

## DIREKTIV

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2009/136/EG

av den 25 november 2009

**om ändring av direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/58/EG om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation och förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 95,

med beaktande av kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande <sup>(1)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

med beaktande av Europeiska datatillsynsmannens yttrande <sup>(3)</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget <sup>(4)</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Kommissionen granskar regelbundet att de fem direktiven som utgör det befintliga regelverket för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG av den 7 mars 2002 om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (*tillträdesdirektivet*) <sup>(5)</sup>, Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (*auktorisationsdirektivet*) <sup>(6)</sup>, Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett

gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (*ramdirektivet*) <sup>(7)</sup>, direktiv 2002/22/EG (*direktivet om samhällsomfattande tjänster*) <sup>(8)</sup> samt direktiv 2002/58/EG (*direktivet om integritet och elektronisk kommunikation*) <sup>(9)</sup> (gemensamt kallade *ramdirektivet och särdirektiven*) fungerar, särskilt när det gäller att avgöra om det behövs ändringar på grund av den tekniska utvecklingen och utvecklingen på marknaden.

- (2) Kommissionen har lagt fram sina granskningsresultat i sitt meddelande till rådet, Europaparlamentet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén av den 29 juni 2006 om översynen av EU:s regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

- (3) Reformen av EU:s regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, inklusive förstärkningen av bestämmelser för slutanvändare med funktionshinder, är ett viktigt steg mot målet att uppnå ett gemensamt europeiskt informationsområde och samtidigt ett informationssamhälle för alla. Dessa mål är en del av den strategiska ramen för utvecklingen av informations-samhället som det beskrivs i meddelandet från kommissionen till rådet, Europaparlamentet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén av den 1 juni 2005 med titeln "i2010 – Det europeiska informations-samhället för tillväxt och sysselsättning".

- (4) Ett grundläggande krav för samhällsomfattande tjänster är att användarna kan begära att till ett överkomligt pris tillhandahållas anslutning till det allmänna kommunikationsnätet via en fast anslutningspunkt. Detta krav gäller tillhandahållande av lokala, nationella och internationella telefonsamtal, telefax och datatjänster, vars tillhandahållande medlemsstaterna kan begränsa till att bara gälla

<sup>(1)</sup> EUT C 224, 30.8.2008, s. 50.

<sup>(2)</sup> EUT C 257, 9.10.2008, s. 51.

<sup>(3)</sup> EUT C 181, 18.7.2008, s. 1.

<sup>(4)</sup> Europaparlamentets yttrande av den 24 september 2008 (ännu ej offentliggjort i EUT), rådets gemensamma ståndpunkt av den 16 februari 2009 (EUT C 103 E, 5.5.2009, s. 40), Europaparlamentets ståndpunkt av den 6 maj 2009 och rådets beslut av den 26 oktober 2009.

<sup>(5)</sup> EGT L 108, 24.4.2002, s. 7.

<sup>(6)</sup> EGT L 108, 24.4.2002, s. 21.

<sup>(7)</sup> EGT L 108, 24.4.2002, s. 33.

<sup>(8)</sup> EGT L 108, 24.4.2002, s. 51.

<sup>(9)</sup> EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.

slutanvändarens primära anslutningspunkt eller bostad. Det bör inte finnas några restriktioner när det gäller de tekniska medel med vilka anslutningen tillhandahålls – både trådlös och annan teknik är tillåten – och inte heller när det gäller vilka operatörer som ska uppfylla alla eller några av kraven på att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

- (5) De dataanslutningar till det allmänna kommunikationsnätet som sker via fasta anslutningspunkter bör göra det möjligt att stödja dataöverföring med en hastighet som är tillräcklig för tillgång till on-line-tjänster, som t.ex. dem som tillhandahålls via det allmänt tillgängliga Internet. Den hastighet för Internet-uppkopplingen som upplevs av en viss användare kan bero på flera faktorer, inbegripet det eller de företag som tillhandahåller Internet-uppkopplingen och den särskilda tillämpning som anslutningen används för. Den överföringshastighet som kan garanteras med en anslutning till det allmänna kommunikationsnätet är beroende av kapaciteten hos abonnentens terminalutrustning och anslutningen. Det är därför inte lämpligt att föreskriva en viss data- eller bit-hastighet på gemenskapsnivå. Det krävs flexibilitet för att ge medlemsstaterna möjlighet att när det är nödvändigt vidta åtgärder för att säkerställa att en dataanslutning klarar en tillräcklig datahastighet som tillåter funktionellt tillträde till Internet, enligt den definition som getts av medlemsstaterna med vederbörligt beaktande av de särskilda förhållandena på de nationella marknaderna, till exempel den vanligast förekommande bandbredd som används av de flesta abonnenterna i medlemsstaterna samt den tekniska genomförbarheten, förutsatt att syftet med dessa åtgärder är att i möjligaste mån begränsa marknadsnedvridningar. Om dessa åtgärder leder till orättvisa kostnader för ett utsett företag, med vederbörligt beaktande av såväl utgifter och intäkter som de immateriella förmåner som är en följd av tillhandahållandet av de berörda tjänsterna, kan dessa kostnader tas med i en eventuell nettokostnadsberäkning av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Det kan också förekomma alternativ finansiering av underliggande nätinfrastuktur med användning av gemenskapsmedel eller nationella åtgärder i enlighet med gemenskapslagstiftningen.
- (6) Detta påverkar inte kravet på att kommissionen genomföra en översyn av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, som kan omfatta finansieringen av denna skyldighet, i enlighet med artikel 15 i direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) och att den i förekommande fall lägger fram förslag till en reform i syfte att uppnå mål av allmänt intresse.
- (7) För tydlighetens och enkelhetens skull behandlas endast ändringar i direktiven 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) och 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) i detta direktiv.
- (8) Utan att det påverkar tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/5/EG av den 9 mars 1999 om radioutrustning och teleterminalutrustning och om

ömsesidigt erkännande av utrustningens överensstämmelse <sup>(1)</sup>, särskilt de krav avseende användare med funktionshinder som fastställs i artikel 3.3 f i det direktivet, bör vissa aspekter av terminalutrustning, inklusive utrustning i konsumentens lokaler som är avsedd för slutanvändare med funktionshinder, oavsett om deras särskilda behov beror på funktionshinder eller ålder, omfattas av tillämpningsområdet för direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) för att underlätta tillträdet till nät och användningen av tjänster. Sådan utrustning omfattar för närvarande radiomottagarutrustning som är avsedd att endast användas för mottagning av radio- och TV-sändningar samt speciella terminalapparater för hörselskadade slutanvändare.

- (9) Medlemsstaterna bör införa åtgärder för att främja upprättandet av en marknad för allmänt tillgängliga produkter och tjänster som är anpassade för slutanvändare med funktionshinder. Detta kan ske bland annat genom att man hänvisar till europeiska standarder, inför krav på elektronisk tillgänglighet (e-tillgänglighet) vid förfaranden för offentlig upphandling och anbudsinfordringar och genomför lagstiftning som skyddar funktionshindrade slutanvändares rättigheter.
- (10) När ett företag som utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster enligt artikel 4 i direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) väljer att avyttra en del av sina tillgångar, som mot bakgrund av företagets skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster kan anses väsentlig, eller samtliga sina tillgångar till det lokala accessnätet på det nationella territoriet till en separat juridisk enhet med annat slutligt ägande, bör den nationella regleringsmyndigheten bedöma effekten av affären i syfte att säkerställa kontinuiteten avseende skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster på hela eller delar av det nationella territoriet. I detta syfte bör det företag som av den nationella regleringsmyndigheten ålagts skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster på förhand underrätta denna myndighet om avyttringen. Den nationella regleringsmyndighetens bedömning bör inte påverka genomförandet av affären.
- (11) Den tekniska utvecklingen har lett till en kraftig minskning av antalet offentliga telefonautomater. För att säkerställa teknisk neutralitet och allmänhetens fortsatta tillgång till taltelefonitjänster bör de nationella regleringsmyndigheterna kunna ålägga företagen en skyldighet att se till att det finns telefonautomater som tillgodose slutanvändarnas rimliga behov och dessutom se till att det finns andra ställen där man kan få tillgång till taltelefonitjänster.
- (12) Funktionshindrade slutanvändare bör garanteras samma tillträde till tjänster som andra slutanvändare. För att uppnå detta bör tillträdet vara funktionellt likvärdigt så att funktionshindrade slutanvändare kan utnyttja samma faciliteter för att använda tjänsterna som andra slutanvändare, men med andra medel.

<sup>(1)</sup> EGT L 91, 7.4.1999, s. 10.

- (13) Definitionerna måste anpassas till principen om teknikneutralitet och vara förenliga med den tekniska utvecklingen. Särskilt villkoren för tillhandahållandet av en tjänst bör vara skilda från de faktiska definierande delarna av en allmänt tillgänglig telefonitjänst, dvs. en elektronisk kommunikationstjänst tillgänglig för allmänheten för utgående eller inkommande samtal, direkt eller indirekt, nationella eller nationella och internationella samtal via ett eller flera nummer i en nationell eller internationell nummerplan, oberoende av om en sådan tjänst är baserad på kretskopplad eller paketförmedlad teknik. En sådan tjänst är till sin natur dubbelriktad, vilket gör det möjligt för de båda samtalsparterna att kommunicera. En tjänst som inte uppfyller alla dessa villkor, till exempel en "klick-funktion" på en kundtjänstwebbplats, är inte en allmänt tillgänglig telefonitjänst. Allmänt tillgängliga telefonitjänster omfattar också kommunikationsformer som är särskilt avsedda för slutanvändare med funktionshinder som använder textrelä- eller totalkonversationstjänster.
- (14) Det är nödvändigt att förtydliga att indirekt tillhandahållande av tjänster kan omfatta situationer där uppringningen görs via val eller förval av nätoperatör eller där en leverantör av tjänster säljer vidare eller byter varumärke på allmänt tillgängliga telefonitjänster som levereras av ett annat företag.
- (15) Nätutvecklingen går alltmer mot tekniken för "Internetprotokoll" (IP), som ett resultat av den tekniska utvecklingen och marknadsutvecklingen, och konsumenterna kan i allt större utsträckning välja mellan ett utbud av konkurrerande leverantörer av telefonitjänster. Medlemsstaterna bör därför kunna skilja skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster genom att tillhandahålla anslutning till kommunikationsnät för allmänheten från en fast plats från tillhandahållandet av en allmänt tillgänglig telefonitjänst. En sådan uppdelning bör inte påverka omfattningen när det gäller skyldigheterna att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster som fastställs och ses över på gemenskapsnivå.
- (16) I enlighet med subsidiaritetsprincipen ankommer det på medlemsstaterna att på grundval av objektiva kriterier besluta vilka företag som utses till att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, när så är lämpligt med beaktande av företagets förmåga och villighet att godta samtliga eller en del av skyldigheterna avseende samhällsomfattande tjänster. Detta utesluter inte att medlemsstaterna i urvalsprocessen får inbegripa specifika villkor som motiveras av effektivitetsskäl, bland annat att gruppera geografiska områden eller komponenter eller utfärda minimiperioder under vilka företagen utses.
- (17) De nationella regleringsmyndigheterna bör kunna övervaka utvecklingen och nivån på taxorna till slutkunder för tjänster som ingår i skyldigheterna att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, även när en medlemsstat ännu inte har utsett det företag som ska tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. I sådana fall bör övervakningen göras på ett sådant sätt att den inte utgör en alltför stor administrativ börda vare sig för de nationella regleringsmyndigheterna eller för de företag som tillhandahåller sådana tjänster.
- (18) Inaktuella skyldigheter, som är avsedda att förenkla övergången mellan det gamla regelverket från 1998 till regelverket från 2002, bör upphävas tillsammans med andra bestämmelser som överlappar eller är kopior av redan fastställda bestämmelser i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).
- (19) Kravet att tillhandahålla ett minimiutbud av hyrda förbindelser för slutkunder, som var nödvändigt för att säkerställa den fortsatta tillämpningen av bestämmelserna i regelverket från 1998 med avseende på hyrda förbindelser, där det fortfarande inte räckte tillräckligt stor konkurrens när regelverket 2002 trädde i kraft, är inte längre nödvändigt och bör upphöra att gälla.
- (20) Ett fortsatt åläggande av val eller förval av nätoperatör direkt genom gemenskapslagstiftningen kan hämma den tekniska utvecklingen. Dessa korrigeringsåtgärder bör snarare åläggas av de nationella regleringsmyndigheterna som ett resultat av marknadsanalys i enlighet med förfarandena i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) och de skyldigheter som avses i artikel 12 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektivet).
- (21) Bestämmelserna om avtal bör inte gälla endast för konsumenter utan även för andra slutanvändare, främst mikroföretag och små och medelstora företag, som kan föredra ett avtal som är anpassat efter konsumenternas behov. För att undvika onödiga administrativa bördor för leverantörerna och en komplicerad definition av små och medelstora företag bör bestämmelserna om avtal inte tillämpas automatiskt på dessa andra slutanvändare utan endast om de begär detta. Medlemsstaterna bör vidta lämpliga åtgärder för att förbättra de små och medelstora företagens kännedom om denna möjlighet.
- (22) Till följd av den tekniska utvecklingen kan andra typer av identifierare komma att användas i framtiden, utöver de sedvanliga formerna av nummeridentifiering.
- (23) Leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster som tillåter uppringning bör säkerställa att deras kunder är tillräckligt informerade om huruvida de har tillträde eller inte till larmtjänster, samt om eventuella begränsningar av tjänsten (t.ex. begränsningar i tillhandahållandet av information om varifrån samtalet kommer eller dirigering av larmsamtal). Sådana leverantörer bör också förse sina kunder med tydlig och klar information i det inledande avtalet

- och därefter vid eventuella ändringar av tillträdesbestämmelserna, t.ex. när det gäller faktureringen till kunderna. Denna information bör innehålla uppgifter om eventuella begränsningar av den geografiska täckningen, med utgångspunkt i de planerade tekniska driftsparametrarna för tjänsten och den tillgängliga infrastrukturen. Om tjänsten inte tillhandahålls över ett kopplat telenät, bör informationen även innehålla uppgifter om i vilken utsträckning tillgången och informationen om varifrån samtalet kommer är tillförlitlig i jämförelse med en tjänst som tillhandahålls över ett kopplat telenät, med beaktande av den aktuella tekniken och de gällande kvalitetsstandarderna samt de parametrar för tjänsternas kvalitet som anges i direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster).
- (24) När det gäller terminalutrustning bör kundavtalet innehålla information om de begränsningar som leverantören kan ha lagt på kundens användning av sådan utrustning, till exempel i form av SIM-läst mobilutrustning, om sådana begränsningar inte är förbjudna i den nationella lagstiftningen, och om eventuella avgifter som ska betalas när avtalet löper ut, vare sig detta sker den överenskomna sista tillämpningsdagen eller tidigare, inklusive eventuella kostnader som tas ut för att behålla utrustningen.
- (25) Kundavtalet bör också, utan att införa någon skyldighet för leverantören att vidta åtgärder som går utöver dem som föreskrivs i gemenskapslagstiftningen, innehålla närmare uppgifter om vilka slags åtgärder som leverantören eventuellt kan vidta vid säkerhets- eller integritetsincidenter, hot eller utsatta lägen.
- (26) För att hantera frågor av allmänintresse som rör användningen av kommunikationstjänster, och uppmuntra till skydd av andra personers fri- och rättigheter, bör de relevanta nationella myndigheterna, med hjälp av leverantörerna, kunna utarbeta och sprida information av allmänintresse om användningen av dessa tjänster. Denna kan innehålla information av allmänintresse om intrång i upphovsrätten, annan olaglig användning och spridning av skadligt innehåll, samt råd och sätt att skydda sig mot risker när det gäller den personliga säkerheten, som t.ex. kan orsakas av utlämnande av information om personen under särskilda omständigheter, integriteten och personuppgifter samt tillgången till lättanvänd och konfigurerbar programvara eller programvarualternativ som gör det möjligt att skydda barn eller utsatta personer. Informationen skulle kunna samordnas genom det samarbetsförfarande som fastställs i artikel 33.3 i direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster). Sådan information av allmänintresse bör uppdateras vid behov och presenteras i lättbegripliga tryckta och elektroniska format, som fastställts av varje medlemsstat, och på nationella myndigheters webbplatser. Nationella regleringsmyndigheter bör kunna kräva att leverantörerna sprider denna standardiserade information till alla sina kunder på ett sätt som de nationella regleringsmyndigheterna anser lämpligt. Denna information bör också ingå i avtalen när medlemsstaterna
- kräver detta. Informationsspridningen bör dock inte leda till orimliga bördor för företagen. Medlemsstaterna bör begära att företagen sprider informationen med hjälp av de metoder som företagen använder för att kommunicera med abonnenterna inom sin normala affärsverksamhet.
- (27) Abonnenternas rättighet att säga upp sina avtal utan straffavgifter avser ändringar i avtalsvillkoren som införs av leverantörerna av elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster.
- (28) Slutanvändarna bör kunna bestämma vilket innehåll de vill skicka och ta emot, samt vilka tjänster och tillämpningar och vilken maskinvara och programvara de vill använda för detta ändamål, utan att det påverkar behovet att bevara nätens och tjänsternas integritet och säkerhet. Med en konkurrensutsatt marknad får användarna tillgång till ett brett innehåll och ett stort urval av tillämpningar och tjänster. De nationella regleringsmyndigheterna bör främja användarnas förmåga att skaffa sig tillgång till och distribuera information, samt att använda valfria tillämpningar och tjänster i enlighet med artikel 8 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet). Med tanke på den ökade betydelsen av elektronisk kommunikation för konsumenter och företag bör användare under alla omständigheter vara fullt informerade om eventuella begränsningar av användningen av elektroniska kommunikationstjänster som införs av tjänstens och/eller nätets leverantör. Leverantören bör ha möjlighet att själv specificera informationen så att den anger antingen vilket slags innehåll, tillämpning eller tjänst det är fråga om, eller de individuella tillämpningarna och tjänsterna, eller bådadera. Beroende på den använda tekniken och vilken begränsning som tillämpas kan dessa begränsningar kräva användarnas samtycke i enlighet med direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).
- (29) I direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) varken föreskrivs eller förbjuds villkor som införs av leverantörerna i enlighet med nationell lag och som begränsar användarnas tillträde till och/eller användning av tjänster och tillämpningar. Däremot införs en skyldighet att lämna information om sådana villkor. De medlemsstater som vill genomföra åtgärder avseende användarnas tillträde till och/eller användning av tjänster och tillämpningar måste respektera medborgarnas grundläggande rättigheter, bland annat rätten till integritet och till ett korrekt rättsförfarande, och alla dessa åtgärder bör fullt ut beakta de politiska mål som fastställts på gemenskapsnivå, såsom målet att främja informationssamhällets utveckling i gemenskapen.
- (30) Direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) innehåller inte något krav på att leverantörerna ska övervaka den information som skickas via deras nätverk eller vidta rättsliga åtgärder mot kunder på grund av sådan information och direktivet gör inte heller leverantörerna ansvariga för informationen. Ansvaret för straffåtgärder eller lagföring är en fråga för de nationella rättsinstanserna och måste tillämpas med hänsyn till de grundläggande rättigheterna och friheterna, bland annat rätten till ett korrekt rättsförfarande.



- (31) Om det saknas tillämpliga bestämmelser i gemenskapslagstiftningen bör innehåll, tillämpningar och tjänster betraktas som lagliga eller skadliga i enlighet med nationell materiell rätt och processrätt. Det är medlemsstaterna och inte tillhandahållarna av elektroniska kommunikationsnät eller kommunikationstjänster som på vederbörligt sätt bör avgöra huruvida innehållet, tillämpningarna eller tjänsterna är antingen lagliga eller skadliga. Ramdirektivet och särdirektiven påverkar inte tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktivet om elektronisk handel) <sup>(1)</sup>, som bland annat innehåller en bestämmelse om "enbart vidarebefordran" för förmedlande tjänsteleverantörer, enligt definitionen i det direktivet.
- (32) Att ha tillgång till öppen, aktuell och jämförbar information om erbjudanden och tjänster är av avgörande betydelse för konsumenterna på konkurrensutsatta marknader med flera tjänsteleverantörer. Slut användare och konsumenterna av elektroniska kommunikationstjänster bör enkelt kunna jämföra priser för olika tjänster som erbjuds på marknaden på grundval av information som offentliggjorts i lättillgänglig form. För att dessa enkelt ska kunna jämföra priser bör de nationella regleringsmyndigheterna få rätt att kräva företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller tjänster på bättre insyn när det gäller information (inbegripet om taxor, konsumtionsmönster och annan relevant statistik) och säkerställa att tredje part har rätt att kostnadsfritt använda offentligt tillgänglig information som offentliggörs av dessa företag. De nationella regleringsmyndigheterna bör även kunna tillhandahålla prisguider, särskilt i de fall där marknaden inte har tillhandahållit sådana kostnadsfritt eller till ett rimligt pris. Företag bör inte ha rätt till någon ersättning vid denna användning av information som redan har offentliggjorts och därmed blivit offentlig. Dessutom bör slut användare och konsumenterna informeras ordentligt om priset eller den typ av tjänst som erbjuds innan de köper en tjänst, särskilt om ett gratisnummer innebär några extra kostnader. De nationella regleringsmyndigheterna bör kunna kräva att sådan information generellt tillhandahålls och att den, för vissa typer av tjänster som fastställs av dessa regleringsmyndigheter, tillhandahålls omedelbart innan samtalet kopplas om annat inte föreskrivs i nationell lagstiftning. De nationella regleringsmyndigheterna bör, när de fastställer vilka samtalskategorier som kräver prisuppgifter före kopplingen, ta vederbörlig hänsyn till tjänstens art, de tillämpliga prisvillkoren och huruvida tjänsten tillhandahålls av en leverantör som inte är en leverantör av elektroniska kommunikationstjänster. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2000/31/EG (direktivet om elektronisk handel), bör företag också, om medlemsstaterna kräver detta, tillhandahålla abonnenterna information av allmänintresse som utarbetats av de berörda offentliga myndigheterna, bland annat om de vanligaste överträdelserna och de rättsliga följderna av dessa.
- (33) Kunderna bör informeras om sina rättigheter i samband med att deras personuppgifter används i abonnentförteckningar, särskilt om syftet eller syftena med dessa abonnentförteckningar och om att det enligt direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) är kostnadsfritt att inte förtecknas i allmänna abonnentförteckningar. Kunderna bör även informeras om system som gör det möjligt för information att ingå i abonnentförteckningens databas utan att den avslöjas för användarna av nummerupplysningstjänster.
- (34) En konkurrensutsatt marknad bör säkerställa att slut användare får den kvalitet på tjänsten som de kräver, men i vissa fall kan det vara nödvändigt att säkerställa att allmänna kommunikationsnät uppnår en minimikvalitetsnivå för att förhindra försämrade tjänster, blockering av tillträde och långsammare nättrafik. För att uppfylla kvalitetskraven avseende tjänsterna får operatörerna vidta åtgärder för att mäta och styra trafiken på en del av nätet för att undvika att denna del fylls helt eller överbelastas, vilket skulle leda till överbelastning av nätet och dålig prestanda. Dessa åtgärder bör kontrolleras av de nationella regleringsmyndigheterna, som agerar i enlighet med ramdirektivet och särdirektiven för att se till att de inte begränsar konkurrensen, särskilt genom att förhindra diskriminerande beteenden. De nationella regleringsmyndigheterna kan också, om så är lämpligt, fastställa krav på lägsta tjänstekvalitet för företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät, så att man säkerställer att de tjänster och tillämpningar som är beroende av nätet har en lägst nivå för kvaliteten, som bör underställas kommissionens kontroll. De nationella regleringsmyndigheterna bör ha rätt att vidta åtgärder för att förhindra att tjänsten försämrats, till exempel genom att nättrafiken hindras eller blir långsammare, vilket är till skada för konsumenterna. Eftersom inkonsekventa korrigeringsåtgärder kan göra att den inre marknads funktion påverkas negativt bör kommissionen emellertid utvärdera alla krav som de nationella regleringsmyndigheterna kan tänkas anta när det gäller eventuell regleringsverksamhet i hela gemenskapen och vid behov lämna synpunkter eller utfärda rekommendationer för att få till stånd en samstämd tillämpning.
- (35) I framtida IP-nät, där tillhandahållande av en tjänst kan skiljas från tillhandahållande av nät bör medlemsstaterna avgöra vilka lämpliga steg som bör tas för att säkerställa tillgången på allmänt tillgängliga telefonitjänster som levereras med hjälp av allmänna kommunikationsnät och oavbrutet tillträde till larmtjänster i händelse av att nätet ligger nere på grund av katastrofer eller på grund av force majeure, med beaktande av de olika abonnenttypernas prioriteringar och de tekniska begränsningarna.

(<sup>1</sup>) EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (36) För att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder kan utnyttja den konkurrens och det urval av tjänsteleverantörer som majoriteten av slutanvändare drar fördel av bör de behöriga nationella myndigheterna, när så är lämpligt och med hänsyn till de nationella förhållandena, specificera konsumentskydds krav som måste uppfyllas av företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster. Dessa krav kan bland annat omfatta att företagen ska se till att slutanvändare med funktionshinder kan utnyttja deras tjänster på samma villkor, inbegripet priser och taxor, som de som erbjuds deras övriga slutanvändare, och att ta ut likvärdiga priser för deras tjänster, oberoende av eventuella extra kostnader. Övriga krav kan hänföra sig till grossistarrangemangen mellan företag.
- (37) Telefonistjänster täcker ett urval av olika tjänster för slutanvändare. Sådana tjänster bör tillhandahållas genom en förhandling mellan leverantörer av allmänna kommunikationsnät och telefonistjänster, vilket är fallet för andra kundsupporttjänster, och tillhandahållandet av dessa tjänster behöver inte fortsättningsvis regleras. Därför bör den motsvarande skyldigheten upphävas.
- (38) Nummerupplysningstjänster bör tillhandahållas, och tillhandahålls ofta, under konkurrensmässiga marknadsförhållanden, i enlighet med artikel 5 i kommissionens direktiv 2002/77/EG av den 16 september 2002 om konkurrens på marknaderna för elektroniska kommunikationsnät och elektroniska kommunikationstjänster<sup>(1)</sup>. Åtgärder i grossistledet genom vilka uppgifter om slutanvändare (både fasta abonnemang och mobiltelefoner) tas med i register bör vara förenliga med lämpliga säkerhetsåtgärder för skydd av personuppgifter, inbegripet artikel 12 i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation). Tillhandahållandet av dessa uppgifter för tjänsteleverantörer bör vara kostnadsbaserat, samtidigt som medlemsstaterna ges möjlighet att inrätta en central mekanism för att tillhandahålla övergripande samlad information till nummerupplysningsleverantörer och ge nättillgång till rimliga och öppna villkor, för att säkerställa att slutanvändarna kan dra fullständig nytta av konkurrensen, med slutmålet att göra det möjligt att avlägsna återförsäljningsregleringen för dessa tjänster och tillhandahålla nummerupplysningstjänster på rimliga och öppna villkor.
- (39) Slut användare bör kunna ringa och ha tillträde till larmtjänster med vilken telefonitjänst som helst där det går att ringa via ett eller flera nummer i den nationella telefonnummerplanen. Medlemsstater som använder andra nationella larmnummer jämsides med 112 kan ålägga företag liknande skyldigheter i fråga om tillträde till de nationella larmnumren. Larmmyndigheter bör kunna hantera och ta emot samtal till larmnumret 112 minst lika effektivt och snabbt som samtal till nationella larmnummer. Det är viktigt att öka medvetenheten om 112 för att förbättra säkerhetsskyddet för medborgare som reser inom EU. Därför bör medborgare, vid resa inom någon medlemsstat, särskilt genom information i internationella bussterminaler, tågstationer, hamnar och flygplatser samt i telefonlistor, telefonkiosker, abonnent- och fakturainformation, informeras om att 112 kan användas som enda larmnummer inom hela gemenskapen. Ansvar för detta ligger framför allt på medlemsstaterna, men kommissionen bör fortsätta att stödja och komplettera medlemsstaternas initiativ för att ytterligare öka kännedomen om 112 och med jämna mellanrum utvärdera allmänhetens kännedom om detta larmnummer. Skyldigheten att tillhandahålla information om varifrån samtalet kommer bör stärkas för att öka skyddet för medborgarna. I synnerhet bör företagen tillhandahålla larmtjänsterna information om varifrån samtalet kommer så snart samtalet når tjänsten oberoende av vilken teknik som har använts. För att göra det möjligt att följa den tekniska utvecklingen, inbegripet utvecklingen mot allt bättre information om varifrån samtalet kommer, bör kommissionen vara behörig att vidta tekniska genomförandeåtgärder som kan säkra en effektiv tillgång till 112-tjänster i hela gemenskapen, vilket skulle gagna EU:s medborgare. Dessa åtgärder bör inte påverka det sätt på vilket medlemsstater nas larmtjänster är organiserade.
- (40) Medlemsstaterna bör säkerställa att företag som tillhandahåller slutanvändare en elektronisk kommunikationstjänst för uppringning av samtal via ett eller flera nummer inom en nationell nummerplan, tillhandahåller tillförlitligt och korrekt tillträde till larmtjänster, med hänsyn till de nationella specifikationerna och kriterierna. Nätoberoende företag saknar eventuellt kontroll över näten och kan möjligen inte säkerställa att larmsamtal som går via deras tjänst överförs med samma tillförlitlighet som hos traditionella integrerade leverantörer av telefonitjänster, eftersom de eventuellt inte kan garantera tillgång till tjänsten med tanke på att problem som är förknippade med infrastrukturen inte står under deras kontroll. För nätoberoende företag är det inte alltid tekniskt möjligt att lämna information om varifrån samtalet kommer. När internationellt erkända standarder är genomförda som garanterar korrekt och tillförlitlig dirigerings och koppling till larmtjänster, bör även nätoberoende tjänsteproducenter uppfylla skyldigheterna när det gäller information om varifrån samtalet kommer; denna information bör vara lika omfattande som den som krävs av övriga företag.
- (41) Medlemsstaterna bör vidta särskilda åtgärder för att säkerställa att larmtjänster, inklusive larmnumret 112, är lika lättillgängliga för slutanvändare med funktionshinder, särskilt döva, hörselskadade, personer med talsvårigheter och dövblinda användare. Detta kan innebära tillhandahållandet av särskild terminalutrustning för hörselskadade användare, textrelätjänster, eller annan speciell utrustning.

<sup>(1)</sup> EGT L 249, 17.9.2002, s. 21.

- (42) Utvecklandet av det internationella prefixet 3883 (det europeiska nummerutrymmet, ETNS) hindras för närvarande av otillräcklig kännedom, överdrivna byråkratiska förfarandemässiga krav och, som en följd av detta, bristande efterfrågan. För att främja utvecklingen av ETNS bör de medlemsstater som av Internationella teleunionen har tilldelats det internationella prefixet 3883, för att följa exemplet från genomförandet av toppdomän ".eu", delegera ansvaret för förvaltning, nummertilldelning och främjande till en separat organisation som utses av kommissionen på grundval av ett öppet, transparent och icke-diskriminerande urvalsförfarande. Organisationen bör även ha som uppgift att utarbeta förslag till offentliga tillämpningar som använder ETNS för gemensamma europeiska tjänster, såsom det gemensamma numret för att anmäla stölder av mobiltelefoner.
- (43) Med tanke på de speciella aspekterna när det gäller att rapportera försvunna barn och på hur begränsad denna tjänst för nuvarande är, bör medlemsstaterna inte endast reservera ett nummer, utan även göra sitt yttersta för att se till att en sådan tjänst för att rapportera försvunna barn utan dröjsmål faktiskt finns på deras territorier via numret 116000. För detta ändamål bör medlemsstaterna, om så är lämpligt, bland annat anordna upphandlingsförfaranden för att uppmuntra anbud från de parter som är intresserade av att tillhandahålla den tjänsten.
- (44) Rösttelefonisamtal är alltså den mest stabila och tillförlitliga formen för tillgång till larmtjänster. Andra kontaktformer, som textmeddelanden, kan vara mindre tillförlitliga och kan medföra en viss tidsmässig förskjutning. Medlemsstaterna bör dock, om de anser det lämpligt, ha möjlighet att främja utveckling och genomförande av andra former för tillgång till larmtjänster som kan vara lika tillförlitliga som rösttelefonisamtal.
- (45) I enlighet med beslut 2007/116/EG av den 15 februari 2007 om att reservera den nationella nummerserien som börjar med 116 för harmoniserade nummer för harmoniserade tjänster av samhällligt värde<sup>(1)</sup>, har kommissionen bett medlemsstaterna reservera nummer i nummerserien 116 för vissa tjänster av samhällligt värde. De relevanta bestämmelserna i det beslutet bör återspeglas i direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) för att de ska vara bättre förankrade i regelverket för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, för att underlätta tillträde för slutanvändare med funktionshinder.
- (46) En inre marknad innebär att slutanvändare har tillträde till samtliga nummer, inklusive de från de nationella nummerplanerna i andra medlemsstater och tillträde till tjänster, som använder icke-geografiska nummer inom gemenskapen, inklusive gratisnummer och nummer till betaltele-tjänster. Slut användarna ska även ha tillträde till nummer från det europeiska nummerutrymmet (ETNS) och den allmänna internationella frisamtalstjänsten (UIFN). Gränsöverskridande tillträde till nummerresurser och tilläggstjänster bör inte hindras förutom i objektiva motiverade fall, som t.ex. när det är nödvändigt för att bekämpa bedrägeri eller missbruk exempelvis i samband med vissa betaltele-tjänster när numret anses ha ett endast nationellt syfte (t.ex. nationella koder), eller om det inte är tekniskt och ekonomiskt genomförbart. Användare bör informeras i förväg och på ett tydligt sätt om det förekommer några avgifter för gratisnummer, som t.ex. internationella samtalstaxor för nummer tillgängliga genom vanliga internationella uppringskoder.
- (47) För att utnyttja den konkurrenskraftiga miljön bör konsumenterna kunna göra välinformerade val och byta leverantör när de vill. Det är mycket viktigt att säkerställa att konsumenterna kan göra detta utan att hindras av juridiska, tekniska eller praktiska hinder, inklusive avtalsvillkor, förfaranden, avgifter etc. Detta undantar dock inte möjligheten att införa rimliga minimiperioder för avtal i konsumentkontrakt. Att kunna portera numret är centralt när det gäller att förenkla konsumenternas val och konkurrensen på marknaderna för elektroniska kommunikationstjänster och denna tjänst bör genomföras med minsta möjliga dröjsmål så att numret aktiveras inom en arbetsdag och så att användaren inte drabbas av att tjänsten ligger nere i mer än en arbetsdag. De behöriga nationella myndigheterna får föreskriva den globala processen för att portera nummer, med hänsyn till nationella bestämmelser om avtal och den tekniska utvecklingen. Erfarenheten i vissa medlemsstater har visat att det finns en risk för att det kan ske byten av leverantör utan konsumenternas samtycke. Denna fråga bör främst hanteras av de brottsbekämpande myndigheterna, men medlemsstaterna bör när det gäller portering av nummer kunna föreskriva de proportionerliga minimiåtgärder som är nödvändiga för att minimera riskerna och för att se till att konsumenterna åtnjuter skydd under hela porteringsförfarandet, bland annat genom att införa lämpliga påföljder, utan att göra processen mindre attraktiv för konsumenterna.
- (48) En rättslig sändningsplikt ("must carry") kan tillämpas endast för vissa angivna radio- och tv-sändningar och tilläggstjänster som tillhandahålls av en bestämd leverantör av medietjänster. Medlemsstaterna bör ha en klar motivering för sändningsplikten i sina nationella lagar och förordningar för att säkerställa att denna plikt är proportionell, tydligt definierad och transparent. I det avseendet bör regler för sändningsplikt utformas på ett sådant sätt att det ger tillräckliga motiv för effektiva investeringar i infrastruktur. Regler om sändningsplikt kan periodvis granskas för att hålla dem aktuella i förhållande till den tekniska utvecklingen och marknadsutvecklingen för att säkerställa att de fortsätter vara proportionella i förhållande till de mål som ska nås. Tilläggstjänster omfattar, men är inte begränsade till, tjänster avsedda att förbättra tillgängligheten för slutanvändare med funktionshinder, som t.ex. videotext, textning, syntolkning och teckenspråk.

(1) EUT L 49, 17.2.2007, s. 30.

- (49) För att överbrygga befintliga brister när det gäller konsumentens samråd och på lämpligt sätt se till att medborgarnas intressen beaktas tillräckligt bör medlemsstaterna fastställa en lämplig samrådsmekanism. Mekanismen kan vara ett organ som, oberoende såväl av den nationella regleringsmyndigheten som av tjänsteleverantörerna, granskar konsumentrelaterade frågor, t.ex. konsumentbeteende och mekanismer för att byta leverantör. Detta organ skulle arbeta på ett sätt som ger god insyn och bidra till de existerande mekanismerna för samråd med berörda parter. Dessutom skulle en mekanism kunna fastställas för att underlätta ett lämpligt samarbete om frågor som rör främjandet av lagenligt innehåll. Eventuellt samarbete som godkänts i enlighet med en sådan mekanism bör emellertid inte leda till systematisk övervakning av Internetanvändning.
- (50) De skyldigheter att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster som åläggs ett företag som utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster bör meddelas kommissionen.
- (51) Genom direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) möjliggörs en harmonisering av medlemsstaternas bestämmelser för att säkerställa ett likvärdigt skydd av de grundläggande fri- och rättigheterna, i synnerhet rätten till integritet och rätten till konfidentialitet när det gäller behandling av personuppgifter inom sektorn för elektronisk kommunikation, samt för att säkerställa fri rörlighet för sådana uppgifter samt för utrustning och tjänster avseende elektronisk kommunikation inom gemenskapen. När åtgärder vidtas för att säkerställa att terminalutrustning är konstruerad så att den är förenlig med användarnas rätt till skydd och kontroll av sina personuppgifter i enlighet med direktiv 1999/5/EG och rådets beslut 87/95/EEG av den 22 december 1986 om standardisering inom området informationsteknologi och telekommunikation<sup>(1)</sup> bör principen om teknikneutralitet följas.
- (52) Utvecklingen när det gäller användningen av IP-adresser bör följas noggrant med hänsyn till det arbete som redan gjorts av bland annat den arbetsgrupp för skydd av personuppgifter som inrättades genom artikel 29 i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter<sup>(2)</sup> och mot bakgrund av sådana förslag, när så är lämpligt.
- (53) Leverantörer av säkerhetsteknik och säkerhetstjänster bör, då de fungerar som dataregisteransvariga, omfattas av artikel 7 f i direktiv 95/46/EG när de behandlar trafikuppgifter i den utsträckning som är absolut nödvändig för att säkerställa nät- och informationssäkerheten, dvs. ett näts eller ett informationssystemets förmåga att, vid en viss tillförlitlighetsnivå, tåla olyckshändelser eller olagligt eller illvilligt uppträdande som äventyrar de lagrade eller överförda uppgifternas tillgänglighet, äkthet, integritet och konfidentialitet och säkerheten för beslätade tjänster som tillhandahålls av eller är tillgängliga via dessa nät och system. Behandlingen skulle bland annat kunna ha som mål att hindra obehörigt tillträde till elektroniska kommunikationsnät och felaktig kodfördelning och att sätta stopp för överbelastning och skador på datorer och elektroniska kommunikationssystem.
- (54) Avregleringen av marknaderna för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster och den snabba tekniska utvecklingen har tillsammans stimulerat konkurrens och ekonomisk tillväxt, vilket resulterat i att många olika tjänster för slutanvändare finns tillgängliga genom allmänna elektroniska kommunikationsnät. Det är nödvändigt att säkerställa att konsumenterna och användarna får samma skydd för integritet och personuppgifter, oavsett vilken teknik som används för att tillhandahålla en viss tjänst.
- (55) I enlighet med målen för regelverket för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster och med proportionalitets- och subsidiaritetsprinciperna samt av rättssäkerhets- och effektivitetsskäl för såväl de europeiska företagen som de nationella regleringsmyndigheterna inriktas direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) på allmänna elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, och är inte tillämpligt på slutna användargrupper och företagsintra nät.
- (56) Tekniska framsteg tillåter utvecklingen av nya tillämpningar baserade på utrustning för datainsamling och identifiering, vilket kan vara trådlös utrustning som använder radiofrekvenser. Till exempel utrustning för radiofrekvensidentifiering (RFID) använder radiofrekvenser för att fånga data från unikt identifierade etiketter, som kan sändas över existerande kommunikationsnät. Den utbredda användningen av sådana tekniker kan ge avsevärda ekonomiska och sociala fördelar och därmed bidra betydelsefullt till den inre marknaden om medborgarna accepterar användningen av dem. För att uppnå detta mål är det nödvändigt att säkerställa att individernas grundläggande rättigheter, inbegripet rätten till integritetsskydd och dataskydd, garanteras. När sådan utrustning ansluts till allmänna elektroniska kommunikationsnät eller används i elektroniska kommunikationstjänster som en grundläggande infrastruktur bör de relevanta bestämmelserna i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation), inklusive dem om säkerhet, trafik, lokaliseringssuppgifter och konfidentialitet, tillämpas.
- (57) Leverantören av en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst bör vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att garantera säkerheten i sina tjänster. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 95/46/EG bör sådana åtgärder säkerställa att endast auktoriserad personal, och endast i lagligen tillåtna syften, har åtkomst till personuppgifter och att de personuppgifter som lagras eller överförs samt nät och tjänster är skyddade. En

(1) EGT L 36, 7.2.1987, s. 31.

(2) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.



- säkerhetspolicy för behandling av personuppgifter bör också upprättas för att det ska vara möjligt att identifiera sårbarheter i systemet och övervakning, förebyggande, korrigerande åtgärder och åtgärder för att mildra negativa effekter bör genomföras regelbundet.
- (58) De behöriga nationella myndigheterna bör främja medborgarnas intressen genom att bland annat bidra till säkerställandet av en hög skyddsnivå för personuppgifter och integritet. I detta syfte bör de behöriga nationella myndigheterna få nödvändiga resurser för att kunna utföra sina uppgifter, inklusive omfattande och pålitliga uppgifter om faktiska säkerhetsincidenter som har lett till att individers personuppgifter har äventyrats. De bör övervaka de åtgärder som vidtas och sprida bästa praxis bland leverantörer av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster. Leverantörerna bör därför upprätta omfattande förteckningar med uppgifter om personuppgiftsbrott för att möjliggöra fortsatt analys och bedömning av de nationella behöriga myndigheterna.
- (59) Gemenskapslagstiftningen föreskriver skyldigheter för de dataregisteransvariga när det gäller behandlingen av personuppgifter, inklusive en skyldighet att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder för att till exempel förhindra att uppgifter tappas bort. Det krav på att anmäla överträdelse av dataskyddet som ingår i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) skapar en struktur för att underrätta de behöriga myndigheterna och de berörda personerna när personuppgifter ändå har äventyrats. Dessa anmälningskrav gäller enbart säkerhetsöverträdelse som sker inom sektorn för elektronisk kommunikation. Anmälan av säkerhetsöverträdelse visar dock att det ligger i medborgarnas allmänintresse att informeras om säkerhetsbrister som kan leda till att deras personuppgifter tappas bort eller på annat sätt äventyras och att informeras om tillgängliga eller tillräddliga försiktighetsåtgärder som de kan vidta för att minimera en möjlig ekonomisk förlust eller social skada som kan bli resultatet av sådana säkerhetsbrister. Det är inte bara inom sektorn för elektronisk kommunikation som användarna har ett allmänintresse av att informeras och därför bör det vara en prioriterad målsättning att på gemenskapsnivå införa obligatoriska anmälningskrav inom alla sektorer. I avvaktan på en översyn från kommissionen av all relevant gemenskapslagstiftning på detta område bör kommissionen, i samråd med Europeiska datatillsynsmannen, utan dröjsmål vidta lämpliga åtgärder för att uppmuntra en tillämpning i hela gemenskapen av de principer som ingår i reglerna för att anmäla överträdelse av dataskyddet i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation), oavsett de berörda uppgifternas sektor eller typ.
- (60) De behöriga nationella myndigheterna bör övervaka de åtgärder som vidtas och sprida bästa praxis bland leverantörer av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster.
- (61) Ett personuppgiftsbrott kan, om det inte beaktas på ett lämpligt och snabbt sätt, innebära en betydande ekonomisk förlust eller social skada för den berörda abonnenten eller enskilda personen. Därför bör leverantören av de berörda allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänsterna, så snart denne blir medveten om att ett sådant brott har inträffat, anmäla brottet till den behöriga nationella myndigheten. De abonnenter eller enskilda personer vars uppgifter och privatliv kan äventyras av detta brott bör meddelas omedelbart för att de ska kunna vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder. Ett brott bör anses inverka menligt på abonnentens eller den enskilda personens uppgifter och integritet om brottet medför identitetsstöld eller identitetsbedrägeri, personskada, betydande förnedring eller skadat rykte i samband med tillhandahållandet av allmänt tillgängliga kommunikationstjänster i gemenskapen. Meddelandet bör innehålla information om åtgärder som vidtagits av leverantören för att ta itu med brottet, liksom rekommendationer för den berörda abonnenten eller personen.
- (62) Vid tillämpningen av de bestämmelser som införlivar direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) bör myndigheterna och domstolarna i medlemsstaterna inte bara tolka sin nationella lagstiftning på ett sätt som står i överensstämmelse med det direktivet, utan även se till att de inte tolkar det på ett sätt som strider mot grundläggande rättigheter eller allmänna gemenskapsrättsliga principer, såsom proportionalitetsprincipen.
- (63) Det bör vara möjligt att vidta tekniska genomförandeåtgärder beträffande de omständigheter, former och förfaranden som kan tillämpas för informations- och anmälningskraven, så att man kan uppnå tillfredsställande integritetsskydd och säkerhet för personuppgifter som överförs eller behandlas i samband med användningen av elektroniska kommunikationsnät på den inre marknaden.
- (64) Vid fastställandet av detaljerade regler för tillämpliga format och förfaranden för anmälan av överträdelse i fråga om personuppgifter, bör vederbörlig hänsyn tas till omständigheterna kring överträdelsen, inklusive om personuppgifterna var skyddade av lämpliga tekniska skyddsåtgärder som betydligt begränsade sannolikheten för identitetsbedrägeri eller andra former av missbruk. Dessutom bör sådana regler och förfaranden beakta brottsbekämpande myndigheters legitima intressen i fall där en för tidig redovisning kan riskera att i onödan hämma undersökningen av omständigheterna kring en överträdelse.
- (65) Programvara som i hemlighet övervakar användarens handlingar eller underminerar driften för användarens terminalutrustning på uppdrag av en tredje part ("spionprogramvara") utgör, precis som virus, ett allvarligt hot mot användarnas integritet. En hög och likvärdig skyddsnivå för användarnas privata sfär måste garanteras, oavsett om oönskade spionprogram eller virus av misstag laddas ner

- via elektroniska kommunikationsnät eller skickas och installeras genom att vara gömda i programvara som distribueras på andra externa datalagringsmedier, t.ex. cd, cd-rom eller USB-minnen. Medlemsstaterna bör uppmuntra tillhandahållandet av information till slutanvändarna om tillgängliga försiktighetsåtgärder och uppmuntra dem att vidta de åtgärder som behövs för att skydda sin terminalutrustning mot virus och spionprogramvara.
- (66) Tredje parter kan vilja lagra information på en användares utrustning eller ha tillträde till redan lagrad information. Det finns flera olika skäl till detta, alltifrån legitima skäl (t.ex. vissa typer av cookies) till skäl som innebär ett obehörigt intrång i privatlivet (t.ex. spionprogramvara eller virus). Det är därför av yttersta vikt att användarna ges tydlig och utförlig information när de deltar i verksamhet som kan leda till sådan lagring eller sådant tillträde. Sättet att lämna information och ge rätt att vägra att lämna information bör vara så användarvänligt som möjligt. Ett undantag till skyldigheten att lämna information och ge någon rätten att vägra att lämna information bör bara få tillämpas i de situationer då den tekniska lagringen eller åtkomsten är strikt nödvändig av det legitima skälet att möjliggöra användning av en specifik tjänst som uttryckligen efterfrågas av abonnenten eller användaren. Om det är tekniskt möjligt och effektivt i enlighet med direktiv 95/46/EG kan användarens samtycke till behandling uttryckas med hjälp av lämpliga webbläsarinställningar eller en annan anordning. Genomförandet av dessa krav bör göras mer verkningsfullt genom de utökade befogenheter som beviljas de relevanta nationella myndigheterna.
- (67) Skyddsåtgärder för abonnenter mot intrång i deras integritet genom oönskade meddelanden för direkt marknadsföring via elektronisk post bör vara tillämpliga även på sms, mms och andra liknande tillämpningar.
- (68) Leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster gör betydande investeringar för att bekämpa oönskad reklam ("spam"). De har också större kunskap och resurser än slutanvändare för att kunna upptäcka och identifiera personer som ägnar sig åt att skicka elektronisk skräppost ("spammers"). Leverantörer av e-posttjänster och andra leverantörer av tjänster bör därför ha möjlighet att för sådana överträdelser vidta rättsliga åtgärder mot personer som ägnar sig åt att skicka elektronisk skräppost och därmed försvara sina kunders intressen, som en del av sina egna legitima affärsintressen.
- (69) Behovet av att säkerställa en tillfredsställande skyddsnivå för integritet och för personuppgifter som överförs och behandlas i samband med användningen av elektroniska kommunikationsnät inom gemenskapen kräver effektiva genomförande- och verkställighetsbefogenheter för att tillhandahålla lämpliga incitament till efterlevnad. De behöriga nationella myndigheterna och vid behov andra berörda nationella organ bör få tillräckliga befogenheter och resurser för att effektivt kunna undersöka fall av bristande efterlevnad, inklusive befogenheter att inhämta relevant information som de kan behöva för att fatta beslut om klagomål och för att införa sanktioner i fall av bristande efterlevnad.
- (70) Genomförandet och kontrollen av efterlevnaden av detta direktiv kräver ofta samarbete mellan de nationella regleringsmyndigheterna i två eller flera medlemsstater, till exempel för att bekämpa gränsöverskridande elektronisk skräppost och spionprogramvara. För att säkerställa ett smidigt och snabbt samarbete i dessa fall bör förfaranden i samband med till exempel mängden av och formatet på den information som utbyts mellan myndigheter eller de tidsfrister som måste hållas fastställas av de behöriga nationella myndigheterna och underställas kommissionens kontroll. Sådana förfaranden kommer också att göra det möjligt att harmonisera de skyldigheter för marknadsaktörerna som blir resultatet och därmed bidra till att skapa likvärdiga konkurrensvillkor i gemenskapen.
- (71) Det gränsöverskridande samarbetet och kontrollen av efterlevnaden bör förstärkas i linje med de mekanismer för förstärkt gränsöverskridande samarbete som redan finns i gemenskapen, till exempel den som införs genom förordning (EG) nr 2006/2004 (förordningen om konsumentskyddssamarbete) <sup>(1)</sup> genom en ändring av den förordningen.
- (72) De åtgärder som är nödvändiga för att genomföra direktiven 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) och 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) bör antas i enlighet med rådets beslut 1999/468/EG av den 28 juni 1999 om de förfarande som ska tillämpas vid utövandet av kommissionens genomförandebefogenheter <sup>(2)</sup>.
- (73) Kommissionen bör särskilt ges befogenhet att anta genomförandeåtgärder för ett effektivt tillträde till 112-tjänster samt ändringsförslag för att anpassa bilagorna till den tekniska utvecklingen eller ändringar i marknads efterfrågan. Kommissionen bör också ges befogenhet att anta genomförandeåtgärder när det gäller informations- och anmälningskraven samt säkerheten i samband med behandlingen av uppgifter. Eftersom dessa åtgärder har en allmän räckvidd och avser att ändra icke väsentliga delar av direktiven 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) och 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) genom att komplettera dem med nya icke väsentliga delar, måste de antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 5a i beslut 1999/468/EG. Eftersom genomförandet av det föreskrivande förfarandet med kontroll inom de vanliga tidsfristerna i vissa speciella situationer kan förhindra ett snabbt antagande av genomförandeåtgärder bör Europaparlamentet, rådet och kommissionen agera skyndsamt för att säkerställa ett snabbt antagande av dessa åtgärder.

(1) EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

(2) EGT L 184, 17.7.1999, s. 23.

- (74) Kommissionen bör, när den antar genomförandeåtgärderna för säkerhet i samband med behandlingen av uppgifter, samråda med alla relevanta europeiska myndigheter och organisationer (den europeiska byrån för nät- och informations säkerheten, Europeiska datatillsynsmannen och den arbetsgrupp för skydd av personuppgifter som inrättades genom artikel 29 i direktiv 95/46/EG) samt alla andra berörda parter, särskilt för att bli upplyst om de bästa tillgängliga tekniska och ekonomiska medel för att förbättra genomförandet av direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).
- (75) Direktiven 2002/22/EG (direktivet om samhällsomsfattande tjänster) och 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) bör därför ändras i enlighet med detta.
- (76) I enlighet med punkt 34 i det interinstitutionella avtalet om bättre lagstiftning<sup>(1)</sup> uppmuntras medlemsstaterna att för egen del och i gemenskapens intresse upprätta egna tabeller som så långt som möjligt visar överensstämmelsen mellan direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomsfattande tjänster) och 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) och införlivandeåtgärderna samt att offentliggöra dessa tabeller.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### Artikel 1

#### Ändringar av direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomsfattande tjänster)

Direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomsfattande tjänster) ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 1 ska ersättas med följande:

##### ”Artikel 1

##### Syfte och tillämpningsområde

1. Inom ramen för direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) avser detta direktiv tillhandahållande av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster till slutanvändare. Målet är att genom effektiv konkurrens och valmöjligheter säkerställa att det i hela gemenskapen finns tillgång till allmänt tillgängliga tjänster av god kvalitet och hantera situationer där slutanvändares behov inte tillgodoses på ett tillfredsställande sätt av marknaden. I direktivet ingår också bestämmelser avseende vissa aspekter av terminalutrustning vilka avser att underlätta tillträde för slutanvändare med funktionshinder.

2. I detta direktiv fastställs slutanvändares rättigheter och motsvarande skyldigheter för företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät

och kommunikationstjänster. När det gäller att säkerställa tillhandahållande av samhällsomsfattande tjänster på öppna och konkurrensutsatta marknader definieras i detta direktiv ett minimiutbud av tjänster av väl definierad kvalitet som är tillgängliga för samtliga slutanvändare till ett överkomligt pris med hänsyn till de speciella nationella förhållandena och utan att konkurrensen snedvrids. I detta direktiv fastställs även skyldigheter avseende tillhandahållande av vissa obligatoriska tjänster.

3. I detta direktiv varken föreskrivs eller förbjuds villkor som införs av leverantörer av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och som begränsar användarnas tillgång till och/eller användning av tillämpningar och tjänster, om dessa villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning och stämmer överens med gemenskapsrätten; däremot införs en skyldighet att lämna information om sådana villkor. Nationella bestämmelser om slutanvändares tillgång till eller användning av tjänster och tillämpningar över elektroniska kommunikationsnät ska vara förenliga med fysiska personers grundläggande fri- och rättigheter, inklusive rätten till personlig integritet och rätten till ett korrekt rättsförfarande, så som dessa definieras i artikel 6 i den europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna.

4. Bestämmelserna i detta direktiv med avseende på slutanvändarnas rättigheter ska tillämpas utan att det påverkar gemenskapens regler om konsumentskydd, särskilt direktiv 93/13/EEG och 97/7/EG, samt nationella regler i överensstämmelse med gemenskapsrätten.”

2. Artikel 2 ska ändras på följande sätt:

a) Led b ska utgå.

b) Leden c och d ska ersättas med följande:

”c) *allmänt tillgänglig telefonitjänst*: en tjänst som är allmänt tillgänglig för uppringning och mottagning, direkt eller indirekt, av nationella eller internationella och internationella samtal via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan,

d) *geografiskt nummer*: ett nummer i den nationella nummerplanen där en del av dess sifferstruktur har geografisk betydelse och används för dirigeringsav samtal till den fysiska nätanslutningspunkten.”

c) Led e ska utgå.

d) Led f ska ersättas med följande:

”f) *icke-geografiskt nummer*: ett nummer från en nationell nummerplan som inte är ett geografiskt nummer, omfattande bland annat mobiltelefonnummer, framtalsnummer och betalsamtalsnummer.”

<sup>(1)</sup> EUT C 321, 31.12.2003, s. 1.

3. Artikel 4 ska ersättas med följande:

”Artikel 4

**Tillhandahållande av tillträde i en fast anslutningspunkt och av telefonitjänster**

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att samtliga rimliga krav på anslutning till det allmänna telefonnätet i en fast anslutningspunkt uppfylls av minst ett företag.

2. Den tillhandahållna anslutningen ska göra det möjligt att stödja röst-, telefax- och datakommunikation med en datahastighet som tillåter funktionellt tillträde till Internet, med beaktande av den aktuella teknik som används av majoriteten av abonnenterna samt den tekniska genomförbarheten.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att samtliga rimliga krav för tillhandahållande av en allmänt tillgänglig telefonitjänst via nätanslutningen som avses i punkt 1 som tillåter uppringning och mottagning av nationella och internationella samtal, uppfylls av minst ett företag.”

4. Artikel 5.2 ska ersättas med följande:

”2. Abonnentförteckningarna som avses i punkt 1 ska, med förbehåll för artikel 12 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och kommunikation) (\*), omfatta samtliga abonnenter av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

(\*) EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.”

5. I artikel 6 ska rubriken och artikel 6.1 ersättas med följande:

**”Telefonautomater och andra ställen för allmän tillgång till taltelefoni**

1. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna får införa skyldigheter för företag i syfte att säkerställa att telefonautomater eller andra ställen för allmän tillgång till taltelefoni tillhandahålls i rimlig utsträckning och tillgodoser slutanvändarnas behov i fråga om geografisk spridning, antal telefoner eller andra ställen för tillgång till telefoni, tillträde för slutanvändare med funktionshinder och tjänsternas kvalitet.”

6. Artikel 7 ska ersättas med följande:

”Artikel 7

**Åtgärder för slutanvändare med funktionshinder**

1. Medlemsstaterna ska, såvida inte krav som uppnår motsvarande effekt har specificerats i kapitel IV, vidta särskilda åtgärder för att säkerställa att tillträdet till och priserna på de tjänster som fastställs i artikel 4.3 och artikel 5

för slutanvändare med funktionshinder är likvärdiga med den nivå som erbjuds andra slutanvändare. Medlemsstaterna får ålägga nationella regleringsmyndigheter att bedöma det allmänna behovet och de särskilda kraven, inbegripet omfattningen av och den konkreta formen för sådana särskilda åtgärder för slutanvändare med funktionshinder.

2. Medlemsstaterna får vidta särskilda åtgärder, mot bakgrund av nationella förhållanden, för att säkerställa att även slutanvändare med funktionshinder kan dra nytta av det utbud av företag och tjänsteleverantörer som är tillgängligt för flertalet slutanvändare.

3. När medlemsstaterna vidtar de åtgärder som avses i punkterna 1 och 2 ovan ska de främja efterlevnaden av de relevanta normer eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med artiklarna 17 och 18 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).”

7. I artikel 8 ska följande punkt läggas till:

”3. När ett företag som utsetts i enlighet med punkt 1 har för avsikt att avyttra en betydande del av eller samtliga sina tillgångar i det lokala accessnätet till en separat juridisk enhet med ett annat ägarskap, ska det meddela den nationella regleringsmyndigheten i förväg och i god tid för att denna myndighet ska kunna bedöma effekten av den avsedda transaktionen för tillhandahållandet av tillträde i en fast anslutningspunkt och av telefonitjänster i enlighet med artikel 4. Den nationella regleringsmyndigheten får införa, ändra eller dra tillbaka särskilda skyldigheter i enlighet med artikel 6.2 i direktiv 2002/20/EG (auktorisationsdirektivet).”

8. Artikel 9.1 och 9.2 ska ersättas med följande:

”1. De nationella regleringsmyndigheterna ska övervaka utvecklingen av och nivån på taxorna för slutkunder när det gäller de tjänster som i artiklarna 4–7 anges vara omfattade av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och som antingen tillhandahålls av utsedda företag eller är tillgängliga på marknaden, om inget företag utsetts i förhållande till dessa tjänster, särskilt i förhållande till nationella konsumentpriser och inkomster.

2. Medlemsstaterna får mot bakgrund av nationella förhållanden kräva att utsedda företag erbjuder konsumenterna olika taxalternativ eller taxepaket som skiljer sig från dem som erbjuds till vanliga kommersiella villkor, särskilt för att säkerställa att låginkomsttagare eller personer med särskilda sociala behov inte hindras från tillträde till det nät som avses i artikel 4.1, eller från att använda de tjänster för vilka det i artikel 4.3 och artiklarna 5, 6 och 7 anges att de ska omfattas av skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och tillhandahållas av utsedda företag.”



9. Artikel 11.4 ska ersättas med följande:

”4. De nationella regleringsmyndigheterna ska kunna fastställa prestandamål för företag med skyldighet att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Härvid ska de nationella regleringsmyndigheterna beakta de berörda parternas synpunkter, särskilt på det sätt som avses i artikel 33.”

10. Rubriken på kapitel III ska ersättas med följande:

**”REGLERING AV FÖRETAG MED BETYDANDE INFLYTANDE PÅ SÄRSKILDA SLUTKUNDSMARKNADER”.**

11. Artikel 16 ska utgå.

12. Artikel 17 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna inför lämpliga regleringsskyldigheter för företag som kan anses ha ett betydande inflytande på en viss slutkundsmarknad i enlighet med artikel 14 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) om

- a) en nationell regleringsmyndighet avgör till följd av en marknadsanalys som utförts i enlighet med artikel 16 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) att det inte råder någon effektiv konkurrens på en viss slutkundsmarknad, som fastställts i enlighet med artikel 15 i det direktivet, och
- b) den nationella regleringsmyndigheten fastslår att de skyldigheter som införs i enlighet med artiklarna 9–13 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektivet) inte skulle leda till att målen i artikel 8 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet) uppfylls.”

b) Punkt 3 ska utgå.

13. Artiklarna 18 och 19 ska utgå.

14. Artiklarna 20–23 ska ersättas med följande:

”Artikel 20

#### **Avtal**

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenter, som abonnerar på tjänster som ger anslutning till ett allmänt kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och andra slutanvändare som begär detta har rätt till ett avtal med ett eller flera företag som tillhandahåller sådan anslutning och/eller sådana tjänster. I avtalet ska åtminstone följande anges, i en tydlig, heltäckande och lättillgänglig form:

a) Företagets namn och adress.

b) Tillhandahållna tjänster, som särskilt ska omfatta

— upplysningar om huruvida tillgång till larmtjänster och uppgifter om varifrån samtalet kommer tillhandahålls och om eventuella begränsningar i tillhandahållandet av larmtjänster enligt artikel 26,

— information om eventuella övriga villkor som begränsar tillgången till och/eller användningen av tjänster och tillämpningar, om sådana villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning i enlighet med gemenskapsrätten,

— erbjuden minimitjänstekvalitet, inbegripet tidpunkten för den första anslutningen och, vid behov, andra parametrar för tjänstekvalitet som fastställs av de nationella regleringsmyndigheterna,

— information om eventuella förfaranden som företaget infört för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika att en del av nätet fylls eller överbelastas samt information om hur dessa förfaranden kan inverka på tjänsternas kvalitet,

— de typer av underhållstjänster som erbjuds och de kundstödstjänster som tillhandahålls samt metoderna för kontakt med dessa tjänster,

— eventuella restriktioner som åläggs av leverantören när det gäller användningen av terminalutrustning.

c) När det föreligger en skyldighet enligt artikel 25, abonnentens valmöjligheter när det gäller att föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning samt de berörda uppgifterna.

d) Detaljerade uppgifter om priser och taxor, sätten för att erhålla aktuell information om gällande taxor och underhållsavgifter, de betalningsmetoder som erbjuds och eventuella kostnadsskillnader beroende på betalningsmetod.

e) Avtalstid samt villkor för förlängning och uppsägning av tjänster och avtal, inbegripet

— varje form av krav på minsta användning eller kortaste löptid som gäller för att man ska kunna utnyttja kampanjerbjudanden,

— eventuella avgifter relaterade till nummerportabilitet och portabilitet av andra identifierare,

— eventuella avgifter vid uppsägning av avtalet, inklusive eventuell kostnadstäckning med avseende på terminalutrustning.

f) De ersättnings- och återbetalningssystem som gäller om de avtalade tjänsternas kvalitetsnivåer inte uppfylls.

- g) Metoden för inledande av tvistlösningsförfarandet i enlighet med artikel 34.
- h) Vilken typ av åtgärder som företaget kan tänkas vidta i samband med säkerhets- eller integritetsincidenter eller hot och sårbarhet.

Medlemsstaterna får också kräva att avtalet ska innehålla sådan information som avses i artikel 21.4 och som är relevant för den tillhandahållna tjänsten, vilken tillhandahålls av de berörda offentliga myndigheterna för detta ändamål avseende användningen av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster för att bedriva olaglig verksamhet eller för att sprida skadligt innehåll samt om metoderna för att skydda sig mot risker för personlig säkerhet, integritet och personuppgifter.

2. Medlemsstaterna ska se till att abonnenter har rätt att utan påföljd häva sina avtal vid meddelande om ändringar i de avtalsvillkor som föreslås av de företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster. Abonnenter ska underrättas i god tid, minst en månad i förväg, före alla sådana ändringar och ska samtidigt informeras om sin rätt att utan påföljd häva sådana avtal om de inte godtar de nya villkoren. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna kan specificera formatet för sådana underrättelser.

#### Artikel 21

#### Insyn och offentliggörande av information

1. Medlemsstaterna ska se till att nationella regleringsmyndigheter kan ålägga företag som tillhandahåller allmänna elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att offentliggöra tydlig, jämförbar, adekvat och aktuell information om gällande priser och taxor, eventuella avgifter som ska betalas vid uppsägning av ett avtal och information om standardvillkor för tillgång till och användning av deras tjänster som tillhandahålls slutanvändare och konsumenterna i enlighet med bilaga II. Sådan information ska offentliggöras i en tydlig, heltäckande och lättillgänglig form. Nationella regleringsmyndigheter får ange tilläggskrav avseende i vilken form sådan information ska offentliggöras.

2. De nationella regleringsmyndigheterna ska uppmuntra tillhandahållandet av jämförbar information som gör det möjligt för slutanvändare och konsumenterna att göra en oberoende uppskattning av kostnaderna för olika alternativa användningsmönster, till exempel med hjälp av interaktiva guider eller liknande tekniker. Om sådana tjänster inte finns tillgängliga på marknaden kostnadsfritt eller till rimligt pris ska medlemsstaterna se till att de nationella regleringsmyndigheterna på egen hand eller med hjälp av tredje part kan tillhandahålla sådana guider eller tekniker. Tredje part ska ha rätt att kostnadsfritt använda den information som offentliggjorts av företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för att sälja eller tillhandahålla sådana interaktiva guider eller liknande tekniker.

3. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna kan ålägga företag som tillhandahåller allmänna elektroniska kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att bland annat

- tillhandahålla tillämplig taxeinformation till abonnenter avseende eventuella nummer eller tjänster som omfattas av särskild prissättning; när det gäller enskilda tjänstekategorier får de nationella regleringsmyndigheterna kräva att sådan information tillhandahålls omedelbart innan samtalet kopplas,
- informera abonnenterna om eventuella ändringar när det gäller tillgång till larmtjänster eller information om varifrån samtalet kommer i den tjänst som de har tecknat abonnemang för,
- informera abonnenterna om eventuella ändringar av villkor som begränsar tillgången till och/eller användningen av tjänster och tillämpningar, om sådana villkor är tillåtna enligt nationell lagstiftning i enlighet med gemenskapsrätten,
- tillhandahålla information om eventuella förfaranden som leverantören infört för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika att en del av nätet fylls eller överbelastas samt om hur dessa förfaranden kan inverka på tjänsternas kvalitet,
- informera abonnenterna om deras rättighet att avgöra huruvida de ska föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning och om vilka typer av uppgifter som berörs, i enlighet med artikel 12 i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation),
- regelbundet ge abonnenter med funktionshinder detaljerad information om produkter och tjänster som är riktade till dem.

Om det bedöms lämpligt får nationella regleringsmyndigheter främja själv- eller samregleringsåtgärder innan någon skyldighet åläggs.

4. Medlemsstaterna får kräva att de företag som avses i punkt 3 vid behov sprider kostnadsfri information av allmänintresse till befintliga och nya abonnenter, med hjälp av samma metoder som företagen normalt använder för att kommunicera med abonnenterna. I så fall ska informationen tillhandahållas av de berörda offentliga myndigheterna i ett standardiserat format och ska bland annat omfatta följande:

- De vanligaste användningssätten för elektroniska kommunikationstjänster för att bedriva olaglig verksamhet eller sprida skadligt innehåll, särskilt när det kan skada respekten för andras fri- och rättigheter, inklusive intrång i upphovsrätt och närstående rättigheter, och de rättsliga följderna av detta.

- b) Metoder för att skydda sig mot risker för personlig säkerhet, integritet och personuppgifter vid användning av elektroniska kommunikationstjänster.

#### Artikel 22

##### Tjänsternas kvalitet

1. Medlemsstaterna ska se till att de nationella regleringsmyndigheterna, sedan de beaktat de berörda parternas synpunkter, har möjlighet att kräva att de företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster offentliggör jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet till slutanvändarna, och om åtgärder som vidtagits för att säkerställa likvärdigt tillträde för slutanvändare med funktionshinder. Informationen ska på begäran även lämnas till de nationella regleringsmyndigheterna innan den offentliggörs.

2. De nationella regleringsmyndigheterna får bland annat specificera parametrar för att mäta tjänsternas kvalitet samt innehållet i och formen och sättet för hur informationen ska offentliggöras, inbegripet eventuella mekanismer för kvalitetscertifiering, för att säkerställa att slutanvändare, däribland slutanvändare med funktionshinder, har tillträde till uttömmande, jämförbar, tillförlitlig och användarvänlig information. Vid behov kan parametrarna, definitionerna och mätmetoderna i bilaga III användas.

3. I syfte att förebygga försämring av tjänst och förhindrad eller långsam trafik i näten ska medlemsstaterna se till att nationella regleringsmyndigheter kan fastställa krav på lägsta tjänstekvalitet för företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät.

I god tid innan sådana eventuella krav fastställs ska de nationella regleringsmyndigheterna förse kommissionen med en sammanfattning av skälen för åtgärden, de planerade kraven och det föreslagna tillvägagångssättet. Dessa uppgifter ska även ställas till förfogande för organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation (Berec). Efter att kommissionen undersökt informationen får den lämna synpunkter eller utfärda rekommendationer i frågan, framför allt i syfte att säkerställa att de planerade kraven inte inverkar negativt på den inre marknadens funktion. De nationella regleringsmyndigheterna ska ta största möjliga hänsyn till kommissionens synpunkter eller rekommendationer när de fattar beslut om kraven.

#### Artikel 23

##### Tillgång till tjänster

Medlemsstaterna ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa största möjliga tillgång till allmänt tillgängliga telefonitjänster som tillhandahålls i allmänna kommunikationsnät i händelse av nätsammanbrott av katastrofkaraktär eller i fall av force majeure. Medlemsstaterna ska se till att företag

som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster vidtar alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa en oavbruten tillgång till larmtjänster.”

15. Följande artikel ska läggas till:

#### ”Artikel 23a

##### Säkerställande av likvärdigt tillträde och utbud för slutanvändare med funktionshinder

1. Medlemsstaterna ska göra det möjligt för de berörda nationella myndigheterna att vid behov specificera de krav som ska uppfyllas av företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster för att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder

- a) får tillgång till elektroniska kommunikationstjänster i samma utsträckning som flertalet slutanvändare, och
- b) kan dra nytta av det utbud av företag och tjänster som flertalet slutanvändare har tillgång till.

2. För att det ska bli möjligt att anpassa och tillämpa särskilda arrangemang för slutanvändare med funktionshinder ska medlemsstaterna främja tillgången på terminalutrustning som erbjuder de nödvändiga tjänsterna och funktionerna.”

16. Artikel 25 ska ändras på följande sätt:

- a) Rubriken ska ersättas med följande:

##### ”Nummerupplysningstjänster”.

- b) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Medlemsstaterna ska se till att abonnenter på allmänt tillgängliga telefonitjänster har rätt att upptas i den allmänt tillgängliga abonnentförteckning som avses i artikel 5.1 a och att informationen görs tillgänglig för tillhandahållare av nummerupplysningstjänster och/eller abonnentförteckningar i enlighet med punkt 2.”

- c) Punkterna 3, 4 och 5 ska ersättas med följande:

”3. Medlemsstaterna ska se till att alla slutanvändare som är anslutna till en offentligt tillgänglig telefonitjänst har tillgång till nummerupplysningstjänster. De nationella regleringsmyndigheterna ska kunna införa skyldigheter och villkor för företag som kontrollerar slutanvändarnas tillgång till nummerupplysningstjänster i enlighet med bestämmelserna i artikel 5 i direktiv 2002/19/EG (tillträdesdirektivet). Sådana skyldigheter och villkor ska vara objektiva, rättvisa, icke diskriminerande samt klara och tydliga.

4. Medlemsstaterna får inte behålla någon inskränkande reglering som hindrar slutanvändare i en medlemsstat från att direkt få tillträde till nummerupplysningstjänsten i en annan medlemsstat genom taltelefoni eller sms, och ska vidta åtgärder för att säkerställa detta tillträde i enlighet med artikel 28.

5. Punkterna 1–4 ska gälla, om inte annat följer av gemenskapslagstiftningen om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt artikel 12 i direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).”

17. Artiklarna 26 och 27 ska ersättas med följande:

”Artikel 26

### Larmtjänster och det gemensamma europeiska larmnumret

1. Medlemsstaterna ska se till att samtliga slutanvändare av de tjänster som avses i punkt 2, inbegripet användare av allmänna telefonautomater, kan ringa larmtjänster avgiftsfritt och utan att behöva använda sig av något betalningsmedel genom att använda det gemensamma europeiska larmnumret 112 och eventuella nationella larmnummer som specificerats av medlemsstaterna.

2. I samråd med nationella regleringsmyndigheter, larm- och räddningstjänster samt leverantörer ska medlemsstaterna se till att företag som tillhandahåller slutanvändare en elektronisk kommunikationstjänst för uppringning av nationella samtal till ett eller flera nummer inom en nationell nummerplan ger tillgång till larmtjänster.

3. Medlemsstaterna ska se till att samtal till det gemensamma europeiska larmnumret 112 besvaras korrekt och behandlas på det sätt som bäst passar den nationella organisationen av larmsystem. Dessa samtal ska besvaras och hanteras minst lika snabbt och effektivt som samtal till nationella larmnummer, där sådana fortfarande används.

4. Medlemsstaterna ska se till att tillträde för slutanvändare med funktionshinder till larmtjänster är likvärdigt med det tillträde som åtnjuts av andra slutanvändare. Åtgärder som vidtagits för att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder har tillträde till larmtjänster under resa i andra medlemsstater i största möjliga utsträckning att bygga på europeiska standarder eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med bestämmelserna i artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet), och de ska inte hindra medlemsstaterna från att anta tilläggskrav i syfte att nå de mål som fastställs i denna artikel.

5. Medlemsstaterna ska se till att berörda företag tillhandahåller information om varifrån samtalet kommer avgiftsfritt för den myndighet som handhar larmsamtal så snart som samtalet når den myndigheten. Detta gäller alla samtal

till det gemensamma europeiska larmnumret 112. Medlemsstaterna får utvidga denna skyldighet till att även omfatta samtal till nationella larmnummer. De behöriga regleringsmyndigheterna ska fastställa kriterier för korrekthet och tillförlitlighet när det gäller informationen om varifrån samtalet kommer.

6. Medlemsstaterna ska se till att medborgarna får tillräcklig information om att det gemensamma europeiska larmnumret 112 finns och hur det kan användas, särskilt genom initiativ speciellt riktade till personer som reser mellan olika medlemsstater.

7. För att säkerställa en effektiv tillgång till 112-tjänster i medlemsstaterna får kommissionen, efter samråd med Berec, anta tekniska genomförandeåtgärder. Dessa tekniska genomförandeåtgärder ska dock antas utan att det påverkar organisationen av larmtjänster, som fortsatt tillhör medlemsstaternas exklusiva behörighetsområde.

Dessa åtgärder, som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv genom att komplettera det, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 37.2.

Artikel 27

### Europeiska prefix

1. Medlemsstaterna ska se till att prefixet 00 är det standardiserade internationella prefixet. Särskilda system för samtal mellan närliggande orter belägna inom olika medlemsstater kan komma att införas eller förlängas. Slut användare på sådana platser ska ges fullständig information om sådana system.

2. En juridisk enhet som inrättats inom gemenskapen och utsetts av kommissionen ska ha ensamt ansvar för hanteringen, inklusive nummertilldelningen, och marknadsföringen av det europeiska nummerutrymmet (ETNS). Kommissionen ska anta de nödvändiga genomförandebestämmelserna.

3. Medlemsstaterna ska se till att alla företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster som ger möjlighet till internationella samtal behandlar alla samtal till och från ETNS med taxor jämförbara med dem som tillämpas för samtal till och från andra medlemsstater.”

18. Följande artikel ska införas:

”Artikel 27a

### Harmoniserade nummer för harmoniserade tjänster av samhällligt värde, inbegripet ett journummer för försvunna barn

1. Medlemsstaterna ska främja särskilda nummer i nummerserien som börjar med 116 enligt kommissionens beslut 2007/116/EG av den 15 februari 2007 om att reservera



den nationella nummerserien som börjar med 116 för harmoniserade nummer för harmoniserade tjänster av samhällsligt värde (\*). De ska uppmanas att tjänster för vilka sådana nummer är reserverade etableras på deras territorium.

2. Medlemsstaterna ska se till att slutanvändare med funktionshinder kan få tillträde till tjänster som tillhandahålls via nummerserien 116 i största möjliga utsträckning. Åtgärder för att underlätta för slutanvändare med funktionshinder att få tillträde till sådana tjänster när de reser i andra medlemsstater ska bygga på efterlevnad av relevanta standarder eller specifikationer som offentliggjorts i enlighet med artikel 17 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att medborgarna får tillräcklig information om att de tjänster som tillhandahålls via nummerserien 116 finns och om hur de ska användas, särskilt genom initiativ speciellt riktade till personer som reser mellan olika medlemsstater.

4. Medlemsstaterna ska, utöver de åtgärder avseende den allmänna tillämpligheten för alla nummer i nummerserien 116 som har vidtagits i enlighet med punkterna 1, 2 och 3, göra allt de kan för att se till att medborgarna får tillgång till en tjänst som tillhandahåller ett journummer där man kan rapportera försvunna barn. Numret till jourlinjen ska vara 116000.

5. Efter samråd med Berec får kommissionen anta tekniska genomförandeåtgärder för att säkerställa ett effektivt genomförande av nummerserien 116 i medlemsstaterna, särskilt när det gäller journumret 116000 för försvunna barn, inklusive tillgången för slutanvändare med funktionshinder när de reser till andra medlemsstater. Dessa tekniska genomförandeåtgärder ska dock antas utan att det påverkar organisationen av dessa tjänster, som fortsatt tillhör medlemsstaternas exklusiva behörighetsområde.

Dessa åtgärder, som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv genom att komplettera det, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 37.2.

(\* EUT L 49, 17.2.2007, s. 30.)

19. Artikel 28 ska ersättas med följande:

”Artikel 28

#### **Tillträde till nummer och tjänster**

1. Medlemsstaterna ska, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart, utom där den uppringda abonnenten av kommersiella skäl har valt att begränsa tillträdet för uppringande från vissa geografiska områden, se till att berörda nationella myndigheter vidtar alla nödvändiga åtgärder för att se till att slutanvändare har

a) tillgång till och kan använda tjänster, via icke-geografiska nummer inom gemenskapen, och

b) tillgång till samtliga nummer som tillhandahålls inom gemenskapen, oavsett vilken teknik och utrustning operatören använder, inbegripet dem i medlemsstaternas nationella nummerplaner samt dem från ETNS och den allmänna internationella framtals-tjänsten (UIFN).

2. Medlemsstaterna ska se till att de berörda myndigheterna kan kräva av företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster att från fall till fall blockera tillträdet till nummer eller tjänster om detta är motiverat av skäl som rör bedrägeri eller missbruk, och i sådana fall kräva att leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster håller inne relevant samtrafik eller inkomster från andra tjänster.”

20. Artikel 29 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10.2 ska medlemsstaterna säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna har möjlighet att kräva att alla företag som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster och/eller tillträde till allmänna kommunikationsnät erbjuder samtliga eller delar av de tilläggstjänster som förtecknas i bilaga I del B, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart, liksom samtliga eller delar av de tilläggstjänster som förtecknas i bilaga I del A.”

b) Punkt 3 ska utgå.

21. Artikel 30 ska ersättas med följande:

”Artikel 30

#### **Förenklat byte av leverantör**

1. Medlemsstaterna ska se till att alla abonnenter med nummer från den nationella telefonnummerplanen som kräver detta kan behålla sina nummer oberoende av vilket företag som tillhandahåller tjänsten i enlighet med bestämmelserna i bilaga I del C.

2. De nationella regleringsmyndigheterna ska se till att kostnadsorienteringsprincipen följs vid prissättningen av nummerportabilitet mellan operatörer och/eller tjänstleverantörer och att eventuella direkta avgifter för abonnenter inte inverkar hämmande på abonnenter för byte av tjänstleverantör.

3. De nationella regleringsmyndigheterna får inte belägga nummerportabilitet med slutkundstaxor som snedvrider konkurrensen, till exempel genom att införa särskilda eller gemensamma slutkundstaxor.

4. Portering av nummer och dess efterföljande aktivering ska utföras snarast möjligt. En abonnent som ingått ett avtal om portering av ett nummer till ett nytt företag ska under alla omständigheter få numret aktiverat inom en arbetsdag.

Utan att det påverkar tillämpningen av det första stycket får de behöriga nationella myndigheterna föreskriva den övergripande processen för portering av nummer, med hänsyn till nationella bestämmelser om avtal, teknisk genomförbarhet och abonnentens behov en tjänst utan avbrott. Avbrott i tjänsten under porteringen får under inga omständigheter överstiga en arbetsdag. Vid behov ska de behöriga nationella myndigheterna också beakta åtgärder som säkerställer att abonnenterna skyddas under hela bytesprocessen och inte tvingas byta till en annan leverantör mot sin vilja.

Medlemsstaterna ska se till att lämpliga påföljder för företag införs, däribland en skyldighet att ersätta abonnenter vid förseningar i nummerporteringen eller missbruk av portering som de själva står för eller som sker på deras vägnar.

5. Medlemsstaterna ska se till att avtal som ingås mellan konsumenterna och de företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster inte föreskriver en inledande avtalsperiod som överstiger 24 månader. Medlemsstaterna ska också säkerställa att företagen gör det möjligt för användarna att ingå ett avtal med en maximal giltighetstid på 12 månader.

6. Medlemsstaterna ska se till, utan att det påverkar tillämpningen av den kortaste avtalsperiod som medges, att villkor och förfaranden vid uppsägning av avtalet inte hämmar byte av tjänsteleverantör."

22. Artikel 31.1 ska ersättas med följande:

"1. Företag som omfattas av medlemsstaternas jurisdiktion och som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät som används för distribution av radio- och tv-sändningar till allmänheten, där ett betydande antal slutanvändare av sådana nät använder dem som sitt huvudsakliga medel för att ta emot radio- och tv-sändningar, får av medlemsstaterna åläggas skälig sändningsplikt ('must carry') för överföring av vissa angivna radio- och tv-sändningar och tilläggstjänster, särskilt tjänster för att ge slutanvändare med funktionshinder lämpligt tillträde. Sådan sändningsplikt ska endast införas när det är nödvändigt för att uppfylla mål avseende allmänintresset som klart definierats av varje medlemsstat, och de ska vara proportionella och öppna för insyn.

Skyldigheterna som anges i det första stycket ska ses över av medlemsstaterna senast ett år efter den 25 maj 2011, utom när medlemsstaterna har genomfört en sådan översyn under de föregående två åren.

Medlemsstaterna ska regelbundet se över sändningsplikten."

23. Artikel 33 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

"1. Medlemsstaterna ska, i den mån det är lämpligt, se till att de nationella regleringsmyndigheterna tar hänsyn till synpunkter från slutanvändare och konsumenter (inbegripet särskilt konsumenter med funktionshinder), tillverkare och företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster i frågor som rör alla slutanvändar- och konsumenträttigheter avseende allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster, i synnerhet då dessa har en betydande inverkan på marknaden.

Medlemsstaterna ska särskilt se till att nationella regleringsmyndigheter inrättar ett samrådssystem som garanterar att vederbörlig hänsyn tas till konsumentintressen i elektroniska kommunikationer i deras beslut i frågor som gäller alla slutanvändares och konsumenters rättigheter avseende allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster."

b) Följande punkt ska läggas till:

"3. Utan att det påverkar nationella bestämmelser som är i överensstämmelse med gemenskapslagstiftning som främjar kultur- och mediepolitiska mål, såsom kulturell och språklig mångfald och mediernas mångfald, får nationella regleringsmyndigheter och andra berörda myndigheter främja samarbete mellan företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster och de sektorer som har intresse av att främja ett lagenligt innehåll i de elektroniska kommunikationsnäten och kommunikationstjänsterna. Detta samarbete kan även omfatta samordning av den information av allmänt intresse som ska göras tillgänglig i enlighet med artikel 21.4 och artikel 20.1 andra stycket."

24. Artikel 34.1 ska ersättas med följande:

"1. Medlemsstaterna ska se till att förfaranden som är insynsvänliga, icke-diskriminerande, enkla och förenade med låga kostnader kan tas i anspråk för reglering utanför domstol av olösta tvister mellan konsumenter och företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät och/eller kommunikationstjänster, som detta direktiv ger upphov till, när det gäller avtalsvillkor och/eller fullgörande av avtal i fråga om leverans av sådana nät eller tjänster. Medlemsstaterna ska besluta om åtgärder för att säkerställa att sådana förfaranden möjliggör en rättvis och snabb tvistlösning och får, om så är nödvändigt, införa ett system för återbetalning och/eller ersättning. Förfarandena ska möjliggöra opartisk tvistlösning och får inte frånta konsumenten det rättsskydd som erbjuds i nationell lagstiftning. Medlemsstaterna får utöka dessa skyldigheter till att även gälla tvister som berör andra slutanvändare."

25. Artikel 35 ska ersättas med följande:

”Artikel 35

#### **Anpassning av bilagorna**

De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv och som är nödvändiga för att anpassa bilagorna I, II, III och VI till den tekniska utvecklingen eller till förändringar av efterfrågan på marknaden ska antas av kommissionen i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll som avses i artikel 37.2.”

26. Artikel 36.2 ska ersättas med följande:

”2. De nationella regleringsmyndigheterna ska till kommissionen anmäla de skyldigheter att tillhandahålla samhälls-omfattande tjänster som ålagts företag som utsetts att tillhandahålla samhälls-omfattande tjänster. Alla ändringar som påverkar de skyldigheter som åläggs företagen eller som rör de företag som omfattas av bestämmelserna i detta direktiv ska utan dröjsmål anmälas till kommissionen.”

27. Artikel 37 ska ersättas med följande:

”Artikel 37

#### **Kommittéförfarande**

1. Kommissionen ska biträdas av den kommunikationskommitté som inrättats enligt artikel 22 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5a.1–5a.4 och artikel 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.”

28. Bilagorna I, II och III ska ersättas med texten som framgår av bilaga I till det här direktivet, och bilaga VI ska ersättas med texten som framgår av bilaga II till det här direktivet.

29. Bilaga VII ska utgå.

#### *Artikel 2*

#### **Ändringar av direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation)**

Direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation) ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 1.1 ska ersättas med följande:

”1. Genom detta direktiv möjliggörs en harmonisering av nationella bestämmelser för att säkerställa ett likvärdigt skydd av de grundläggande fri- och rättigheterna, särskilt rätten till integritet och konfidentialitet, när det gäller behandling av personuppgifter inom sektorn för elektronisk kommunikation, samt för att säkerställa fri rörlighet för sådana uppgifter samt för utrustning och tjänster avseende elektronisk kommunikation inom gemenskapen.”

2. Artikel 2 ska ändras på följande sätt:

a) Led c ska ersättas med följande:

”c) *lokaliseringssuppgifter*: alla uppgifter som behandlas i ett elektroniskt kommunikationsnät eller av en elektronisk kommunikationstjänst och som visar den geografiska positionen för terminalutrustningen för en användare av en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst.”

b) Led e ska utgå.

c) Följande led ska läggas till:

”h) *personuppgiftsbrott*: ett brott mot säkerhetsbestämmelserna som leder till oavsiktlig eller olaglig utplåning, förlust, ändring, otillåtet avslöjande eller åtkomst av personuppgifter som överförs, lagras eller på annat sätt behandlas i samband med tillhandahållandet av allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst inom gemenskapen.”

3. Artikel 3 ska ersättas med följande:

”Artikel 3

#### **Berörda tjänster**

Detta direktiv ska tillämpas på behandling av personuppgifter i samband med att allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster tillhandahålls i allmänna kommunikationsnät inom gemenskapen, inbegripet allmänna kommunikationsnät som stöder datainsamling och identifieringsutrustning.”

4. Artikel 4 ska ändras på följande sätt:

a) Rubriken ska ersättas med följande:

”**Säkerhet i samband med behandlingen av uppgifter**”.

b) Följande punkt ska införas:

”1a. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 95/46/EG ska de åtgärder som avses i punkt 1 minst

— säkerställa att endast auktoriserad personal, och endast i lagligen tillåtna syften, får tillgång till personuppgifter,

— skydda personuppgifter som lagrats eller överförts mot oavsiktlig eller olaglig förstörelse, oavsiktlig förlust eller ändring samt mot icke auktoriserad eller olaglig lagring och behandling eller icke auktoriserat eller olagligt tillträde eller offentliggörande, och

- säkerställa införandet av en säkerhetsstrategi för behandling av personuppgifter.

De behöriga nationella myndigheterna ska kunna granska de åtgärder som vidtas av leverantörer av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och utfärda rekommendationer om bästa praxis beträffande den säkerhetsnivå som bör uppnås med hjälp av dessa åtgärder.”

- c) Följande punkter ska läggas till:

”3. Vid ett personuppgiftsbrott ska leverantören av de allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänsterna utan onödigt dröjsmål anmäla personuppgiftsbrottet till den behöriga nationella myndigheten.

Om personuppgiftsbrottet kan antas inverka menligt på en abonnents eller en enskild persons personuppgifter eller integritet ska leverantören också underrätta abonnenten eller den enskilda personen om detta brott utan onödigt dröjsmål.

Det ska inte vara ett krav att underrätta den berörda abonnenten eller enskilda personen om personuppgiftsbrottet om leverantören tillfredsställande har visat för den behöriga myndigheten att den har genomfört lämpliga tekniska skyddsåtgärder och att dessa åtgärder tillämpats på de uppgifter som berördes av säkerhetsöverträdelsen. Sådana tekniska skyddsåtgärder ska göra uppgifterna oläsbara för alla personer som inte är behöriga att få tillgång till uppgifterna.

Utan att det påverkar leverantörens skyldighet att underrätta drabbade abonnenter och enskilda personer får den behöriga nationella myndigheten, efter att ha beaktat brottets sannolika negativa effekter, kräva att leverantören meddelar abonnenten eller den enskilda personen om personuppgiftsbrottet, om så inte redan har skett.

Anmälan till abonnenten eller den enskilda personen ska minst omfatta en beskrivning av arten av personuppgiftsbrottet och de kontaktpunkter där ytterligare information kan erhållas, och den ska innehålla rekommendationer till åtgärder som mildrar eventuella negativa följder av personuppgiftsbrottet. Anmälan till den behöriga nationella myndigheten ska dessutom beskriva konsekvenserna av personuppgiftsbrottet och de åtgärder som leverantören föreslagit eller vidtagit för att avhjälpa det.

4. Med förbehåll för eventuella tekniska genomförandeåtgärder enligt punkt 5 får de behöriga nationella myndigheterna anta riktlinjer och, vid behov, utfärda anvisningar avseende de omständigheter under vilka

leverantörer är skyldiga att anmäla personuppgiftsbrott, formatet för en sådan anmälan och det sätt på vilket anmälan ska göras. De ska även kunna granska huruvida leverantörerna har uppfyllt sina informationsskyldigheter i enlighet med denna punkt och ska införa lämpliga påföljder i fall av underlåtenhet.

Leverantörerna ska föra förteckningar över personuppgiftsbrott som omfattar faktauppgifterna kring brotten, deras följder och vilka motåtgärder som vidtagits; förteckningarna ska vara så utförliga att de ger de behöriga nationella myndigheterna möjlighet att kontrollera om bestämmelserna i punkt 3 efterlevts. Förteckningarna ska endast innehålla den information som behövs för detta syfte.

5. För att säkerställa ett konsekvent genomförande av de åtgärder som avses i punkterna 2, 3 och 4 får kommissionen, efter samråd med den europeiska byrån för nät- och informationssäkerhet (Enisa), den arbetsgrupp för skydd av enskilda med avseende på behandlingen av personuppgifter som inrättats genom artikel 29 i direktiv 95/46/EG samt Europeiska datatillsynsmannen, anta tekniska genomförandeåtgärder avseende omständigheter, format och förfaranden som kan tillämpas för de informations- och anmälningskrav som avses i denna artikel. När den antar sådana åtgärder ska kommissionen engagera alla relevanta berörda parter, framför allt för att få information om bästa tillgängliga tekniska och ekonomiska medel för genomförandet av denna artikel.

Dessa åtgärder, som avser att ändra icke väsentliga delar av detta direktiv genom att komplettera det, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 14a.2.”

5. Artikel 5.3 ska ersättas med följande:

”3. Medlemsstaterna ska se till att lagring av information eller tillgång till information som redan är lagrad i en abonnents eller användares terminalutrustning endast är tillåten på villkor att abonnenten eller användaren i fråga har gett sitt samtycke efter att ha fått tillgång till tydlig och fullständig information, i enlighet med direktiv 95/46/EG, bland annat om ändamålen med behandlingen av uppgifterna. Detta får inte förhindra någon teknisk lagring eller åtkomst som endast sker för att utföra överföringen av en kommunikation via ett elektroniskt kommunikationsnät eller det som är absolut nödvändigt för att leverantören ska kunna tillhandahålla en av informationssamhällets tjänster som användaren eller abonnenten uttryckligen har begärt.”

6. Artikel 6.3 ska ersättas med följande:

”3. I syfte att saluföra elektroniska kommunikationstjänster eller i syfte att tillhandahålla mervärdestjänster får en leverantör av en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst behandla de uppgifter som avses i punkt 1 i den utsträckning och under den tidsperiod som är nödvändig för sådana tjänster ellersådan marknadsföring, om



den abonnent eller användare som uppgifterna gäller i förväg har samtyckt till detta. Användare eller abonnenter ska ha möjlighet att när som helst dra tillbaka sitt samtycke till behandling av trafikuppgifter.”

7. Artikel 13 ska ersättas med följande:

”Artikel 13

**Icke begärd kommunikation**

1. Användningen av automatiska uppringnings- och kommunikationssystem utan mänsklig medverkan (automatisk uppringningsutrustning), telefaxapparater (fax) eller elektronisk post för direkt marknadsföring får tillåtas endast i fråga om abonnenter eller användare som i förväg har gett sitt samtycke.

2. Utan hinder av punkt 1 får en fysisk eller juridisk person, som från sina kunder fått deras uppgifter om elektronisk adress för elektronisk post i samband med försäljning av en vara eller en tjänst, i enlighet med direktiv 95/46/EG, använda dessa uppgifter om elektronisk adress för direkt marknadsföring av sina egna, likartade varor eller tjänster, under förutsättning att kunderna klart och tydligt ges möjlighet att, kostnadsfritt och enkelt, motsätta sig sådan användning av elektroniska kontaktuppgifter när dessa samlas in och i samband med varje meddelande om kunden inte inledningsvis har motsatt sig sådan användning.

3. Medlemsstaterna ska vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att icke begärd kommunikation för direkt marknadsföring, som sker i andra fall än de som anges i punkterna 1 och 2, inte tillåts utan de berörda abonnenternas eller användarnas samtycke eller till abonnenter eller användare som inte önskar få sådan kommunikation; vilken av dessa möjligheter som väljs ska avgöras enligt nationell lagstiftning med beaktande av att båda alternativen ska vara kostnadsfria för abonnenten eller användaren.

4. Under alla omständigheter ska det vara förbjudet att skicka elektronisk post för direkt marknadsföring om identiteten på den avsändare för vars räkning meddelandet skickas döljs eller hemlighålls eller om det görs i strid med artikel 6 i direktiv 2000/31/EG eller om det inte finns en giltig adress till vilken mottagaren kan skicka en begäran om att sådana meddelanden upphör eller om mottagaren uppmanas att besöka webbplatser som strider mot den artikeln.

5. Punkterna 1 och 3 ska gälla för abonnenter som är fysiska personer. Medlemsstaterna ska också, inom ramen för gemenskapslagstiftningen och tillämplig nationell lagstiftning, säkerställa att berättigade intressen för abonnenter som inte är fysiska personer är tillräckligt skyddade när det gäller icke begärd kommunikation.

6. Medlemsstaterna ska utan att det påverkar tillämpningen av några administrativa åtgärder, bland annat enligt artikel 15a.2, se till att en fysisk eller juridisk person som har påverkats negativt av överträdelse av nationella bestämmelser, antagna i enlighet med denna artikel, och därför har ett legitimt intresse av att dessa överträdelse upphör eller förbjuds, inbegripet en leverantör av elektroniska kommunikationstjänster som skyddar sina legitima affärsintressen, får vidta rättsliga åtgärder och föra saken till domstol. Medlemsstaterna får också fastställa särskilda regler om påföljder för leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster som genom att inte vidta några åtgärder bidrar till överträdelse mot nationella bestämmelser som antagits enligt denna artikel.”

8. Följande artikel ska införas:

”Artikel 14a

**Kommittéförfarande**

1. Kommissionen ska biträdas av den kommunikationskommitté som inrättats enligt artikel 22 i direktiv 2002/21/EG (ramdirektivet).

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5a.1–5a.4 och artikel 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.

3. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5a.1, 5a.2, 5a.4 och 5a.6 samt artikel 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.”

9. I artikel 15 ska följande punkt införas:

”1b. Leverantörerna ska införa interna förfaranden för att besvara förfrågningar om tillgång till användarnas personuppgifter, på grundval av nationella bestämmelser som antagits i enlighet med punkt 1. De ska på begäran förse den behöriga nationella myndigheten med information om dessa förfaranden, antalet förfrågningar som mottagits, vilken juridisk motivering som framförts och vilket svar leverantören lämnat.”

10. Följande artikel ska införas:

”Artikel 15a

**Genomförande och efterlevnad**

1. Medlemsstaterna ska besluta om systemet för påföljder, inklusive eventuella straffrättsliga sanktioner, som ska gälla överträdelse av de nationella bestämmelserna vid tillämpningen av detta direktiv samt vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa genomförandet av dessa. Påföljderna som då fastställs bör vara effektiva, proportionerliga och avskräckande och kan tillämpas för att täcka den tid då lagöverträdelsen varar, även om dessa senare rättats till. Medlemsstaterna ska anmäla dessa bestämmelser till kommissionen senast den 25 maj 2011 och ska utan dröjsmål till kommissionen anmäla alla senare ändringsförslag som påverkar dem.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av eventuella tillgängliga rättsåtgärder ska medlemsstaterna se till att den behöriga nationella myndigheten och, där det är relevant, andra nationella organ har befogenhet att besluta att överträdelserna i punkt 1 ska upphöra.

3. Medlemsstaterna ska se till att behöriga nationella myndigheter och, där det är relevant, andra nationella organ har de nödvändiga undersökande befogenheterna och resurserna, inbegripet tillgång till all information de kan behöva, för att kunna övervaka de nationella bestämmelser som antagits i enlighet med detta direktiv och se till att de efterlevs.

4. De behöriga nationella regleringsmyndigheterna får anta åtgärder i syfte att säkerställa effektivt samarbete över gränserna för kontroll av efterlevnaden av de nationella lagar som antagits i enlighet med detta direktiv och för att skapa harmoniserade villkor för tillhandahållandet av tjänster som rör dataflöden över gränserna.

I god tid innan sådana eventuella åtgärder antas ska de nationella regleringsmyndigheterna förse kommissionen med en sammanfattning av skälen, de planerade åtgärderna och det föreslagna tillvägagångssättet. Efter att ha undersökt denna information och efter att ha hört Enisa och den arbetsgrupp för skydd av enskilda med avseende på behandlingen av personuppgifter som inrättats genom artikel 29 i direktiv 95/46/EG, får kommissionen lämna synpunkter eller utfärda rekommendationer i frågan, framför allt i syfte att säkerställa att åtgärderna inte inverkar negativt på den inre marknadens funktion. De nationella regleringsmyndigheterna ska ta största möjliga hänsyn till kommissionens synpunkter eller rekommendationer när de fattar beslut om åtgärderna.”

#### Artikel 3

#### Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 (förordningen om konsumentskyddssamarbete) ska följande punkt läggas till:

”17. Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation

(direktivet om integritet och elektronisk kommunikation): artikel 13 (EGT L 201, 31.7.2002, s. 37).”

#### Artikel 4

#### Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 25 maj 2011 anta och offentliggöra de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska till kommissionen genast överlämna texten till dessa bestämmelser.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

#### Artikel 5

#### Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

#### Artikel 6

#### Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 25 november 2009.

På Europaparlamentets vägnar  
J. BUZEK  
Ordförande

På rådets vägnar  
Å. TORSTENSSON  
Ordförande

## BILAGA I

## "BILAGA I

**BESKRIVNING AV DE FACILITETER OCH TJÄNSTER SOM AVSES I ARTIKEL 10 (KONTROLL AV UTGIFTER), ARTIKEL 29 (YTTERLIGARE FACILITETER) OCH ARTIKEL 30 (FÖRENKLAT BYTE AV LEVERANTÖR)****Del A: Faciliteter och tjänster som avses i artikel 10**a) *Specificerad teleräkning*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna, med förbehåll för kraven i tillämplig lagstiftning om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, kan fastställa den grundläggande detaljeringsgraden för specificerade teleräkningar som ska tillhandahållas avgiftsfritt av företag till abonnenterna för att dessa ska kunna

- i) kontrollera sina avgifter för användningen av det allmänna kommunikationsnätet i en fast anslutningspunkt och/eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster, och
- ii) på lämpligt sätt övervaka sin användning och sina utgifter och därigenom ha rimlig kontroll över sina räkningar.

Vid behov kan en mer detaljerad specifikation erbjudas abonnenterna till ett överkomligt pris eller utan avgift.

Samtal som är avgiftsfria för den uppringande abonnenten, inbegripet samtal till hjälplinjer, får inte anges på den uppringande abonnentens specificerade teleräkning.

b) *Selektiva samtalsspärrar för utgående samtal eller sms med förhöjd taxa (Premium sms eller mms), eller där så är tekniskt möjligt andra typer av liknande tillämpningar, avgiftsfritt*

Detta betyder en tjänst med hjälp av vilken abonnenten, på begäran riktad till det utsedda företag som tillhandahåller telefonitjänster, avgiftsfritt kan spärra utgående samtal eller sms med förhöjd taxa (Premium sms eller mms) eller andra typer av liknande tillämpningar från eller till vissa typer av nummer.

c) *System för förhandsbetalning*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna får kräva att utsedda företag gör det möjligt för konsumenterna att förhandsbetala tillträde till det allmänna kommunikationsnätet och användning av allmänt tillgängliga telefonitjänster.

d) *Betalningar av anslutningsavgifter som är fördelade över tiden*

Medlemsstaterna ska säkerställa att de nationella regleringsmyndigheterna får kräva att utsedda företag tillåter konsumenterna att betala för anslutning till det allmänna kommunikationsnätet genom betalningar som är fördelade över tiden.

e) *Utebliven betalning av räkningar*

Medlemsstaterna ska ge tillstånd till särskilda åtgärder, som ska vara proportionella, icke-diskriminerande och offentliggjorda, och som ska vidtas vid utebliven betalning av räkningar utfärdade av företag. Åtgärderna ska säkerställa att abonnenten vederbörligen varnas innan tjänsten avbryts eller stängs av. Med undantag för fall av bedrägeri, upprepad försenad betalning eller utebliven betalning ska dessa åtgärder säkerställa, så långt det är tekniskt möjligt, att alla avbrott endast påverkar den berörda tjänsten. Avstängning på grund av utebliven betalning av räkningar får endast ske efter det att abonnenten i vederbörlig ordning erhållit en varning. Medlemsstaterna får föreskriva att fullständig avstängning endast får göras efter en angiven tidsfrist, under vilken samtal som inte ger upphov till någon avgift för abonnenten (t.ex. samtal till 112) är tillåtna.

f) *Råd om taxor*

Detta betyder en tjänst med hjälp av vilken abonnenter kan begära att företaget upplyser om alternativa taxor till lägre kostnad, om sådana är tillgängliga.

g) *Kostnadskontroll*

Detta betyder en tjänst där företag, om nationella regleringsmyndigheter anser det vara lämpligt, erbjuder andra sätt att kontrollera kostnaderna för allmänt tillgängliga telefonitjänster, däribland kostnadsfria varningsmeddelanden till konsumenterna om onormala konsumtionsmönster observerats.

**Del B: Faciliteter som avses i artikel 29**a) *Tonval eller DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Detta innebär att det allmänna kommunikationsnätet och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster stöder användning av DTMF-toner som definierats i Etsi ETR 207 för genomgående signalering genom nätet både inom en medlemsstat och mellan medlemsstaterna.

b) *Nummerpresentation*

Detta innebär att den uppringande partens telefonnummer visas hos den som blir uppringd innan samtalet påbörjas.

Denna facilitet bör tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet, särskilt direktiv 2002/58/EG (direktivet om integritet och elektronisk kommunikation).

Operatörerna bör i den mån det är tekniskt möjligt tillhandahålla uppgifter och signaler som gör det lättare att erbjuda nummerpresentation och tonvalstjänster mellan olika medlemsstater.

**Del C: Genomförande av bestämmelserna om nummerportabilitet i artikel 30**

Kravet att samtliga abonnenter med nummer från den nationella telefonnummerplanen som begär det får behålla sina nummer oberoende av vilket företag som tillhandahåller tjänsten ska tillämpas

- a) om det gäller ett geografiskt nummer, på en viss plats, och
- b) om det gäller icke-geografiska nummer, på vilken plats som helst.

Denna del gäller inte nummerportabilitet mellan nät som tillhandahåller tjänster i en fast anslutningspunkt och mobilnät.

---

**BILAGA II****INFORMATION SOM SKA OFFENTLIGGÖRAS I ENLIGHET MED ARTIKEL 21****(INSYN OCH OFFENTLIGGÖRANDE AV INFORMATION)**

Den nationella regleringsmyndigheten måste se till att informationen i denna bilaga offentliggörs i enlighet med artikel 21. Det är den nationella regleringsmyndigheten som avgör vilken information som ska offentliggöras av de företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster och vilken information som ska offentliggöras av den nationella regleringsmyndigheten för att därigenom säkerställa att konsumenterna kan göra välgrundade val.

## 1. Företagets/företagens namn och adress

Det vill säga namn och adress till huvudkontoret för sådana företag som tillhandahåller allmänna kommunikationsnät och/eller allmänt tillgängliga telefonitjänster.

## 2. Beskrivning av tjänster som erbjuds

## 2.1 De erbjudna tjänsternas omfattning.



- 2.2 Standardtaxor med uppgift om de tjänster som tillhandahålls och om vad varje del av taxan innehåller (t.ex. tillträdesavgifter, alla typer av användaravgifter, underhållsavgifter) och detaljerade upplysningar om gällande rabatter och särskilda eller riktade taxor samt eventuella tillkommande avgifter och kostnader för terminalutrustning ska också anges.
- 2.3 Ersättnings-/återbetalningsregler innefattar upplysningar om eventuella ersättnings- eller återbetalningssystem.
- 2.4 Typ av underhåll som erbjuds.
- 2.5 Villkor för standardavtal, inklusive, om det är tillämpligt, den kortaste avtalsperiod som medges, uppsägning av avtalet, förfaranden och direkta avgifter i samband med nummerportabilitet samt andra identifieringsuppgifter.
3. Tvistlösningsförfaranden, inbegripet sådana som har utarbetats av företaget.
4. Information om rättigheter när det gäller samhällsomfattande tjänster, inklusive, om det är tillämpligt, de tjänster och faciliteter som nämns i bilaga I.

---

BILAGA III

**PARAMETRAR FÖR TJÄNSTERNAS KVALITET**

**Parametrar för tjänsternas kvalitet, definitioner och mätmetoder som avses i artiklarna 11 och 22**

För företag som tillhandahåller tillträde till ett allmänt kommunikationsnät

PARAMETER (Anmärkning 1)	DEFINITION	MÄTMETOD
Leveranstid för basanslutning till nätet	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Felfrekvens per anslutning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Väntetid för reparation av fel	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

För företag som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst

Väntetid för koppling av samtal (Anmärkning 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Svarstid för nummerupplysningstjänster	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Andel av allmänt tillgängliga telefonautomater för mynt och kort som är i funktion	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Klagomål rörande felaktiga teleräkningar	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Felfrekvens vid uppkoppling av samtal (Anmärkning 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Versionsnumret för Etsi EG 202 057-1 är 1.3.1 (juli 2008)

*Anmärkning 1*

Parametrarna bör göra det möjligt att analysera hur tjänsten fungerar på regional nivå (dvs. lägst nivå 2 i nomenklaturen för statistiska territoriella enheter [Nuts] som upprättats av Eurostat).

*Anmärkning 2*

Medlemsstaterna får besluta att inte kräva att aktuella uppgifter för dessa två parametrar sparas om det finns belägg för att båda områdena fungerar tillfredsställande.”

---

## BILAGA II

## "BILAGA VI

**DRIFTSKOMPATIBILITET HOS DIGITAL TELEVISIONSUTRUSTNING FÖR KONSUMENTER SOM AVSES I  
ARTIKEL 24**1. *Gemensam krypteringsalgoritm och mottagning av luftburen sändning*

Konsumentutrustning som är avsedd för mottagning av konventionella digitala televisionssignaler (dvs. sändning via marksändningar, kabel eller satellit, som främst är avsedd för fast mottagning, såsom DVB-T, DVB-C eller DVB-S), som säljs, hyrs ut eller på annat sätt görs tillgänglig inom gemenskapen, och som kan dekryptera digitala televisionssignaler ska möjliggöra följande:

- Dekryptering av sådana signaler i enlighet med en gemensam europeisk krypteringsalgoritm som administreras av en erkänd europeisk standardiseringsorganisation, för närvarande Etsi.
- Återgivning av signaler som har sänts okodat under förutsättning att tillämpligt hyresavtal följs om utrustningen är hyrd.

2. *Analoga och digitala televisionsapparaters driftskompatibilitet*

Alla analoga televisionsapparater med inbyggd skärm där diagonalen överväger 42 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, ska vara utrustade med minst ett öppet gränssnitt som har standardiserats av en erkänd europeisk standardiseringsorganisation, t.ex. enligt standarden Cenelec EN 50 049-1:1997, och som möjliggör enkel anslutning av kringutrustning, särskilt extra avkodare och digitala mottagare.

Alla digitala televisionsapparater med inbyggd skärm där diagonalen överstiger 30 cm, och som saluförs eller hyrs ut inom gemenskapen, ska vara utrustade med minst ett öppet gränssnitt (antingen standardiserat av, eller överensstämmande med en standard som antagits av, en erkänd europeisk standardiseringsorganisation eller i enlighet med en specifikation som antagits av hela branschen), t.ex. den gemensamma gränssnittskontakten för DVB, vilket möjliggör enkel anslutning av kringutrustning, och kan överföra samtliga delar av den digitala televisionssignalen inbegripet information om interaktiva tjänster och tjänster med villkorad tillgång."

---