

DIRECTIVE

DIRECTIVA 2009/136/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din 25 noiembrie 2009

de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 95,

având în vedere propunerea Comisiei,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,având în vedere avizul Comitetului Regiunilor ⁽²⁾,având în vedere avizul Autorității Europene pentru Protecția Datelor ⁽³⁾,hotărând în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 251 din tratat ⁽⁴⁾,

întrucât:

(1) Funcționarea celor cinci directive care cuprind cadrul de reglementare existent pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice [Directiva 2002/19/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora (directiva privind accesul) ⁽⁵⁾, Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (directiva privind autorizarea) ⁽⁶⁾, Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și

serviciile de comunicații electronice (directiva-cadru) ⁽⁷⁾, Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) ⁽⁸⁾ și Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) ⁽⁹⁾ (denumite împreună în continuare „directiva-cadru și directivele speciale”)] face obiectul unor revizui periodice din partea Comisiei, în special în scopul de a determina necesitatea unor modificări în contextul progreselor tehnologice și ale pieței.

(2) În această privință, Comisia și-a prezentat concluziile în cadrul comunicărilor sale către Consiliu, Parlamentul European, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor din 29 iunie 2006 privind revizuirea cadrului de reglementare al UE pentru rețele și servicii de comunicații electronice.

(3) Reforma cadrului de reglementare al UE pentru rețele și servicii de comunicații electronice, împreună cu definirea unei strategii de gestionare eficientă a spectrului de frecvențe și consolidarea dispozițiilor pentru utilizatorii finali cu handicap, reprezintă un pas important către realizarea unui spațiu informațional european unic și, în același timp, al unei societăți informaționale accesibile tuturor. Aceste obiective sunt incluse în cadrul strategic pentru dezvoltarea unei societăți informaționale descris în Comunicarea Comisiei către Consiliu, Parlamentul European, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor din 1 iunie 2005 intitulată „i2010 – O societate informațională europeană pentru creștere și locuri de muncă”.

(4) O cerință fundamentală a serviciilor universale constă în furnizarea către utilizatori a unei conexiuni la cerere la rețeaua publică de comunicații de la un punct fix și la un preț accesibil. Această cerință se aplică furnizării de ape-luri telefonice, faxuri și servicii de date locale, naționale și internaționale a căror furnizare ar putea fi limitată de statele membre la sediul sau reședința primară a utilizatorului final. Nu ar trebui să existe restricții în ceea ce privește

⁽¹⁾ JO C 224, 30.8.2008, p. 50.

⁽²⁾ JO C 257, 9.10.2008, p. 51.

⁽³⁾ JO C 181, 18.7.2008, p. 1.

⁽⁴⁾ Avizul Parlamentului European din 24 septembrie 2008 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial), Poziția comună a Consiliului din 16 februarie 2009 (JO C 103 E, 5.5.2009, p. 40.), Poziția Parlamentului European din 6 mai 2009 și Decizia Consiliului din 26 octombrie 2009.

⁽⁵⁾ JO L 108, 24.4.2002, p. 7.

⁽⁶⁾ JO L 108, 24.4.2002, p. 21.

⁽⁷⁾ JO L 108, 24.4.2002, p. 33.

⁽⁸⁾ JO L 108, 24.4.2002, p. 51.

⁽⁹⁾ JO L 201, 31.7.2002, p. 37.

mijloacele tehnice utilizate pentru realizarea conexiunii, putând fi folosite tehnologii cu sau fără fir, și nici restricții cu privire la îndeplinirea, parțială sau integrală, de către operatori a obligațiilor de serviciu universal.

- (5) Conexiunile de date la rețeaua publică de comunicații la un punct fix ar trebui să poată asigura comunicațiile de date la viteze suficiente pentru accesarea serviciilor on-line cum ar fi cele furnizate prin intermediul internetului public. Viteza accesului la internet a unui utilizator dat poate depinde de mai mulți factori, inclusiv de furnizorul (furnizorii) conexiunii la internet sau de aplicația pentru care se folosește conexiunea. Viteza transferului de date care poate fi asigurată de o conexiune la rețeaua publică de comunicații depinde de capacitățile echipamentelor terminale ale abonatului, precum și de conexiune. Din acest motiv, nu este cazul să se decidă o singură viteză de transfer de date sau de biți specifică la nivelul Comunității. Este necesară o anumită flexibilitate pentru a permite statelor membre să ia, dacă este necesar, măsuri care să garanteze că o conexiune a datelor poate permite viteze de transfer al datelor satisfăcătoare pentru a permite un acces funcțional la internet, în sensul definiției date de statele membre, ținând seama în mod corespunzător de circumstanțele specifice piețelor naționale, cum ar fi, de exemplu, lărgimea de bandă prevalentă utilizată de majoritatea abonaților dintr-un stat membru dat sau fezabilitatea tehnică, cu condiția ca aceste măsuri să vizeze minimizarea denaturării concurenței. În cazul în care, ținând seama în mod corespunzător de costuri și de venituri, precum și de avantajele fără caracter material rezultate în urma furnizării serviciilor în cauză, aceste măsuri determină sarcini nedrepte pentru o întreprindere dată, acest efect poate fi luat în considerare la calcularea costurilor nete ale obligațiilor universale. De asemenea, se poate recurge la o formă alternativă de finanțare a infrastructurii de rețea subiacente, prin intermediul fondurilor comunitare sau al unor măsuri naționale conforme cu dreptul comunitar.
- (6) Aceste dispoziții nu aduc atingere necesității realizării de către Comisie a unei revizuirii a obligațiilor de serviciu universal, care poate include finanțarea unor astfel de obligații în conformitate cu articolul 15 din Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și, dacă este cazul, de a prezenta propuneri de reformă în vederea îndeplinirii obiectivelor de interes public.
- (7) Pentru asigurarea clarității și a simplificării, prezenta directivă tratează doar modificările Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și ale Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).
- (8) Fără a aduce atingere Directivei 1999/5/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 martie 1999 privind echipamentele hertziene și echipamentele terminale de telecomunicații și recunoașterea reciprocă a conformității acestora ⁽¹⁾, în special cerințelor referitoare la persoanele cu handicap prevăzute la articolul 3 alineatul (3) litera (f) din directiva în cauză, anumite aspecte ale echipamentului terminal, inclusiv echipamentul de la reședința consumatorilor destinat utilizatorilor finali cu handicap, indiferent dacă nevoile speciale ale acestora sunt legate de handicap sau de vârstă, ar trebui să fie aduse în domeniul de aplicare al Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) pentru a facilita accesul la rețele și utilizarea serviciilor. În prezent, un astfel de echipament include echipamente terminale de recepție de radio și televiziune, precum și dispozitive terminale speciale pentru utilizatorii finali cu deficiențe de auz.
- (9) Statele membre ar trebui să introducă măsuri de promovare a creării unei piețe pentru produse și servicii disponibile pe scară largă care să includă instrumente pentru utilizatorii finali cu handicap. Una dintre modalitățile de realizare a acestui obiectiv este raportarea la standardele europene, prin introducerea unor cerințe privind accesibilitatea electronică (eAccessibility) pentru procedurile de achiziții publice și procedurile de ofertare legate de furnizarea de servicii, precum și aplicarea legislației care protejează drepturile utilizatorilor finali cu handicap.
- (10) Atunci când o întreprindere desemnată să presteze un serviciu universal, în sensul articolului 4 din Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal), alege să cedeze o parte importantă, considerată din perspectiva obligației sale de serviciu universal, sau toate activele rețelelor sale de acces local de pe teritoriul național către o entitate juridică diferită aparținând altui proprietar final, autoritatea națională de reglementare ar trebui să evalueze efectele tranzacției pentru a asigura continuitatea obligațiilor de serviciu universal pe întreg teritoriul național sau în părți ale acestuia. În acest scop, autoritatea națională de reglementare care a impus obligațiile de serviciu universal ar trebui să fie informată de către întreprindere înainte de cedarea prevăzută. Evaluarea autorității naționale de reglementare nu ar trebui să aducă atingere încheierii tranzacției.
- (11) Dezvoltările tehnologice au condus la reducerea substanțială a numărului de telefoane publice cu plată. Pentru a asigura neutralitatea tehnologică și accesul continuu al publicului la telefonia vocală, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată impune întreprinderilor obligația de a asigura nu numai telefoane publice cu plată care să răspundă nevoilor rezonabile ale utilizatorilor finali, ci și puncte de acces publice alternative la serviciile de telefonie vocală în același scop, dacă este cazul.
- (12) Ar trebui asigurată echivalența nivelului accesului la servicii al utilizatorilor finali cu handicap cu nivelul disponibil altor utilizatori finali. În acest scop, accesul ar trebui să fie echivalent din punct de vedere funcțional, în așa fel încât utilizatorii finali cu handicap să beneficieze de aceeași posibilitate de utilizare a serviciilor ca alți utilizatori finali, dar prin mijloace diferite.

⁽¹⁾ JO L 91, 7.4.1999, p. 10.

- (13) Definițiile trebuie modificate pentru a se conforma principiului neutralității tehnologice și pentru a ține pasul cu progresul tehnologic. În special, condițiile pentru furnizarea unui serviciu ar trebui separate de elementele concrete ale definiției serviciului de telefonie destinat publicului, adică un serviciu de comunicații electronice pus la dispoziția publicului pentru efectuarea și primirea, în mod direct sau indirect, a unor apeluri naționale sau naționale și internaționale prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planul național sau internațional de numerație, indiferent dacă un astfel de serviciu se bazează pe o tehnologie de comutare de circuite sau de comutare de pachete. Prin natura sa, un astfel de serviciu este bidirecțional, permițând ambelor părți să comunice. Un serviciu care nu îndeplinește toate aceste condiții, cum ar fi, de exemplu, o aplicație „click through” inclusă pe pagina de internet a serviciului destinat clienților, nu este un serviciu de telefonie destinat publicului. Serviciile de telefonie destinate publicului includ, de asemenea, mijloace de comunicare destinate în mod special utilizatorilor finali cu handicap, folosind servicii de redare de text sau de conversație totală.
- (14) Este necesar să se clarifice faptul că furnizarea indirectă a serviciilor ar putea include situații în care inițierea apelului se face prin selectarea sau preselectarea operatorului sau atunci când un furnizor de servicii revinde sau redenumeste serviciile de telefonie destinate publicului furnizate de o altă întreprindere.
- (15) Ca urmare a evoluțiilor tehnologice și a evoluțiilor pieței, rețelele se îndreaptă din ce în ce mai mult spre tehnologia numită „Internet Protocol” (IP), iar consumatorii au din ce în ce mai mult posibilitatea să aleagă dintr-o varietate de furnizori de servicii vocale (VOIP) concurenți. În consecință, statele membre ar trebui să poată separa obligațiile de serviciu universal referitoare la furnizarea unei conectări la rețeaua publică de telefonie la un punct fix de furnizarea unui serviciu de telefonie destinat publicului. Această separare nu ar afecta domeniul obligațiilor de serviciu universal definit și revizuit la nivel comunitar.
- (16) În conformitate cu principiul subsidiarității, statele membre le revine obligația de a decide, pe baza unor criterii obiective, care întreprinderi sunt destinate a fi furnizori de serviciu universal, ținând cont, dacă este cazul, de capacitatea și dorința întreprinderilor de a accepta obligațiile de furnizor de serviciu universal în totalitate sau parțial. Aceasta nu exclude posibilitatea ca statele membre să includă, în procesul de desemnare, condiții specifice justificate din motive de eficiență, inclusiv, *inter alia*, gruparea zonelor geografice sau a componentelor sau stabilirea unor perioade minime pentru desemnare.
- (17) Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată monitoriza evoluția și nivelul tarifelor cu amănuntul pentru acele servicii care intră în domeniul de aplicare al obligațiilor de serviciu universal, chiar și atunci când un stat membru nu a desemnat o întreprindere care să furnizeze un serviciu universal. În acest caz, monitorizarea ar trebui să se facă astfel încât să nu reprezinte o sarcină administrativă excesivă nici pentru autoritățile naționale de reglementare, nici pentru întreprinderea care furnizează un astfel de serviciu.
- (18) Obligațiile redundante având scopul de a facilita tranziția de la vechiul cadru de reglementare din 1998 la cel din 2002 ar trebui eliminate, împreună cu alte dispoziții care se suprapun și dublează dispozițiile stabilite în Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).
- (19) Cerința de a furniza un set minim de linii închiriate la nivel de serviciu cu amănuntul, care era necesară pentru a se asigura aplicarea continuă a dispozițiilor cadrului de reglementare din 1998 în domeniul liniilor închiriate, care nu era încă destul de competitiv la momentul intrării în vigoare a cadrului de reglementare din 2002, nu mai este necesară și trebuie abrogată.
- (20) Continuarea impunerii selectării operatorului și preselectării operatorului direct prin legislația comunitară ar putea afecta progresul tehnologic. Ar fi mai bine ca aceste măsuri să fie impuse de către autoritățile naționale de reglementare ca rezultat al unei analize de piață conform procedurilor din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru) și prin obligațiile menționate la articolul 12 din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul).
- (21) Dispozițiile privind contractele ar trebui să se aplice nu numai consumatorilor, ci și altor utilizatori finali, în principal microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri) care ar putea prefera un contract adaptat nevoilor consumatorului. Pentru a evita o sarcină administrativă inutilă impusă furnizorilor și complexitatea datorată definirii IMM-urilor, dispozițiile privind contractele nu ar trebui să se aplice în mod automat tuturor celorlalți utilizatori finali, ci numai la cererea acestora. Statele membre ar trebui să adopte măsurile corespunzătoare pentru a crește gradul de sensibilizare în rândul IMM-urilor cu privire la această posibilitate.
- (22) Ca o consecință a evoluțiilor tehnologice, în viitor ar putea fi utilizate alte tipuri de identificatori, suplimentar față de formele obișnuite de identificare prin numere.
- (23) Furnizorii de servicii de comunicații electronice care permit apeluri trebuie să asigure informarea adecvată a clienților lor cu privire la asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență și cu privire la orice limitare a serviciului (cum ar fi limitarea furnizării informațiilor privind localizarea apelantului sau dirijarea apelurilor de urgență). Acești furnizori ar trebui să comunice clienților lor informații clare și transparente atât în contractul inițial, cât și în cazul vreunei modificări a dispoziției privind accesul, de exemplu la informațiilor referitoare la facturare. Aceste informații ar trebui să includă orice limitări privind aria de acoperire

- teritorială, pe baza indicatorilor tehnici de operare planificați ai serviciului și a infrastructurii disponibile. Atunci când serviciul nu este furnizat printr-o rețea de telefonie cu comutare, informațiile ar trebui să includă, de asemenea, nivelul de fiabilitate al accesului și al informațiilor privind localizarea apelantului prin comparație cu un serviciu care este furnizat printr-o rețea de telefonie cu comutare, ținând seama de standardele de tehnologie și de calitate actuale, precum și de indicatorii de calitate a serviciului specificați în temeiul Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal).
- (24) În ceea ce privește echipamentul terminal, contractul cu clientul ar trebui să precizeze orice restricții impuse de către furnizor în privința utilizării echipamentului, de exemplu, prin intermediul blocării cartelei SIM, dacă aceste restricții nu sunt interzise în temeiul legislației naționale, și orice costuri aferente încetării contractului, înainte de sau la data de expirare convenită, inclusiv orice costuri impuse pentru păstrarea echipamentului.
- (25) Fără a impune furnizorului vreo obligație de acțiune dincolo de ceea ce este necesar în temeiul legislației comunitare, contractul cu clientul ar trebui, de asemenea, să precizeze tipul de acțiune, dacă este necesar, pe care furnizorul ar putea să o întreprindă în cazul unor incidente, amenințări sau vulnerabilități privind securitatea sau integritatea.
- (26) Pentru a răspunde chestiunilor de interes public cu privire la utilizarea serviciilor de comunicații și pentru a încuraja protejarea drepturilor și a libertăților celorlalți, autoritățile naționale competente ar trebui să fie în măsură să pună la dispoziție și să solicite diseminarea, cu ajutorul furnizorilor, a informațiilor de interes public privind utilizarea unor astfel de servicii. Acestea ar putea include informații de interes public privind încălcarea drepturilor de autor, alte utilizări ilegale și diseminarea conținuturilor dăunătoare, precum și consiliere și mijloace de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, care ar putea apărea, de exemplu, în urma dezvăluirii de informații personale în anumite circumstanțe, cât și împotriva riscurilor la adresa vieții private și a datelor cu caracter personal, precum și disponibilitatea unor programe informatice sau opțiuni de programare configurabile și ușor de utilizat, care să permită protecția copiilor sau a persoanelor vulnerabile. Informațiile ar putea fi coordonate prin intermediul procedurii de cooperare stabilite la articolul 33 alineatul (3) din Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal). Astfel de informații de interes public ar trebui să fie actualizate de câte ori este necesar și ar trebui să fie prezentate în formate electronice și imprimabile ușor de înțeles, stabilite de fiecare stat membru, și pe site-urile internet ale autorităților publice naționale. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată obliga furnizorii să disemineze aceste informații standardizate tuturor clienților acestora în maniera considerată potrivită de către autoritățile naționale de reglementare. Aceste informații ar trebui, de asemenea, să fie incluse în contracte, atunci când statele membre impun acest lucru. Diseminarea unor astfel de informații nu ar trebui, totuși, să constituie o sarcină excesivă pentru întreprinderi. Statele membre ar trebui să solicite această diseminare prin mijloacele utilizate de întreprinderi în cadrul activităților lor normale de comunicare cu abonații.
- (27) Dreptul abonaților de a denunța contractul fără penalizări se referă la modificările condițiilor contractuale impuse de către furnizorii de servicii și/sau rețele de comunicații electronice.
- (28) Utilizatorii finali ar trebui să poată decide ce conținuturi doresc să aibă posibilitatea de a transmite și a recepționa și ce servicii, aplicații, echipamente hardware și programe informatice doresc să folosească în aceste scopuri, fără a aduce atingere necesității de a menține integritatea și securitatea rețelelor și serviciilor. O piață concurențială furnizează utilizatorilor o varietate mai mare de conținuturi, aplicații și servicii. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să promoveze capacitatea utilizatorilor finali de a accesa și distribui orice conținut și de a folosi la alegere aplicații și servicii, astfel cum se prevede la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru). Având în vedere importanța din ce în ce mai mare a comunicațiilor electronice pentru consumatori și afaceri, utilizatorii ar trebui să fie în orice caz pe deplin informați cu privire la orice limitări impuse de către furnizorul de servicii și/sau de rețea cu privire la utilizarea serviciilor de comunicații electronice. Astfel de informații ar trebui, la alegerea furnizorului, să precizeze fie tipul de conținut, aplicații sau servicii vizate, fie aplicațiile sau serviciile individuale, fie ambele. În funcție de tehnologia utilizată și de tipul de limitări, astfel de limitări ar putea necesita acordul utilizatorului, în conformitate cu Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).
- (29) Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) nu dispune și nu interzice limitări impuse furnizorilor, în conformitate cu dreptul național, limitând accesul utilizatorilor finali la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, dar stabilește obligația de a furniza informații cu privire la limitările respective. Statele membre care doresc să implementeze măsuri privind accesul utilizatorilor finali la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora trebuie să respecte drepturile fundamentale ale cetățenilor, inclusiv cu privire la respectarea confidențialității și a dreptului la un proces echitabil, și orice astfel de măsuri ar trebui să țină seama pe deplin de obiectivele politice adoptate la nivel comunitar, cum ar fi favorizarea dezvoltării societății informaționale în Comunitate.
- (30) Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) nu impune furnizorilor să monitorizeze informațiile transmise prin intermediul rețelelor lor sau să inițieze acțiuni în justiție împotriva clienților lor pe motive legate de aceste informații și nici nu prevede ca furnizorii să fie considerați răspunzători pentru informațiile respective. Responsabilitatea pentru măsurile punitive sau pentru urmărirea penală aparține dreptului intern, cu respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale, inclusiv a dreptului la un proces echitabil.

- (31) În absența unor norme relevante ale legislației comunitare, conținutul, aplicațiile și serviciile sunt considerate legale sau dăunătoare în conformitate cu dreptul material și procedural național. Sarcina de a decide, conform procesului corespunzător, dacă conținuturile, aplicațiile sau serviciile sunt sau nu legale sau dăunătoare revine statelor membre, și nu furnizorilor de servicii sau rețele de comunicații electronice. Directiva-cadru și directivele speciale nu aduc atingere Directivei 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) ⁽¹⁾ care conține, *inter alia*, regula de simplă transmitere („mere conduit” rule) pentru furnizorii de servicii intermediari, astfel cum sunt definiți în respectiva directivă.
- (32) Accesul la informații transparente, actualizate și comparabile privind ofertele și serviciile este un element-cheie pentru consumatorii de pe piețele competitive unde există mai mulți furnizori care să ofere servicii. Consumatorii și utilizatorii finali de servicii de comunicații electronice trebuie să poată compara cu ușurință prețurile diferitelor servicii oferite pe piață pe baza informațiilor publicate într-o formă ușor accesibilă. Pentru a le permite acestora compararea cu ușurință a prețurilor, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată solicita întreprinderilor care furnizează rețele și/sau servicii de comunicații electronice o mai mare transparență cu privire la informații (inclusiv privind tarifele, tipurile de consum și alte statistici relevante) și să asigure faptul că părțile terțe au dreptul de a utiliza gratuit informațiile disponibile publicului publicate de către astfel de întreprinderi. De asemenea, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată pune la dispoziție ghiduri privind prețurile, în special acolo unde piața nu le pune la dispoziție gratuit sau la un preț rezonabil. Întreprinderile nu ar trebui să aibă dreptul la nicio remunerație pentru o astfel de utilizare a informațiilor care au fost deja publicate și aparțin, prin urmare, domeniului public. În plus, utilizatorii finali și consumatorii ar trebui să fie informați în mod adecvat cu privire la prețul sau tipul de serviciu oferit pe piață înainte de cumpărarea unui serviciu, în special dacă un număr de telefon apelabil gratuit este supus unor costuri suplimentare. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată solicita ca astfel de informații să fie furnizate în general și pentru anumite categorii de servicii determinate de acestea, imediat înaintea conectării apelului, cu excepția cazului în care legislația națională prevede altfel. Atunci când se determină categoriile de apeluri pentru care sunt necesare informații privind prețurile înaintea conectării, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să țină seama în mod corespunzător de natura serviciului, de condițiile de preț care i se aplică și dacă acesta este oferit de un furnizor care nu este un furnizor de servicii de comunicații electronice. Fără a aduce atingere Directivei 2000/31/CE (directiva privind comerțul electronic), întreprinderile ar trebui, de asemenea, dacă li se solicită de către statele membre, să furnizeze abonaților informații de interes public
- pute la dispoziție de către autoritățile publice relevante, *inter alia*, cu privire la cele mai frecvente încălcări și consecințele juridice ale acestora.
- (33) Clienții ar trebui să fie informați cu privire la drepturile lor privind modul de utilizare a datelor cu caracter personal ale acestora în registrele abonaților și, în special, cu privire la scopul sau scopurile unor astfel de registre, precum și cu privire la dreptul lor, gratuit, de a nu fi incluși într-un registru al abonaților destinat publicului, conform Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice). Clienții ar trebui să fie informați și cu privire la sisteme care permit ca informațiile să fie incluse în baza de date a registrului abonaților, dar să nu fie dezvăluite utilizatorilor serviciilor de informații privind abonații.
- (34) O piață competitivă ar trebui să asigure faptul că utilizatorii finali beneficiază de calitatea dorită a serviciului, însă, în cazuri speciale, ar putea fi necesar să se asigure că rețelele publice de comunicații ating un nivel minim de calitate pentru a se preveni degradarea serviciului, blocarea accesului și încetinirea traficului din cadrul rețelelor. Pentru a respecta cerințele de calitate a serviciilor, operatorii pot utiliza proceduri de măsurare și modelare a traficului pe o conexiune din rețea cu scopul de a evita utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acesteia, ceea ce ar putea conduce la congestiunea rețelei și scăderea performanțelor. Procedurile respective ar trebui să facă obiectul unui control din partea autorității naționale de reglementare, care acționează în conformitate cu dispozițiile directivei-cadru și ale directivei specifice pentru a garanta că nu limitează concurența, în special prin luarea de măsuri împotriva comportamentului discriminatoriu. Dacă este cazul, autoritățile naționale de reglementare pot impune întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații cerințe minime de calitate a serviciilor pentru a garanta că serviciile și aplicațiile care depind de rețea sunt furnizate la un standard minim de calitate, care poate fi examinat de Comisie. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui abilitate să ia măsuri pentru a corecta degradarea serviciilor, inclusiv împiedicarea sau încetinirea traficului, care este în detrimentul consumatorilor. Cu toate acestea, întrucât recurgerea la măsuri dispartate poate compromite funcționarea pieței interne, Comisia ar trebui să analizeze orice cerințe pe care autoritățile naționale de reglementare doresc să le stabilească în vederea unei eventuale intervenții normative la nivel comunitar și ar trebui, dacă este necesar, să adopte comentarii sau recomandări pentru a asigura o aplicare coerentă.
- (35) În cazul viitoarelor rețele IP, în care este posibil ca furnizarea unui serviciu să fie separată de furnizarea rețelei, statele membre ar trebui să determine cea mai adecvată cale de urmat în vederea asigurării accesibilității la serviciile de telefonie destinate publicului oferite pe piață prin utilizarea rețelelor publice de comunicații și a accesului neîntrerupt la serviciile de urgență în cazul unei căderi de rețele catastrofice sau în cazuri de forță majoră, ținând seama de prioritățile diferitelor tipuri de abonați și de limitările tehnice.

(1) JO L 178, 17.7.2000, p. 1.

- (36) Pentru a se asigura că utilizatorii finali cu handicap beneficiază de concurență și de alegerea furnizorilor de servicii de care se bucură majoritatea utilizatorilor finali, autoritățile naționale competente ar trebui să precizeze, atunci când este cazul și ținând seama de condițiile naționale, cerințe de protecția consumatorului care să fie respectate de întreprinderile care furnizează servicii de comunicații electronice destinate publicului. Astfel de cerințe pot include, în special, cerința ca întreprinderile să asigure că utilizatorii finali cu handicap pot beneficia de serviciile acestora în condiții echivalente, inclusiv prețuri și tarife, celor oferite altor utilizatori finali ai acestora indiferent de costurile adiționale pe care le suportă. Alte cerințe pot privi acordurile pentru schimburile comerciale la nivelul pieței angro între întreprinderi.
- (37) Serviciile de asistență prin operatori acoperă o serie de servicii diferite pentru utilizatorii finali. Furnizarea unor astfel de servicii ar trebui să fie lăsată în seama negocierilor comerciale dintre furnizorii de rețele publice de comunicații și serviciile de asistență prin operatori, cum este cazul oricărui alt serviciu de relații cu clienții, și nu este necesar ca furnizarea acestor servicii să fie în continuare obligatorie. În consecință, obligația corespunzătoare ar trebui eliminată.
- (38) Serviciile de informații privind abonații ar trebui să fie, și de multe ori sunt, furnizate în condițiile unei piețe concurențiale, în temeiul articolului 5 din Directiva 2002/77/CE a Comisiei din 16 septembrie 2002 privind concurența pe piețele de rețele și servicii de comunicații electronice ⁽¹⁾. Măsurile aplicabile pieței angro, care să asigure includerea datelor utilizatorilor finali (atât pentru servicii fixe, cât și mobile) în baze de date ar trebui să respecte garanțiile pentru protecția datelor cu caracter personal, inclusiv articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice). Punerea la dispoziția furnizorilor de servicii a acestor date la tarife orientate în funcție de costuri, cu posibilitatea ca statele membre să stabilească un mecanism centralizat prin care să ofere furnizorilor de servicii de informații privind abonații informații agregate cuprinzătoare, și furnizarea accesului la rețea în condiții rezonabile și transparente ar trebui să fie asigurate pentru a se garanta faptul că utilizatorii finali beneficiază pe deplin de concurență, obiectivul final fiind de a elimina aceste servicii din domeniul de aplicare al reglementării privind piața cu amănuntul și de a se oferi servicii de informații privind abonații în condiții rezonabile și transparente.
- (39) Utilizatorii finali ar trebui să poată suna și să aibă acces la serviciile de urgență oferite folosind orice serviciu de telefonie capabil să inițieze apeluri prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planurile naționale de numerotație. Statele membre care utilizează numere de urgență naționale pe lângă „112” pot impune întreprinderilor obligații similare pentru accesarea unor astfel de numere de urgență naționale. Dispeceratele de urgență ar trebui să fie în măsură să preia și să răspundă la apelurile efectuate la numărul „112” cel puțin la fel de repede și eficient ca în cazul apelurilor la numere de urgență naționale.
- Este important să se intensifice sensibilizarea cetățenilor cu privire la numărul „112” în vederea îmbunătățirii nivelului de protecție și securitate a cetățenilor care călătoresc pe teritoriul Uniunii Europene. În acest scop, cetățenii ar trebui să fie pe deplin informați atunci când călătoresc în orice stat membru, în special prin intermediul informațiilor oferite în terminalele internaționale de autocare, în gări, porturi sau aeroporturi și prin informațiile din cărțile de telefon, cabinele telefonice, documentele de abonare și facturare, că numărul „112” poate fi folosit ca număr de urgență unic în întreaga Comunitate. Aceasta ține în principal de responsabilitatea statelor membre, însă Comisia ar trebui să continue atât să sprijine, cât și să suplimenteze inițiativele statelor membre în vederea continuării sensibilizării cetățenilor cu privire la numărul „112” și a evaluării periodice a cunoașterii numărului „112” de către public. Obligația de a furniza informații privind localizarea apelantului ar trebui să fie consolidată pentru a mări protecția cetățenilor. În special, întreprinderile ar trebui să pună la dispoziția serviciilor de urgență informații privind localizarea apelantului imediat după conectarea apelului la respectivul serviciu, independent de tehnologia utilizată. Pentru a ține seama de progresele tehnologice, inclusiv de cele care conduc spre o precizie din ce în ce mai mare a informațiilor privind localizarea apelantului, Comisia ar trebui să fie împuternicită să adopte măsuri tehnice de punere în aplicare cu scopul de a asigura punerea în aplicare eficientă a numărului „112” în Comunitate spre beneficiul cetățenilor Uniunii Europene. Aceste măsuri nu ar trebui să aducă atingere organizării serviciilor de urgență a statelor membre.
- (40) Statele membre ar trebui să asigure că întreprinderile care furnizează utilizatorilor finali un serviciu de comunicații electronice pentru efectuarea apelurilor naționale către un număr sau mai multe numere din planul național de numerotație oferă acces fiabil și corect la serviciile de urgență, ținând seama de specificațiile și criteriile naționale. Este posibil ca întreprinderile independente de rețea să nu exercite vreun control asupra rețelelor și să nu garanteze că apelurile de urgență efectuate prin intermediul serviciului lor sunt dirijate cu aceeași fiabilitate, deoarece este posibil să nu fie în măsură să garanteze disponibilitatea serviciului, având în vedere că problemele privind infrastructura nu intră sub controlul acestora. În cazul întreprinderilor independente de rețea se poate întâmpla să fie imposibil din punct de vedere tehnic să obțină informații privind localizarea apelantului. Odată cu introducerea unor standarde recunoscute la nivel internațional, care să asigure dirijarea și conectarea exactă și fiabilă la serviciile de urgență, întreprinderile independente de rețea ar trebui, de asemenea, să îndeplinească obligațiile referitoare la informațiile privind localizarea apelantului la un nivel comparabil cu cel al altor întreprinderi.
- (41) Statele membre ar trebui să ia măsuri specifice pentru a se asigura că serviciile de urgență, inclusiv „112”, sunt accesibile și utilizatorilor finali cu handicap, în particular utilizatorilor surzi, persoanelor cu deficiențe de auz, persoanelor cu deficiențe de vorbire și utilizatorilor surdo-muți. Aceste măsuri ar putea presupune furnizarea de dispozitive terminale speciale utilizatorilor cu deficiențe de auz, de servicii pe bază de text sau de alte echipamente specifice.

(1) JO L 249, 17.9.2002, p. 21.

- (42) Dezvoltarea codului internațional „3883” [Spațiul european de numerotare telefonică (ETNS)] este împiedicată în prezent de sensibilizarea insuficientă, de cerințele procedurale excesiv de birocratice și, în consecință, de lipsa cererii. Pentru a stimula dezvoltarea ETNS, statele membre cărora Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor le-a alocat codul „3883” ar trebui, urmând modelul implementării domeniului de prim nivel „.eu”, să delege responsabilitatea gestionării, a atribuirii numerelor și a promovării acestuia, unei organizații separate, desemnate de Comisie pe baza unei proceduri de selecție deschise, transparente și nediscriminatorii. Această organizație ar trebui să aibă, de asemenea, sarcina de a elabora propuneri de aplicații de servicii publice folosind ETNS pentru servicii europene comune, cum ar fi un număr comun pentru raportarea furturilor de terminale mobile.
- (43) Având în vedere aspectele specifice privind semnalarea cazurilor de copii dispăruți și disponibilitatea actualmente limitată a unui astfel de serviciu, statele membre ar trebui nu numai să rezerve un număr, dar și să depună toate eforturile, fără întârziere, pentru a se asigura că un serviciu de semnalare a cazurilor de copii dispăruți este efectiv disponibil pe teritoriul lor la numărul „116000”. În acest scop, statele membre ar trebui să organizeze, printre altele, în cazurile în care se impune, proceduri de ofertare pentru a invita părțile interesate să furnizeze serviciul respectiv.
- (44) Apelurile vocale rămân cea mai solidă și fiabilă formă de acces la serviciile de urgență. Alte mijloace de contact, precum mesajele text, pot fi mai puțin fiabile și pot suferi de lipsă de rapiditate. Cu toate acestea, statele membre ar trebui, dacă consideră necesar, să fie libere să promoveze dezvoltarea și punerea în aplicare a altor mijloace de acces la serviciile de urgență, care să fie capabile să asigure accesul, echivalente apelurilor vocale.
- (45) În temeiul Deciziei 2007/116/CE din 15 februarie 2007 privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social ⁽¹⁾, Comisia a solicitat statelor membre să rezerve numere din seria de numere „116” pentru anumite servicii cu caracter social. Dispozițiile corespunzătoare din respectiva decizie ar trebui să se reflecte în Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal), pentru ca acestea să fie integrate în mod mai strict în cadrul de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice și pentru a facilita, de asemenea, accesul utilizatorilor finali cu handicap.
- (46) O piață unică presupune ca utilizatorii finali să poată accesa toate numerele incluse în planurile naționale de numerotație ale altor state membre și să poată avea acces la servicii folosind numere nongeografice în cadrul Comunității care includ, printre altele, numerele cu acces gratuit pentru apelant (numerele verzi) și numerele cu tarif special. Utilizatorii finali ar trebui, de asemenea, să poată accesa numerele din Spațiul european de numerotație telefonică (ETNS) și numerele universale internaționale gratuite (UIFN). Accesul transfrontalier la resursele de numerotație și la serviciile asociate acestora nu ar trebui obstrucționat decât în cazurile justificate în mod obiectiv, cum ar fi atunci când acest lucru este necesar pentru combaterea fraudei sau a abuzurilor, de exemplu, în legătură cu anumite servicii cu tarif special, atunci când numărul este definit ca având doar acoperire națională, de exemplu numerele naționale scurte sau atunci când acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic și economic. Utilizatorii ar trebui să fie informați anticipat și într-un mod clar cu privire la orice tarife aplicabile numerelor cu acces gratuit pentru apelant, precum tarifele apelurilor internaționale pentru numerele accesibile prin codurile standard de acces internaționale la serviciile de telefonie.
- (47) Pentru a profita pe deplin de mediul competitiv, consumatorii ar trebui să poată face alegeri bine informate și să își schimbe furnizorii atunci când acest lucru este în interesul lor. Este esențial să se asigure că aceștia pot face aceste lucruri fără a fi stânjeniți de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiții, proceduri, obligații contractuale etc. Aceasta nu exclude posibilitatea de a impune termene contractuale minime rezonabile în contractele încheiate cu consumatorii. Portabilitatea numerelor este un element determinant pentru facilitarea opțiunii consumatorului și a concurenței efective de pe piețele competitive de comunicații electronice și ar trebui asigurată în cel mai scurt timp posibil, astfel încât numărul să fie activat efectiv în termen de o zi lucrătoare, iar utilizatorul să nu fie privat de serviciu mai mult de o zi lucrătoare. Autoritățile naționale competente pot să stabilească procesul global al portabilității numerelor, ținând seama de dispozițiile naționale privind contractele și progresele tehnice. Experiența din unele state membre a demonstrat că există riscul transferului consumatorilor către un alt furnizor fără consimțământul acestora. Deși aceste aspecte ar trebui să fie soluționate în principal de autoritățile de aplicare a legii, statele membre ar trebui să fie totuși abilitate să impună astfel de măsuri minime și proporționale în ceea ce privește procedura de transfer pentru a reduce la minimum astfel de riscuri și pentru a se garanta protecția consumatorului pe parcursul procesului de transfer, inclusiv impunerea unor sancțiuni corespunzătoare, fără a provoca o diminuare a atractivității procedurii pentru consumatori.
- (48) Obligațiile legale de difuzare („must-carry”) pot fi aplicate anumitor canale de difuzare a programelor radio și de televiziune și servicii complementare prestate de un anumit furnizor de servicii media. Statele membre ar trebui să ofere o justificare clară pentru obligațiile „must-carry” în legislația națională pentru a asigura că astfel de obligații sunt transparente, proporționale și clar definite. În acest scop, normele „must-carry” ar trebui stabilite într-un mod care să stimuleze investițiile eficiente în infrastructură. Normele „must-carry” ar trebui revizuite în mod periodic în vederea actualizării acestora în ceea ce privește progresele tehnologice și ale pieței pentru a se asigura că aceste norme continuă să fie proporționale cu obiectivele urmărite. Serviciile complementare includ, dar nu se limitează la servicii concepute în vederea îmbunătățirii accesului pentru utilizatorii finali cu handicap, precum video-textul, subtitrarea, descrierea audio și limbajul semnelor.

(1) JO L 49, 17.2.2007, p. 30.

- (49) Pentru a depăși neajunsurile existente în ceea ce privește consultarea consumatorilor și pentru a promova în mod corespunzător interesele cetățenilor, statele membre ar trebui să pună bazele unui mecanism de consultare corespunzător. Un astfel de mecanism ar putea lua forma unui organism care, independent de autoritățile naționale de reglementare și de furnizorii de servicii, ar efectua cercetări cu privire la aspecte legate de consumatori, precum comportamentul consumatorului și mecanismele de schimbare a furnizorilor, și care ar opera într-o manieră transparentă și ar contribui la funcționarea mecanismelor actuale de consultare a părților interesate. În plus, ar putea fi instituit un mecanism care să permită cooperarea corespunzătoare cu privire la chestiunile legate de promovarea conținutului legal. Orice proceduri de cooperare convenite în temeiul unui mecanism de acest tip nu ar trebui, cu toate acestea, să permită supravegherea sistematică a utilizării internetului.
- (50) Obligațiile de serviciu universal impuse unei întreprinderi desemnate ca având obligații de serviciu universal ar trebui comunicate Comisiei.
- (51) Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) prevede armonizarea dispozițiilor din statele membre, necesară în vederea asigurării unui nivel echivalent de protecție a drepturilor și a libertăților fundamentale și, în special, a dreptului la viața privată și a dreptului la confidențialitate, în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în sectorul comunicațiilor electronice și în vederea asigurării liberei circulații a acestor date și a echipamentelor și serviciilor de comunicații electronice în cadrul Comunității. Măsurile adoptate în temeiul Directivei 1999/5/CE sau al Deciziei 87/95/CEE a Consiliului din 22 decembrie 1986 privind standardizarea în domeniul tehnologiei informației și telecomunicațiilor ⁽¹⁾, care vizează garantarea faptului că echipamentele terminale sunt construite în așa fel încât să garanteze protecția datelor cu caracter personal și a dreptului la viață privată, ar trebui să respecte principiul neutralității tehnologice.
- (52) Este necesară urmărirea îndeaproape a evoluțiilor cu privire la utilizarea adreselor IP, avându-se în vedere acțiunile întreprinse deja de Grupul de lucru pentru protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal instituit în temeiul articolului 29 din Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ⁽²⁾ și în lumina oricăror eventuale propuneri care ar putea fi oportune.
- (53) Prelucrarea datelor de portare numai în măsura strict necesară garantării securității informațiilor și a rețelelor, de exemplu capacitatea unei rețele sau sistem informațional de a face față, la un nivel de încredere dat, evenimentelor accidentale sau acțiunilor ilegale sau rău intenționate care compromit disponibilitatea, autenticitatea, integritatea și confidențialitatea datelor stocate sau transmise, precum și securitatea serviciilor conexe accesibile sau oferite prin aceste rețele și sisteme de furnizorii de tehnologii și servicii de securitate atunci când acționează în calitate de controlori de date, se supun articolului 7 litera (f) din Directiva 95/46/CE. Acestea ar putea include, de exemplu, prevenirea accesului neautorizat la rețelele de comunicații electronice și a difuzării de coduri dăunătoare și oprirea atacurilor de tip blocarea serviciilor (DOS), precum și prevenirea daunelor aduse calculatoarelor și sistemelor de comunicații electronice.
- (54) Liberalizarea piețelor de rețele și servicii de comunicații electronice și progresul tehnologic rapid s-au reunit pentru a încuraja competiția și creșterea economică și au avut ca rezultat o bogată diversitate de servicii pentru utilizatori finali accesibile prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice. Este necesar să se garanteze că utilizatorii și consumatorii beneficiază de același nivel de protecție a confidențialității și a datelor cu caracter personal, indiferent de tehnologia utilizată la furnizarea unui anumit serviciu.
- (55) În conformitate cu obiectivele cadrului de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice și cu principiile subsidiarității și proporționalității, și în scopul asigurării securității juridice și eficienței întreprinderilor europene și autorităților naționale de reglementare deopotrivă, Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) se concentrează asupra serviciilor și rețelelor de comunicații electronice destinate publicului și nu se aplică grupurilor închise de utilizatori și rețelelor de întreprinderi.
- (56) Progresul tehnologic permite dezvoltarea unor noi aplicații bazate pe dispozitivele de culegere a datelor și de identificare, care pot fi dispozitive fără contact direct care utilizează frecvențele radio. De exemplu, dispozitivele de identificare prin frecvențe radio (RFID) utilizează frecvențele radio pentru a capta date numai de pe discurile identificate în mod unic, care pot fi apoi transferate prin intermediul rețelelor de comunicații existente. Larga utilizare a unor astfel de tehnologii poate să aducă beneficii economice și sociale considerabile și, astfel, să contribuie semnificativ la piața internă dacă utilizarea acestora este acceptată de către cetățeni. Pentru a se realiza acest lucru, este necesar să se garanteze că toate drepturile fundamentale ale persoanelor, inclusiv dreptul la confidențialitate și la protecția datelor, sunt respectate. Atunci când astfel de dispozitive sunt conectate cu rețele de comunicații electronice destinate publicului sau când utilizează serviciile de comunicații electronice ca infrastructură de bază, trebuie aplicate dispozițiile relevante din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice), inclusiv cele privind datele legate de securitate, trafic și localizare și cele privind confidențialitatea.
- (57) Furnizorul de servicii de comunicații electronice destinate publicului ar trebui să ia măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru a asigura securitatea serviciilor sale. Fără a aduce atingere Directivei 95/46/CE, aceste măsuri ar trebui să garanteze atât accesibilitatea datelor cu caracter personal numai pentru personalul autorizat și numai în scopuri autorizate de lege, cât și protecția datelor cu caracter personal stocate sau transmise, precum și protecția rețelei și a serviciilor. În plus, ar trebui stabilită o politică de

(1) JO L 36, 7.2.1987, p. 31.

(2) JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

- securitate referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal, în vederea identificării elementelor vulnerabile din sistem, și ar trebui desfășurate acțiuni periodice de monitorizare, de prevenire, de remediere și de atenuare.
- (58) Autoritățile naționale competente ar trebui să promoveze interesele cetățenilor, printre altele contribuind la garantarea unui nivel ridicat de protecție a datelor cu caracter personal și a vieții private. În acest scop, autoritățile naționale competente ar trebui să dispună de mijloacele necesare pentru a-și îndeplini atribuțiile, inclusiv de date complete și fiabile privind incidentele de securitate reale care au cauzat compromiterea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor. Autoritățile naționale competente ar trebui să monitorizeze măsurile luate și să difuzeze cele mai bune practici în rândul furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice. Din acest motiv, furnizorii ar trebui să mențină un inventar al cazurilor de încălcare a securității datelor cu caracter personal, pentru a permite efectuarea unor analize și evaluări suplimentare de către autoritățile naționale competente.
- (59) Legislația comunitară stabilește îndatoriri pentru controlorii de date privind procesarea datelor cu caracter personal, inclusiv o obligație de a implementa măsuri tehnice și organizatorice adecvate de protecție împotriva, de exemplu, a pierderii datelor. Cerințele de informare în caz de încălcare a securității datelor prezente în Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) prevăd o structură pentru anunțarea autorităților competente și a indivizilor implicați în cazul în care datele cu caracter personal au fost totuși compromise. Aceste cerințe de notificare se limitează la încălcările securității datelor care se petrec în sectorul comunicațiilor electronice. Totuși, informarea cu privire la încălcarea securității datelor reflectă un interes general al cetățenilor de a fi înștiințați cu privire la încălcările securității care pot avea drept rezultat pierderea sau compromiterea datelor cu caracter personal și cu privire la precauțiile disponibile sau recomandabile pe care le pot lua pentru a minimiza pierderile economice posibile sau prejudiciul social care poate rezulta în urma unui caz de încălcare a securității de acest tip. Este clar că interesul cetățenilor de a fi informați nu se limitează la sectorul comunicațiilor electronice și prin urmare ar trebui introduse cu prioritate la nivel comunitar cerințe obligatorii explicite de notificare aplicabile în toate sectoarele. Până la realizarea unei reexaminări de către Comisia a întregii legislații comunitare din domeniu, Comisia, în consultare cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, ar trebui să ia fără întârziere măsurile potrivite pentru a încuraja aplicarea în întreaga Comunitate a principiilor care stau la baza normelor referitoare la anunțarea cazurilor de încălcare a securității datelor din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice), indiferent de sector sau de tipul datelor.
- (60) Autoritățile naționale competente ar trebui să monitorizeze măsurile luate și să difuzeze cele mai bune practici în rândul furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului.
- (61) O încălcare a securității datelor cu caracter personal, dacă nu este soluționată la timp și într-un mod adecvat, poate duce la pierderi economice substanțiale și la daune sociale pentru abonatul sau persoana în cauză. Prin urmare, îndată ce observă faptul că a avut loc o astfel de încălcare, furnizorul serviciilor de comunicații electronice destinate publicului ar trebui să anunțe autoritatea națională competentă cu privire la această încălcare. Abonaților sau indivizilor a căror viață privată sau ale căror date ar putea fi afectate negativ de o astfel de încălcare ar trebui să li se trimită fără întârziere o notificare pentru a putea să ia măsurile de precauție necesare. Ar trebui să se considere că o încălcare a securității datelor afectează negativ datele sau viața privată a abonaților sau a indivizilor dacă implică, de exemplu, un furt de identitate sau fraudă legată de identitate, vătămarea corporală, umiliința gravă sau compromiterea reputației legate de furnizarea unor servicii de comunicații la dispoziția publicului în Comunitate. Notificarea ar trebui să includă informații privind măsurile luate de către furnizor pentru a soluționa încălcarea securității, precum și recomandări pentru abonatul sau individul afectat.
- (62) Atunci când pun în aplicare măsurile de transpunere a Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice), autoritățile și instanțele statelor membre nu ar trebui să interpreteze dreptul lor național numai în concordanță cu respectiva directivă, ci ar trebui să se asigure, de asemenea, că nu se bazează pe o interpretare a respectivei directive care ar fi în conflict cu alte drepturi fundamentale sau principii generale de drept comunitar, cum ar fi principiul proporționalității.
- (63) Ar trebui prevăzută adoptarea unor măsuri de punere în aplicare privind circumstanțele, formatul și procedurile aplicabile cerințelor de informare și notificare pentru a atinge un nivel adecvat de protecție a confidențialității și de securitate a datelor cu caracter personal transmise sau prelucrate în legătură cu utilizarea rețelelor de comunicații electronice pe piața internă.
- (64) La stabilirea de norme detaliate privind formatul și procedurile aplicabile notificării încălcărilor în materie de date cu caracter personal, ar trebui să se acorde atenția cuvenită circumstanțelor în care a avut loc încălcarea, stabilindu-se inclusiv dacă datele cu caracter personal au fost protejate sau nu prin măsuri tehnice de protecție corespunzătoare, în vederea limitării efective a posibilității reapariției fraudelor de identitate sau a altor forme de utilizare necorespunzătoare. În plus, astfel de norme și proceduri ar trebui să țină cont de interesele legitime ale autorităților de aplicare a legii în cazurile în care divulgarea timpurie a delictului ar putea afecta în mod inutil investigarea circumstanțelor unei încălcări a securității.
- (65) Programele informatice care monitorizează în secret acțiunile utilizatorului sau subminează funcționarea echipamentului terminal al utilizatorului în beneficiul unui terț („spyware”) reprezintă o adevărată amenințare pentru confidențialitatea datelor utilizatorilor, la fel ca virusii. Este necesar să se asigure un nivel ridicat și uniform pentru protecția sferei private a utilizatorilor, indiferent dacă programele de spionaj nedorite sau virusii sunt descărcați din neatenție prin rețelele de comunicații electronice sau

- dacă sunt furnizați și instalați, în programe informatice distribuite prin alte medii externe de colectare a datelor, precum CD-urile, CD-ROM-urile sau cheile USB. Statele membre ar trebui să încurajeze furnizarea de informații către utilizatorii finali cu privire la măsurile de precauție pe care le au la dispoziție și ar trebui să îi încurajeze să ia măsurile necesare pentru a-și proteja echipamentele terminale împotriva virusurilor și a programelor spyware.
- (66) Terții ar putea dori să stocheze informații cu privire la echipamentul unui utilizator sau să obțină acces la informațiile deja stocate dintr-un număr de motive, care pot varia de la motive legitime (de exemplu, anumite tipuri de cookies) la cele care privesc intruziunile nejustificate în sfera privată (de exemplu, programele spyware sau virusii). Prin urmare, este de importanță capitală ca utilizatorilor să li se furnizeze informații clare și complete în momentul în care doresc să efectueze o activitate care poate rezulta într-o asemenea stocare sau accesare nedorită. Metodele folosite pentru furnizarea informațiilor și oferirea dreptului de refuz ar trebui să fie cât mai prietenoase cu putință. Derogarea de la obligația de a furniza informații și de a oferi dreptul de a refuza ar trebui să se limiteze la situațiile în care stocarea tehnică sau accesul sunt strict necesare pentru scopul legitim de a permite folosirea unui serviciu specific solicitat explicit de abonat sau de utilizator. În cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și eficient, în conformitate cu dispozițiile aplicabile din Directiva 95/46/CE, acordul utilizatorului privind procesarea se poate exprima prin folosirea setărilor adecvate ale unui browser sau ale unei alte aplicații. Asigurarea respectării acestor cerințe ar trebui eficientizată prin acordarea unor puteri extinse autorităților naționale competente.
- (67) Măsurile de protecție a abonaților împotriva încălcării dreptului la viață privată prin comunicări nesolicitate inițiate prin intermediul poștei electronice în scopul comercializării directe ar trebui să se aplice și mesajelor de tip SMS sau MMS, precum și altor aplicații similare acestora.
- (68) Furnizorii de servicii de comunicații electronice fac investiții substanțiale pentru a combate comunicațiile comerciale nesolicitate („spam”). Aceștia sunt avantajați în comparație cu utilizatorii finali întrucât posedă cunoștințele și resursele necesare detectării și identificării spammerilor. Furnizorii de servicii de poștă electronică și furnizorii de alte servicii ar trebui, prin urmare, să aibă posibilitatea de a iniția acțiuni legale împotriva spammerilor și de a proteja în acest fel interesele clienților ca parte a propriilor interese legitime de afaceri.
- (69) Necesitatea de a asigura un nivel adecvat de protecție a confidențialității și a datelor cu caracter personal transmise și prelucrate în legătură cu utilizarea de rețele de comunicații electronice în Comunitate cere competențe efective de punere în aplicare și executare pentru a furniza stimulente adecvate pentru respectarea dispozițiilor. Autoritățile naționale competente și, acolo unde este cazul, alte organisme naționale relevante ar trebui să aibă suficiente competențe și resurse pentru a investiga cazurile de nerespectare în mod eficient, având inclusiv competența de a obține orice informație relevantă necesară pentru a lua decizii privind plângerile și pentru a impune sancțiuni în cazurile de nerespectare.
- (70) În vederea punerii în aplicare și a executării dispozițiilor prezentei directive este nevoie deseori de cooperare între autoritățile naționale de reglementare din două sau mai multe state membre, de exemplu pentru combaterea difuzării transfrontaliere a mesajelor spam și a programelor spyware. Pentru a asigura cooperarea eficientă și rapidă în astfel de cazuri, autoritățile naționale competente ar trebui să definească o serie de proceduri, de exemplu referitoare la volumul și formatul informațiilor schimbate între autorități sau la termenele-limită care trebuie respectate, care să facă obiectul unei examinări din partea Comisiei. Astfel de proceduri vor permite, de asemenea, armonizarea obligațiilor rezultate pentru actorii de pe piață, contribuind la crearea unor condiții egale de concurență în Comunitate.
- (71) Cooperarea și asigurarea respectării normelor la nivel transfrontalier ar trebui consolidate, în conformitate cu mecanismele comunitare transfrontaliere existente de asigurare a aplicării acestora, precum mecanismul stabilit prin Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 (regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului) ⁽¹⁾, printr-un amendament la respectivul regulament.
- (72) Măsurile necesare pentru punerea în aplicare a Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și a Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) ar trebui adoptate în conformitate cu Decizia 1999/468/CE a Consiliului din 28 iunie 1999 de stabilire a normelor privind exercitarea competențelor de executare conferite Comisiei ⁽²⁾.
- (73) În special, Comisia ar trebui să fie împuternicită să adopte măsuri de punere în aplicare privind accesul efectiv la serviciile „112”, precum și amendamente care să adapteze anexele la progresul tehnic sau la schimbarea cererii de pe piață. Ar trebui, de asemenea, să fie împuternicită să adopte măsuri de punere în aplicare privind cerințele de informare și notificare și securitatea prelucrării. Deoarece aceste măsuri au un domeniu general de aplicare și sunt destinate să modifice elemente neesențiale ale Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și ale Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) prin completarea acestora cu noi elemente neesențiale, acestea trebuie să fie adoptate în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la articolul 5a din Decizia 1999/468/CE. Având în vedere că, în anumite situații excepționale, aplicarea procedurii de reglementare cu control în termenele normale ar putea împiedica adoptarea la timp a măsurilor de punere în aplicare, Parlamentul European, Consiliul și Comisia ar trebui să acționeze rapid pentru a asigura adoptarea la timp a măsurilor respective.

(1) JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

(2) JO L 184, 17.7.1999, p. 23.

- (74) Atunci când adoptă măsurile de punere în aplicare privind securitatea prelucrării datelor, Comisia ar trebui să consulte toate autoritățile și organizațiile europene relevante [Agenția Europeană pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor (ENISA), Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor și Grupul de lucru pentru protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal instituit în temeiul articolului 29 din Directiva 95/46/CE], precum și alte părți interesate, în special pentru a fi informată cu privire la cele mai bune mijloace tehnice și economice disponibile în scopul îmbunătățirii punerii în aplicare a Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).
- (75) Prin urmare, Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) ar trebui modificate în consecință.
- (76) În conformitate cu punctul 34 din Acordul interinstituțional pentru o mai bună legiferare ⁽¹⁾, statele membre sunt încurajate să stabilească, pentru ele însele și în interesul Comunității, propriile lor tabele, care să ilustreze, în măsura în care este posibil, concordanța dintre Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) și Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) și măsurile de transpunere și să le facă publice,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificări ale Directivei 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal)

Directiva 2002/22/CE (directiva privind serviciul universal) se modifică după cum urmează:

1. Articolul 1 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 1

Obiectul și domeniul de aplicare

(1) În cadrul definit de Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru), prezenta directivă se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul este asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului în toată Comunitatea, printr-o concurență și opțiuni efective, și de a trata cazurile în care nevoile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață. Directiva prevede, de asemenea, o serie de dispoziții privind anumite aspecte referitoare la echipamentul terminal, inclusiv dispoziții destinate a facilita accesul utilizatorilor finali cu handicap.

(2) Prezenta directivă stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice destinate

publicului. În ce privește furnizarea de servicii universale pe o piață deschisă și concurențială, prezenta directivă definește setul minim de servicii de o calitate specificată, accesibilă tuturor utilizatorilor finali, la un preț accesibil, luându-se în considerare condițiile specifice naționale, fără a denatura concurența. Prezenta directivă prevede, de asemenea, obligații privind furnizarea anumitor servicii obligatorii.

(3) Prezenta directivă nu dispune și nu interzice existența unor condiții impuse de furnizorii de servicii publice de comunicații electronice pentru limitarea accesului utilizatorilor finali la servicii și aplicații și/sau a utilizării acestora, în cazul că sunt permise de legislația națională și respectă legislația comunitară, dar stabilește o obligație de a furniza informații cu privire la limitările respective. Măsurile luate la nivel național cu privire la accesul utilizatorilor finali la servicii și aplicații și la utilizarea acestora prin intermediul rețelelor de comunicații electronice respectă drepturile și libertățile fundamentale ale persoanelor fizice, inclusiv în ceea ce privește confidențialitatea și dreptul la un proces echitabil, astfel cum este definit la articolul 6 din Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

(4) Dispozițiile cuprinse în prezenta directivă referitoare la drepturile utilizatorilor finali se aplică fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivelor 93/13/CEE și 97/7/CE, precum și normelor naționale în conformitate cu legislația comunitară.”

2. Articolul 2 se modifică după cum urmează:

(a) litera (b) se elimină;

(b) literele (c) și (d) se înlocuiesc cu următorul text:

„(c) «serviciu de telefonie destinat publicului» înseamnă un serviciu pus la dispoziția publicului în scopul inițierii și primirii, în mod direct sau indirect, de apeluri naționale sau naționale și internaționale prin utilizarea unui număr sau a mai multor numere din planul național sau internațional de numerotație;

(d) «numărul geografic» înseamnă un număr dintr-un plan național de numerotație telefonică din care o parte din structura numerică cuprinde o semnificație geografică utilizată pentru dirijarea apelurilor către locația fizică a punctului terminal al rețelei (NTP);”;

(c) litera (e) se elimină;

(d) litera (f) se înlocuiește cu următorul text:

„(f) «numărul nongeografic» înseamnă un număr dintr-un plan național de numerotație telefonică care nu este un număr geografic. Acesta include, *inter alia*, numerele alocate serviciilor de telefonie mobilă, numerele gratuite și numerele cu tarif special.”

(¹) JO C 321, 31.12.2003, p. 1.

3. Articolul 4 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 4

Furnizarea accesului la un post fix și furnizarea de servicii telefonice

(1) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de conectare de la o locație fixă la o rețea publică de comunicații sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.

(2) Conexiunea realizată permite comunicații vocale, prin fax și comunicații de date, la viteze de transfer al datelor suficient de ridicate pentru a permite un acces funcțional la internet, luând în considerare tehnologiile cel mai des folosite de majoritatea abonaților, precum și posibilitățile tehnice.

(3) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de furnizare a unui serviciu de telefonie destinat publicului prin conectarea la rețeaua menționată la alineatul (1), serviciu care permite efectuarea și primirea de apeluri naționale și internaționale, sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.”

4. La articolul 5, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Registrele abonaților telefonici menționate la alineatul (1) cuprind, sub rezerva dispozițiilor articolului 12 din Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) (*), toți abonații la serviciile de telefonie destinate publicului.

(*) JO L 201, 31.7.2002, p. 37.”

5. Titlul articolului 6 și articolul 6 alineatul (1) se înlocuiesc cu următorul text:

„Posturi telefonice publice cu plată și alte puncte publice de acces la telefonia vocală

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot impune întreprinderilor obligații privind furnizarea de posturi telefonice publice cu plată sau de alte puncte publice de acces la telefonia vocală pentru a satisface nevoile rezonabile ale utilizatorilor finali în ceea ce privește acoperirea geografică, numărul de posturi telefonice sau de alte puncte de acces, accesibilitatea pentru utilizatorii finali cu handicap și calitatea serviciilor.”

6. Articolul 7 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 7

Măsuri pentru utilizatorii finali cu handicap

(1) Cu excepția situației în care în capitolul IV se specifică cerințe care au un efect echivalent, statele membre adoptă măsuri specifice pentru a se asigura că accesul la serviciile identificate la articolul 4 alineatul (3) și la articolul 5

pentru utilizatorii finali cu handicap, precum și disponibilitatea acestora sunt la un nivel echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Statele membre pot obliga autoritățile naționale de reglementare să evalueze nevoia generală și cerințele specifice, inclusiv sfera de aplicare și forma concretă a acestor măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap.

(2) Statele membre pot adopta măsuri specifice, luând în considerare condițiile naționale, astfel încât să poată beneficia și utilizatorii finali cu handicap de oferta întreprinderilor și a furnizorilor de servicii disponibilă majorității utilizatorilor finali.

(3) La adoptarea măsurilor menționate la alineatele (1) și (2), statele membre încurajează respectarea normelor și a specificațiilor relevante publicate în conformitate cu articolele 17 și 18 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).”

7. La articolul 8 se adaugă următorul alineat:

„(3) Atunci când o întreprindere desemnată în conformitate cu alineatul (1) are intenția să cedeze o parte importantă sau toate activele rețelelor de acces local către o entitate juridică diferită aparținând altui proprietar, aceasta va informa în prealabil și în timp util autoritatea națională de reglementare pentru a-i permite acesteia să evalueze efectul tranzacției dorite asupra furnizării accesului la un punct fix și a serviciilor de telefonie în temeiul articolului 4. Autoritatea națională de reglementare poate impune, modifica sau retrage anumite obligații specifice în conformitate cu articolul 6 alineatul (2) din Directiva 2002/20/CE (directiva privind autorizarea).”

8. La articolul 9, alineatele (1) și (2) se înlocuiesc cu următorul text:

„(1) Autoritățile naționale de reglementare monitorizează evoluția și nivelul tarifelor cu amănuntul pentru serviciile identificate la articolele 4-7 ca fiind sub incidența obligațiilor de serviciu universal și ca fiind furnizate fie de către întreprinderi desemnate, fie, dacă nu este desemnată nicio întreprindere pentru furnizarea acestor servicii, de întreprinderi disponibile pe piață, în special față de prețurile și veniturile consumatorilor la nivel național.

(2) Statele membre pot cere, având în vedere condițiile naționale, ca întreprinderile desemnate să ofere consumatorilor opțiuni tarifare sau pachete tarifare diferite de cele oferite în condiții comerciale normale, în special pentru a garanta că persoanele cu venituri mici sau cu nevoi sociale speciale nu sunt împiedicate să acceseze rețeaua la care se face referire la articolul 4 alineatul (1) sau să utilizeze serviciile identificate la articolul 4 alineatul (3) și la articolele 5, 6 și 7 ca fiind sub incidența obligațiilor de serviciu universal și ca fiind furnizate de către întreprinderi desemnate.”

9. La articolul 11, alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Autoritățile naționale de reglementare pot să stabilească obiective de performanță pentru întreprinderile cu obligații de serviciu universal. Astfel autoritățile naționale de reglementare țin cont de punctele de vedere ale părților interesate, în special astfel cum se menționează la articolul 33.”

10. Titlul capitolului III se înlocuiește cu următorul text:

„CONTROALE DE REGLEMENTARE A ÎNTREPRINDERILOR CU PUTERE SEMNIFICATIVĂ PE ANUMITE PIEȚE CU AMĂNUNTUL”.

11. Articolul 16 se elimină.

12. Articolul 17 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre asigură faptul că autoritățile naționale de reglementare impun obligații de reglementare corespunzătoare întreprinderilor identificate ca având putere semnificativă pe o anumită piață cu amănuntul în conformitate cu articolul 14 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru) conform căreia:

- (a) în cazul în care, în urma unei analize de piață efectuate în conformitate cu articolul 16 din Directiva 2002/21/EC (directiva-cadru), o autoritate națională de reglementare constată că o anumită piață cu amănuntul identificată în conformitate cu articolul 15 din respectiva directivă, nu există concurență efectivă; și
- (b) în cazul în care autoritatea națională de reglementare ajunge la concluzia că obligațiile impuse în temeiul articolelor 9-13 din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul) nu ar asigura realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).”;

(b) alineatul (3) se elimină.

13. Articolele 18 și 19 se elimină.

14. Articolele 20-23 se înlocuiesc cu următorul text:

„Articolul 20

Contractele

(1) Statele membre se asigură că, în cazul abonării la servicii care furnizează conectarea la o rețea publică de comunicații și/sau la servicii de comunicații electronice destinate publicului, consumatorii și alți utilizatori finali care solicită acest lucru au dreptul la un contract încheiat cu una sau mai multe întreprinderi care furnizează asemenea conectare și/sau servicii. Contractul precizează într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, cel puțin:

(a) datele de identitate și adresa întreprinderii;

(b) serviciile furnizate, inclusiv, în special:

— asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență și a informațiilor privind localizarea apelantului și/sau orice limitare a furnizării serviciilor de urgență în conformitate cu articolul 26;

— informațiile legate de orice alte condiții care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții sunt permise de legislația națională în conformitate cu dreptul comunitar;

— nivelul minim de calitate a serviciilor oferite, și anume timpul necesar pentru conectarea inițială și, atunci când este cazul, alți indicatori de calitate a serviciului, astfel cum sunt definiți de autoritățile de reglementare naționale;

— informații cu privire la orice proceduri aplicate de întreprindere pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acesteia, precum și informații cu privire la modul în care aceste proceduri ar putea influența calitatea serviciilor;

— tipurile de servicii de întreținere oferite și de servicii de asistență pentru clienți furnizate, precum și metodele de a contacta aceste servicii;

— orice restricții impuse de furnizor privind utilizarea echipamentului terminal furnizat;

(c) atunci când există o obligație în temeiul articolului 25, opțiunile abonatului privind înscrierea sau nu a datelor sale cu caracter personal într-un registru al abonaților și datele vizate;

(d) informații despre prețurile și tarifele practicate, mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere, metodele de plată puse la dispoziție și orice diferențe de costuri implicate de metodele de plată;

(e) durata contractului și condițiile de reînnoire și de încetare a serviciilor și a contractului, inclusiv:

— orice utilizare sau durată minimă necesară pentru a beneficia de condiții promoționale;

— orice cheltuieli privind portabilitatea numerelor și a altor identificatori;

— orice costuri datorate la încetarea contractului, inclusiv orice recuperare a costurilor în ceea ce privește echipamentul terminal;

(f) eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute de contract;

- (g) metodele de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu articolul 34;
- (h) tipul de acțiune care poate fi adoptată de către întreprinderi ca răspuns la incidentele sau amenințările și vulnerabilitățile privind securitatea sau integritatea.

De asemenea, statele membre pot solicita ca în contract să fie incluse toate informațiile care ar putea fi furnizate de către autoritățile publice relevante în acest scop cu privire la utilizarea rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice pentru a se implica în activități ilegale sau pentru a disemina conținuturi dăunătoare, precum și cu privire la mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a datelor cu caracter personal, menționate la articolul 21 alineatul (4) și relevante pentru serviciile furnizate.

(2) Statele membre se asigură că abonații au dreptul de a denunța unilateral contractul fără penalități în urma primirii notificării privind modificările aduse condițiilor contractuale propuse de către întreprinderile furnizoare de servicii și/sau rețele de comunicații electronice. Abonaților le sunt notificate în timp util, cu cel puțin o lună înainte, aceste modificări, și sunt informați asupra dreptului lor de a denunța unilateral contractul, fără penalități, în cazul în care nu acceptă noile condiții. Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot stabili formatul unor astfel de notificări.

Articolul 21

Transparența și publicarea informațiilor

(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare dispun de competența de a obliga întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să publice informații transparente, comparabile, adecvate și actualizate cu privire la prețurile și tarifele aplicabile, la toate redevențele legate de rezilierea unui contract și informații cu privire la condițiile standard pentru obținerea accesului și utilizarea serviciilor furnizate utilizatorilor finali și consumatorilor în conformitate cu anexa II. Aceste informații se publică într-o formă clară, completă și ușor accesibilă. Autoritățile naționale de reglementare pot stabili cerințe suplimentare privind forma în care astfel de informații să fie publicate.

(2) Autoritățile naționale de reglementare încurajează furnizarea de informații comparabile pentru a permite utilizatorilor finali și consumatorilor să realizeze o evaluare independentă a costurilor schemelor alternative de utilizare, de exemplu prin intermediul ghidurilor interactive sau al unor tehnici asemănătoare. În cazul în care aceste resurse nu sunt disponibile pe piață gratuit sau la un preț rezonabil, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare sunt în măsură să pună la dispoziție astfel de ghiduri sau tehnici, fie direct, fie prin intermediul unui contract de achiziții publice cu un terț. Terții au dreptul de a utiliza în mod gratuit informațiile publicate de întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice disponibile publicului în scopul de a comercializa sau de a pune la dispoziție astfel de ghiduri interactive sau tehnici similare.

(3) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot să oblige întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice disponibile publicului, *inter alia*:

- (a) să furnizeze informații privind tarifele aplicabile abonaților privind orice număr sau serviciu supus unor condiții speciale de tarificare; cu privire la anumite categorii de servicii, autoritățile naționale de reglementare pot solicita ca astfel de informații să fie furnizate imediat înaintea conectării apelului;
- (b) să informeze abonații cu privire la orice schimbare de acces la serviciile de urgență sau la informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului la care sunt abonați;
- (c) să informeze abonații cu privire la orice schimbare a condițiilor care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora, atunci când aceste condiții sunt permise de legislația națională în conformitate cu dreptul comunitar;
- (d) să furnizeze informații cu privire la orice proceduri aplicate de furnizor pentru măsurarea și modelarea traficului în așa fel încât să se evite utilizarea conexiunii la capacitate maximă sau aglomerarea acesteia, precum și la modul în care aceste proceduri ar putea influența calitatea serviciului;
- (e) să informeze utilizatorii privind dreptul acestora de a decide dacă includ sau nu datele lor cu caracter personal într-un registru al abonaților sau cu privire la tipurile de date vizate în conformitate cu articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice); și
- (f) să informeze cu regularitate abonații cu handicap privind detaliile produselor și serviciilor care li se adresează.

Dacă se consideră potrivit, autoritățile naționale de reglementare pot promova măsuri de autoreglementare sau de coreglementare înainte impunerii vreunei obligații.

(4) Statele membre pot solicita ca întreprinderile menționate la alineatul (3) să distribuie gratuit informații de interes public abonaților existenți sau noi atunci când este cazul, prin aceleași mijloace care sunt utilizate în mod normal de acestea pentru comunicarea cu abonații. În acest caz, astfel de informații sunt furnizate într-o formă standardizată de autoritățile publice relevante și privesc, *inter alia*, următoarele aspecte:

- (a) cele mai frecvente utilizări ale serviciilor de comunicații electronice pentru a se implica în activități ilegale sau pentru a disemina conținuturi dăunătoare, în special atunci când acestea ar putea aduce atingere respectării drepturilor și libertăților celorlalți, inclusiv încălcări ale drepturilor de autor și ale drepturilor conexe și consecințele juridice ale acestora; și

- (b) mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa siguranței personale, a vieții private și a datelor cu caracter personal aferente utilizării serviciilor de comunicații electronice.

Articolul 22

Calitatea serviciului

(1) După luarea în considerare a opiniilor părților interesate, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor care oferă servicii și/sau rețele de comunicații electronice destinate publicului să publice, pentru utilizatorii finali, informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor acestora și privind măsurile adoptate pentru a asigura un acces echivalent pentru utilizatorii finali cu handicap. Aceste informații sunt transmise înainte de publicare, la cerere, autorităților naționale de reglementare.

(2) Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, *inter alia*, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, inclusiv posibilele mecanisme de certificare a calității, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali, inclusiv al celor cu handicap, la informații complete, comparabile, certe și ușor de folosit. Dacă este cazul, se pot folosi indicatorii, definițiile și metodele de măsurare din anexa III.

(3) Pentru a preveni degradarea serviciului și obstrucționarea sau încetinirea traficului în rețele, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot să impună unei întreprinderi sau întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații un set minim de cerințe privind calitatea serviciului.

Autoritățile naționale de reglementare furnizează Comisiei, în timp util înainte de stabilirea unor astfel de cerințe, un rezumat al motivelor acțiunii, cerințele preconizate și derularea propusă a acțiunii. Aceste informații se pun, de asemenea, la dispoziția Organismului Autorităților Europene de Reglementare pentru Comunicații Electronice (OAREC). Comisia poate, după examinarea acestor informații, să facă observații sau recomandări pe marginea lor, în special să se asigure că cerințele avute în vedere nu afectează negativ funcționarea pieței interne. Autoritățile naționale de reglementare țin seama într-o cât mai mare măsură de observațiile sau de recomandările Comisiei atunci când iau o decizie asupra cerințelor.

Articolul 23

Disponibilitatea serviciilor

Statele membre adoptă toate măsurile necesare pentru asigurarea disponibilității maxime posibile a serviciilor de telefonie destinate publicului furnizate prin rețele publice de comunicații în cazul unei distrugerii a rețelei din cauza catastrofelor sau în cazuri de forță majoră. Statele membre se asigură că întreprinderile furnizoare de servicii de telefonie

destinate publicului iau toate măsurile necesare pentru a garanta un acces neîntrerupt la serviciile de urgență.”

15. Se introduce următorul articol:

„Articolul 23a

Asigurarea accesului echivalent și a posibilității de a opta echivalente pentru utilizatorii finali cu handicap

(1) Statele membre însărcinează autoritățile naționale competente să stabilească, dacă este necesar, cerințele care trebuie respectate de către întreprinderile furnizoare de servicii de comunicații electronice destinate publicului astfel încât utilizatorii cu handicap:

- (a) să poată avea un acces la servicii de comunicații electronice echivalent celui de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali; și
- (b) să beneficieze de posibilitatea de a opta între întreprinderile și serviciile disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

(2) Pentru a putea să adopte și să pună în aplicare măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap, statele membre încurajează punerea la dispoziție a echipamentului terminal care să ofere funcțiile și serviciile necesare.”

16. Articolul 25 se modifică după cum urmează:

- (a) titlul se înlocuiește după cum urmează:

„Serviciile de informații privind abonații”;

- (b) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre se asigură că abonații la serviciile de telefonie destinate publicului au dreptul de a figura în registrul abonaților prevăzut la articolul 5 alineatul (1) litera (a) și de a le fi puse la dispoziția furnizorilor de servicii de informații privind abonații și/sau de registre de abonați informațiile proprii în conformitate cu alineatul (2).”;

- (c) alineatele (3), (4) și (5) se înlocuiesc cu următorul text:

„(3) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali cărora li se asigură un serviciu de telefonie destinat publicului pot avea acces la serviciile de informații privind abonații. Autoritățile naționale de reglementare pot impune obligații și condiții întreprinderilor care controlează accesul utilizatorilor finali pentru furnizarea de servicii de informații privind abonații în conformitate cu dispozițiile articolului 5 din Directiva 2002/19/CE (directiva privind accesul). Astfel de obligații și condiții sunt obiective, echitabile, nediscriminatorii și transparente.

(4) Statele membre nu mențin nici un fel de restricții normative care să împiedice utilizatorii finali dintr-un stat membru să aibă acces direct la serviciul de informații privind abonații dintr-un alt stat membru prin apel vocal sau SMS și adoptă măsuri pentru a asigura acest acces în conformitate cu articolul 28.

(5) Alineatele (1)-(4) se aplică sub rezerva cerințelor din legislația comunitară privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, în special articolul 12 din Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).”

17. Articolele 26 și 27 se înlocuiesc cu următorul text:

„Articolul 26

Serviciile de urgență și numărul european unic pentru apelurile de urgență

(1) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali ai serviciilor menționate la alineatul (2), inclusiv utilizatorii ai telefoanelor publice cu plată, pot apela gratuit și fără să fie necesară utilizarea unui mijloc de plată, serviciile de urgență formând numărul european unic pentru apelurile de urgență «112» și numere naționale pentru apelurile de urgență stabilite de către statele membre.

(2) Statele membre, în consultare cu autoritățile naționale de reglementare, serviciile de urgență și furnizorii, se asigură că întreprinderile care furnizează utilizatorilor finali un serviciu de comunicații electronice pentru efectuarea apelurilor naționale către un număr sau mai multe numere din planul național de numerotație oferă acces la serviciile de urgență.

(3) Statele membre se asigură că apelurile la numărul european unic pentru apelurile de urgență «112» primesc un răspuns adecvat, în modul cel mai potrivit cu organizarea națională a sistemelor de urgențe. Aceste apeluri sunt tratate și primesc răspunsuri cel puțin la fel de repede și la fel de eficient ca apelurile la numărul (numerele) național(e) pentru apelurile de urgență, acolo unde acestea sunt în continuare în uz.

(4) Statele membre se asigură că accesul utilizatorilor finali cu handicap la serviciile de urgență este echivalent cu cel de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. Măsurile adoptate în vederea garantării faptului că utilizatorii finali cu handicap pot accesa serviciile de urgență, atunci când călătoresc în alt stat membru, se bazează, în măsura posibilului, pe standardele sau specificațiile europene publicate în conformitate cu dispozițiile prevăzute la articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru) și nu împiedică statele membre să adopte cerințe suplimentare în vederea îndeplinirii obiectivelor menționate în prezentul articol.

(5) Statele membre se asigură că întreprinderile respective pun la dispoziție, în mod gratuit, informații privind localizarea apelantului autorității care tratează apelurile de urgență imediat ce apelul a ajuns la acea autoritate. Prezentă dispoziție se aplică tuturor apelurilor către numărul european unic

pentru apelurile de urgență «112». Statele membre pot extinde această obligație pentru a acoperi și apelurile către numere de urgență naționale. Autoritățile de reglementare competente prevăd criteriile de acuratețe și fiabilitate ale informațiilor furnizate privind localizarea apelantului.

(6) Statele membre se asigură că cetățenii sunt informați corespunzător despre existența și utilizarea numărului european unic pentru apelurile de urgență «112», în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre.

(7) Pentru a asigura accesul eficient la serviciile «112» în statele membre, Comisia, după consultarea OAREC, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare. Cu toate acestea, aceste măsuri tehnice de punere în aplicare se adoptă fără a aduce atingere și fără a avea un impact asupra organizării serviciilor de urgență care rămâne în competența exclusivă a statelor membre.

Măsurile respective, destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).

Articolul 27

Codurile europene de acces la serviciile de telefonie

(1) Statele membre se asigură că «00» este codul standard de acces internațional. Se pot încheia sau menține acorduri speciale care permit efectuarea de apeluri între puncte geografice adiacente aflate de o parte și de alta a frontierei dintre două state membre. Utilizatorii finali din punctele geografice în cauză sunt informați pe deplin cu privire la existența unor asemenea acorduri.

(2) O entitate juridică, stabilită în cadrul Comunității și desemnată de Comisie, are responsabilitatea exclusivă pentru gestionarea Spațiului european de numerotare telefonică (ETNS), inclusiv pentru atribuirea numerelor și promovarea acestuia. Comisia adoptă măsurile de punere în aplicare necesare.

(3) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care furnizează servicii de telefonie destinate publicului, permițând apelurile internaționale, tratează toate apelurile, către și dinspre ETNS, la tarife similare cu cele aplicate pentru apelurile către și dinspre alte state membre.”

18. Se introduce următorul articol:

„Articolul 27a

Numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social, inclusiv numărul liniei telefonice de urgență pentru copiii dispăruți

(1) Statele membre promovează numerele specifice din seria de numere care încep cu «116» menționate în Decizia 2007/116/CE a Comisiei din 15 februarie 2007 privind

rezervarea seriei naționale de numere care încep cu «116» ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social (*). Statele membre încurajează furnizarea pe teritoriul lor de servicii pentru care se rezervă astfel de numere.

(2) Statele membre se asigură că utilizatorii finali cu handicap pot avea acces la serviciile corespunzătoare seriei de numere «116» în cea mai mare măsură cu putință. Măsurile luate în vederea facilitării accesului utilizatorilor finali cu handicap la serviciile de acest tip atunci când călătoresc în alt stat membru se bazează pe respectarea standardelor sau a specificațiilor relevante publicate în conformitate articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

(3) Statele membre se asigură că cetățenii sunt informați în mod adecvat în legătură cu existența și utilizarea serviciilor corespunzătoare seriei de numere «116», în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre.

(4) În plus față de măsurile cu aplicabilitate generală pentru toate numerele din seria de numere «116» adoptate în temeiul alineatelor (1), (2) și (3), statele membre depun toate eforturile pentru a se asigura că cetățenii au acces la un serviciu de operare a unei linii telefonice de semnalare a cazurilor de copii dispăruți. Respectivul serviciu va fi disponibil la numărul «116000».

(5) Pentru a asigura punerea în aplicare eficientă în statele membre a seriei de numere «116», în special a numărului liniei telefonice pentru semnalarea cazurilor de copii dispăruți «116000», inclusiv accesul utilizatorilor finali cu handicap pe durata deplasării în alte state membre, Comisia, după consultarea OAREC, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare. Cu toate acestea, aceste măsuri tehnice de punere în aplicare se adoptă fără a aduce atingere și fără a avea un impact asupra organizării acestor servicii, care rămâne în competența exclusivă a statelor membre.

Măsurile respective, destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).

(*) JO L 49, 17.2.2007, p. 30.”

19. Articolul 28 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 28

Accesul la numere și servicii

(1) Statele membre se asigură că, în cazul în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și economic, exceptând situația în care un abonat apelat a ales, din motive comerciale, să limiteze accesul apelanților din anumite zone geografice, autoritățile naționale competente iau toate măsurile necesare astfel încât utilizatorii finali:

- (a) să poată accesa și utiliza servicii, utilizând numere non-geografice în cadrul Comunității; și

- (b) să poată accesa toate numerele furnizate în Comunitate, indiferent de tehnologia și dispozitivele utilizate de operator, inclusiv numerele din planurile naționale de numerotație ale statelor membre, din ETNS și din numerele internaționale gratuite (UIFN).

(2) Statele membre se asigură că autoritățile competente pot solicita întreprinderilor care furnizează rețele publice de comunicații și/sau servicii de comunicații electronice destinate publicului să blocheze, de la caz la caz, accesul la numere sau servicii atunci când acest lucru este justificat din motive de fraudă sau de abuz și să solicite ca, în aceste cazuri, furnizorii de servicii de comunicații electronice să rețină veniturile relevante aferente interconectării sau altor servicii.”

20. Articolul 29 se modifică după cum urmează:

- (a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Fără a aduce atingere articolului 10 alineatul (2), statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita tuturor întreprinderilor care furnizează servicii de telefonie destinate publicului și/sau acces la rețele publice de comunicații să pună la dispoziția toate sau o parte dintre serviciile suplimentare din anexa I partea B, precum și toate sau o parte dintre serviciile suplimentare enumerate în anexa I partea A.”;

- (b) alineatul (3) se elimină.

21. Articolul 30 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 30

Facilitarea schimbării furnizorului

(1) Statele membre se asigură că toți abonații cărora le-au fost alocate numere din planul național de numerotație telefonică își pot păstra numărul (numerele), la cerere, indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul, în conformitate cu dispozițiile din anexa I partea C.

(2) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că tarifarea între operatori și/sau furnizori de servicii pentru furnizarea portabilității numerelor este orientată în funcție de costuri și că tarifele plătite direct de către abonați, dacă acestea există, nu au efect disuasiv pentru aceștia în ceea ce privește schimbarea furnizorului de servicii.

(3) Autoritățile naționale de reglementare nu impun, în ce privește portabilitatea numerelor, tarife cu amănuntul care ar denatura concurența, de exemplu prin fixarea unei tarifări cu amănuntul specifice sau comune.

(4) Portabilitatea numerelor și activarea ulterioară a acestora sunt executate într-un termen cât mai scurt. În orice caz, abonaților care au încheiat un acord pentru portarea unui număr către o altă întreprindere li se va activa numărul în termen de o zi lucrătoare.

Fără a aduce atingere primului paragraf, autoritățile naționale competente pot să stabilească procesul global al portabilității numerelor, ținând seama de dispozițiile naționale privind contractele, fezabilitatea tehnică și necesitatea de a menține continuitatea serviciului pentru abonat. În orice caz, pierderea serviciului în timpul procesului de portabilitate nu depășește o zi lucrătoare. Autoritățile naționale competente țin seama, de asemenea, atunci când este necesar, de măsurile adecvate pentru a se asigura protecția abonaților pe parcursul procesului de portare și pentru a se asigura că aceștia nu sunt transferați la un alt furnizor împotriva voinței lor.

Statele membre se asigură că sunt prevăzute sancțiunile corespunzătoare împotriva întreprinderilor, inclusiv obligația de a oferi compensații abonaților în cazul întârzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de acestea sau în numele lor.

(5) Statele membre se asigură că contractele încheiate între consumatori și întreprinderi, care oferă servicii de comunicații electronice, nu prevăd o perioadă contractuală inițială mai mare de 24 de luni. Statele membre se asigură, de asemenea, că întreprinderile oferă utilizatorilor posibilitatea de a încheia un contract cu o durată de cel mult 12 luni.

(6) Fără a aduce atingere niciunei perioade contractuale minime, statele membre se asigură că procedurile și condițiile de încetare a contractului nu acționează ca un mijloc disuasiv în ceea ce privește schimbarea furnizorilor de servicii.”

22. La articolul 31, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre pot impune obligații rezonabile de difuzare («must carry») pentru transmiterea anumitor canale de televiziune și posturi de radio și a unor servicii complementare, în special a unor servicii de accesibilitate care să permită un acces corespunzător al utilizatorilor cu handicap la întreprinderile aflate în jurisdicția lor care administrează rețele de comunicații electronice pentru difuzarea pentru public a canalelor de televiziune și a posturilor de radio, în cazul în care un număr semnificativ de utilizatori finali ai acestor rețele le folosesc ca mijloace principale de recepție a posturilor de radio și a canalelor de televiziune. Obligațiile în cauză se impun numai în cazul în care acestea sunt necesare pentru îndeplinirea obiectivelor de interes general definite pe cât de clar de către fiecare stat membru și sunt proporționale și transparente.

Obligațiile menționate la primul paragraf sunt revizuite de către statele membre cel mai târziu la un an de la 25 mai 2011, cu excepția cazului în care statele membre au efectuat o astfel de revizuire în primii doi ani anteriori.

Statele membre revizuiesc periodic obligațiile de difuzare («must carry»).”

23. Articolul 33 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre se asigură, după caz, că autoritățile naționale de reglementare iau în considerare opiniile utilizatorilor finali, ale consumatorilor (inclusiv și în special consumatorii cu handicap), ale producătorilor și ale întreprinderilor furnizoare de rețele și servicii de comunicații electronice privind aspecte referitoare la toate drepturile utilizatorilor finali și consumatorilor cu privire la serviciile de comunicații electronice accesibile publicului, în special dacă au un impact semnificativ pe piață.

În special, statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare stabilesc un mecanism de consultare garantând că, în deciziile acestora privind aspecte referitoare la drepturile utilizatorilor finali și ale consumatorilor cu privire la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, se acordă atenția cuvenită intereselor consumatorilor cu privire la comunicațiile electronice.”;

(b) se adaugă următorul alineat:

„(3) Fără a aduce atingere normelor naționale, în conformitate cu legislația comunitară de promovare a obiectivelor de politică în domeniul culturii și media, precum diversitatea culturală și lingvistică și pluralismul media, autoritățile naționale de reglementare și alte autorități competente pot promova cooperarea între întreprinderile furnizoare de servicii și/sau rețele de comunicații electronice și sectoarele interesate de promovarea conținutului legal prin intermediul rețelelor și al serviciilor de comunicații electronice. Această cooperare poate include, de asemenea, coordonarea informațiilor de interes public care urmează să fie furnizate în temeiul articolului 21 alineatul (4) și al articolului 20 alineatul (1) al doilea paragraf.”

24. La articolul 34, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre asigură punerea la dispoziție a unor proceduri extrajudiciare transparente, nediscriminatorii, simple și necostisitoare pentru soluționarea litigiilor nerezolvate dintre consumatori și întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice, care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive, cu privire la condițiile contractuale și/sau la executarea contractelor privind furnizarea de astfel de rețele sau servicii. Statele membre adoptă măsuri pentru a garanta că aceste proceduri permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor și pot, dacă acest lucru se justifică, adopta un sistem de rambursare și de compensare. Aceste proceduri permit soluționarea imparțială a litigiilor și nu privează consumatorul de protecția juridică pe care o oferă legislația națională. Statele membre pot extinde aceste obligații la litigiile care implică alți utilizatori finali.”

25. Articolul 35 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 35

Adaptarea anexelor

Măsurile destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive și necesare adaptării anexelor I, II, III și VI la progresele tehnologice sau la evoluția cererii pe piață sunt adoptate de Comisie, în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 37 alineatul (2).”

26. La articolul 36, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Autoritățile naționale de reglementare informează Comisia cu privire la obligațiile de serviciu universal impuse întreprinderilor desemnate ca având obligații de serviciu universal. Orice modificare privind aceste obligații sau privind întreprinderile vizate de dispozițiile prezentei directive este comunicată fără întârziere Comisiei.”

27. Articolul 37 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 37

Procedura comitetului

(1) Comisia este asistată de Comitetul pentru comunicații instituit prin articolul 22 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

(2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8 din respectiva decizie.”

28. Anexele I, II, III se înlocuiesc cu textul din anexa I la prezenta directivă, iar anexa VI se înlocuiește cu textul din anexa II la prezenta directivă.

29. Anexa VII se elimină.

Articolul 2

Modificări ale Directivei 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice)

Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) se modifică după cum urmează:

1. Articolul 1 alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Prezenta directivă prevede armonizarea dispozițiilor naționale, lucru necesar în vederea asigurării unui nivel echivalent de protecție a drepturilor și a libertăților fundamentale, în special a dreptului la confidențialitate și la respectarea vieții private, în domeniul prelucrării de date cu caracter personal în sectorul comunicațiilor electronice și a asigurării liberei circulații a acestor date și a serviciilor și echipamentelor de comunicații electronice în interiorul Comunității.”

2. Articolul 2 se modifică după cum urmează:

(a) litera (c) se înlocuiește cu următorul text:

„(c) «date de localizare» înseamnă orice date prelucrate într-o rețea de comunicații electronice sau prin intermediul unui serviciu de comunicații electronice, care indică poziția geografică a echipamentului terminal al unui utilizator al unui serviciu de comunicații electronice destinat publicului;”;

(b) litera (e) se elimină;

(c) se adaugă următoarea literă:

„(h) «încălcările privind securitatea datelor cu caracter personal» înseamnă încălcarea securității având ca rezultat distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, alterarea, divulgarea neautorizată sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate în alt mod în legătură cu furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului în cadrul Comunității.”

3. Articolul 3 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 3

Serviciile vizate

Prezenta directivă se aplică prelucrării de date cu caracter personal legate de furnizarea de servicii de comunicații electronice destinate publicului prin intermediul rețelelor publice de comunicații din cadrul Comunității, inclusiv al rețelelor publice de comunicații care presupun colectarea de date și dispozitive de identificare.”

4. Articolul 4 se modifică după cum urmează:

(a) titlul se înlocuiește după cum urmează:

„Securitatea prelucrării datelor”;

(b) se introduce următorul alineat:

„(1a) Fără a aduce atingere Directivei 95/46/CE, măsurile menționate la alineatul (1) realizează cel puțin următoarele:

— garantează că datele cu caracter personal pot fi accesate exclusiv de personalul autorizat și în scopuri autorizate din punct de vedere juridic;

— protejează datele cu caracter personal stocate sau transmise împotriva distrugerii accidentale sau ilicite, împotriva pierderii sau deteriorării accidentale și împotriva stocării, prelucrării, accesării sau divulgării ilicite; și

- asigură punerea în aplicare a unei politici de securitate în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

Autoritățile naționale competente pot să auditeze măsurile adoptate de furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului și să emită recomandări cu privire la cele mai bune practici privind nivelul de securitate care trebuie atins de aceste măsuri.”;

- (c) se adaugă următoarele alineate:

„(3) În cazul unei încălcări a securității datelor cu caracter personal, furnizorul serviciilor de comunicații electronice destinate publicului notifică, fără întârzieri nejustificate, autoritatea națională competentă cu privire la respectiva încălcare.

Atunci când încălcarea securității datelor cu caracter personal ar putea aduce atingere datelor cu caracter personal și vieții private ale unui abonat sau ale unei persoane, furnizorul notifică respectiva încălcare, fără întârzieri nejustificate, abonatului sau persoanei.

Notificarea având ca obiect o încălcare a datelor cu caracter personal către abonatul sau persoana în cauză nu este necesară dacă furnizorul a demonstrat autorității competente, într-un mod pe care aceasta îl consideră satisfăcător, că a aplicat măsuri tehnologice adecvate de protecție și că respectivele măsuri au fost aplicate datelor afectate de încălcarea securității. Astfel de măsuri tehnologice de protecție trebuie să asigure că datele devin neinteligibile persoanelor care nu sunt autorizate să le acceseze.

Fără a aduce atingere obligației furnizorului de a notifica abonații și persoanele în cauză, în cazul în care furnizorul nu a notificat deja abonatul sau persoana cu privire la încălcarea securității datelor cu caracter personal, autoritatea națională competentă poate, după analizarea posibilelor efecte negative ale încălcării, să îi solicite să facă acest lucru.

Notificarea adresată abonatului sau persoanei în cauză cuprinde cel puțin natura încălcării securității datelor cu caracter personal și punctele de contact unde pot fi obținute mai multe informații și recomandă măsuri de atenuare a posibilelor efecte negative ale încălcării securității datelor cu caracter personal. Notificarea adresată autorității naționale competente descrie, de asemenea, consecințele încălcării securității datelor cu caracter personal și măsurile propuse sau adoptate de furnizor în vederea remedierii acesteia.

(4) Sub rezerva oricăror măsuri tehnice de punere în aplicare adoptate în temeiul alineatului (5), autoritățile naționale competente pot să adopte orientări și, atunci când este necesar, să emită instrucțiuni privind circumstanțele în care furnizorii sunt obligați să notifice încălcări ale securității datelor cu caracter personal, privind

formatul unei astfel de notificări și privind maniera în care se va face notificarea. Acestea verifică, de asemenea, dacă furnizorii și-au respectat obligațiile de notificare în temeiul prezentului alineat și aplică sancțiunile corespunzătoare în cazul nerespectării obligațiilor respective.

Furnizorii păstrează o evidență a încălcărilor securității datelor cu caracter personal, care cuprinde o descriere a situației în care a avut loc încălcarea, a efectelor acesteia și a măsurilor de soluționare întreprinse, astfel încât autoritatea națională competentă să poată verifica dacă au fost respectate dispozițiile de la alineatul (3). Evidența respectivă include numai informațiile necesare în acest scop.

(5) Pentru a asigura coerența în punerea în aplicare a măsurilor la care se face referire la alineatele (2), (3) și (4), Comisia, după consultarea Agenției Europene pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor (ENISA), a Grupului de lucru pentru protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal instituit în temeiul articolului 29 din Directiva 95/46/CE și a Autorității Europene pentru Protecția Datelor, poate să adopte măsuri tehnice de punere în aplicare privind circumstanțele, formatul și procedurile aplicabile cerințelor de informare și de notificare la care se face referire în prezentul articol. La adoptarea unor astfel de măsuri, Comisia implică toate părțile interesate relevante, în special pentru ca acestea să o informeze cu privire la cele mai bune mijloace disponibile, atât pe plan tehnic, cât și economic, pentru punerea în aplicare a prezentului articol.

Măsurile respective, destinate să modifice elementele neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control menționată la articolul 14a alineatul (2).”

5. La articolul 5, alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Statele membre se asigură că stocarea de informații sau dobândirea accesului la informațiile deja stocate în echipamentul terminal al unui abonat sau utilizator este permisă doar cu condiția ca abonatul sau utilizatorul în cauză să își fi dat acordul, după ce a primit informații clare și complete, în conformitate cu Directiva 95/46/CE, *inter alia*, cu privire la scopurile prelucrării. Aceasta nu împiedică stocarea sau accesul tehnic cu unicul scop de a efectua transmisia comunicării printr-o rețea de comunicații electronice sau în cazul în care acest lucru este strict necesar în vederea furnizării de către furnizor a unui serviciu al societății informaționale cerut în mod expres de către abonat sau utilizator.”

6. La articolul 6, alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) În scopul comercializării de servicii de comunicații electronice sau al furnizării de servicii cu valoare adăugată, furnizorul de servicii de comunicații electronice destinate publicului poate prelucra datele menționate la alineatul (1) în măsura și pe durata de timp necesare comercializării sau furnizării acestor servicii, dacă abonatul sau utilizatorul vizat de

datele respective și-a dat, în prealabil, consimțământul în acest sens. Utilizatorii și abonații au posibilitatea de a-și retrage consimțământul pentru prelucrarea datelor de trafic în orice moment.”

7. Articolul 13 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 13

Comunicările nesolicitate

(1) Folosirea sistemelor de apelare și comunicare automate, fără intervenție umană (mașini de apelare automată), a faxurilor sau a poștei electronice în scopuri de marketing direct este permisă numai în legătură cu acei abonați sau utilizatori care și-au dat în prealabil consimțământul.

(2) Fără a aduce atingere dispozițiilor alineatului (1), în cazul în care o persoană fizică sau juridică obține de la clienții săi datele de contact electronic pentru poșta electronică, în contextul vânzării unui produs sau a unui serviciu, în conformitate cu Directiva 95/46/CE, aceeași persoană fizică sau juridică poate folosi respectivele date de contact electronic pentru promovarea directă a propriilor produse sau servicii similare, cu condiția ca respectivilor clienți să li se ofere în mod clar și distinct posibilitatea de a se opune, într-un mod simplu și gratuit, folosirii datelor lor de contact electronic în momentul culegerii acestora și cu ocazia fiecărui mesaj ulterior, în cazul în care clientul nu a refuzat inițial utilizarea acestor date în scopurile indicate.

(3) Statele membre adoptă măsurile necesare pentru a se asigura că comunicările nesolicitate în scopul promovării directe, în alte cazuri decât cele menționate la alineatele (1) și (2), nu sunt permise fără consimțământul abonaților sau al utilizatorilor în cauză sau pentru abonații sau utilizatorii care nu doresc să primească astfel de comunicări, alegerea dintre aceste două opțiuni urmând a fi determinată de către legislația internă, luând în considerare faptul că ambele opțiuni trebuie să fie gratuite pentru abonat sau utilizator.

(4) În orice caz, este interzisă trimiterea de mesaje electronice în scopuri de promovare directă de produse sau servicii cu ascunderea identității expeditorului sau cu indicarea unei identități false a acestuia, cu încălcarea articolului 6 din Directiva 2000/31/CE, fără indicarea unei adrese valabile la care destinatarul să poată trimite o cerere de încetare a trimiterii de astfel de comunicări sau cu încurajarea destinatarilor să viziteze site-uri care contravin articolului respectiv.

(5) Alineatele (1) și (3) se aplică abonaților persoane fizice. Statele membre se asigură, de asemenea, că în cadrul legislației comunitare și a legislației naționale aplicabile interesele legitime ale abonaților alții decât persoane fizice în privința comunicărilor nesolicitate sunt suficient de protejate.

(6) Fără a se aduce atingere niciunei măsuri corective administrative pentru care ar putea fi adoptate dispoziții, *inter alia*, în temeiul articolului 15a alineatul (2), statele membre se asigură că orice persoană fizică sau juridică afectată în mod negativ de încălcările dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentului articol și care are în consecință un interes legitim de a pune capăt sau de a interzice astfel de încălcări, inclusiv un furnizor de servicii de comunicații electronice care își protejează interesele sale legitime comerciale, poate iniția proceduri legale împotriva unor astfel de încălcări în fața instanțelor judecătorești. Statele membre pot, de asemenea, să prevadă dispoziții specifice privind penalitățile aplicabile furnizorilor de servicii de comunicații electronice care, prin neglijență, contribuie la încălcarea dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentului articol.”

8. Se introduce următorul articol:

„Articolul 14a

Procedura comitetului

(1) Comisia este asistată de Comitetul pentru comunicații instituit în conformitate cu articolul 22 din Directiva 2002/21/CE (directiva-cadru).

(2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8 din respectiva decizie.

(3) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1), (2), (4) și (6) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8 din respectiva decizie.”

9. La articolul 15, se introduce următorul alineat:

„(1b) Furnizorii stabilesc proceduri interne pentru a răspunde solicitărilor de accesare a datelor cu caracter personal ale utilizatorilor pe baza dispozițiilor naționale adoptate în conformitate cu alineatul (1). La cerere, aceștia oferă autorității naționale competente informații despre procedurile respective, numărul de solicitări primite, justificarea legală invocată și răspunsul acestora.”

10. Se introduce următorul articol:

„Articolul 15a

Punerea în aplicare și executarea

(1) Statele membre stabilesc regimul penalităților, inclusiv sancțiuni penale, dacă este cazul, aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor naționale adoptate în baza prezentei directive și adoptă toate măsurile necesare pentru a se asigura de punerea în aplicare a acestora. Penalitățile prevăzute trebuie să fie efective, proporționale și descurajatoare și se pot aplica pentru a acoperi perioada oricărei încălcări, chiar dacă încălcarea a fost rectificată ulterior. Statele membre comunică aceste dispoziții Comisiei până la 25 mai 2011 și informează Comisia fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare care au efect asupra acestora.

(2) Fără a se aduce atingere niciunei căi de atac judiciare care ar putea fi disponibilă, statele membre se asigură că autoritatea națională competentă și, atunci când este cazul, alte organisme naționale, dispun de competența de a ordona încetarea încălcărilor menționate la alineatul (1).

(3) Statele membre se asigură că autoritățile naționale competente și, atunci când este cazul, alte organisme naționale dețin competențele de investigație și resursele necesare, inclusiv posibilitatea de a obține orice informație relevantă care s-ar putea dovedi necesară în vederea monitorizării și aplicării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive.

(4) Autoritățile naționale de reglementare competente pot adopta măsuri pentru a asigura o cooperare transfrontalieră eficientă privind aplicarea legilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și pentru a crea condiții armonizate pentru furnizarea de servicii care presupun fluxuri transfrontaliere de date.

Autoritățile naționale de reglementare furnizează Comisiei, în timp util înainte de adoptarea unor astfel de măsuri, un rezumat al motivelor acțiunii, cerințele preconizate și derularea propusă a acțiunii. Comisia poate, după examinarea acestor informații și după consultarea ENISA și a Grupului de lucru pentru protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal instituit în temeiul articolului 29 din Directiva 95/46/CE, să formuleze observații sau recomandări pe marginea lor, în special pentru a se asigura că măsurile avute în vedere nu afectează negativ funcționarea pieței interne. Autoritățile naționale de reglementare țin seama într-o cât mai mare măsură de observațiile sau de recomandările Comisiei atunci când iau o decizie asupra măsurilor.”

Articolul 3

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 (regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului), se adaugă următorul punct:

„17. Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor

publice (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice): articolul 13 (JO L 201, 31.7.2002, p. 37).”

Articolul 4

Transpunere

(1) Statele membre adoptă și publică până la 25 mai 2011 actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei conținutul măsurilor respective.

Atunci când statele membre adoptă măsurile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

(2) Comisiei îi este comunicat de către statele membre conținutul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 5

Intrarea în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în ziua următoare datei publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 6

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Strasbourg, 25 noiembrie 2009.

Pentru Parlamentul European
Președintele
J. BUZEK

Pentru Consiliu
Președintele
Å. TORSTENSSON

ANEXA I

„ANEXA I

DESCRIEREA FACILITĂȚILOR ȘI A SERVICIILOR MENȚIONATE LA ARTICOLUL 10 (CONTROLUL CHELTUIELILOR), LA ARTICOLUL 29 (FACILITĂȚI SUPLIMENTARE) ȘI LA ARTICOLUL 30 (FACILITAREA SCHIMBĂRII FURNIZORULUI)**Partea A: Servicii și facilități menționate la articolul 10****(a) Facturarea detaliată**

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare, sub rezerva cerințelor legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, pot stabili nivelul de bază al facturilor detaliate pe care întreprinderile le furnizează abonaților gratuit pentru a le permite:

- (i) să verifice și să controleze cheltuielile inerente utilizării rețelelor publice de comunicații la puncte fixe și/sau a serviciilor de telefonie asociate destinate publicului; și
- (ii) să monitorizeze corect utilizarea lor și cheltuielile aferente și să exercite un anumit control asupra facturilor lor.

Dacă este cazul, se poate oferi abonaților o prezentare mai detaliată, la un tarif acceptabil sau gratuit.

Apelurile gratuite pentru abonatul apelant, inclusiv apelurile la liniile de asistență, nu figurează pe factura detaliată a abonatului apelant.

(b) Restricționarea selectivă și gratuită a apelurilor efectuate sau a mesajelor SMS sau MMS premium trimise sau, dacă este fezabil din punct de vedere tehnic, alte tipuri de aplicații similare

Aceasta reprezintă un serviciu care permite abonatului, care face cerere în acest sens către întreprinderea desemnată care furnizează servicii de telefonie, să restricționeze în mod gratuit apelurile efectuate sau mesajele SMS sau MMS premium trimise sau alte tipuri de aplicații similare de sau către anumite categorii de numere.

(c) Sistemele de plată în avans

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor desemnate să permită consumatorilor accesul la rețeaua publică de comunicații și folosirea serviciilor de telefonie destinate publicului printr-un sistem de plată în avans.

(d) Plata în rate a taxelor de conectare

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita operatorilor desemnați să permită consumatorilor accesul la rețeaua publică de comunicații și folosirea serviciilor de telefonie accesibile publicului printr-un sistem de plată în rate.

(e) Neplata facturilor

Statele membre autorizează adoptarea anumitor măsuri, care trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și puse la dispoziția publicului, pentru a reglementa situația neplății facturilor telefonice emise de întreprinderi. Aceste măsuri garantează primirea de către abonat a unui preaviz conform legii care să îl avertizeze de orice întrerupere a serviciilor sau deconectare din cauza neplății. Cu excepția cazurilor de fraudă, de întârziere a plății sau de neplată repetată, aceste măsuri trebuie să asigure, în măsura posibilităților tehnice, limitarea întreruperii serviciului la serviciul în cauză. Deconectarea pentru neplata facturilor ar trebui să aibă loc numai după ce abonatul a fost avertizat conform legii. Înainte de întreruperea completă a serviciului, statele membre pot permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar apelurile care nu implică taxarea abonatului (de exemplu apelurile la numărul „112”).

(f) *Consiliere privind tarifele*

Aceasta se referă la serviciul prin care abonații pot solicita întreprinderii să ofere informații cu privire la tarifele alternative mai ieftine, dacă există.

(g) *Controlul costurilor*

Aceasta se referă la serviciul prin care întreprinderile oferă alte mijloace, dacă sunt determinate ca fiind adecvate de autoritățile naționale de reglementare, pentru a controla costurile serviciilor de telefonie destinate publicului, inclusiv alertele gratuite adresate consumatorilor în cazul unor modele de consum anormale sau excesive.

Partea B: Facilitățile menționate la articolul 29

(a) *Formarea numărului de telefon în ton sau DTMF (multifrecvență bitonală)*

Se referă la faptul că rețeaua publică de comunicații și/sau serviciile de telefonie destinate publicului acceptă folosirea tonurilor DTMF definite în recomandarea ETSI ETR 207 pentru semnalizarea prin rețea de la un capăt la altul, atât în interiorul unui stat membru, cât și între statele membre.

(b) *Identificarea liniei apelante*

Se referă la faptul că numărul părții apelante este prezentat părții apelate înainte de conectarea apelului.

Această facilitate ar trebui furnizată în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, în special Directiva 2002/58/CE (directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice).

În măsura posibilităților tehnice, operatorii ar trebui să furnizeze date și semnale pentru a facilita furnizarea identificării liniei apelante și de formare a numărului de telefon în ton peste frontierele statelor membre.

Partea C: Punerea în aplicare a dispozițiilor privind portabilitatea numerelor menționată la articolul 30

Cerința ca toți abonații cărora le-au fost alocate numere din planul național de numerotație care solicită acest lucru să își poată păstra numărul (numerele) indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul se aplică:

- (a) în cazul numerelor geografice, la un punct determinat; și
- (b) în cazul numerelor nongeografice, independent de locație.

Prezenta parte nu se aplică pentru portabilitatea numerelor între rețele care furnizează servicii la puncte fixe și rețelele mobile.

ANEXA II

INFORMAȚIILE CARE TREBUIE PUBLICATE ÎN CONFORMITATE CU ARTICOLUL 21

(TRANSPARENȚA ȘI PUBLICAREA INFORMAȚIILOR)

Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea de a se asigura că informațiile prevăzute în prezenta anexă sunt publicate, în conformitate cu articolul 21. Aceasta stabilește ce informații sunt publicate de către întreprinderile furnizoare de rețele publice de comunicații și/sau servicii de telefonie destinate publicului și ce informații sunt publicate de însăși autoritatea națională de reglementare, astfel încât consumatorii să poată face o alegere în deplină cunoștință de cauză.

1. Numele și adresa (adresele) întreprinderii (întreprinderilor)

Se referă la numele și adresa sediului întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații și servicii de telefonie destinate publicului.

2. Descrierea serviciilor oferite

2.1. Domeniul de aplicare a serviciilor oferite

- 2.2. Tarifele standard cu indicarea serviciilor furnizate și a conținutului fiecărui element tarifar (de exemplu, tarifele pentru acces, toate tipurile de tarife pentru apeluri, tarifele de întreținere), inclusiv informații privind reducerile standard aplicate, precum și sistemele de tarifare speciale și cu o anumită destinație și orice alte taxe suplimentare, precum și costurile privind echipamentul terminal.
- 2.3. Procedura de compensare și de rambursare, incluzând descrierea detaliată a formulelor de compensare și de rambursare oferite.
- 2.4. Tipurile de servicii de întreținere oferite.
- 2.5. Condițiile contractuale standard, inclusiv durata contractuală minimă, încetarea contractului, procedurile și tarifele directe legate de portabilitatea numerelor și a altor identificatori, dacă sunt relevante.
3. Mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele puse la dispoziție de întreprindere.
4. Informații referitoare la drepturile privind serviciul universal, inclusiv, dacă este cazul, facilitățile și serviciile prevăzute la anexa I.

ANEXA III

INDICATORII PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI

Indicatorii, definițiile și metodele de măsurare privind calitatea serviciului menționate la articolele 11 și 22

Pentru întreprinderile care furnizează acces la o rețea publică de comunicații

INDICATOR (Nota 1)	DEFINIȚIE	METODĂ DE MĂSURARE
Timpul de furnizare pentru conectarea inițială	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Rata defecțiunilor pe linie de acces	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Timpul de reparare a defecțiunii	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pentru întreprinderile care furnizează un serviciu de telefonie destinat publicului

Timpul necesar pentru conectarea apelului (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Timpul de răspuns pentru serviciile de informații privind abonații	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporția de posturi telefonice publice cu plată (cu monede sau cu cartelă) în stare de funcționare	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reclamații privind facturarea	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Proporția apelurilor greșite (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Numărul versiunii ETSI EG 202 057-1 este 1.3.1 (iulie 2008)

Nota 1

Parametrii trebuie să permită analiza rezultatelor la nivel regional [și anume cel puțin la nivelul 2 din Nomenclatorul unităților teritoriale de statistică (NUTS) stabilit de Eurostat].

Nota 2

Statele membre pot decide să nu solicite actualizarea informațiilor privind rezultatele acestor doi indicatori, dacă există dovezi că rezultatele din aceste două domenii sunt satisfăcătoare.”

ANEXA II

„ANEXA VI

**INTEROPERABILITATEA ECHIPAMENTELOR DIGITALE DESTINATE CONSUMATORILOR MENȚIONATE
LA ARTICOLUL 24**1. *Algoritmul comun de codare și recepția liberă*

Toate echipamentele destinate consumatorilor pentru recepționarea semnalelor convenționale digitale de televiziune (difuzarea terestră, prin cablu sau satelit, care este destinată în principal recepției fixe, precum DVB-T, DVB-C sau DVB-S), care sunt vândute, închiriate sau puse la dispoziție în oricare alt mod în Comunitate și care pot decoda semnalele digitale de televiziune, trebuie să poată permite:

- decodarea acestor semnale conform unui algoritm comun european de codare, administrat de o organizație europeană de standardizare recunoscută, în prezent ETSI;
- reproducerea semnalelor care au fost transmise liber, cu condiția ca, în cazul în care acest echipament este închiriat, cel cărui a fost închiriat echipamentul să respecte contractul de închiriere aplicabil.

2. *Interoperabilitatea receptoarelor de televiziune analogice și digitale*

Orice televizor analogic cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 42 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață, conform standardelor unei organizații europene de standardizare recunoscute, de exemplu conform standardului Cenelec EN 50 049-1:1997, care permite simpla conectare a echipamentelor periferice, în special a decodoarelor suplimentare sau a receptoarelor digitale.

Orice televizor cu afișaj integral, cu o diagonală vizibilă mai mare de 30 cm și scos pe piață spre vânzare sau închiriere în Comunitate, trebuie prevăzut cu cel puțin o priză deschisă pentru interfață (standardizată de o organizație europeană de standardizare recunoscută sau conform unui standard adoptat de o asemenea organizație sau conform unei specificații acceptate de întreg sectorul industrial în cauză), de exemplu conectorul comun de interfață DVB, care permite o simplă conectare a echipamentelor periferice și care poate permite transferul tuturor elementelor unui semnal de televiziune digitală, inclusiv informațiile privind serviciile interactive și cu acces condiționat.”
