőket bármely ilyen módosítás előtt legalább egy hónappal megfelelően értesíteni kell, és ezzel egy időben tájékoztatni kell őket arról, hogy joguk van az ilyen szerződést hátrányos következmény nélkül felmondani, ha nem fogadják el az új feltételeket. A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok határozhassák meg ezen értesítések formátumát.

#### 21. cikk

#### Az információk átláthatósága és közzététele

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok kötelezhessék a nyilvános elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy nyilvánosan hozzáférhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokat arra, hogy a II. mellékletnek megfelelően átlátható, összehasonlítható, megfelelő és naprakész információkat tegyenek közzé a végfelhasználók és a fogyasztók részére nyújtott szolgáltatásaikhoz való hozzáférésre és azok igénybevételére alkalmazandó árakról és díjszabásról, a szerződés megszűnésekor esedékes díjakról, valamint tájékoztatást az általános szerződési feltételekről. Ezeket az információkat érthetően, mindenre kiterjedően és könnyen hozzáférhető formában kell közzétenni. A nemzeti szabályozó hatóságok további követelményeket is meghatározhatnak az ilyen információk közzétételi módjára vonatkozóan.

(2) A nemzeti szabályozó hatóságok ösztönzik az összehasonlítható információk biztosítását annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a végfelhasználók és a fogyasztók számára az alternatív használati módok például interaktív útmutatók vagy hasonló technikák segítségével történő független költségértékelését. Amennyiben ilyen eszközök térítésmentesen vagy méltányos áron nem állnak rendelkezésre a piacon, a tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok maguk vagy harmadik féltől való beszerzés révén rendelkezésre tudjanak bocsátani ilyen útmutatókat vagy technikákat. Harmadik feleknek jogukban áll, hogy az említett interaktív útmutatók vagy hasonló technikák értékesítése vagy rendelkezésre bocsátása céljából az elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások által közzétett információkat díjmentesen felhasználják.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok képesek legyenek többek között arra kötelezni a nyilvános elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy nyilvánosan hozzáférhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokat, hogy:

- az előfizetők számára tájékoztatást nyújtsanak az azon számokra vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyekre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak; a szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a nemzeti szabályozó hatóságok megkövetelhetik, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor;
- tájékoztassák az előfizetőket, ha az általuk előfizetett szolgáltatás révén elérhető segélyhívó szolgáltatásokhoz vagy a hívó helyére vonatkozó információkhoz való hozzáférésben bármilyen változás állt be;
- az előfizetőket tájékoztassák a szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférés és/vagy azok használata korlátozására vonatkozó feltételek bármilyen változásáról, amennyiben a közösségi jognak megfelelően ezt a nemzeti jogszabályok lehetővé teszik;
- nyújtsanak tájékoztatást a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezek az eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére;
- tájékoztassák az előfizetőket azon jogukról, miszerint ők dönthetnek arról, hogy személyes adataik bekerüljenek-e távbeszélő névsorba vagy sem, valamint az érintett adatok jellegéről, a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) 12. cikkének megfelelően; valamint
- rendszeresen tájékoztassák a fogyasztókkal élő előfizetőket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.

A nemzeti szabályozó hatóságok a kötelezettségek kirovása előtt ösztönözhetik az ön- vagy társszabályozó intézkedések alkalmazását, amennyiben ezt célszerűnek ítélik.

(4) A tagállamok megkövetelhetik, hogy a (3) bekezdésben említett vállalkozások – adott esetben – térítésmentesen és a vállalkozások által az előfizetőkkel való kommunikáció céljából rendszerint alkalmazott módon közérdekű tájékoztatást juttassanak el meglévő és új előfizetőikhez. Ilyen esetben az említett tájékoztatást a megfelelő hatóságok biztosítják szabványosított formátumban, és az – többek között – a következő kérdésekre terjed ki:

- az elektronikus hírközlési szolgáltatások leggyakoribb alkalmazási formái jogellenes tevékenységben való részvétel vagy ártalmas tartalom terjesztése céljából, különösen, ha ez sértheti mások jogait és szabadságjogait, ideértve a szerzői jog és a kapcsolódó jogok megsértését, valamint e tettek jogi következményeit; valamint

- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésre álló eszközök.

## 22. cikk

### A szolgáltatás minősége

(1) A tagállamok gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok az érdekelt felek álláspontjának figyelembevételét követően előírhassák a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások számára, hogy a szolgáltatásaik minőségével, valamint a fogyasztékkal élő végfelhasználók egyenértékű hozzáféréseinek biztosítása érdekében hozott intézkedésekkel kapcsolatban összehasonlítható, megfelelő és naprakész információkat tegyenek közzé a végfelhasználók részére. Az információt – annak közzétételét megelőzően – kérésre be kell nyújtani a nemzeti szabályozó hatósághoz.

(2) A nemzeti szabályozó hatóságok meghatározhatják többek között a mérendő szolgáltatásminőségi paramétereket, valamint a közzéteendő információ tartalmát, formáját és közzétételének módját, beleértve a lehetséges minőségtanúsítási mechanizmusokat, annak biztosítása érdekében, hogy a végfelhasználók, ideértve a fogyasztékkal élőket is, átfogó, összehasonlítható, megbízható és felhasználóbarát információhoz juthassanak hozzá. Szükség szerint a III. mellékletben megadott paraméterek, meghatározások és mérési módszerek alkalmazhatók.

(3) A szolgáltatásminőség romlásának és a hálózati adatforgalom akadályozásának vagy lelassulásának megelőzése érdekében a tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok a szolgáltatás minőségével kapcsolatban minimumkövetelményeket határozhassanak meg a nyilvános hírközlő hálózatokat működtető vállalkozással vagy vállalkozásokkal szemben.

A nemzeti szabályozó hatóságok ilyen követelmények előírása előtt kellő időben eljuttatják a Bizottsághoz az intézkedés indokainak összefoglalóját, az előírni kívánt követelményeket és a javasolt eljárást. Ezt az információt az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testületének (BEREC) (a továbbiakban: a Testület) is rendelkezésére bocsátják. A Bizottság az információk vizsgálatát követően megjegyzéseket vagy ajánlásokat fűzhet azokhoz, különösen annak biztosítása céljából, hogy a követelmények ne befolyásolják hátrányosan a belső piac működését. A nemzeti szabályozó hatóságok a követelmények meghatározása során a legmesszebbmenőkig figyelembe veszik a Bizottság megállapításait vagy ajánlásait.

## 23. cikk

### A szolgáltatások rendelkezésre állása

A tagállamok minden szükséges intézkedést meghoznak annak érdekében, hogy a nyilvános hírközlő hálózatokon keresztül nyújtott, nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások katasztrófális hálózati hiba vagy *vis maior* esetén is a lehető legnagyobb mértékben álljanak rendelkezésre. A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvánosan elérhető távbeszélő

szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások minden szükséges intézkedést meghozzanak a segélyhívó szolgálatokhoz való zavartalan hozzáférés biztosítására.”;

15. a szöveg a következő cikkel egészül ki:

### „23a. cikk

#### **Egyenértékű hozzáférés és választék biztosítása a fogyasztékkal élő végfelhasználók részére**

(1) A tagállamok lehetővé teszik az érintett nemzeti szabályozó hatóságok részére, hogy adott esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások által teljesítendő követelményeket határozzanak meg annak érdekében, hogy a fogyasztékkal élő végfelhasználók:

- azonos színvonalú elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz férhessenek hozzá, mint a végfelhasználók többsége; valamint
- a végfelhasználók többsége által elérhető vállalkozások és szolgáltatások közül választhassanak.

(2) Annak érdekében, hogy képesek legyenek a fogyasztékkal élő végfelhasználók számára konkrét intézkedéseket elfogadni és végrehajtani, a tagállamoknak főtönlözniük kell, hogy a szükséges szolgáltatásokat és funkciókat nyújtó végberendezések rendelkezésre álljanak.”;

16. a 25. cikk a következőképpen módosul:

- a cím helyébe a következő szöveg lép:

#### **„Távbeszélő tudakozószolgálatok”;**

- az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások előfizetői jogosultak legyenek az 5. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett, nyilvánosan elérhető távbeszélő névsorban szerepelni, és a (2) bekezdéssel összhangban elérhetővé teszik adataikat a tudakozószolgálatok és/vagy távbeszélő névsor szolgáltatói részére.”;

- a (3), (4) és (5) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatásokat igénybe vevő minden végfelhasználó hozzáférhessen a tudakozószolgálatokhoz. A nemzeti szabályozó hatóságoknak hatáskörrel kell rendelkezniük arra, hogy kötelezettségeket és feltételeket írjanak elő azon vállalkozások számára, amelyek a végfelhasználóknak a tudakozószolgálatokhoz való hozzáférést ellenőrzik a 2002/19/EK irányelv (hozzáférési irányelv) 5. cikkének rendelkezéseivel összhangban. E kötelezettségeknek és feltételeknek objektíveknek, méltányosoknak, megkülönböztetéstől menteseknek és átláthatóknak kell lenniük.

(4) A tagállamok nem tarthatnak fenn olyan szabályozási korlátozást, amely az egyik tagállam végfelhasználóját meggátolná abban, hogy hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférjen a másik tagállam tudakozószolgálatához, és a 28. cikkkel összhangban gondoskodnak e hozzáférés biztosításáról.

(5) Az (1)–(4) bekezdést a személyes adatok és a magánélet védelmére vonatkozó közösségi jogi aktusokban foglalt követelményeknek megfelelően és különösen a 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) 12. cikkére is figyelemmel kell alkalmazni.”;

17. a 26. és a 27. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„26. cikk

#### **Segélyhívó szolgáltatások és az egységes európai segélyhívó szám**

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a (2) bekezdésben meghatározott szolgáltatások minden végfelhasználója, köztük a nyilvános távbeszélő állomások valamennyi felhasználója is a »112« egységes európai segélyhívó szám és a tagállamok által meghatározott bármely nemzeti segélyhívó szám segítségével ingyenesen bármilyen fizetőeszköz igénybevétele nélkül tudja hívni a segélyhívó szolgáltatásokat.

(2) A tagállamok a nemzeti szabályozó hatóságokkal, a segélyhívó szolgálatokkal és a szolgáltatókkal konzultálva biztosítják, hogy a végfelhasználóknak a nemzeti számozási tervben szereplő számon vagy számokon keresztül belföldi hívások kezdeményezésével kapcsolatos elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó vállalkozások hozzáférést biztosítsanak a segélyhívó szolgáltatásokhoz.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy a »112« egységes európai segélyhívó számra irányuló hívások fogadása megfelelő legyen, és e hívások továbbítása a segélyhívó rendszerek nemzeti struktúrájához leginkább igazodva történjen. Az ilyen hívások fogadásának és lebonyolításának legalább annyira gyorsnak és hatékonyan kell lennie, mint a belföldi segélyhívó számra vagy segélyhívó számokra irányuló hívásoké, amennyiben ezeket továbbra is használják.

(4) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférése a többi végfelhasználóéval egyenértékű. Az annak biztosítása érdekében tett intézkedések, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók más tagállamban történő utazásuk során is hozzá tudjanak férni a segélyhívó szolgáltatásokhoz, a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 17. cikkében foglalt rendelkezésekkel összhangban közzétett irányadó szabványokon vagy előírásokon alapulnak, és nem akadályozzák a tagállamokat abban, hogy az e cikkben foglalt célok megvalósítása érdekében további követelményeket fogadjanak el.

(5) A tagállamok biztosítják, hogy az érintett vállalkozások díjmentesen a segélyhívásokat kezelő hatóság rendelkezésére bocsássák a hívó helyére vonatkozó információt, amint a hívás a hatósághoz beérkezik. Ez a »112« egységes

európai segélyhívó számra irányuló hívások mindegyikére vonatkozik. A tagállamok ezt a kötelezettséget a nemzeti segélyhívó számokra érkező hívásokra is kiterjeszthetik. Az illetékes szabályozó hatóságok kritériumokat határoznak meg a hívó fél helyére vonatkozó információ pontossága és megbízhatósága tekintetében.

(6) A tagállamok biztosítják, hogy a polgárok megfelelő tájékoztatást kapjanak a »112« egységes európai segélyhívó szám létezéséről és használatáról, különösen a kifejezetten a tagállamok között utazó személyeket célzó kezdeményezéseken keresztül.

(7) A tagállamokban a »112« hívószámon elérhető szolgáltatásokhoz való hatékony hozzáférés érdekében a Bizottság – a Testülettel folytatott konzultációt követően – műszaki végrehajtási intézkedéseket fogadhat el. E műszaki végrehajtási intézkedéseket azonban úgy kell elfogadni, hogy azok ne sértsék, és ne befolyásolják a segélyhívó szolgáltatások kizárólagos tagállami hatáskörbe tartozó szervezését.

Az ezen irányelv nem alapvető fontosságú elemeinek kiegészítéssel történő módosítására irányuló ezen intézkedéseket a 37. cikk (2) bekezdésében említett, ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárással összhangban kell elfogadni.

27. cikk

#### **Európai távbeszélő előtétszámok**

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a szabványos nemzetközi távbeszélő előtétszám a »00« szám legyen. A tagállamok közötti határ mentén egymáshoz közel fekvő települések közötti hívásokra vonatkozóan különleges szabályok alakíthatók ki, illetve tarthatók fenn. Az érintett településeken a végfelhasználókat teljeskörűen tájékoztatni kell az ilyen szabályokról.

(2) Az igazgatási feladatokat – beleértve a számok kiosztását és az európai távbeszélő számozási tartomány előmozdítását is – kizárólag a Közösségen belül létrehozott és a Bizottság által kijelölt jogalany látja el. A szükséges végrehajtási szabályokat a Bizottság fogadja el.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvánosan elérhető, nemzetközi hívásokat lehetővé tévő távbeszélő szolgáltatást nyújtó valamennyi vállalkozás az európai távbeszélő számozási tartományba érkező és az abból kezdeményezett összes hívás továbbítására a más tagállamba irányuló és onnan kezdeményezett hívásokra általa alkalmazott árakhoz hasonló árakat határozzon meg.”;

18. a szöveg a következő cikkel egészül ki:

„27a. cikk

#### **Egységesített távbeszélő hívószámok a harmonizált közérdekű szolgáltatások részére, ideértve az eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott segélyvonalakat**

(1) A tagállamoknak elő kell mozdítaniuk a 116-os nemzeti számtartomány harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai részére történő fenntartásáról szóló,



2007. február 15-i 2007/116/EK bizottsági határozatban (\*) meghatározott, a 116-os számtartományba tartozó számok használatát. Saját területükön ösztönözniük kell az olyan szolgáltatások nyújtását, amelyek részére ezek a számok fenn vannak tartva.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni a 116-os számtartomány alatt nyújtott szolgáltatásokhoz. Az annak előmozdítása érdekében tett intézkedések, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók más tagállamban történő utazásuk során is hozzá tudjanak férni a segélyhívó szolgáltatásokhoz, a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 17. cikkével összhangban közzétett irányadó szabványoknak való előírásoknak való megfelelésre épülnek.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy a lakosság megfelelő tájékoztatást kapjon a 116-os számtartomány alatt fenntartott szolgáltatások létezéséről és használatáról, különösen a kifejezetten a tagállamokban utazó személyeknek szánt kezdeményezéseken keresztül.

(4) A tagállamok az (1), (2) és (3) bekezdés értelmében a 116-os számtartományba tartozó valamennyi számra általánosan érvényes intézkedéseken felül mindent megtesznek annak biztosítására, hogy a polgárok hozzáférjenek egy, az eltűnt gyermekek eseteinek bejelentésére szolgáló segélyvonalhoz. A segélyvonal a »116000«-ás számon érhető el.

(5) A 116-os számtartomány – különösen az eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott »116000«-ás segélyvonal – hatékony tagállami működtetése érdekében, ideértve a más tagállamokban utazó, fogyatékkal élő végfelhasználók hozzáféréseinek biztosítását is, a Bizottság – a Testülettel folytatott konzultációt követően – műszaki végrehajtási intézkedéseket fogadhat el. E műszaki végrehajtási intézkedéseket azonban úgy kell elfogadni, hogy azok ne sértsék és ne befolyásolják a szolgáltatások kizárólagos tagállami hatáskörbe tartozó szervezését.

Az ezen irányelv nem alapvető fontosságú elemeinek kiegészítéssel történő módosítására irányuló ezen intézkedéseket a 37. cikk (2) bekezdésében említett, ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárással összhangban kell elfogadni.

(\*) HL L 49., 2007.2.17., 30. o.”.

19. A 28. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„28. cikk

#### A számokhoz és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés

(1) A tagállamok biztosítják, hogy amennyiben műszakilag és gazdaságilag megvalósítható – kivéve azt az esetet, ha valamely hívott előfizető kereskedelmi okokból úgy döntött, hogy meghatározott földrajzi területeken lévő hívó felek hozzáférést korlátozza – az érintett nemzeti hatóságok minden szükséges lépést megtegyenek annak biztosítására, hogy a végfelhasználók:

- a) nem földrajzi számok használatával hozzá tudjanak férni a szolgáltatásokhoz, és használni tudják azokat a Közösségen belül; valamint

- b) az üzemeltető által alkalmazott technológiától és készülékektől függetlenül hozzá tudjanak férni a Közösségen belül biztosított valamennyi számhoz, beleértve a tagállamok nemzeti számozási terveiben szereplő számokat, az ETNS-ben szereplő számokat és az ingyenesen hívható egyetemes nemzetközi hívószámokat (UIFN) is.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy az érintett hatóságok kötelezhessék a nyilvános hírközlő hálózatokat működtető és/vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokat arra, hogy eseti alapon gátolják meg a számokhoz, illetve a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, amennyiben ezt csalás vagy rendeltetésellenes felhasználás indokoltá teszi, és előírhatják, hogy ilyen esetekben az elektronikus hírközlési szolgáltatók visszatartsák az érintett kapcsolási vagy más szolgáltatásokból származó bevételeket.”;

20. a 29. cikk a következőképpen módosul:

- a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A 10. cikk (2) bekezdésének sérelme nélkül a tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok minden, nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatást nyújtó és/vagy nyilvános hírközlő hálózatokhoz hozzáférést biztosító vállalkozás számára előírhatják, hogy az I. melléklet B. részében felsorolt további eszközöket részben vagy egészben – a műszaki és gazdasági megvalósíthatóságra is figyelemmel –, valamint az I. melléklet A. részében felsorolt további eszközöket részben vagy egészben rendelkezésre bocsássák.”;

- b) a (3) bekezdést el kell hagyni;

21. a 30. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„30. cikk

#### A szolgáltatóváltás megkönnyítése

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti távbeszélő számozási tervben szereplő számokkal rendelkező valamennyi olyan előfizető, aki ezt kéri, hívószámát (hívószámait) a szolgáltatást nyújtó vállalkozástól függetlenül – az I. melléklet C. részében előírt rendelkezésekkel összhangban – megtarthassa.

(2) A nemzeti szabályozó hatóságok biztosítják, hogy a számhordozhatóság garانتálása tekintetében az üzemeltetők és/vagy szolgáltatók által egymás irányában alkalmazott árképzés költségalapú legyen, és hogy az előfizetők által fizetendő, esetlegesen felszámított közvetlen díjak ne tartssák vissza az előfizetőket a szolgáltatóváltástól.

(3) A nemzeti szabályozó hatóságok a számhordozásra vonatkozó kiskereskedelmi díjszabást nem állapíthatják meg versenytorzító módon, így például egyedi vagy közös kiskereskedelmi díjszabások rögzítése révén.

(4) A számok átvitelét és ezt követő aktiválását a lehető legrövidebb időn belül el kell végezni. Minden esetben egy munkanapon belül aktiválni kell azon előfizetők számát, akik megállapodást kötöttek számuk új vállalkozáshoz történő átviteléről.

Az első albekezdés sérelme nélkül az illetékes nemzeti szabályozó hatóságok kialakíthatják a számhordozás globális folyamatát, figyelembe véve a szerződésekre vonatkozó nemzeti rendelkezéseket, a műszaki megvalósíthatóságot és az előfizetett szolgáltatások folyamatosságának fontosságát. A számhordozás végrehajtása miatti szolgáltatáskiesés időtartama semmi esetre sem haladhatja meg az egy munkanapot. Az illetékes nemzeti szabályozó hatóságok adott esetben fontolóra vehetik olyan intézkedések megtételét, amelyekkel védik az előfizetőket az átállási folyamat során, továbbá megakadályozzák, hogy a számhordozás akaratuk ellenére megtörténjen.

A tagállamok biztosítják, hogy a vállalkozások ellen megfelelő szankciókat alkalmazzanak – ideértve a fogyasztók kárpótlására vonatkozó kötelezettséget –, amennyiben a vállalkozás miatt vagy a vállalkozás részéről a számok átvitelével kapcsolatban késedelem vagy visszaélés tapasztalható.

(5) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztók és az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások közötti szerződések nem írják elő 24 hónapot meghaladó kezdeti kötelezettségvállalási időtartamot. A tagállamok azt is biztosítják, hogy a vállalkozások felajánlják a felhasználók számára azt a lehetőséget, hogy legfeljebb 12 hónapra szóló szerződést írjanak alá.

(6) Az esetleges minimális szerződéses időtartam sérelme nélkül a tagállamok biztosítják, hogy a szerződés felmondására vonatkozó feltételek és eljárások ne tartsák vissza a fogyasztókat a szolgáltatóváltástól.”;

22. a 31. cikk (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok meghatározott rádióműsor- és televízióműsor-terjesztő szolgáltatások továbbítására és kiegészítő – különösen a fogyatékkal élő végfelhasználók megfelelő hozzáférését biztosító – hozzáférhetőségi szolgáltatások továbbítására vonatkozóan ésszerű továbbítási kötelezettségeket írhatnak elő a joghatóságuk alá tartozó, a nyilvánosság számára rádió- vagy televízióműsorok terjesztésére szolgáló elektronikus hírközlő hálózatokat működtető vállalkozások számára abban az esetben, ha az ilyen hálózatok végfelhasználóinak jelentős hányada ezeket a hálózatokat használja a rádió- és televízióműsorok vételének fő eszközeként. Ilyen kötelezettségek csak abban az esetben írhatók elő, ha az egyes tagállamok által egyértelműen meghatározott közérdekű célok eléréséhez szükségesek, továbbá arányosak és átláthatók.

Az első albekezdésben említett kötelezettségeket a tagállamok legkésőbb 2011. május 25-ét követő egy éven belül felülvizsgálják, kivéve, ha ezt a felülvizsgálatot a megelőző két évben a tagállamok már elvégezték.

A tagállamok a továbbítási kötelezettséget rendszeresen felülvizsgálják.”;

23. a 33. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok szükség szerint gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok figyelembe vegyék a végfelhasználók, a fogyasztók (ideértve különösen a fogyatékkal élő fogyasztókat), a gyártók és az elektronikus hírközlő hálózatokat üzemeltető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások álláspontját a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi végfelhasználói és fogyasztói joggal kapcsolatos kérdésben, különösen abban az esetben, ha ezek jelentős hatást gyakorolnak a piacra.

A tagállamok biztosítják, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok olyan konzultációs mechanizmust hoznak létre, amely biztosítja, hogy a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő végfelhasználói és fogyasztói jogokkal kapcsolatos kérdésekben hozott döntéseik során megfelelően figyelembe veszik az elektronikus hírközlés terén jelentkező fogyasztói érdekeket.”;

b) a szöveg a következő bekezdéssel egészül ki:

„(3) A közösségi jogszabályokkal összhangban álló kulturális és médiapolitikai célkitűzéseket – például a kulturális és nyelvi sokféleséget és a médiapluralizmust – támogató nemzeti szabályok sérelme nélkül, a nemzeti szabályozó hatóságok és más illetékes hatóságok ösztönözhetik az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó és/vagy elektronikus hírközlő hálózatokat működtető vállalkozások és az elektronikus hírközlő hálózatokban és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokban megjelenő törvényes tartalmak előmozdításában érdekelt ágazatok közötti együttműködést. Ez az együttműködés kiterjedhet a 21. cikk (4) bekezdése és a 20. cikk (1) bekezdés második albekezdése értelmében nyújtandó, közérdekű tájékoztatás koordinálására is.”;

24. a 34. cikk (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztók és az elektronikus hírközlő hálózatokat működtető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások között az ilyen hálózatok működtetése, illetve szolgáltatások nyújtása tárgyában létrejött szerződések szerződéses feltételeivel és/vagy teljesítésével kapcsolatos, ezen irányelv alapján kialakult, rendezetlen jogviták rendezésére átlátható, megkülönböztetéstől mentes, egyszerű és olcsó peren kívüli eljárások álljanak rendelkezésre. A tagállamok intézkedéseket fogadnak el annak biztosítására, hogy az ilyen eljárások tegyék lehetővé a jogviták tisztességes és gyors rendezését, és indokolt esetben visszatérítési vagy kártérítési rendszert vezethetnek be. Ezek az eljárások lehetővé teszik a jogviták pártatlan rendezését, és nem fosztják meg a fogyasztót a nemzeti jog által biztosított jogi védelemtől. A tagállamok ezeket a kötelezettségeket más végfelhasználókat érintő jogvitákra is kiterjeszthetik.”;

25. a 35. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„35. cikk

#### A mellékletek kiigazítása

Az ezen irányelv nem alapvető fontosságú elemeinek módosítására és az I., II., III. és VI. mellékletnek a technológiai fejlődéshez vagy a piaci igények változásaihoz történő hozzáigazítására irányuló intézkedéseket a Bizottság fogadja el a 37. cikk (2) bekezdésében említett, ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárásnak megfelelően.”;

26. a 36. cikk (2) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(2) A nemzeti szabályozó hatóságok tájékoztatják a Bizottságot az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek teljesítésére kijelölt vállalkozásokra rótt egyetemes szolgáltatási kötelezettségekről. Az e kötelezettségeket érintő minden változásról, illetve az ezen irányelv rendelkezései által érintett vállalkozásokban bekövetkezett minden változásról haladéktalanul értesíteni kell a Bizottságot.”;

27. a 37. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„37. cikk

#### Bizottsági eljárás

(1) A Bizottságot a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 22. cikke által létrehozott hírközlési bizottság segíti.

(2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor az 1999/468/EK határozat 5a. cikkének (1)–(4) bekezdését és 7. cikkét kell alkalmazni, figyelemmel a 8. cikkének rendelkezéseire is.”;

28. az I., II. és III. melléklet helyébe a jelen irányelv I. mellékletében szereplő szöveg, a VI. melléklet helyébe pedig a jelen irányelv II. melléklete lép;

29. a VII. mellékletet el kell hagyni.

2. cikk

#### A 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) módosításai

A 2002/58/EK irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) a következőképpen módosul:

1. az 1. cikk (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) Ez az irányelv előírja azon nemzeti rendelkezések összehangolását, amelyekre azért van szükség, hogy biztosítsák az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezelése vonatkozásában az alapvető jogok és szabadságok védelmének egyenértékű szintjét – különös tekintettel a magánéletre és a bizalmas adatkezeléshez való jogra –, valamint biztosítsák az ilyen adatoknak, az elektronikus hírközlő berendezéseknek és az elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak a Közösségen belüli szabad mozgását.”;

2. a 2. cikk a következőképpen módosul:

a) a c) pont helyébe a következő szöveg lép:

„c) »helymeghatározó adat«: egy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelző, az elektronikus hírközlő hálózatban vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás keretében kezelt minden adat;”

b) az e) pontot el kell hagyni;

c) a szöveg a következő ponttal egészül ki:

„h) »a személyes adatok megsértése«: a biztonság olyan megsértése, amely a Közösségben nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más módon feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, módosítását, jogosulatlan felfedését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.”;

3. a 3. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„3. cikk

#### Az érintett szolgáltatások

Ezt az irányelvet a Közösségben a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások nyilvános hírközlő hálózaton – az adatgyűjtést és az azonosító eszközöket támogató nyilvános hírközlő hálózatokat is beleértve – történő nyújtásával összefüggő személyes adatok kezelésére kell alkalmazni.”;

4. a 4. cikk a következőképpen módosul:

a) a cím helyébe a következő szöveg lép:

„Az adatfeldolgozás biztonsága”;

b) a cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(1a) A 95/46/EK irányelv sérelme nélkül, az (1) bekezdésben említett intézkedések legalább a következőket foglalják magukban:

– annak biztosítása, hogy a személyes adatokhoz engedélyezett jogi célból csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá,

– a tárolt vagy továbbított személyes adatok védelme a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, véletlen elvesztés vagy módosítás, jogosulatlan vagy jogellenes tárolás, feldolgozás, hozzáférés vagy nyilvánosságra hozatal ellen, valamint

- a személyes adatok feldolgozásának biztonságára vonatkozó politika biztosítása.

A megfelelő nemzeti szabályozó hatóságok jogosultak a nyilvánosan hozzáférhető elektronikus hírközlési szolgáltatók intézkedéseit ellenőrizni, valamint ajánlásokat kiadni az ezen intézkedések által elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.”;

- c) a cikk a következő bekezdésekkel egészül ki:

„(3) A személyes adatok megsértése esetén a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó illetékes szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az illetékes nemzeti hatóságnak a személyes adatok megsértését.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a szolgáltatásnyújtó a hatáskörrel rendelkező hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, illetve, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett előfizetőt vagy magánszemélyeket értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül, ha a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről, az illetékes nemzeti hatóság kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. Az illetékes nemzeti hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit és az annak orvoslására a szolgáltató által javasolt vagy megtett intézkedéseket.

(4) Az (5) bekezdésnek megfelelően elfogadott műszaki végrehajtási intézkedéseket figyelembe véve az illetékes nemzeti hatóságok útmutatókat fogadhatnak el, és szükség esetén útmutatásokat adnak ki arról, hogy a

szolgáltatónak milyen körülmények esetén, illetve milyen formában és módon kell bejelentenie a személyes adatok megsértését. A nemzeti szabályozó hatóságoknak ezenkívül tudniuk kell ellenőrizni, hogy a szolgáltatók eleget tettek-e az e bekezdésben meghatározott értesítési kötelezettségeiknek, és a kötelezettség elmulasztása esetén megfelelő büntetéseket kell tudniuk kiszabni.

A szolgáltatók olyan nyilvántartást vezetnek a személyes adatok megsértésének eseteiről, amelyek magukba foglalják az ilyen esetek körülményeit, hatását és a korrekciós intézkedéseket is, és elégségesek ahhoz, hogy az illetékes nemzeti hatóságok ennek alapján ellenőrizhessék a (3) bekezdés rendelkezéseinek való megfelelést. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

(5) A (2)–(3) és (4) bekezdésben említett intézkedések következetes végrehajtásának biztosítása érdekében a Bizottság az Európai Elektronikus Hírközlési Piacfelügyeleti Hatósággal (ENISA), a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott, az egyének személyes adatok feldolgozása tekintetében való védelmével foglalkozó munkacsoporttal és az európai adatvédelmi biztossal folytatott konzultációt követően műszaki végrehajtási intézkedéseket fogadhat el az e cikkben említett tájékoztatási és értesítési követelményekre alkalmazandó körülményekre, formátumra és eljárásokra vonatkozóan. Az ezen intézkedések elfogadása során a Bizottság bevonja az összes érdekelt felet, különösen annak érdekében, hogy tájékozódjon az e cikk végrehajtását javító, rendelkezésre álló legjobb gazdasági és műszaki megoldásokról.

Az ezen irányelv nem alapvető fontosságú elemeinek kiegészítéssel történő módosítására irányuló ezen intézkedéseket a 14a. cikk (2) bekezdésében említett ellenőrzéssel történő szabályozási bizottsági eljárással összhangban kell elfogadni.”;

5. az 5. cikk (3) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A tagállamok gondoskodnak arról, hogy egy előfizető vagy felhasználó végberendezésében történő adattárolás, illetve az ott tárolt adatokhoz való hozzáférés csak azzal a feltétellel legyen megengedett, ha az érintett előfizető vagy felhasználó a 95/46/EK irányelvvel összhangban történő – többek között az adatkezelés céljairól szóló – egyértelmű és teljes körű tájékoztatás alapján ehhez előzetes hozzájárulását adta. Ez a rendelkezés nem akadályozza az olyan műszaki tárolást, illetve műszaki hozzáférést, amelynek kizárólagos célja az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül történő közléstovábbítás, vagy amelyre az előfizető vagy felhasználó által kifejezetten kért, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtásához a szolgáltatónak feltétlenül szüksége van.”;

6. a 6. cikk (3) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése vagy értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából, a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtója az ilyen szolgáltatásokhoz, illetve értékesítéshez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az (1) bekezdésben említett adatokat, amennyiben az az előfizető vagy felhasználó, akire az

adat vonatkozik, az adatfeldolgozáshoz előzetesen hozzájárult. A felhasználó és az előfizető a forgalmi adatok feldolgozására vonatkozó hozzájárulását bármikor visszavonhatja.”;

7. a 13. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„13. cikk

#### Nem kívánt tájékoztatás

(1) Az emberi beavatkozás nélküli automatizált hívó- és távközlési rendszerek (automatikus hívóberendezések), telefax- (fax-) berendezések, illetve elektronikus levelek közvetlen üzletszerzési célból történő használata kizárólag az ahhoz előzetesen hozzájáruló előfizetők vonatkozásában lehetséges.

(2) Az (1) bekezdés ellenére, amennyiben egy természetes vagy jogi személy – a 95/46/EK irányelvvel összhangban – elektronikus levelezés céljából megszerzi ügyfeleitől elektronikus elérhetőségi adataikat egy termék vagy szolgáltatás értékesítése során, ugyanaz a természetes vagy jogi személy ezeket az elektronikus elérhetőségi adatokat felhasználhatja saját hasonló termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatos közvetlen üzletszerzési célra, feltéve, hogy az ügyfelek számára – az elérhetőségi adatok gyűjtésének időpontjában és minden egyes üzenet küldésekor, amennyiben az ügyfél az ilyen felhasználást első alkalommal nem tagadta meg – egyértelműen és kifejezetten lehetőséget biztosít arra, hogy az elektronikus elérhetőségi adatok ilyen célú felhasználása ellen díjmentes és egyszerű módon kifogással élhessenek.

(3) A tagállamok megteszik a megfelelő intézkedéseket annak biztosítása érdekében, hogy a közvetlen üzletszerzési célú, nem kívánt tájékoztatás az (1) és a (2) bekezdésben említettektől eltérő esetekben ne legyen megengedett az érintett előfizetők vagy felhasználók hozzájárulása nélkül vagy azon előfizetők vagy felhasználók tekintetében, akik nem kívánnak ilyen jellegű tájékoztatást kapni; az e két lehetőség közötti választást a nemzeti jogszabályokban kell szabályozni, figyelembe véve, hogy mindkét lehetőségnek díjmentesnek kell lennie az előfizető vagy felhasználó számára.

(4) Minden esetben tilos az olyan, közvetlen üzletszerzési célú elektronikus levelezés folytatása, amely elrejt annak a feladónak a személyazonosságát, akinek a nevében a tájékoztatás történik, amely a 2000/31/EK irányelv 6. cikkét megsérti, amely nem tüntet fel olyan érvényes címet, amelyre a címzett elküldhető az ilyen tájékoztatás további küldésének megtiltására vonatkozó kérését, illetve, amely az említett cikk rendelkezéseibe ütköző weboldalak látogatására készíti a címzettet.

(5) Az (1) és a (3) bekezdést azokra az előfizetőkre kell alkalmazni, akik természetes személyek. A tagállamok biztosítják továbbá – a közösségi jog és az alkalmazandó nemzeti jogszabályok keretein belül –, hogy a természetes személyeken kívüli előfizetők jogos érdekei a nem kívánt tájékoztatás tekintetében kellő védelmet élvezzenek.

(6) A jogszabályban – többek között a 15a. cikk (2) bekezdésében – esetlegesen előírt közigazgatási jogorvoslat sérelme nélkül, a tagállamok biztosítják, hogy az e cikk alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megszegése által hátrányosan érintett és ezért a jogsértés megszüntetésére vagy megtiltására irányuló jogos érdekekkel rendelkező természetes vagy jogi személyek – beleértve a saját jogos üzleti érdekeit védő elektronikus hírközlési szolgáltatót is – jogi eljárást kezdeményezhetnek az ilyen jogsértésekkel szemben. A tagállamok konkrét szabályokat állapíthatnak meg az azon elektronikus hírközlési szolgáltatókra alkalmazandó szankciók vonatkozásában, akik gondatlanságukkal hozzájárultak az e cikk alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megszegéséhez.”;

8. a szöveg a következő cikkel egészül ki:

„14a. cikk

#### Bizottsági eljárás

(1) A Bizottságot a 2002/21/EK irányelv (keretirányelv) 22. cikke által létrehozott hírközlési bizottság segíti.

(2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor az 1999/468/EK határozat 5a. cikkének (1)–(4) bekezdését és 7. cikkét kell alkalmazni, figyelemmel 8. cikkének rendelkezéseire is.

(3) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor az 1999/468/EK határozat 5a. cikkének (1), (2), (4) és (6) bekezdését és 7. cikkét kell alkalmazni, figyelemmel 8. cikkének rendelkezéseire is.”;

9. a 15. cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(1b) A szolgáltatók az (1) bekezdéssel összhangban elfogadott nemzeti rendelkezéseken alapuló belső eljárásokat dolgoznak ki a felhasználók személyes adataihoz való hozzáférés iránti kérelmek megválaszolására. A szolgáltatók az illetékes nemzeti hatóságokat kérésükre tájékoztatják ezekről az eljárásokról, a beérkezett kérelmek számáról, az említett jogi indoklásról és a szolgáltató válaszárol.”;

10. a szöveg a következő cikkel egészül ki:

„15a. cikk

#### Végrehajtás és jogalkalmazás

(1) A tagállamok megállapítják az ezen irányelv alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megsértése esetén alkalmazandó szabályokat – ideértve adott esetben a szankciókat is –, és megteszik a végrehajtásukhoz szükséges intézkedéseket. Az előírt szankcióknak hatékonyak, arányosnak, visszatartó erejűnek és a biztonság bármilyen jellegű megsértése esetén alkalmazhatónak kell lenniük, akkor is, ha a biztonságot a későbbiekben helyreállították. A tagállamok 2011. május 25-ig értesítik a Bizottságot e rendelkezésekről, és késedelem nélkül értesítik a Bizottságot azok bármely későbbi módosításáról.

(2) A rendelkezésre álló bármely bírósági jogorvoslat sérelme nélkül a tagállamok gondoskodnak arról, hogy az illetékes nemzeti hatóság és adott esetben más nemzeti szervek rendelkezzenek az (1) bekezdésben említett jogsértések megszüntetésének elrendeléséhez szükséges jogkörrel.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy az illetékes nemzeti hatóságok és adott esetben más nemzeti szervek rendelkezzenek az ezen irányelv értelmében elfogadott nemzeti rendelkezések nyomán követéséhez és érvényesítéséhez szükséges vizsgálati jogkörrel és erőforrással, beleértve a számukra esetlegesen szükséges, megfelelő információk megszerzésére vonatkozó hatáskört is.

(4) Az illetékes nemzeti szabályozó hatóságok intézkedéseket fogadhatnak el az ezen irányelv értelmében elfogadott nemzeti jogszabályok végrehajtása során a hatékony, határon átnyúló együttműködés biztosítása, valamint a határon átnyúló adatáramlást is magában foglaló szolgáltatásnyújtásra vonatkozó harmonizált feltételek megteremtése érdekében.

A nemzeti szabályozó hatóságok ilyen intézkedések elfogadása előtt kellő időben eljuttatják a Bizottsághoz az intézkedés indokainak összefoglalóját, a végrehajtani kívánt intézkedéseket és a javasolt eljárást. A Bizottság az információk vizsgálatát, és az ENISA-val, valamint a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott, az egyének személyes adatok feldolgozása tekintetében való védelmével foglalkozó munkacsoporttal folytatott konzultációt követően megjegyzéseket vagy ajánlásokat fűzhet azokhoz, különösen annak biztosítása céljából, hogy az intézkedések ne befolyásolják hátrányosan a belső piac működését. A nemzeti szabályozó hatóságok az intézkedések megállapítása során a legmészebbmenőkig figyelembe veszik a Bizottság megállapításait vagy ajánlásait.”;

### 3. cikk

#### A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK rendelet (fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) melléklete az alábbi ponttal egészül ki:

„17. Az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló, 2002. július 12-i 2002/58/EK európai parlamenti és

tanácsi irányelv (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv), 13. cikk (HL L 201., 2002.7.31., 37. o.)”

### 4. cikk

#### Átültetés

(1) A tagállamok elfogadják és kihirdetik azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek 2011. május 25-ig megfeleljenek. Haladéktalanul közlik a Bizottsággal az említett rendelkezések szövegét.

Amikor a tagállamok elfogadják ezeket a rendelkezéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

(2) A tagállamok közlik a Bizottsággal az ezen irányelv alkalmazása alá tartozó területen elfogadott nemzeti jogok fő rendelkezéseinek szövegét.

### 5. cikk

#### Hatálybalépés

Ez az irányelv az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő napon lép hatályba.

### 6. cikk

#### Címzettek

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Strasbourgban, 2009. november 25-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

J. BUZEK

a Tanács részéről

az elnök

Å. TORSTENSSON

## I. MELLÉKLET

## „I. MELLÉKLET

**A 10. CIKKBEN (A KIADÁSOK ELLENŐRZÉSE), A 29. CIKKBEN (TOVÁBBI ESZKÖZÖK) ÉS A 30. CIKKBEN (A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS MEGKÖNNYÍTÉSE) EMLÍTETT ESZKÖZÖK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ISMERTETÉSE****A. rész: A 10. cikkben említett lehetőségek és szolgáltatások**a) *Részletes számlázás*

A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok – a személyes adatok és a magánélet védelméről szóló megfelelő jogszabályi előírásokra is figyelemmel – meghatározhassák a vállalkozások által az előfizetőknek ingyenesen biztosítandó részletes számlák részletességének alapszintjét annak érdekében, hogy a fogyasztók:

- i. nyomon követhessék és ellenőrizhessék a helyhez kötött nyilvános hírközlő hálózat és/vagy a kapcsolódó, nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások igénybevételének díjait; valamint
- ii. megfelelően figyelemmel kísérhessék fogyasztásukat és kiadásait, és így ésszerű mértékű ellenőrzést gyakorolhassanak számláik felett.

Ésszerű díjszabás mellett vagy díjmentesen – szükség szerint – további részletezési szinteket lehet az előfizetőknek felajánlani.

A hívó előfizető számára ingyenes hívásokat, beleértve a segélyvonalakra irányuló hívásokat, nem kell feltüntetni a hívó előfizető részletes számláján.

b) *Szelektív hívásletiltás kimenő hívásokra vagy emelt díjas SMS-ekre vagy MMS-ekre, vagy – ha műszakilag megoldható – más hasonló alkalmazásokra díjmentesen.*

Az a lehetőség, amely révén az előfizető – a távbeszélő szolgáltatásokat nyújtó, kijelölt vállalkozáshoz intézett kérésre – díjmentesen letiltathatja a megadott fajtájú, illetve a meghatározott típusú számokra kezdeményezett kimenő hívásokat vagy emelt díjas SMS-eket vagy MMS-eket vagy más hasonló alkalmazásokat.

c) *Előrefizetési rendszerek*

A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok megkövetelhessék a kijelölt vállalkozásoktól azt, hogy a fogyasztók számára a nyilvános hírközlő hálózathoz való hozzáférést és a nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások igénybevételét előrefizetési rendszerben tegyék lehetővé.

d) *Bekapcsolási díjak részletekben történő fizetése*

A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok megkövetelhessék a kijelölt vállalkozásoktól azt, hogy azok tegyék lehetővé a fogyasztók számára a nyilvános hírközlő hálózathoz való csatlakozásért részletekben történő fizetést.

e) *Számlák meg nem fizetése*

A tagállamok engedélyezik a vállalkozások által kiadott számlák meg nem fizetésével kapcsolatos intézkedéseket, amelyeknek arányos, megkülönböztetéstől mentes és közzétett intézkedéseknek kell lenniük. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatásnak a nemfizetésből következő bármilyen megszakításáról vagy a hálózatról történő lekapcsolásról. A csalás, a tartós késedelmes fizetés vagy nemfizetés eseteit kivéve, az említett intézkedéseknek a műszakilag kivitelezhető mértékben biztosítaniuk kell, hogy a szolgáltatás bármilyen megszakítása csak az érintett szolgáltatásra korlátozódjon. A hálózatról a számlák nemfizetése miatt történő lekapcsolásra csak az előfizető megfelelő figyelmeztetését követően kerülhet sor. A tagállamok a teljes lekapcsolás előtt engedélyezhetnek korlátozott szolgáltatást bizonyos időtartamra, amely időtartam alatt csak az olyan hívások megengedettek, amelyek az előfizető számára nem járnak díjfizetési kötelezettséggel (pl. a „112” hívása).

f) *Díjjal kapcsolatos tanácsadás*

Az a lehetőség, amely révén az előfizető tájékoztatást kérhet a szolgáltatótól alternatív, kedvezményes díjakról, amennyiben ilyen díjak léteznek.

g) *Költségellenőrzés*

Az a lehetőség, amely révén a vállalkozások – a nemzeti szabályozó hatóságok által adott esetben e tekintetben előírt szabályok függvényében – egyéb eszközöket kínálnak az előfizetők számára a nyilvánosan hozzáférhető hírközlési szolgáltatások költségeinek ellenőrzésére, beleértve a fogyasztók ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

**B. rész: A 29. cikkben említett eszközök**a) *Hangfrekvenciás választás vagy DTMF (dual-tone multi-frequency, kéthangú többfrekvenciás üzemmód)*

A nyilvános hírközlő hálózat és/vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatások mind a tagállamon belül, mind a tagállamok között támogatják a hálózaton a végponttól végpontig alkalmazott jelzésátvitel esetében az ETSI ETR 207 európai specifikációban meghatározott DTMF jelzőhangok használatát.

b) *Hívóvonal-azonosítás*

A hívó fél hívószámát a hívás létrejötte előtt kijelzik a hívott félnek.

Ezt a lehetőséget a személyes adatok és a magánélet védelmére vonatkozó megfelelő jogszabályokkal, különösen a 2002/58/EK irányelvvel (elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) összhangban kell biztosítani.

Az üzemeltetőknek a műszakilag kivitelezhető mértékben adatokat és jelzéseket kell szolgáltatniuk annak érdekében, hogy megkönnyítsék a hívóvonal-azonosítás és a hangfrekvenciás tárcsázás tagállami határokon keresztül történő felajánlását.

**C. rész: A 30. cikkben említett számhordozhatóságra vonatkozó rendelkezések végrehajtása**

Azt a követelményt, amelynek értelmében a nemzeti számozási tervben szereplő számokkal rendelkező valamennyi olyan előfizető, aki ezt kéri, hívószámát (hívószámait) a szolgáltatást nyújtó vállalkozástól függetlenül megtarthatja, a következők vonatkozásában kell alkalmazni:

- a) földrajzi számok esetén egy konkrét földrajzi helyen; valamint
- b) nem földrajzi számok esetén bármely földrajzi helyen.

Ezt a részt a helyhez kötött szolgáltatásokat nyújtó hálózatok és a mobilhálózatok közötti számhordozásra nem kell alkalmazni.

---

**II. MELLÉKLET****A 21. CIKKEL ÖSSZHANGBAN KÖZZÉTEENDŐ INFORMÁCIÓK****(AZ INFORMÁCIÓK ÁTLÁTHATÓSÁGA ÉS KÖZZÉTÉTELE)**

A nemzeti szabályozó hatóság felel az e mellékletben szereplő információknak a 21. cikkkel összhangban történő közzétételéért. A nemzeti szabályozó hatóság feladata eldönteni, hogy mely információkat kell a nyilvános hírközlő hálózatokat működtető és/vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoknak közzétenniük, és mely információkat kell magának a nemzeti szabályozó hatóságnak közzétennie annak érdekében, hogy a fogyasztók kellően tájékozottan tudjanak választani.

## 1. A vállalkozás(ok) neve és címe

A nyilvános hírközlő hálózatokat működtető és/vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások neve és székhelyük címe.

## 2. A kínált szolgáltatások ismertetése

## 2.1. A kínált szolgáltatások köre



- 2.2. Rendes díjak a nyújtott szolgáltatásoknak és annak megjelölésével, hogy az egyes díjszabási elemek mit foglalnak magukban (pl.: hozzáférési díjak, a használati díjak különböző típusai, karbantartási díjak), beleértve az alkalmazott szokásos árengedményekről, valamint a különleges és célzott díjszabási rendszerekről szóló részletes tájékoztatást, továbbá minden további díjat és a végberendezéssel kapcsolatos költségeket.
- 2.3. Kártérítési/visszatérítési politika, beleértve a kínált kártérítési/visszatérítési konstrukciók konkrét részleteit.
- 2.4. A kínált karbantartási szolgáltatások fajtái.
- 2.5. Általános szerződési feltételek, beleértve a szerződés esetleges minimális időtartamát, a szerződés megszüntetését és a számok és az esetleges egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos eljárásokat és közvetlen díjakat.
3. A jogviták rendezését szolgáló mechanizmusok, beleértve a vállalkozás által kialakított mechanizmusokat.
4. Az egyetemes szolgáltatások tekintetében fennálló jogokra vonatkozó tájékoztatás, adott esetben beleértve az I. mellékletben említett lehetőségeket és szolgáltatásokat.

### III. MELLÉKLET

#### A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK PARAMÉTEREI

##### A szolgáltatás minőségének 11. és 22. cikkben említett paramétereit, meghatározásait és mérési módszereit

A nyilvános hírközlő hálózathoz való hozzáférést biztosító vállalkozás esetében

PARAMÉTER (1. megjegyzés)	MEGHATÁROZÁS	MÉRÉSI MÓDSZER
Első csatlakozás létesítési ideje	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Hibajavítási idő	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

A nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatást nyújtó vállalkozás esetében

Hívásfelépítési idő (2. megjegyzés)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tudakozószolgálat válaszideje	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Működőképes érmés és kártyás nyilvános távbeszélő állomások aránya	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Számlahelyességi panaszok	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Sikertelen hívások aránya (2. megjegyzés)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Az ETSI EG 202 057-1 verziószáma 1.3.1. (2008. július).

##### 1. megjegyzés

A paramétereknek lehetővé kell tenniük a teljesítmény regionális szintű (azaz az Eurostat által létrehozott statisztikai célú területi egységek nomenklatúrája [NUTS] legalább 2. szintű) elemzését.

##### 2. megjegyzés

A tagállamok dönthetnek úgy, hogy nem követelik meg e két paraméter teljesítésére vonatkozóan az információ frissítését, ha bizonyítható, hogy e két területen kielégítő a teljesítmény.”

## II. MELLÉKLET

## „VI. MELLÉKLET

**A DIGITÁLIS FOGYASZTÓI BERENDEZÉSEK 24. CIKKBEN EMLÍTETT EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÉPESSÉGE**1. *Közös kódolási (bitkeverési) algoritmus és a szabadon elérhető vétel*

A hagyományos digitális televíziójelek (azaz földi, kábeles vagy műholdas közvetítésen keresztüli műsorterjesztés, amely elsősorban helyhez kötött vételre irányul, mint például a DVB-T, DVB-C vagy DVB-S) vételére szánt valamennyi, a Közösségben értékesített, bére adott vagy más módon rendelkezésre bocsátott, digitális televíziójelek dekódolására képes fogyasztói berendezésnek képesnek kell lennie:

- az ilyen jelek dekódolására (bitkeverés visszafejtésére) egy elismert európai szabványügyi szervezet – jelenleg az ETSI – által kezelt közös európai kódolási algoritmus szerint,
- a kódolatlan formában továbbított jelek megjelenítésére, feltéve, hogy amennyiben a berendezést bérlik, a bérlő a vonatkozó bérlési szerződésnek megfelelően jár el.

2. *Analóg és digitális televíziókészülékek együttműködési képessége*

Minden, 42 cm-t meghaladó látható átlóméretű beépített képernyővel rendelkező analóg televíziókészüléket, amelyet a Közösségben értékesítés vagy bérbeadás céljából forgalomba hoznak, el kell látni legalább egy, elismert európai szabványügyi szervezet által szabványosított nyílt interfész-aljzattal – mint pl. a CENELEC EN 50 049-1:1997 szabványban meghatározott aljzat –, amely lehetővé teszi a perifériák, különösen a kiegészítő dekóderek és digitális vevők egyszerű csatlakoztatását.

Minden, 30 cm-t meghaladó látható átlóméretű beépített képernyővel rendelkező analóg televíziókészüléket, amelyet a Közösségben értékesítés vagy bérbeadás céljából forgalomba hoznak, el kell látni legalább egy (elismert európai szabványügyi szervezet által szabványosított vagy ilyen szervezet által elfogadott szabványnak vagy valamely iparági specifikációnak megfelelő) nyílt interfész-aljzattal, pl. DVB általános interfész-csatlakozóval, amely lehetővé teszi a perifériák egyszerű csatlakoztatását, és továbbítani tudja a digitális televíziójel valamennyi elemét, beleértve az interaktív és a feltejes hozzáférésű szolgáltatásokkal kapcsolatos adatokat.”

---