

PARLAMENTUL EUROPEAN

2004



2009

Document legislativ consolidat

24.9.2008

EP-PE_TC1-COD(2007)0248

*****|**

POZIȚIA PARLAMENTULUI EUROPEAN

adoptată în primă lectură la 24 septembrie 2008 în vederea adoptării Directivei 2008/.../CE a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor legate de rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (EP-PE_TC1-COD(2007)0248)

PE 412.431

RO

RO

POZIȚIA PARLAMENTULUI EUROPEAN

adoptată în primă lectură la 24 septembrie 2008

în vederea adoptării Directivei 2008/.../CE a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 2002/22/CE privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor legate de rețelele și serviciile de comunicații electronice, a Directivei 2002/58/CE privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

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

având în vedere propunerea Comisiei ||,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor²,

după consultarea *Autorității Europene pentru Protecția Datelor*³,

hotărând în conformitate cu procedura stabilită la articolul 251 din tratat⁴,

întrucât:

¹ JO C 224, 30.8.2008, p. 50.

² JO C 257, 9.10.2008, p. 51.

³ JO C 181, 18.7.2008, p. 1.

⁴ Poziția Parlamentului European din 24 septembrie 2008.

- (1) Funcționarea *directivelor*: Directiva 2002/19/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind accesul la rețelele de comunicații electronice și la infrastructura asociată, precum și interconectarea acestora (Directiva privind accesul)¹, Directiva 2002/20/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind autorizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice (Directiva privind autorizarea)², Directiva 2002/21/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind un cadru de reglementare comun pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva-cadru)³, Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor legate de rețelele și serviciile de comunicații electronice (Directiva privind serviciul universal)⁴ și Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice)⁵ care constituie cadrul de reglementare în vigoare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice, *face* obiectul unor revizuii periodice din partea Comisiei, în special în scopul de a determina necesitatea unor modificări în contextul progreselor tehnologice și ale pieței.
- (2) În această privință, Comisia și-a prezentat concluziile în cadrul comunicărilor sale către Consiliu, Parlamentul European, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor din 29 iunie 2006 privind revizuirea cadrului de reglementare al UE pentru rețele și servicii de comunicații electronice.
- (3) Reforma cadrului de reglementare al UE pentru rețele și servicii de comunicații electronice, împreună cu definirea unei strategii de gestionare eficientă a spectrului de frecvențe și consolidarea dispozițiilor pentru utilizatorii cu handicap, reprezintă un pas important către realizarea unui spațiu informațional european unic și, în același timp, al unei societăți informaționale accesibile tuturor. Aceste obiective sunt incluse în cadrul strategic pentru dezvoltarea unei societăți informaționale descris în Comunicarea Comisiei către Consiliu, Parlamentul European, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor *din 1 iunie 2005* intitulată „i2010 – o societate informațională europeană pentru creștere și locuri de muncă”.

¹ JO L 108, 24.4.2002, p. 7.
² JO L 108, 24.4.2002, p. 21.
³ JO L 108, 24.4.2002, p. 33.
⁴ JO L 108, 24.4.2002, p. 51.
⁵ JO L 201, 31.7.2002, p. 37.

- (4) *Serviciul universal reprezintă o rețea care protejează acele persoane ale căror resurse financiare, poziție geografică sau nevoi sociale speciale nu le permit accesul la serviciile de bază de care beneficiază majoritatea cetățenilor. Obligația de bază de serviciu universal prevăzută de Directiva 2002/22/CE constă în a le oferi utilizatorilor care adresează o solicitare în acest sens o conexiune la rețeaua publică de telefonie de la un post fix și la un preț acceptabil. Prin urmare, aceasta nu acoperă nici serviciile mobile, nici accesul în bandă largă la internet. Această obligație fundamentală se confruntă în prezent cu noile progrese tehnologice și ale pieței, în urma cărora comunicațiile mobile pot reprezenta, în numeroase zone, principala formă de acces, iar rețelele adoptă pe scară tot mai largă tehnologia asociată cu comunicațiile mobile și în bandă largă. În urma acestor evoluții, apare necesitatea de a evalua dacă sunt îndeplinite condițiile tehnice, sociale și economice care justifică includerea comunicațiilor mobile și a accesului în bandă largă în sfera obligațiilor de serviciu universal, precum și aspectele legate de finanțare. În acest scop, Comisia va prezenta, cel târziu în toamna anului 2008, o reexaminare a domeniului de aplicare a obligației privind serviciul universal, precum și propuneri de modificare a Directivei 2002/22/CE pentru a îndeplini obiectivele corespunzătoare privind interesul public. Reexaminarea respectivă va lua în considerare competitivitatea economică și va include o analiză privind condițiile sociale, comerciale și tehnologice, precum și riscul excluziunii sociale. În cadrul acesteia, vor fi abordate, de asemenea, viabilitatea tehnică și economică, costul estimativ, repartizarea costurilor și modelele de finanțare aplicabile oricărei obligații redefinite privind serviciul public. Prin urmare, întrucât aspectele legate de domeniul de aplicare al obligației privind serviciul universal vor fi analizate separat în cadrul procedurii respective, prezenta directivă nu abordează decât celelalte aspecte ale Directivei 2002/22/CE.*
- (5) Pentru asigurarea clarității și a simplității, prezentul act tratează doar modificările Directivelor 2002/22/CE și 2002/58/CE.

- (6) *Fără a aduce atingere dispozițiilor Directivei 1999/5/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 martie 1999 privind echipamentele hertziene și echipamentele terminale de telecomunicații și recunoașterea reciprocă a conformității acestora¹ și, în special, cerințelor privind utilizarea acestora de către persoanele cu handicap prevăzute la articolul 3 alineatul (3) litera (f) din aceasta, anumite aspecte ale echipamentelor terminale, inclusiv echipamentele destinate utilizatorilor cu handicap, ar trebui incluse în domeniul de aplicare al Directivei 2002/22/CE pentru a facilita accesul la rețele și utilizarea serviciilor. În prezent, aceste echipamente includ echipamentele terminale de recepție radio și de televiziune, precum și dispozitive terminale speciale adaptate pentru utilizatorii cu deficiențe de auz.*
- (7) *Statele membre ar trebui să instituie măsuri pentru a promova crearea unei piețe pentru produse și servicii accesibile pe scară largă care să integreze facilități destinate utilizatorilor cu handicap. Una dintre modalitățile de realizare a acestui obiectiv este oferită de raportarea la standardele europene, prin includerea accesibilității electronice (eAccessibility) în rândul cerințelor legate de procedurile de achiziții publice și furnizarea de servicii legate de procedurile de ofertare, precum și prin aplicarea legislației care protejează drepturile persoanelor cu handicap.*
- (8) Definițiile trebuie modificate pentru a se conforma principiului neutralității tehnologice și pentru a ține pasul cu progresul tehnologic. În particular, condițiile pentru furnizarea unui serviciu ar trebui separate de actualele elemente ale definiției serviciului telefonic accesibil publicului, adică un serviciu *de comunicații electronice* pus la dispoziția publicului pentru efectuarea și primirea, în mod direct sau indirect prin selectarea transportatorului sau preselectare sau revindere, a unor apeluri naționale sau internaționale *și care prevede mijloace de comunicare destinate în mod specific utilizatorilor cu handicap care folosesc serviciile de redare a textului și de conversație totală*, prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planul de numerotare național sau internațional, *indiferent dacă acest serviciu se bazează pe tehnologia de comutare de circuite sau pe cea de comutare de pachete. Un astfel de serviciu este, prin însăși natura sa, bidirecțional, permițând ambelor părți să comunice.* Un serviciu care nu îndeplinește toate aceste condiții, *cum ar fi o aplicație de tip „click-through” inclusă pe site-ul unui serviciu de relații cu clienții*, nu este un serviciu telefonic accesibil publicului.

¹ JO L 91, 7.4.1999, p. 10.

- (9) Este necesar să se clarifice aplicarea anumitor dispoziții pentru a se ține seama de situațiile în care un furnizor de servicii revinde sau redenumeste serviciile telefonice accesibile publicului furnizate de o altă întreprindere.
- (10) Ca urmare a evoluțiilor tehnologice și a evoluțiilor pieței, rețelele se îndreaptă din ce în ce mai mult spre tehnologia numită „Protocolul Internet” (IP) iar consumatorii pot să aleagă dintr-o varietate din ce în ce mai complexă de furnizori de telefonie vocală concurenți. În consecință, statele membre ar trebui să poată separa obligațiile privind serviciul universal referitoare la furnizarea unei conectări la rețeaua de telefonie publică la un punct fix de furnizarea unui serviciu telefonic accesibil publicului (inclusiv apelurile de urgență la numărul „112”). Această separare nu ar afecta domeniul obligațiilor privind serviciul universal definit și revizuit la nivel comunitar. Statele membre care utilizează alte numere de urgență naționale pe lângă „112” pot impune întreprinderilor obligații similare pentru accesarea acestor numere de urgență naționale.
- (11) Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să poată monitoriza evoluția și nivelul tarifelor privind serviciile cu amănuntul pentru acele servicii care intră în domeniul obligațiilor privind serviciul universal chiar și atunci când un stat membru nu a desemnat încă o întreprindere care să furnizeze serviciul universal.
- (12) Obligațiile redundante *destinate să faciliteze* tranziția de la vechiul cadru de reglementare din 1998 la cel din 2002 *ar trebui* eliminate, împreună cu alte dispoziții care se suprapun peste și dubleză dispozițiile stabilite în Directiva 2002/21/CE.
- (13) Cererea de a furniza un set minim de linii închiriate la nivel de serviciu cu amănuntul, care era necesară pentru a se asigura aplicarea continuă a dispozițiilor cadrului de reglementare din 1998 în domeniul liniilor închiriate, care nu era încă destul de competitiv la momentul intrării în vigoare a cadrului de reglementare din 2002, nu mai este necesară și *ar trebui* abrogată.

- (14) Menținerea situației care presupune că selectarea transportatorului și preselecția transportatorului sunt impuse direct de legislația comunitară ar putea afecta progresul tehnologic. Ar fi mai bine ca aceste măsuri să fie impuse de către autoritățile naționale de reglementare ca rezultat al analizei pieței conform procedurilor din Directiva 2002/21/CE.
- (15) *Este indicat ca dispozițiile cu privire la contracte să se aplice nu doar consumatorilor, dar și altor utilizatori finali, în special microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-urile), care ar putea prefera un contract adaptat nevoilor consumatorilor. Pentru a nu impune furnizorilor sarcini administrative inutile și pentru a evita complexitatea pe care o implică definirea IMM-urilor, dispozițiile referitoare la contracte nu ar trebui să se aplice în mod automat celorlalți utilizatori finali, decât în cazul în care aceștia adresează o solicitare în acest sens. Statele membre ar trebui să adopte măsurile corespunzătoare pentru a informa IMM-urile în legătură cu această posibilitate.*

- (16) Furnizorii de comunicații electronice *ar trebui* să asigure informarea adecvată a clienților lor cu privire la asigurarea sau nu a accesului la servicii de urgență **și la informațiile referitoare la localizarea apelantului**, furnizând informații clare și transparente în contractul inițial al clientului și la intervale regulate după încheierea acestuia, de exemplu informații referitoare la sistemul de facturare a clientului. **Printre aceste informații ar trebui să figureze orice eventuale restricții privind acoperirea teritorială, pe baza parametrilor de funcționare programați ai serviciului, precum și a infrastructurii disponibile. În cazul în care serviciul nu este furnizat printr-o rețea telefonică cu comutare de circuite, printre informații ar trebui să figureze, de asemenea, nivelul de fiabilitate al accesului și a informațiilor referitoare la localizarea apelantului, comparativ cu un serviciu care este furnizat printr-o rețea telefonică cu comutare de circuite, luând în considerare actualele standarde tehnologice și calitative, precum și orice parametri de calitate a serviciilor specificați în temeiul Directivei 2002/22/CE. Apelurile vocale rămân forma cea mai sigură și fiabilă de acces la serviciile de urgență. Alte modalități de contact, precum mesajele textuale, pot oferi o fiabilitate mai scăzută și pot fi afectate de lipsa de rapiditate. Totuși, în cazul în care consideră că este oportun, statele membre ar trebui să dispună de libertatea de a promova dezvoltarea și punerea în practică a altor modalități de acces la serviciile de urgență, care să aibă capacitatea de a asigura un acces echivalent celui oferit de apelurile vocale.** Clienții trebuie să fie ținuți la curent și cu posibilele *tipuri de* acțiuni pe care furnizorul de comunicații electronice le-ar putea întreprinde pentru soluționarea *încălcării* securității sau ca răspuns la un incident privind securitatea sau integritatea, întrucât astfel de acțiuni ar putea avea un impact direct sau indirect asupra *datelor cu caracter personal* ale clientului, asupra confidențialității sau asupra altor aspecte ale serviciului furnizat.
- (17) **În ceea ce privește echipamentul terminal, contractul încheiat cu clientul ar trebui să specifice orice eventuale restricții impuse de furnizor asupra utilizării aparaturii de către utilizator, cum se procedează, de exemplu, prin intermediul dispozitivelor mobile de „blocare a cartelei SIM“, precum și orice eventuale comisioane datorate în cazul încetării contractului, fie înainte de, fie la data de expirare convenită, inclusiv eventualele costuri impuse pentru păstrarea echipamentului.**

- (18) *Fără a impune furnizorului eventuale obligații de a interveni în afara cadrului prevăzut în temeiul cerințelor dreptului comunitar, contractul încheiat cu clientul ar trebui să specifice, de asemenea, tipul de acțiuni, în cazul în care sunt prevăzute, pe care furnizorul le-ar putea întreprinde în cazul în care se confruntă cu incidente de securitate sau integritate, cu amenințări sau se află în situații vulnerabile, precum și eventualele măsuri puse în practică de furnizor pentru a se asigura o despăgubire în astfel de cazuri.*
- (19) *Pentru a aborda aspectele de interes public aferente utilizării serviciilor de comunicații și pentru a promova protecția drepturilor și a libertăților celorlalți, autoritățile naționale competente ar trebui să fie în măsură să furnizeze și să difuzeze, cu ajutorul furnizorilor, informații de interes public legate de utilizarea serviciilor de comunicații. Aceste informații ar trebui să includă avertismente de interes public legate de încălcarea drepturilor de autor, alte utilizări ilegale, precum și de difuzarea de conținuturi nocive, precum și recomandări și mijloace de protecție împotriva riscurilor la adresa securității persoanei, care ar putea apărea, de exemplu, în urma dezvăluirii, în anumite situații, a unor informații cu caracter personal, precum și în legătură cu dreptul la viața privată și la respectarea datelor cu caracter personal. Informațiile ar putea fi coordonate prin intermediul procedurii de cooperare instituite prin articolul 33 alineatul (2a) din Directiva 2002/22/CE. Astfel de informații de interes public ar trebui actualizate de fiecare dată când este necesar și ar trebui prezentate într-o formă scrisă și electronică ușor inteligibilă, la latitudinea fiecărui stat membru, precum și pe site-urile web ale autorităților publice naționale. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să fie abilitate să oblige furnizorii să difuzeze aceste informații standardizate tuturor clienților lor, într-o formă pe care autoritățile naționale de reglementare o consideră adecvată. Costurile suplimentare semnificative suportate de furnizori pentru difuzarea acestor informații ar trebui să facă obiectul unui acord între furnizori și autoritățile competente și ar trebui să fie acoperite de autoritățile respective. Totodată, informațiile ar trebui să figureze în contracte.*
- (20) Dreptul abonaților de a anula contractul fără penalizări se referă la modificările condițiilor contractuale impuse de către furnizorii de servicii și/sau rețele de comunicații electronice.

- (21) *Normele comunitare în materie de protecție a consumatorilor, precum și normele naționale în conformitate cu prevederile dreptului comunitar, se aplică Directivei 2002/22/CE, fără excepție.*
- (22) *Utilizatorii finali ar trebui să decidă ce conținuturi legale doresc să aibă posibilitatea de a transmite și a recepționa și ce servicii, aplicații, echipamente hardware și programe informatice doresc să folosească în aceste scopuri, fără a aduce atingere necesității de a menține integritatea și securitatea rețelelor și serviciilor. O piață competitivă, caracterizată prin oferte transparente, astfel cum prevede Directiva 2002/22/CE, ar trebui să garanteze că utilizatorii finali pot accesa și distribui orice conținut legal și pot folosi la alegere orice aplicații și/sau servicii legale, astfel cum se stabilește la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE. Având în vedere importanța din ce în ce mai mare a comunicațiilor electronice pentru consumatori și afaceri, utilizatorii ar trebui să fie bine informați în permanență cu privire la orice restricții și/sau limitări impuse utilizării de servicii de comunicații electronice de către furnizorul de serviciu și/sau rețea. Astfel de informații ar trebui, la alegerea furnizorului, să specifice fie tipul de conținut, aplicații sau servicii vizate, fie fiecare aplicație sau serviciu, fie ambele. În funcție de tehnologia utilizată și de tipul de restricții și/sau limitări, astfel de restricții și/sau limitări ar putea necesita acordul utilizatorului, în conformitate cu Directiva 2002/58/CE.*

- (23) *De asemenea, o piață competitivă ar trebui să garanteze utilizatorilor posibilitatea de a beneficia de calitatea dorită a serviciului solicitat dar, în anumite cazuri, poate fi necesar să se stabilească dacă rețelele de comunicații publice respectă nivelurile minime de calitate, astfel încât să se evite degradarea serviciului, restricțiile și/sau limitările utilizării și încetinirea traficului. În cazul în care nu există o concurență reală, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să apeleze la măsurile care le stau la dispoziție în temeiul directivelor de instituire a cadrului de reglementare pentru rețelele și serviciile de comunicații electronice pentru a se asigura că accesul utilizatorilor la anumite tipuri de conținut nu este restricționat în mod nejustificat. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui, de asemenea, să aibă posibilitatea de a emite orientări prin care să stabilească cerințele minime privind calitatea serviciului, în temeiul Directivei 2002/22/CE, și de a adopta alte măsuri în cazul în care alte măsuri similare nu au avut, în opinia lor, eficiența scontată în ceea ce privește interesele utilizatorilor și alte împrejurări relevante. Printre astfel de orientări sau măsuri ar putea figura furnizarea unei serii de bază de servicii care nu sunt supuse restricțiilor.*
- (24) *În absența unor norme relevante la nivel comunitar, conținutul, aplicațiile și serviciile ar trebui considerate legale sau dăunătoare în conformitate cu prevederile din dreptul material și procedural național. Revine în sarcina autorităților relevante ale statelor membre, iar nu a furnizorilor de rețele sau servicii de comunicații electronice, să decidă dacă conținutul, aplicațiile sau serviciile sunt legale sau dăunătoare, în conformitate cu procedura aplicabilă. Directiva 2002/22/CE nu aduce atingere Directivei 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (Directiva privind comerțul electronic)¹, care, printre altele, conține o regulă de „simplă transmitere” pentru furnizorii de servicii intermediari. Directiva 2002/22/CE nu impune furnizorilor să monitorizeze informația transmisă prin intermediul rețelelor lor sau să inițieze acțiuni în justiție împotriva acelor clienți pe motive legate de o astfel de informație, și nici nu prevede ca furnizorii să fie considerați responsabili pentru informația respectivă. Răspunderea pentru acțiunile coercitive sau pentru urmărirea penală revine autorităților de aplicare a legii relevante.*

¹ JO L 178, 17.7.2000, p. 1.

- (25) *Directiva 2002/22/CE nu aduce atingere gestionării rezonabile și nediscriminatorii a rețelei de către furnizori.*
- (26) *Întrucât recurgerea la măsuri disparate va compromite serios realizarea pieței interne, Comisia ar trebui să analizeze orice orientări sau alte măsuri adoptate de autoritățile naționale de reglementare în vederea unei eventuale intervenții normative la nivel comunitar și, dacă este necesar, să adopte măsuri tehnice de punere în aplicare pentru a asigura o aplicare coerentă în întreaga Comunitate.*
- (27) *Disponibilitatea unor tarife transparente, actualizate și comparabile este un element cheie pentru consumatorii de pe piețele competitive însumând mai mulți furnizori care să ofere servicii. Consumatorii de servicii de comunicații electronice trebuie să poată compara cu ușurință prețurile diferitelor servicii oferite pe piață pe baza informațiilor publicate într-o formă ușor accesibilă. Pentru a permite consumatorilor să compare cu ușurință prețul, autoritățile naționale de reglementare trebuie să aibă capacitatea de a solicita operatorilor o mai mare transparență a tarifelor și de a se asigura că terții au dreptul să utilizeze gratis tarifele accesibile publicului publicate de către întreprinderile care furnizează servicii de comunicații electronice. Autoritățile naționale de reglementare, **prin mijloace proprii sau prin intermediul unor terți**, ar trebui să pună la dispoziție, *de asemenea*, ghiduri privind prețurile în cazul în care acestea nu au fost furnizate de piață **gratuit sau la un preț rezonabil**. Operatorii nu ar trebui să aibă dreptul la nicio remunerație pentru o astfel de utilizare a tarifelor **în cazul în care acestea** au fost deja publicate și aparțin, prin urmare, domeniului public. În plus, utilizatorii trebuie să fie informați în mod adecvat cu privire la prețul sau tipul de serviciu oferit pe piață înainte de cumpărarea unui serviciu, în special dacă un număr de telefon liber este supus unor costuri suplimentare. **Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă posibilitatea de a solicita furnizarea generalizată a unor astfel de informații și, pentru anumite categorii de servicii stabilite de acestea, înainte de conectarea la numărul apelat. Atunci când stabilesc categoriile de apeluri pentru care informațiile tarifare trebuie furnizate înainte de conectare, autoritățile naționale de reglementare ar trebui să acorde atenția cuvenită naturii serviciului, condițiilor tarifare la care acesta este supus și să evalueze dacă serviciul este oferit de un furnizor care nu are ca obiect de activitate furnizarea de servicii de comunicații electronice.***

- (28) *Clienții ar trebui informați în legătură drepturile de care dispun cu privire la utilizarea informațiilor lor cu caracter personal publicate în listele de abonați și, în special, în legătură cu scopul sau scopurile unor astfel de liste de abonați, precum și în legătură cu dreptul lor gratuit de a nu fi incluși într-o listă publică de abonați, astfel cum prevede Directiva 2002/58/CE. În cazul în care există sisteme care permit înscrierea informațiilor în baza de date care cuprinde listele de abonați fără ca acestea să fie divulgate utilizatorilor serviciilor de consultare a listelor de abonați, clienții ar trebui să primească, de asemenea, informații în legătură cu această posibilitate.*
- (29) *Statele membre ar trebui să înființeze puncte de informare unice pentru toate cererile de informații adresate de utilizatori. De asemenea, aceste puncte de informare, care ar putea fi administrate de autoritățile naționale de reglementare împreună cu asociațiile de consumatori, ar trebui să fie capabile să ofere asistență juridică în cazul unor litigii cu operatorii. Accesul la aceste puncte de informare ar trebui să fie gratuit, iar utilizatorii ar trebui să fie informați în legătură cu existența acestor puncte prin campanii de informare regulate.*
- (30) În cazul viitoarelor rețele IP, în care este posibil ca furnizarea unui serviciu să fie separată de furnizarea rețelei, statele membre ar trebui să determine cea mai adecvată cale de urmat în vederea asigurării accesibilității la serviciile telefonice accesibile publicului oferite pe piață prin utilizarea rețelelor de comunicații publice și a accesului la serviciile de urgență în cazul unei căderi de rețele catastrofice sau în cazuri de forță majoră.
- (31) Serviciile de asistență operațională acoperă o serie de servicii diferite pentru utilizatorii finali. Furnizarea unor astfel de servicii ar trebui să fie lăsată în seama negocierilor comerciale dintre furnizorii de rețele de comunicații publice și serviciile de asistență operațională, cum este cazul oricărui alt serviciu de susținere a clienților, și nu este necesar să se continue mandatarea furnizării acestor servicii. În consecință, obligația aferentă ar trebui abrogată.

- (32) *Serviciile de consultare a listelor de abonați ar trebui să fie și, în general, sunt furnizate în condiții de concurență, în conformitate cu articolul 5 din Directiva 2002/77/CE din 16 septembrie 2002 a Comisiei privind concurența pe piețele de rețele și servicii de comunicații electronice¹. Ar trebui aplicate măsuri pe scară largă care să asigure includerea datelor utilizatorului final (atât pentru servicii fixe, cât și mobile) în bazele de date, furnizarea bazată pe costuri a acestor date către furnizorii de servicii și furnizarea de acces la rețea în condiții bazate pe costuri, rezonabile și transparente pentru a asigura utilizatorilor finali posibilitatea de a beneficia pe deplin de concurență, obiectivul final fiind acela de a permite eliminarea acestor servicii din domeniul de aplicare al reglementării privind piața cu amănuntul.*
- (33) Utilizatorii finali ar trebui să poată suna și să aibă acces la serviciile de urgență oferite folosind orice serviciu de telefonie capabil să genereze apeluri vocale prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planurile de numerotare telefonică naționale sau internaționale. Autoritățile de urgență ar trebui să fie în măsură să se ocupe de și să răspundă la apelurile efectuate la numărul „112” cel puțin la fel de repede și eficient ca în cazul apelurilor la alte numere de urgență naționale. Este important să se intensifice sensibilizarea cetățenilor cu privire la numărul „112” în vederea îmbunătățirii nivelului de protecție și securitate a cetățenilor care călătoresc pe teritoriul Uniunii Europene. În acest scop, cetățenii ar trebui să fie pe deplin conștienți că „112” poate fi folosit ca număr de urgență unic atunci când călătoresc în oricare dintre statele membre, fiind informați în acest sens în special prin intermediul informațiilor oferite în terminalele internaționale de autocare, în gări, porturi sau aeroporturi și în cărțile de telefon, în cabinele telefonice, în materialul de abonare și facturare. *Această responsabilitate le revine în principal statelor membre, dar Comisia ar trebui să sprijine și să completeze în continuare inițiativele statelor membre destinate să asigure o mai bună informare cu privire la „112” și să evalueze periodic măsura în care opinia publică cunoaște existența acestui număr.* Obligația de a furniza informații privind localizarea apelantului ar trebui să fie consolidată pentru a mări protecția cetățenilor Uniunii Europene. În particular, statele membre ar trebui să poată cere ca informațiile privind localizarea apelantului să fie furnizate serviciilor de urgență în modul „push”. Pentru a răspunde progreselor tehnologice, inclusiv a acelor care conduc spre o acuratețe din ce în ce mai precisă a informațiilor privind localizarea, Comisia ar trebui să poată adopta măsuri tehnice de punere în aplicare cu scopul de a asigura punerea în aplicare eficientă a numărului „112” în Comunitate spre beneficiul cetățenilor Uniunii Europene.

¹ JO L 249, 17.9.2002, p. 21.

- (34) Statele membre ar trebui să ia măsuri specifice pentru a se asigura că serviciile de urgență, inclusiv „112”, sunt accesibile și persoanelor cu handicap, în particular utilizatorilor surzi, persoanelor cu deficiențe de auz, persoanelor cu deficiențe de vorbire și utilizatorilor surdo-muți. Aceste măsuri ar putea presupune furnizarea de dispozitive terminale speciale utilizatorilor cu deficiențe de auz, de servicii pe bază de text sau de alte echipamente specifice.
- (35) *Dezvoltarea codului internațional „3883” [Spațiul european de numerotare telefonică (ETNS)] este împiedicată în prezent de lipsa cererii, de cerințele procedurale excesiv de birocratice și de sensibilizarea insuficientă. Pentru a stimula dezvoltarea ETNS, Comisia ar trebui să delege responsabilitatea gestionării, a atribuirii numerelor și a promovării acestuia fie Organismului autorităților europene de reglementare în domeniul telecomunicațiilor [BERT], fie, urmând exemplul punerii în aplicare a domeniului de prim nivel „.eu”, unei organizații separate, desemnate de Comisie pe baza unei proceduri de selecție deschise, transparente și nediscriminatorii, ale cărei norme de funcționare să fie cuprinse în legislația comunitară.*
- (36) *În conformitate cu Decizia 2007/116/CE din 15 februarie 2007 privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu 116 ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social¹, Comisia a rezervat numerele din seria națională „116” pentru anumite servicii cu caracter social. Numerele identificate în respectiva decizie nu pot fi folosite pentru alte scopuri decât cele pentru care au fost stabilite, dar statele membre nu sunt obligate să asigure că serviciile asociate numerelor rezervate sunt furnizate efectiv. Dispozițiile corespunzătoare din Decizia 2007/116/CE ar trebui să se reflecte în Directiva 2002/22/CE cu scopul de a le integra mai bine în cadrul de reglementare pentru comunicațiile și serviciile electronice și pentru a asigura și accesul utilizatorilor finali cu handicap. Având în vedere aspectele specifice privind semnalarea cazurilor de copii dispăruți și disponibilitatea actuală limitată a acestui serviciu, statele membre ar trebui nu numai să rezerve un număr, dar și să se asigure că un serviciu de semnalare a cazurilor de copii dispăruți este disponibil în realitate pe teritoriile lor la numărul 116000.*

¹ JO L 49, 17.2.2007, p. 30.

- (37) O piață unică presupune ca utilizatorii finali să poată accesa toate numerele incluse în planurile de numerotare naționale ale altor state membre și să poată avea acces la servicii, inclusiv la serviciile societății informaționale, folosind numere non-geografice în cadrul Comunității, numere care includ, printre altele, numerele gratuite (numerele verzi) și numerele cu tarif special. Utilizatorii finali ar trebui, de asemenea, să poată accesa numerele din || ETNS || și numerele internaționale gratuite (UIFN). Accesul transfrontalier la resursele de numerotare și la serviciul asociat nu ar trebui obstrucționat decât în cazurile justificate în mod obiectiv, cum ar fi atunci când acest lucru este necesar pentru combaterea fraudei și abuzului, de exemplu în legătură cu anumite servicii cu tarif special sau cazul în care numărul este definit ca având doar acoperire națională (de exemplu codul național scurt). Utilizatorii ar trebui să fie informați anticipat și într-un mod clar cu privire la orice costuri aplicabile numerelor gratuite, precum costurile apelurilor internaționale pentru numerele accesibile prin codurile standard de acces la serviciile telefonice internaționale. Pentru a se asigura faptul că utilizatorii finali au acces efectiv la numere și servicii în cadrul Comunității, Comisia ar trebui să poată adopta măsuri de punere în aplicare. ***Utilizatorii finali ar trebui, de asemenea, să se poată conecta cu alți utilizatori finali, în special prin intermediul protocolului internet (IP), pentru a face schimb de date, indiferent de operatorul pe care îl aleg.***

(38) Pentru a profita pe deplin de mediul competitiv, consumatorii ar trebui să poată face alegeri bine informate și să își schimbe furnizorii atunci când acest lucru este în interesul lor. Este esențial să se asigure că aceștia pot face aceste lucruri fără a fi stânjeniți de obstacole juridice, tehnice sau practice, inclusiv de condiții *contractuale*, proceduri, *comisioane* etc. Aceasta nu exclude posibilitatea de a impune perioade contractuale minime rezonabile în contractele consumatorilor. Transferabilitatea numărului este un factor- cheie de facilitare a alegerii consumatorului și a concurenței reale pe piețele competitive pentru comunicații electronice și ar trebui pusă în aplicare cât mai repede posibil, ***în mod normal în termen de cel mult o zi de la cererea adresată de consumator. Cu toate acestea, experiența din unele state membre a demonstrat că există riscul transferului consumatorilor către un alt operator fără consimțământul acestora. Deși aceste aspecte ar trebui să fie soluționate în principal de autoritățile de aplicare a legii, statele membre ar trebui să fie totuși abilitate să impună astfel de măsuri minime și proporționate în ceea ce privește procedura de schimbare a furnizorului pentru a reduce la minimum astfel de riscuri, fără a provoca o diminuare a atractivității procedurii în ochii consumatorilor.*** Pentru a putea adapta transferabilitatea numărului la progresele tehnologiei și ale pieței, inclusiv la posibilitatea portabilității informațiilor telefonice personale ale abonatului și ale informațiilor de identificare stocate în rețea, Comisia ar trebui să poată lua măsuri tehnice de punere în aplicare în acest domeniu. În evaluarea condițiilor pieței și a condițiilor tehnologice pentru a stabili dacă acestea permit transferabilitatea numerelor între rețelele care furnizează servicii de telefonie fixă și rețelele de telefonie mobilă ar trebui să se țină cont în special de prețurile pentru utilizatori și de costurile de transfer pentru întreprinderile furnizoare de servicii de telefonie fixă și rețele de telefonie mobilă.

(39) ■ Obligațiile juridice de difuzare „must-carry” pot fi aplicate ■ anumitor *servicii mass-media radio și audiovizuale și anumitor servicii complementare* furnizate de un anumit furnizor de servicii media. *Serviciile media audiovizuale sunt definite în cadrul Directivei 2007/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2007 de modificare a Directivei 89/552/CEE a Consiliului privind coordonarea anumitor acte cu putere de lege și acte administrative ale statelor membre cu privire la desfășurarea activităților de difuzare a programelor de televiziune*¹. Statele membre ar trebui să ofere o justificare clară pentru obligațiile „must-carry” ■ pentru a asigura că astfel de obligații sunt transparente, proporționale și clar definite. În acest scop, regulile „must-carry” ar trebui stabilite într-un mod care să stimuleze investițiile eficiente în infrastructură. Regulile „must-carry” ar trebui revizuite în mod periodic în vederea actualizării acestora în ceea ce privește progresele tehnologice și ale pieței pentru a se asigura că aceste reguli continuă să fie proporționale cu obiectivele urmărite. *Serviciile complementare includ servicii în vederea îmbunătățirii accesibilității pentru utilizatorii cu handicap, precum serviciul videotext, serviciul de subtitrare, descrierea audio sau limbajul semnelor, dar nu se limitează la acestea.*

¹ JO L 332, 18.12.2007, p. 27.

- (40) Pentru a depăși neajunsurile existente în ceea ce privește consultarea consumatorilor și pentru a aborda în mod corespunzător interesele cetățenilor, statele membre ar trebui să pună bazele *unor mecanisme* de consultare *corespunzătoare*. Astfel de *mecanisme* ar putea lua forma unui organism care, independent de autoritățile naționale de reglementare și de furnizorii de servicii, ar efectua cercetări cu privire la aspecte legate de consumatori, precum comportamentul consumatorului și mecanismele de schimbare a furnizorilor, și care ar opera într-o manieră transparentă și ar contribui la funcționarea mecanismelor actuale de consultare a părților interesate. **În plus, ar trebui stabilit un mecanism cu scopul de a permite o cooperare corespunzătoare privind aspectele legate de promovarea conținutului licit. Cu toate acestea, orice proceduri de cooperare stabilite în conformitate cu acest mecanism nu ar trebui să permită o supraveghere sistematică a utilizării internetului.** În cazurile în care este necesar să se abordeze facilitarea accesului la servicii de comunicații electronice și la echipament terminal și a utilizării acestora pentru utilizatorii cu handicap, și fără a se aduce atingere Directivei 1999/5/CE ||, în particular cerințelor referitoare la handicap în conformitate cu articolul 3 alineatul (3) litera (f) din directiva în cauză, Comisia ar trebui să poată adopta măsuri de *executare*.
- (41) ***Procedura de soluționare extrajudiciară a litigiilor ar trebui consolidată, garantându-se utilizarea unor organisme independente de soluționare a litigiilor și a unei proceduri conforme cel puțin cu principiile minime prevăzute în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor competente pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind consumatori¹. Statele membre pot fie să recurgă în acest scop la organismele existente de soluționare a litigiilor, cu condiția ca aceste organisme să îndeplinească cerințele aplicabile, fie să instituie organisme noi.***
- (42) Obligațiile impuse unei întreprinderi desemnate ca având obligații de serviciu universal trebuie comunicate Comisiei.

¹ JO L 115, 17.4.1998, p. 31.

- (43) *Directiva 2002/58/CE prevede armonizarea dispozițiilor statelor membre, necesară în vederea asigurării unui nivel echivalent de protecție a drepturilor și libertăților fundamentale și, în special, a dreptului la viață privată, a dreptului la confidențialitate și la securitatea sistemelor de tehnologie a informațiilor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în sectorul comunicațiilor electronice și în vederea asigurării liberei circulații a acestor date și a echipamentelor și serviciilor de comunicații electronice în cadrul Comunității.*
- (44) *Prelucrarea datelor de transfer în scopul garantării securității rețelelor informatice și a datelor, asigurând disponibilitatea, autenticitatea, integritatea și confidențialitatea datelor stocate sau transmise va permite prelucrarea acestor date în interesul legitim al controlorului de date, în vederea prevenirii accesului neautorizat și a distribuției de coduri nocive și a eliminării întreruperii serviciului și a daunelor produse computerelor și sistemelor de comunicații electronice. Agenția Europeană pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor (ENISA) ar trebui să publice studii periodice pentru a ilustra tipurile de prelucrare permise în temeiul articolului 6 din Directiva 2002/58/CE:*
- (45) *Atunci când definesc măsurile de punere în aplicare privind securitatea prelucrării datelor, în conformitate cu procedura de reglementare cu control, Comisia ar trebui să consulte toate autoritățile și organizațiile europene relevante (ENISA, Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor și Grupul de lucru „Articolul 29”), precum și alte părți interesate, în special pentru a fi informată cu privire la cele mai bune metode tehnice și economice disponibile de îmbunătățire a punerii în aplicare a Directivei 2002/58/CE.*
- (46) *Dispozițiile Directivei 2002/58/CE aduc precizări și completări Directivei 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date¹¹ și servește intereselor legitime ale abonaților, persoane fizice sau juridice.*

¹ JO L 281, 23.11.95, p. 31.

- (47) Liberalizarea piețelor rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, combinată cu progresul tehnologic rapid, a impulsionat competiția și creșterea economică și a avut ca rezultat o mare diversitate de servicii pentru utilizatori finali accesibile prin intermediul rețelilor de comunicații electronice publice *și private, precum și rețele private accesibile public.*
- (48) *Adresele IP sunt esențiale pentru funcționarea internetului. Acestea identifică printr-un număr echipamentele ce accesează rețeaua, cum ar fi computere sau aparate mobile. Având în vedere situațiile foarte diferite în care adresele IP sunt folosite și tehnologiile respective care evoluează foarte rapid, în anumite cazuri s-a pus problema utilizării acestor adrese drept date cu caracter personal. Drept urmare, Comisia ar trebui, pe baza unui studiu privind adresele IP și utilizarea acestora, să prezinte propuneri, după caz.*
- (49) Progresul tehnologic permite dezvoltarea unor noi aplicații bazate pe dispozitivele de colectare a datelor și de identificare, care pot fi dispozitive fără contact direct care utilizează frecvențele radio. De exemplu, dispozitivele de identificare prin frecvențe radio (RFID) utilizează frecvențele radio pentru a capta date numai de pe discurile identificate în mod unic, care pot fi apoi transferate de-a lungul rețelilor de comunicații existente. Larga utilizare a unor astfel de tehnologii poate să aducă beneficii economice și sociale considerabile și, astfel, să contribuie semnificativ la piața internă dacă utilizarea acestora este acceptată de către cetățeni. Pentru a se realiza acest lucru, este necesar să se garanteze că *toate* drepturile fundamentale ale persoanelor, *inclusiv* dreptul la confidențialitate și *dreptul* la protecția datelor, sunt respectate. Atunci când astfel de dispozitive sunt conectate cu rețele de comunicații electronice accesibile publicului sau când utilizează serviciile de comunicații electronice ca infrastructură de bază, trebuie aplicate dispozițiile relevante din Directiva 2002/58/CE, inclusiv cele privind datele legate de securitate, trafic și locație și cele privind confidențialitatea.

- (50) *Furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului ar trebui să adopte măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura securitatea serviciilor lor. Fără a aduce atingere dispozițiilor Directivei 95/46/CE și ale Directivei 2006/24/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 martie 2006 privind păstrarea datelor generate sau prelucrate în legătură cu furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului sau de rețele de comunicații publice¹, aceste măsuri ar trebui să ofere certitudinea că datele cu caracter personal pot fi accesate numai de personalul autorizat pentru scopuri autorizate de lege și că datele cu caracter personal stocate sau transmise, precum și rețeaua și serviciile, sunt protejate. Mai mult decât atât, în ceea ce privește procesarea datelor cu caracter personal ar trebui instituită o politică de securitate pentru identificarea punctelor vulnerabile ale sistemului și ar fi necesare monitorizarea de rutină și efectuarea unor acțiuni în scop preventiv, de remediere și de atenuare a acestora.*
- (51) *Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să monitorizeze măsurile luate și să difuzeze cele mai bune practici în rândul furnizorilor de servicii de comunicații electronice accesibile publicului.*

¹ JO L 105, 13.4.2006, p. 54.

- (52) O încălcare a securității care ar avea ca rezultat pierderea sau compromiterea de date *cu caracter personal* ale unui abonat sau ale unei persoane, dacă nu este soluționată la timp și într-un mod adecvat, ar putea conduce la **daune substanțiale în detrimentul utilizatorilor**. De aceea, **autoritatea națională de reglementare sau alte autorități naționale competente** ar trebui **înștiințate** fără întârziere **de către furnizorul respectiv în privința oricărei încălcări a securității**. **Autoritatea competentă ar trebui să analizeze și să stabilească gravitatea încălcării securității și să solicite furnizorilor respectivi să înștiințeze în mod adecvat, fără întârzieri nejustificate, persoanele direct afectate, după caz. De asemenea, în cazurile în care se înregistrează un pericol iminent și direct la adresa drepturilor și intereselor utilizatorilor (cum ar fi accesul neautorizat la conținutul poștei electronice, accesul la datele înregistrate ale cărților de credit etc.), furnizorii respectivi de servicii ar trebui să înștiințeze fără întârziere utilizatorii direct afectați, pe lângă autoritatea națională competentă. Totodată, furnizorii ar trebui să înștiințeze anual utilizatorii afectați, în temeiul Directivei 2002/58/CE, de toate încălcările securității ce au avut loc în perioada respectivă.** Notificarea **către autoritățile naționale și către utilizatori** ar trebui să includă informații privind măsurile luate de către furnizor pentru a soluționa încălcarea securității, precum și recomandări pentru **protejarea utilizatorilor** afectați.
- (53) Autoritățile naționale de reglementare trebuie să promoveze interesele cetățenilor Uniunii Europene prin, *inter alia*, contribuirea la garantarea unui nivel ridicat de protecție a *datelor cu caracter personal* și a confidențialității. În acest scop, acestea trebuie să beneficieze de mijloacele necesare pentru a-și îndeplini atribuțiile, inclusiv de date clare și de încredere privind incidentele de securitate reale care au cauzat compromiterea *datelor cu caracter personal* a utilizatorilor.
- (54) **Atunci când pun în aplicare măsurile de transpunere a Directivei 2002/58/CE, autoritățile și instanțele judiciare din statele membre ar trebui nu doar să interpreteze dreptul intern în conformitate cu directiva în cauză, ci să se și asigure că nu se bazează pe o interpretare a acesteia care ar fi incompatibilă cu alte drepturi fundamentale sau principii generale ale dreptului comunitar, cum ar fi principiul proporționalității.**

- (55) Ar trebui luate măsurile necesare pentru ca măsurile de punere în aplicare să stabilească un set unic de cerințe în vederea atingerii unui nivel adecvat de protecție a confidențialității și de securitate a *datelor cu caracter personal* transmise sau procesate în legătură cu utilizarea rețelelor de comunicații electronice pe piața internă.
- (56) În stabilirea de norme detaliate privind formatul și procedurile aplicabile notificării încălcărilor securității, ar trebui să se acorde atenția cuvenită circumstanțelor în care a avut loc *încălcarea* securității, inclusiv informației dacă *datele cu caracter personal* au fost protejate sau nu prin încriptare sau prin alte mijloace în vederea limitării efective a posibilității fraudelor de identitate sau a altor forme de utilizare necorespunzătoare. În plus, astfel de norme și proceduri ar trebui să țină cont de interesele legitime ale autorităților de aplicare a legii în cazurile în care divulgarea timpurie a delictului ar putea afecta în mod inutil investigarea circumstanțelor unei încălcări a securității.

I

- (57) *Softurile* care monitorizează în secret acțiunile utilizatorului și/sau subminează operarea echipamentului terminal al utilizatorului în beneficiul unui terț (așa-numitul spyware) reprezintă o adevărată amenințare pentru confidențialitatea utilizatorilor. Este necesar să se asigure un nivel la fel de ridicat și pentru protecția sferei private a utilizatorilor, indiferent dacă programele de spionaj nedorite sunt descărcate din neatenție prin rețelele de comunicații electronice sau dacă sunt furnizate și instalate fiind ascunse în soft-uri distribuite prin alte medii externe de colectare a datelor, precum CD-urile, CD-ROM-urile și cheile USB. ***Statele membre ar trebui să îi încurajeze pe utilizatorii finali să ia măsurile necesare pentru a-și proteja echipamentele terminale împotriva virusilor și a programelor spyware.***

- (58) Furnizorii de servicii de comunicații electronice trebuie să facă investiții substanțiale pentru a combate comunicațiile comerciale nesolicitate („spam”). Aceștia sunt avantajați în comparație cu utilizatorii finali întrucât posedă cunoștințele și resursele necesare detectării și identificării spammer-ilor. Furnizorii de servicii de email și furnizorii de alte servicii ar trebui, prin urmare, să aibă posibilitatea de a iniția acțiuni *în justiție* împotriva spammer-ilor **pentru astfel de încălcări** și de a proteja astfel interesele clienților, precum și propriile interese legitime de afaceri.
- (59) ***Atunci când se pot procesa date privind locația, altele decât cele legate de trafic, astfel de date ar trebui procesate numai în regim de anonimitate sau cu consimțământul prealabil al utilizatorilor sau abonaților în cauză, cărora ar trebui să li se ofere informații clare și complete referitoare la posibilitatea de a-și retrage în orice moment consimțământul.***
- (60) Necesitatea de a asigura un nivel adecvat de protecție a confidențialității și a *datelor cu caracter personal* transmise și procesate în legătură cu utilizarea de rețele de comunicații electronice în Comunitate cere puteri efective de punere în aplicare și executare pentru a furniza stimulente adecvate pentru respectarea dispozițiilor. Autoritățile naționale de reglementare ar trebui să aibă suficiente competențe și resurse pentru a investiga cazurile de nerespectare în mod eficient, având inclusiv posibilitatea de a obține orice informație relevantă necesară pentru a lua decizii privind plângerile și pentru a impune sancțiuni în cazurile de nerespectare.
- (61) Cooperarea transfrontalieră și punerea sa în aplicare trebuie consolidate, în conformitate cu mecanismele comunitare existente privind cooperarea transfrontalieră stabilite prin Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului *din 27 octombrie 2004* privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”)¹, printr-un amendament la respectivul regulament.

¹ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

- (62) Măsurile necesare pentru punerea în aplicare a Directivei 2002/22/CE și a Directivei 2002/58/CE ar trebui adoptate în conformitate cu Decizia 1999/468/CE a Consiliului din 28 iunie 1999 de stabilire a normelor privind exercitarea competențelor de executare conferite Comisiei¹.
- (63) **În cazul în care Tratatul de la Lisabona de modificare a Tratatului privind Uniunea Europeană și a Tratatului de instituire a Comunității Europene² intră în vigoare, Comisia ar trebui să prezinte Parlamentului European și Consiliului o nouă propunere legislativă privind viața privată și securitatea datelor în domeniul comunicațiilor electronice, cu un nou temei juridic.**
- (64) În special, Comisia ar trebui să fie împuternicită să adopte măsuri de punere în aplicare privind transparența tarifelor, calitatea minimă a cerințelor de serviciu, punerea în aplicare efectivă a serviciilor „112”, accesul efectiv la numere și servicii, ameliorarea accesibilității pentru utilizatorii finali cu handicap, precum și amendamente pentru adaptarea anexelor la progresele tehnice sau la schimbările survenite în cererea de pe piață. Ar trebui de asemenea să fie împuternicită să adopte măsuri de executare privind cerințele de informare și notificare și cooperarea transfrontalieră. Întrucât măsurile respective au un domeniu general de aplicare și sunt destinate să modifice elemente neesențiale din Directiva 2002/22/CE prin completarea acesteia cu noi elemente neesențiale, acestea trebuie să fie adoptate în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la articolul 5a din Decizia 1999/468/CE. **Având în vedere că aplicarea procedurii de reglementare cu control în limita de timp normală ar putea, în anumite situații excepționale, împiedica adoptarea la timp a măsurilor de executare, Parlamentul European, Consiliul și Comisia ar trebui să acționeze rapid pentru a asigura adoptarea la timp a respectivelor măsuri.**

¹ JO L 184, 17.7.1999, p. 23.

² JO C 306, 17.12.2007, p. 1.

- (65) *Obiectivul Directivei 2002/22/CE este acela de a asigura un nivel ridicat al protecției drepturilor consumatorilor și ale utilizatorilor individuali în furnizarea de servicii de telecomunicații. O astfel de protecție nu este necesară în cazul serviciilor de telecomunicații globale. Aceste servicii constau în date comerciale și servicii de voce oferite ca pachete globale întreprinderilor mari localizate în diferite țări, în interiorul și în exteriorul Uniunii, pe bază de contracte individuale negociate de către părți de dimensiuni comparabile.*
- (66) În consecință, directivele 2002/22/CE și 2002/58/CE ar trebui modificate în mod corespunzător.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificări la Directiva 2002/22/CE
(Directiva privind serviciul universal)

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

1. Articolul 1 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 1

Obiect și domeniu de aplicare

- (1) În cadrul definit de Directiva 2002/21/CE (directiva cadru), prezenta directivă se referă la furnizarea de rețele și servicii de comunicații electronice utilizatorilor finali. Scopul îl constituie asigurarea de servicii de bună calitate accesibile publicului din întreaga Comunitate printr-o reală concurență și posibilitate de alegere, precum și tratarea circumstanțelor în care necesitățile utilizatorilor finali nu sunt îndeplinite în mod satisfăcător de către piață. Prezenta directivă prevede, de asemenea, dispoziții privind echipamentul terminal de la locația clientului, ***acordând o atenție deosebită echipamentului terminal destinat utilizatorilor cu nevoi speciale, inclusiv celor cu handicap și persoanelor în vârstă.***
- (2) Prezenta directivă stabilește drepturile utilizatorilor finali și obligațiile corespunzătoare întreprinderilor care furnizează rețele și servicii de comunicații electronice accesibile publicului. În ce privește asigurarea furnizării de servicii universale în mediul unor piețe deschise și concurențiale, prezenta directivă definește setul minim de servicii de o calitate specificată la care au acces toți utilizatorii finali, la un preț accesibil luându-se în considerare condițiile specifice naționale, fără a denatura concurența. Prezenta directivă prevede, de asemenea, obligații privind furnizarea anumitor servicii obligatorii.
- (3) ***Dispozițiile prezentei directive se aplică fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivelor 93/13/CEE și 97/7/CE, precum și normelor de drept intern în conformitate cu legislația comunitară.***

2. *Articolul 2 se modifică după cum urmează:*

- (a) se elimină litera (b).

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

„(c) „serviciu telefonic accesibil publicului” înseamnă un serviciu pus la dispoziția publicului pentru efectuarea *și/sau* primirea, în mod direct sau indirect ■ , de apeluri naționale și/sau internaționale, *precum și alte mijloace de comunicare specifice pentru utilizatorii cu handicap care folosesc serviciile de redare a textului sau serviciile de conversație totală*, prin tastarea unui număr sau a mai multor numere din planul de numerotare național sau internațional;

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

(c) **litera (e) se elimină.**

3. Articolul 4 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 4

Furnizarea accesului la un post fix și furnizarea de servicii telefonice

- (1) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de conectare la o locație fixă la o rețea de comunicații publice sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.
- (2) Conexiunea realizată poate permite comunicații prin fax și comunicații de date, la rate de date suficiente pentru a permite un acces funcțional la Internet, luând în considerare tehnologiile cele mai des folosite de majoritatea abonaților și posibilitățile tehnice.

(3) Statele membre se asigură că toate cererile rezonabile de furnizare a unui serviciu telefonic **accesibil publicului** prin conectarea la rețeaua la care se face referire la alineatul (1), serviciu care să permită utilizatorului să efectueze și să primească apeluri naționale sau internaționale și apeluri la serviciile de urgență la numărul „112”, **precum și prin intermediul altor numere naționale de urgență**, sunt satisfăcute de cel puțin o întreprindere.”;

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

„(2) Listele abonaților telefonici de la alineatul (1) cuprind, sub rezerva dispozițiilor articolului 12 din Directiva 2002/58/CE, toți abonații la serviciile telefonice accesibile publicului.”;

5. **Articolul 6 se înlocuiește cu următorul text:**

(a) **titlul se înlocuiește cu următorul text:**

„Posturi telefonice publice cu plată și alte puncte de acces la telecomunicații”

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

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

6. Articolul 7 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 7

Măsuri ■ pentru utilizatorii cu handicap

- (1) Statele membre adoptă măsuri specifice pentru utilizatorii finali cu handicap pentru a asigura accesibilitatea și tarife convenabile pentru serviciile **de comunicații electronice**, inclusiv accesul la serviciile de urgență, serviciile de informații telefonice și la lista abonaților telefonici, echivalente celor de care beneficiază alți utilizatori finali.
- (2) Statele membre **pot lua** măsuri specifice, **care se dovedesc necesare în urma evaluării efectuate de autoritățile naționale de reglementare**, luând în considerare condițiile naționale **și cerințele specifice privind persoanele cu handicap**, pentru a asigura faptul că utilizatorii finali cu handicap ■ pot beneficia de oferta de întreprinderi și de furnizori de servicii disponibilă majorității utilizatorilor finali **și pentru a promova disponibilitatea echipamentelor terminale adecvate**. **Statele membre se asigură că nevoile grupurilor specifice de utilizatori cu handicap sunt, în orice caz, satisfăcute de cel puțin o întreprindere.**
- (3) **Prin adoptarea măsurilor menționate anterior, statele membre încurajează alinierea cu normele și specificațiile relevante, publicate în conformitate cu articolele 17, 18 și 19 din Directiva 2002/21/CE (Directiva - cadru).**
- (4) **Pentru a fi în măsură să adopte și să pună în aplicare dispozițiile specifice destinate utilizatorilor cu handicap, statele membre încurajează producerea și disponibilitatea echipamentelor terminale care să ofere serviciile și funcțiile necesare.”;**

7. La articolul 8 se adaugă următorul alineat ||:

„(3) Atunci când un operator desemnat în conformitate cu alineatul (1) are intenția să cedeze o parte importantă sau toate activele rețelelor de acces local către o entitate juridică diferită aparținând altui proprietar, acesta va informa în prealabil și în timp util autoritatea națională de reglementare pentru a permite acesteia să evalueze efectul tranzacției dorite asupra furnizării accesului la un post fix și a serviciilor telefonice în temeiul articolului 4. Autoritatea națională de reglementare poate impune condiții în conformitate cu articolul 6 alineatul (2) din Directiva 2002/20/CE (Directiva privind autorizarea).”;

8. La articolul 9, alineatele (1), (2) și (3) se înlocuiesc cu următorul text:

„(1) Autoritățile naționale de reglementare monitorizează evoluția și nivelul tarifelor cu amănuntul pentru serviciile identificate la articolele 4, 5, 6 și 7 ca fiind sub incidența obligațiilor de serviciu universal și ca fiind furnizate de către întreprinderi desemnate, sau, dacă nu este desemnată nicio întreprindere în legătură cu aceste servicii, disponibile pe piață prin alte mijloace, în special în legătură cu prețurile și veniturile consumatorilor naționali.

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

- (3) Statele membre *garantează*, pe lângă dispoziții care stabilesc ca întreprinderile desemnate să ofere opțiuni tarifare speciale sau să respecte o încadrare a tarifelor, o echilibrare geografică sau alte mecanisme similare, || acordarea de sprijin consumatorilor identificați ca având venituri mici, ca fiind persoane cu handicap sau ca având nevoi sociale speciale.”;

9. *La articolul 10, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:*

„(2) Statele membre se asigură că întreprinderile care oferă servicii de telecomunicații, astfel cum sunt definite la articolul 2 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru), furnizează facilitățile și serviciile prevăzute în anexa I, partea A la prezenta directivă, astfel încât abonații să își poată supraveghea și controla cheltuielile și să evite întreruperea nejustificată a serviciului.”;

10. *La articolul 11, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:*

„(1) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că toate întreprinderile desemnate ca asumându-și obligații în temeiul articolelor 4, 5, 6, 7 și cu articolul 9 alineatul (2) publică informații adecvate și actualizate privind rezultatele obținute în furnizarea de servicii universale, pe baza indicatorilor, definițiilor și metodelor de măsurare a calității serviciilor descrise în anexa III. La cerere, informațiile publicate sunt transmise autorităților naționale de reglementare.”;

11. Titlul capitolului III se înlocuiește cu următorul text:

**„CONTROALE DE REGLEMENTARE A ÎNTRINDERILOR PUTERNICE
PE PIEȚE CU AMĂNUNTUL SPECIFICE”**

12. Articolul 16 se elimină.

13. Articolul 17 se modifică după cum urmează:

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

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

(a) în cazul în care, în urma unei analize a pieței efectuate în conformitate cu articolul 16 din Directiva 2002/21/EC (directiva-cadru), o autoritate națională de reglementare constată că o piață cu amănuntul dată stabilită în conformitate cu articolul 15 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru), nu este efectiv competitivă și

(b) în cazul în care autoritatea națională de reglementare ajunge la concluzia că obligațiile impuse în conformitate cu Directiva 2002/19/CE (Directiva privind accesul) nu ar permite realizarea obiectivelor prevăzute la articolul 8 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru).”

(b) *se introduce următorul alineat:*

„(2a) Fără a aduce atingere obligațiilor care pot fi impuse operatorilor identificați ca având putere semnificativă pe o anumită piață cu amănuntul în conformitate cu alineatul (1), autoritățile naționale de reglementare pot aplica obligațiile prevăzute la alineatul (2), pentru o perioadă de tranziție, operatorilor identificați ca având putere semnificativă pe o anumită piață en gros în situațiile în care au fost impuse obligații privind piața en gros, dar acestea nu asigură încă în mod eficient concurența pe piața cu amănuntul.”;

(c) alineatul (3) se elimină.

14. Articolele 18 și 19 se elimină.

15. Articolele 20 și 21 se înlocuiesc cu următorul text:

„Articolul 20

Contractele

■

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

(a) identitatea și adresa furnizorului;

(b) serviciile furnizate, în special:

- **atunci când accesul la servicii de urgență și informațiile privind localizarea apelantului trebuie furnizate în conformitate cu articolul 26, nivelul de fiabilitate al acestui acces, când este cazul, și furnizarea sau nu a accesului respectiv pe toată suprafața teritoriului național;**
- **informații privind orice restricții impuse de furnizor cu privire la capacitatea abonatului de a accesa, utiliza sau distribui conținuturi licite sau de a utiliza aplicații și servicii legale;**

- nivelul de calitate a serviciilor oferit, **cu trimitere la orice parametri specificați în temeiul articolului 22 alineatul (2), după caz;**
 - **tipurile de servicii de întreținere și de asistență pentru clienți** oferite, precum și **modalitățile de contactare a serviciului de asistență pentru clienți;**
 - termenul necesar până la conectarea inițială **și**
 - **orice restricții de utilizare a echipamentelor terminale impuse de furnizor.**
- (c) **decizia abonatului privind includerea datelor sale cu caracter personal într-o listă de abonați și datele în cauză;**
- (d) detalii despre prețurile și tarifele practicate și mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere, **metodele de plată oferite și orice diferențe de costuri determinate de metoda de plată;**
- (e) durata contractului **și** condițiile de reînnoire și de reziliere a serviciilor și a contractului, inclusiv;
- **orice comisioane legate de** transferabilitatea numerelor și alți identificatori, **precum și**
 - **orice comisioane datorate în urma rezilierii contractului, inclusiv recuperarea costurilor legate de echipamentul terminal;**
- (f) compensările și metodele de rambursare care se aplică în cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor prevăzut în contract;

- (g) metoda de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu articolul 34;
- (h) ***tipul de acțiuni*** care pot fi *întreprinse* de întreprinderile care furnizează conectare și/sau servicii ca răspuns la incidentele sau amenințările și vulnerabilitățile privind securitatea sau integritatea, ***precum și orice mecanisme de compensare aplicabile în cazul producerii unor incidente legate de securitate sau integritate;***

Contractul include, de asemenea, orice informații furnizate de autoritățile publice competente cu privire la utilizarea rețelelor și serviciilor de comunicații electronice în scopul angajării în activități ilegale sau al distribuirii de conținuturi nocive și cu privire la mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa securității persoanei, vieții private și a datelor cu caracter personal menționate la articolul 21 alineatul (4) și care au legătură cu serviciul furnizat.

■

- (2) Abonații au dreptul de a anula contractul fără penalități din momentul în care sunt informați cu privire la un proiect de modificare a condițiilor contractuale propus de către operatori. Abonații sunt notificați în timp util, cu cel puțin o lună înainte, de aceste modificări, precum și informați asupra dreptului lor de a anula contractul, fără penalități, în cazul în care nu acceptă noile condiții.”

Transparența și publicarea informațiilor

- █
- (1) Statele membre se asigură că întreprinderile **care furnizează o conexiune la o rețea** de comunicații electronice și/sau servicii de comunicații electronice publice publică informații **transparente**, comparabile, adecvate și actualizate cu privire la prețurile și tarifele **aplicabile, orice comisioane legate de rezilierea unui contract și informații referitoare la termenii și condițiile generale** privind accesarea și folosirea serviciilor acestora furnizate **utilizatorilor finali** și consumatorilor **în conformitate cu anexa II**. Asemenea informații sunt publicate într-o formă **clară, completă și ușor** accesibilă. **Autoritățile naționale de reglementare sunt abilitate să stabilească cerințe suplimentare cu privire la forma în care se vor publica informațiile respective.**
 - (2) Autoritățile naționale de reglementare încurajează furnizarea de informații **comparabile** pentru a permite utilizatorilor finali și consumatorilor să realizeze o evaluare independentă a costurilor structurilor alternative de utilizare, prin intermediul ghidurilor interactive sau a unor tehnici asemănătoare. Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pun la dispoziție, **ele însele sau prin intermediul unor terți, gratuit sau la un preț rezonabil**, astfel de ghiduri sau tehnici. Terții au dreptul de a folosi în mod gratuit **informațiile** publicate de întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice în scopul de a vinde sau de a pune la dispoziție astfel de ghiduri interactive sau de tehnici asemănătoare.

(3) Statele membre *se asigură* că autoritățile naționale de reglementare pot obliga întreprinderile *care furnizează o conexiune la o rețea de comunicații publice electronice și/sau* servicii de comunicații electronice, *printre altele*:

(a) să ofere abonaților informații despre tarifele aplicabile *cu privire la orice număr sau serviciu supuse unor* condiții de tarificare *speciale; pentru anumite categorii de servicii, autoritățile naționale de reglementare pot solicita ca aceste informații să fie furnizate înainte de conectarea la numărul apelat;*

(b) să reamintească *în mod regulat abonaților orice eventuală lipsă a unui acces fiabil la serviciile de urgență sau informațiile privind localizarea apelantului în cadrul serviciului contractat;*

(c) să informeze abonații *în legătură cu orice modificare adusă oricăror restricții impuse de întreprindere cu privire la posibilitatea de a accesa, utiliza sau distribui conținuturi licite sau de a utiliza la alegere aplicațiile și serviciile legale;*

(d) să informeze abonații *în legătură cu dreptul lor de a înscriere a datelor cu caracter personal într-o listă de abonați și tipurile de date în cauză, precum și*

(e) să ofere *în mod regulat abonaților cu handicap informații detaliate în legătură cu produsele și serviciile existente care le sunt destinate.*

Înainte de a impune orice obligații, autoritățile naționale de reglementare pot, dacă consideră că acest demers este necesar, să promoveze măsuri de autoreglementare și măsuri comune de reglementare.

(4) *Statele membre garantează că autoritățile naționale de reglementare obligă întreprinderile menționate la alineatul (3) să distribuie informații de interes public abonaților existenți și celor noi, după caz. Astfel de informații sunt prezentate de autoritățile publice competente într-o formă standardizată și se referă, printre altele, la următoarele subiecte:*

(a) *cele mai frecvente scopuri în care sunt utilizate serviciile de comunicații electronice pentru a întreprinde activități ilegale sau a distribui conținuturi nocive, în special în cazul în care se poate aduce atingere respectării drepturilor și libertăților celorlalți, inclusiv încălcarea drepturilor de autor și a drepturilor conexe, și consecințele acestor fapte, precum și*

(b) *mijloacele de protecție împotriva riscurilor la adresa securității persoanei, vieții private și a datelor cu caracter personal în cadrul utilizării serviciilor de comunicații electronice.*

Autoritățile naționale de reglementare rambursează întreprinderilor orice costuri suplimentare semnificative suportate de acestea în vederea respectării acestor obligații.”

16. Articolul 22 se modifică după cum urmează:

(a) *alineatele (1) și (2) se înlocuiesc cu următorul text:*

„1. Statele membre asigură că autoritățile naționale de reglementare, după luarea în considerare a opiniilor părților interesate, pot solicita întreprinderilor care oferă servicii și/sau de rețele de comunicații electronice accesibile publicului să publice informații comparabile, adecvate și actualizate privind calitatea serviciilor acestora pentru utilizatorii finali, *precum și măsurile luate pentru a garanta* accesul echivalent pentru utilizatorii finali cu handicap. La cerere, informațiile sunt transmise înainte de publicare și autorităților naționale de reglementare.

- (2) *Autoritățile naționale de reglementare pot specifica, printre altele, indicatorii care trebuie măsurați cu privire la calitatea serviciilor, precum și conținutul, forma și metoda de publicare a informațiilor, inclusiv eventualele mecanisme de certificare a calității, pentru a asigura accesul utilizatorilor finali, inclusiv al utilizatorilor finali persoane cu handicap, la informații complete, comparabile, fiabile și ușor de folosit. Dacă este cazul, se pot folosi indicatorii, definițiile și metodele de măsurare din anexa III.”;*
- (b) Se introduce următorul alineat :
- „(3) Pentru a preveni degradarea serviciului și încetinirea traficului de-a lungul rețelelor și pentru a garanta că nu sunt impuse restricții nejustificate asupra capacității utilizatorilor de a accesa sau distribui conținuturi sau de a folosi, la alegere, orice aplicații și servicii, autoritățile naționale de reglementare pot emite orientări care să stabilească cerințele privind calitatea minimă a serviciului și, după caz, să adopte alte măsuri. Orientările sau măsurile respective țin seama în mod corespunzător de orice standarde emise în temeiul articolului 17 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru).

După ce a examinat orientările sau măsurile respective și a consultat Organismul autorităților europene de reglementare în domeniul telecomunicațiilor (BERT), Comisia poate să adopte măsuri tehnice de punere în aplicare, în cazul în care consideră că orientările sau măsurile pot crea obstacole în calea pieței interne. Măsurile respective destinate să modifice elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia se adoptă în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la articolul 37 alineatul (2) . ”

17. Articolul 23 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 23

Disponibilitatea statisticilor

Statele membre adoptă toate măsurile necesare pentru **a asigura o cât mai mare disponibilitate a** serviciilor telefonice accesibile publicului furnizate ■ în cazul unei distrugerii a rețelei provocate de catastrofe sau în caz de forță majoră. Statele membre se asigură că întreprinderile care furnizează serviciile de telefonie accesibile publicului iau toate măsurile **necesare** pentru a garanta un acces neîntrerupt la serviciile de urgență, **din orice punct de pe teritoriul UE.**”

18. Articolul 25 se modifică după cum urmează:

(a) titlul se înlocuiește după cum urmează:

„Serviciile de informații ■ ”

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

„(1) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali de servicii și rețele de comunicații electronice beneficiază de dreptul de punere la dispoziția furnizorilor de servicii de informații privind abonații și de liste de abonați a informațiilor proprii în condițiile prevăzute la alineatul (2).”;

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

- „(3) Statele membre se asigură că toți utilizatorii finali *ai unui serviciu de comunicații electronice* pot avea acces la serviciile de informații telefonice *și că operatorii care controlează accesul la astfel de servicii furnizează acces în condiții echitabile, bazate pe costuri, obiective, nediscriminatorii și transparente.*
- (4) *Statele membre nu mențin nicio restricție normativă care împiedică utilizatorii finali dintr-un stat membru să acceseze în mod direct serviciul de informații privind abonații dintr-un alt stat membru prin apel vocal sau SMS și iau măsurile necesare asigurării acestui acces în conformitate cu articolul 28.*
- (5) Alineatele (1), (2), (3) și (4) se aplică sub rezerva cerințelor din legislația comunitară privind protecția datelor cu caracter personal și a vieții private, în special articolul 12 din Directiva 2002/58/CE.”;

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

„Articolul 26

Serviciile de urgență și numărul de apel de urgență unic european

- (1) Statele membre se asigură că, pe lângă alte numere de apel de urgență naționale specificate de către autoritatea națională de reglementare, toți utilizatorii finali ai serviciilor menționate la alineatul (2), inclusiv utilizatorii telefoanelor publice cu plată pot apela gratuit serviciile de urgență formând numărul de apel de urgență unic european „112”.

- (2) Statele membre, **în cooperare cu autoritățile naționale de reglementar, serviciile de urgență și furnizorii**, se asigură că întreprinderile care furnizează un serviciu de comunicații electronice pentru efectuarea de apeluri naționale și/sau internaționale prin formarea unui număr sau a mai multor numere din planul de numerotare național sau internațional oferă **un acces fiabil** la serviciile de urgență.
- (3) Statele membre se asigură că **serviciile de urgență sunt capabile să răspundă în mod corespunzător și să gestioneze toate** apelurile la numărul de apel de urgență unic european „112” ■, în modul cel mai potrivit cu organizarea națională a sistemelor de urgențe. Aceste apeluri sunt tratate și primesc răspunsuri cel puțin la fel de repede și la fel de eficient ca apelurile la numărul/numerele de apel de urgență național(e), acolo unde acestea sunt în continuare în uz.
- (4) Statele membre se asigură că utilizatorii finali cu handicap **dispun de un acces la** serviciile de urgență **echivalent cu accesul de care beneficiază ceilalți utilizatori finali**. În vederea garantării faptului că utilizatorii finali cu handicap pot accesa serviciile de urgență atunci când călătoresc în alt stat membru, măsurile luate **includ** asigurarea conformității cu standardele sau specificațiile relevante publicate în conformitate cu dispozițiile prevăzute la articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru).
- (5) Statele membre **se asigură** că informațiile privind localizarea apelantului sunt puse în mod gratuit la **dispoziție de îndată ce autoritatea care intervine în cazul** de urgență **primește apelul. Prezenta dispoziție se aplică tuturor** apelurilor la numărul de apel de urgență unic european „112”.

■

- (6) Statele membre *se asigură* că, *pe lângă informațiile privind numerele lor naționale, toți* cetățenii *Uniunii* sunt informați corespunzător despre existența și utilizarea numărului de apel de urgență unic european „112”, în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc în statele membre. ■
- (7) Pentru a asigura punerea în aplicare eficientă a serviciilor „112” în statele membre, ■ Comisia, după consultarea *BERT*, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare.

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

Articolul 27

Codurile europene de acces la rețeaua telefonică

- (1) Statele membre se asigură că „00” este codul standard de acces internațional. Se pot stabili sau pot continua să existe sisteme speciale care permit efectuarea de apeluri între localități apropiate aflate de o parte și de alta a graniței dintre două state membre. Utilizatorii finali din localitățile în cauză sunt informați pe deplin cu privire la existența unor asemenea sisteme.
- (2) Statele membre cărora UIT le-a desemnat codul internațional „3883” încredințează *fie unei organizații înființate în temeiul dreptului comunitar și desemnate de Comisie pe baza unei proceduri de selecție deschise, transparente și nediscriminatorii, fie BERT* responsabilitatea exclusivă privind gestionarea Spațiului european de numerotare telefonică (*ETNS*), *inclusiv atribuirea numerelor și promovarea acestuia*.

- (3) Statele membre se asigură că toate întreprinderile care furnizează servicii de telefonie publice administrează toate apelurile către și dinspre ETNS la rate care nu depășesc rata maximă aplicată pentru apelurile către și dinspre alte state membre.”

20. Se introduce următorul articol:

„Articolul 27a

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

- (1) *Statele membre promovează numerele specifice în seria națională de numere care încep cu 116 identificate de Decizia Comisiei 2007/116/CE din 15 februarie 2007 privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu 116 ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social*. Statele membre încurajează furnizarea, pe teritoriile lor, a serviciilor pentru care sunt rezervate aceste numere.*
- (2) *Statele membre asigură că utilizatorii finali cu handicap pot accesa serviciile furnizate de seria națională de numere care încep cu 116. În vederea garantării faptului că utilizatorii finali cu handicap pot accesa aceste serviciiile atunci când călătoresc în alt stat membru, măsurile luate includ asigurarea conformității cu standardele sau specificațiile relevante publicate în conformitate cu dispozițiile prevăzute la articolul 17 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru).*
- (3) *Statele membre asigură informarea corespunzătoare a cetățenilor în legătură cu existența și utilizarea serviciilor furnizate de seria națională de numere care încep cu 116, în special prin inițiative care vizează în mod specific persoanele care călătoresc între statele membre.*

- (4) *Pe lângă măsurile cu aplicabilitate generală la toate numerele din seria națională de numere „116”, adoptate în conformitate cu alineatele (1), (2) și (3), statele membre asigură accesul cetățenilor la un serviciu de operare a unei linii telefonice destinate semnalării cazurilor de copii dispăruți. Linia va fi disponibilă la numărul 116000.*
- (5) *Pentru a asigura punerea în aplicare eficientă a seriei naționale de numere „116”, în special al numărului liniei telefonice pentru copii dispăruți 116000 în statele membre, inclusiv accesul utilizatorilor finali cu handicap pe durata deplasării în alte state membre, Comisia, după consultarea BERT, poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare.*

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

* *JO L 49, 17.2.2007, p. 30.”*

21. *Articolul 28 se înlocuiește după cum urmează:*

„Articolul 28

Accesul la numere și servicii

- (1) *Statele membre se asigură, în cazul în care acest lucru este realizabil din punct de vedere tehnic și comercial și cu excepția cazurilor în care un abonat apelat a optat, din motive comerciale, pentru limitarea accesului apelurilor provenind din zone geografice specifice, că autoritățile naționale de reglementare iau toate măsurile necesare pentru a garanta că:*

■

- (a) utilizatorii finali pot accesa toate numerele furnizate în Comunitate, **indiferent de tehnologia și dispozitivele utilizate de operator**, inclusiv numerele din planurile naționale de numerotare ale statelor membre, din ETNS și numerele internaționale gratuite și
- (b) **serviciile de conectare sunt furnizate pentru telefoanele cu text, videotelefoane și produse care ajută persoanele în vârstă sau persoanele cu handicap să comunice, cel puțin pentru apelurile de urgență.**

Autoritățile naționale de reglementare pot bloca, după caz, accesul la numere sau servicii atunci când acest lucru este justificat prin motive de fraudă sau de abuz și pentru a asigura, în astfel de cazuri, suspendarea de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, inclusiv atunci când o anchetă este în curs de desfășurare, a încasărilor aferente interconexiunii în cauză și altor servicii.

- (2) Pentru a se asigura că utilizatorii finali au acces efectiv la numerele sau serviciile din Comunitate, Comisia poate să adopte măsuri tehnice de punere în aplicare. Măsurile **respectiv, destinate** să modifice elementele neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, sunt adoptate în conformitate cu procedura de reglementare cu control *menționată* la articolul 37 alineatul (2).

Oricare astfel de măsură tehnică de punere în aplicare poate fi revizuită în mod periodic pentru a se ține cont de progresele tehnologice și ale pieței.

(3) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare sunt în măsură să solicite întreprinderilor furnizoare de rețele publice de comunicații transmiterea de informații privind gestionarea rețelelor proprii în legătură cu orice limitări sau restricții având drept obiect accesul utilizatorului final la servicii, conținuturi sau aplicații sau folosirea acestora. Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare dispun de toate competențele necesare pentru a efectua anchete privind cazurile de limitări ale accesului la servicii, conținuturi sau aplicații impuse de întreprinderi utilizatorului final.”;

22. Articolul 29 se modifică după cum urmează:

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

„(1) Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita tuturor întreprinderilor care administrează rețele de telefonie publică să pună la dispoziția utilizatorilor finali serviciile suplimentare din anexa I, partea B, în funcție de posibilitatea tehnică și viabilitatea economică.”;

(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Fără a aduce atingere articolului 10 alineatul (2), statele membre pot impune obligațiile prevăzute la anexa I partea A litera (e) privind deconectarea ca cerință generală tuturor întreprinderilor care furnizează acces la rețelele de comunicații publice și/sau la serviciile telefonice accesibile publicului.”;

23. Articolul 30 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 30

Facilitarea schimbării furnizorului

- (1) Statele membre *se asigură* că toți abonații care au numere din planul național de numerotare **telefonică** își pot păstra numărul (numerele), la cerere, indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul, în conformitate cu dispozițiile din anexa I partea C.
- (2) Autoritățile naționale de reglementare se asigură că tarifarea dintre operatori pentru furnizarea transferabilității numărului este calculată în funcție de costuri și, dacă este cazul, că taxele plătibile de către consumatori nu au efect negativ în ceea ce privește utilizarea acestor servicii.
- (3) Autoritățile naționale de reglementare nu impun, în ceea ce privește transferabilitatea numerelor, tarife cu amănuntul care ar denatura concurența, de exemplu prin fixarea unei tarifări cu amănuntul specifice sau comune.
- (4) Transferabilitatea numerelor și activarea ulterioară a acestora sunt executate cu cea mai mică întârziere, nu mai târziu de o zi lucrătoare de la momentul depunerii cererii inițiale de către abonat. ***Autoritățile naționale de reglementare pot prelungi termenul de o zi și adopta măsurile corespunzătoare, în cazul în care acestea sunt necesare pentru a garanta că abonații nu sunt transferați împotriva voinței lor. Autoritățile naționale de reglementare pot impune sancțiunile corespunzătoare împotriva furnizorilor, inclusiv obligația de a oferi compensații clienților în cazul întârzierilor survenite în transferul numărului sau în cazul transferului abuziv efectuat de aceștia sau în numele acestora.***

- (5) *Statele membre se asigură că durata minimă a contractelor încheiate între utilizatori și întreprinderile care furnizează servicii de comunicații electronice nu depășește 24 luni. Statele membre se asigură, de asemenea, că întreprinderile oferă utilizatorilor posibilitatea de a încheia un contract cu o durată de cel mult 12 luni pentru toate tipurile de servicii și echipamente terminale.*
- (6) *Statele membre se asigură că procedurile ■ de reziliere a contractelor nu acționează ca un mijloc de constrângere în ceea ce privește schimbarea furnizorilor sau a serviciilor.”;*

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

- „(1) Statele membre pot impune obligații rezonabile de difuzare („must carry”) pentru transmiterea unor anumite *servicii* de radio și *media audiovizuale*, precum și *pentru serviciile complementare*, în special *serviciile de accesibilitate*, întreprinderilor aflate în jurisdicția lor care administrează rețele de comunicații electronice pentru difuzarea publică a *serviciilor* de radio și *media audiovizuale*, în cazul în care un număr mare de utilizatori finali ai acestor rețele le folosesc ca mijloace principale de recepție a *serviciilor* de radio sau *media audiovizuale*. Obligațiile în cauză se impun numai în cazul în care acestea sunt necesare pentru îndeplinirea obiectivelor de interes general stabilite pe cât de clar și specific de către toate statele membre ■ și sunt proporționate și transparente.

Obligațiile prevăzute la primul paragraf sunt revizuite de către statele membre cel mai târziu la un an de la [data limită pentru punerea în aplicare a actului de modificare], cu excepția cazului în care statele membre au efectuat o astfel de revizuire în primii doi ani anteriori.

Statele membre reexaminează *în mod regulat* obligațiile de difuzare „must carry”.”;

25. *Se introduce următorul articol:*

„Articolul 31a

Garantarea condițiilor similare de acces și ofertă utilizatorilor cu handicap

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot impune întreprinderilor furnizoare de servicii de comunicații electronice accesibile publicului cerințe corespunzătoare, astfel încât să ofere utilizatorilor finali persoane cu handicap garanții privind:

- (a) accesul la servicii de comunicații electronice în condiții similare celor de care beneficiază majoritatea utilizatorilor finali, precum și*
- (b) posibilitatea de a beneficia de oferta de întreprinderi și servicii disponibilă majorității utilizatorilor finali.”;*

26. *Se introduce următorul articol:*

„Articolul 32a

Accesul la conținut, servicii și aplicații

Statele membre asigură faptul că orice restricții privind drepturile utilizatorilor de acces la conținut, servicii și aplicații, dacă astfel de restricții sunt necesare, sunt puse în aplicare prin măsuri adecvate, în conformitate cu principiile proporționalității, eficacității și disuasiunii. Respectivetele măsuri nu pot avea ca efect împiedicarea dezvoltării societății informaționale, în conformitate cu prevederile Directivei 2001/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) și nu pot contraveni drepturilor fundamentale ale cetățenilor, inclusiv dreptul la confidențialitate și dreptul la un proces echitabil.*

* *JO L 178, 17.7.2000, p. 1. ”*

27. Articolul 33 se modifică după cum urmează:

(a) *Alineatul (1) se modifică după cum urmează:*

(i) *primul paragraf se înlocuiește cu următorul text:*

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

(ii) *se adaugă următorul paragraf:*

„În special, Statele membre *se asigură* că autoritățile naționale de reglementare stabilesc *mecanisme* de consultare garantând că, în procesul de luare a deciziilor, acestea acordă atenția cuvenită *și țin seama de aspectele legate de utilizatorii finali, inclusiv, în special, utilizatorii finali cu handicap.*”

(b) *se introduce următorul alineat:*

„(2a) *Fără a aduce atingere normelor de drept intern, în conformitate cu legislația comunitară de promovare a obiectivelor politicilor culturale și privind mass-media, precum diversitatea culturală și lingvistică și pluralismul mass-mediei, autoritățile naționale de reglementare și alte autorități competente promovează, în măsura în care acest lucru este oportun, cooperarea dintre întreprinderile care furnizează servicii și/sau rețele de comunicații electronice și sectoarele interesate de promovarea conținuturilor legale în cadrul rețelelor și al serviciilor de comunicații electronice. Cooperarea respectivă poate include, de asemenea, coordonarea informațiilor de interes public care trebuie puse la dispoziție în temeiul articolului 21 alineatul (4) și al articolului 20 alineatul (1).*”

(c) se adaugă urmatorul **alineat**:

„

(3) Fără a aduce atingere aplicării Directivei 1999/5/CE, în special cerințelor privind handicapul în temeiul articolului 3 alineatul (3) litera (f) din directivă și pentru a ameliora accesibilitatea serviciilor și echipamentelor de comunicații pentru utilizatorii finali cu handicap, Comisia poate să ia măsurile tehnice de punere în aplicare corespunzătoare, după realizarea unei consultări publice **și după consultarea BERT**. Măsurile **respective, destinate** să modifice elementele neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia, **se adoptă** în conformitate cu procedura de reglementare cu control **menționată** la articolul 37 alineatul (2) ”;

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

„(1) Statele membre asigură **accesul, prin intermediul unor organisme independente, la** proceduri extrajudiciare transparente, simple și necostisitoare pentru soluționarea litigiilor dintre consumatori și întreprinderile furnizoare de rețele și/sau servicii de comunicații electronice cu privire la condițiile contractuale și/sau la executarea contractelor privind furnizarea de astfel de rețele sau servicii. Aceste proceduri permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor și **iau în considerare cerințele Recomandării Comisiei 98/257/CE din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor competente pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind consumatori***. Statele membre pot, dacă acest lucru se justifică, adopta un sistem de rambursare și/sau de compensare. Statele membre pot extinde aceste obligații la litigiile care implică alți utilizatori finali.

Statele membre se asigură că organismele însărcinate cu soluționarea unor astfel de litigii, *care pot fi punctele unice de contact*, furnizează Comisiei și *autorităților* informații relevante în scopul realizării de statistici.

Statele membre încurajează procedurile extrajudiciare demne de încredere, privind, în special, interacțiunea dintre sectorul audiovizual și comunicațiile electronice.

* *JO L 115, 17.4.1998, p. 31.*”;

29. Articolul 35 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 35

Adaptarea anexelor

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

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

„(2) Autoritățile naționale de reglementare informează Comisia cu privire la obligațiile impuse întreprinderilor desemnate să își asume obligații de serviciu universal. Modificările care afectează obligațiile impuse întreprinderilor sau obligațiile întreprinderilor afectate în temeiul dispozițiilor acestei directive sunt comunicate fără întârziere Comisiei.”;

31. Articolul 37 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 37

Comitetul

- (1) Comisia este sprijinită de Comitetul pentru comunicații constituit prin articolul 22 din Directiva 2002/21/CE (Directiva cadru).
- (2) În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8.

■ ”;

32. Anexele I, II și III se înlocuiesc cu anexele I, II și III la prezenta directivă.

33. *La anexa VI, punctul 1 se înlocuiește cu următorul text:*

„1. Algoritmul comun de codare și recepția liberă

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

- decodarea acestor semnale conform unui algoritm comun european de codare, administrat de o organizație europeană de standardizare recunoscută, în prezent ETSI;

- *reproducerea semnalelor care au fost transmise liber, cu condiția ca, în cazul în care acest echipament este închiriat, titularul să respecte contractul de închiriere aplicabil.”;*

34. Anexa VII se elimină.

Articolul 2

Modificări la Directiva 2002/58/CE
(Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice)

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

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

- „(1) *Prezenta directivă prevede armonizarea dispozițiilor statelor membre, necesară în vederea asigurării unui nivel echivalent de protecție a drepturilor și libertăților fundamentale și, în special, a dreptului la viață privată, a dreptului la confidențialitatea și siguranța sistemelor de tehnologie a informației în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în sectorul comunicațiilor electronice și în vederea asigurării liberei circulații a acestor date și a echipamentelor și serviciilor de comunicații electronice în cadrul Comunității.*
- (2) *Prevederile prezentei directive precizează și completează Directiva 95/46/CE în scopurile menționate la alineatul (1). Mai mult, acestea sunt menite a asigura protecția intereselor legitime ale abonaților, persoane fizice sau juridice.”;*

2. Articolul 2 litera (e) se înlocuiește cu următorul text:

„(e) «apel» înseamnă o conexiune stabilită prin intermediul unui serviciu telefonic accesibil publicului care permite realizarea unei comunicații bidirecționale;”;

3. Articolul 3 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 3

Serviciile implicate

Prezenta directivă se aplică prelucrării de date personale legate de furnizarea de servicii de comunicații electronice accesibile publicului prin intermediul rețelelor de comunicații electronice publice **și private, precum și al rețelelor private accesibile publicului** din cadrul Comunității, inclusiv *al rețelelor de comunicații publice și private și al rețelelor private accesibile publicului* care suportă colectarea datelor și dispozitivele de identificare.”;

4. Articolul 4 se modifică după cum urmează:

(a) titlul se înlocuiește după cum urmează:

„Securitatea prelucrării”

(b) **se introduc următoarele alineate:**

„(1a) ***Fără a aduce atingere dispozițiilor Directivei 95/46/CE și Directivei 2006/24/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 martie 2006 privind păstrarea datelor generate sau prelucrate în legătură cu furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului sau de rețele de comunicații publice**, aceste măsuri includ:**

- *măsuri tehnice și organizatorice adecvate, care să garanteze că datele cu caracter personal pot fi accesate exclusiv de personalul autorizat și în scopuri autorizate legal, și care să protejeze datele cu caracter personal stocate sau transmise împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, a pierderii sau a modificării accidentale ori a stocării, prelucrării, accesării sau divulgării neautorizate sau ilicite;*
- *măsuri tehnice și organizatorice adecvate de protecție a rețelei și a serviciilor împotriva utilizării accidentale, ilicite ori neautorizate, a interferențelor sau a actelor care perturbă funcționarea sau disponibilitatea acesteia;*
- *o politică de securitate în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal;*
- *o procedură de identificare și evaluare a situațiilor de vulnerabilitate a sistemelor a căror întreținere revine furnizorului de servicii de comunicații electronice, ce pot fi rezonabil anticipate, incluzând monitorizarea periodică a încălcărilor normelor de securitate, precum și*
- *o procedură pentru adoptarea de măsuri preventive, corective și de atenuare a oricăror situații de vulnerabilitate descoperite în cadrul procedurii descrise la cea de-a patra liniuță și o procedură pentru adoptarea de măsuri preventive, corective și de atenuare a incidentelor legate de securitate care pot conduce la încălcarea acesteia.*

(1b) Autoritățile naționale de reglementare sunt în măsură să auditeze măsurile adoptate de furnizorii de servicii de comunicații electronice și de servicii caracteristice societății informaționale accesibile publicului și să emită recomandări cu privire la cele mai bune practici și indicatorii de performanță privind nivelul de securitate care trebuie atins de aceste măsuri.

* **JO L 105, 13.4.2006, p. 54.”**

(c) Se adaugă următoarele alineate ■

„(3) În cazul unei încălcări a securității având ca rezultat distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, *modificarea*, divulgarea neautorizată sau accesul neautorizat la *datele cu caracter personal* transmise, stocate sau prelucrate în alt mod în contextul prestării de servicii de comunicații accesibile publicului în cadrul Comunității, furnizorul de servicii de comunicații accesibile publicului, **precum și orice întreprindere care furnizează servicii pe internet destinate consumatorilor, care este controlor de date și furnizor de servicii caracteristice societății informaționale**, informează fără întârziere ■ autoritățile naționale de reglementare **sau autoritatea competentă în conformitate cu dreptul intern din statul membru respectiv** cu privire la o astfel de încălcare. Notificarea adresată **autorității competente** descrie cel puțin natura încălcării și recomandă măsuri de diminuare a posibilelor efecte negative ale acesteia. Notificarea adresată autorității **competente** descrie, în plus, consecințele încălcării și măsurile luate de furnizor în vederea soluționării problemei.

Furnizorul de servicii de comunicații electronice accesibile publicului, precum și orice întreprindere care furnizează consumatorilor servicii pe internet, care este controlor de date și furnizează servicii caracteristice societății informaționale, îi înștiințează, în prealabil, pe utilizatori pentru a evita un pericol iminent și direct pentru interesele și drepturile consumatorilor.

Notificarea încălcării securității către abonați sau persoane nu este necesară în cazul în care furnizorul a demonstrat autorității competente că a aplicat măsuri tehnologice adecvate de protecție și că respectivele măsuri au fost aplicate datelor afectate de încălcarea securității. Astfel de măsuri tehnologice de protecție trebuie să asigure că datele devin neinteligibile persoanelor care nu sunt autorizate să le acceseze.

- (4) *Autoritatea competentă analizează și stabilește gravitatea încălcării. În cazul în care încălcarea este considerată gravă, autoritatea competentă solicită furnizorului de servicii de comunicații electronice disponibile pentru public și furnizorului de servicii caracteristice societății informaționale să înștiințeze, fără întârzieri nejustificate, persoanele afectate de încălcare. Notificarea cuprinde informațiile descrise la alineatul (3).*

În cazul în care ar putea perturba desfășurarea cercetării penale privind o încălcare gravă, notificarea acesteia poate fi amânată.

Furnizorii înștiințează anual utilizatorii afectați cu privire la toate încălcările securității care au dus la distrugerea, pierderea sau modificarea accidentală sau ilicită ori divulgarea sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal transmise, stocate sau procesate în legătură cu furnizarea de servicii de comunicații accesibile publicului în Comunitate.

De asemenea, autoritățile naționale de reglementare trebuie să verifice dacă societățile și-au îndeplinit obligațiile de notificare în temeiul prezentului articol și să impună sancțiunile corespunzătoare, inclusiv publicarea, după caz, în cazul nerespectării obligațiilor respective.

- (5) *Gravitatea unei încălcări care trebuie adusă la cunoștința abonaților este stabilită în funcție de circumstanțele încălcării, cum ar fi riscul la care sunt expuse datele cu caracter personal afectate de încălcare, tipul datelor afectate de încălcare, numărul abonaților implicați și efectele imediate sau potențiale ale încălcării asupra furnizării serviciilor.*
- (6) Pentru a asigura continuitatea în punerea în aplicare a măsurilor la care se face referire la alineatele (1) - (5), Comisia **recomandă**, după consultarea **Autorității Europene pentru Protecția Datelor, a părților interesate relevante și a Agenției Europene pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor (ENISA)**, măsuri tehnice de punere în aplicare privind, *inter alia*, **măsurile descrise la alineatul (1a)**, circumstanțele, formatul și procedurile aplicabile cerințelor de informare și notificare la care se face referire la **alineatele (4) și (5)**.

Comisia implică toate părțile interesate relevante, în special pentru ca acestea să o informeze cu privire la cele mai bune metode disponibile, atât pe plan tehnic, cât și economic, pentru a ameliora punerea în aplicare a prezentei directive.

Măsurile *destinate* să modifice elementele neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia sunt adoptate în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la articolul 14a alineatul (2). *Din motive imperative de urgență*, Comisia poate folosi procedura de urgență *menționată* la articolul 14a alineatul (3).”;

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

„(3) Statele membre se asigură că stocarea de informații, sau accesarea informațiilor deja stocate în echipamentul terminal al unui abonat sau utilizator, ***direct sau indirect, cu ajutorul oricărui tip de mediu de stocare, este interzisă cu excepția cazului în care există acordul prealabil al abonatului sau utilizatorului în cauză, luând în considerare faptul că selectarea parametrilor programului de navigare constituie un acord prealabil, și*** cu condiția ca abonatul sau utilizatorul în cauză să fi primit informații clare și complete, în conformitate cu Directiva 95/46/CE, *inter alia* cu privire la scopul prelucrării de date și să i se acorde dreptul de a refuza astfel de prelucrări de către controlorul de date. Aceasta nu *împiedică* stocarea tehnică de date sau accesul la acestea cu unicul scop de a efectua **■** transmisia comunicației printr-o rețea de comunicații electronice sau în cazul în care acest lucru este strict necesar în vederea furnizării unui serviciu al societății informaționale cerut în mod explicit de către abonat sau utilizator.”;

6. ***Articolul 6, se modifică după cum urmează:***

(a) ***alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:***

- „(3) *În scopul comercializării de servicii de comunicații electronice sau al furnizării de servicii suplimentare, prestatorul de servicii publice de comunicații electronice poate prelucra datele menționate la alineatul (1) în măsura și pe durata de timp necesare promovării sau furnizării acestor servicii, dacă abonatul sau utilizatorul care face subiectul datelor respective și-a dat acordul prealabil în acest sens. Utilizatorilor sau abonaților li se oferă posibilitatea de a-și retrage acordul pentru prelucrarea datelor de transfer în orice moment.”;*
- (b) *La articolul 6, se adaugă următorul alineat:*
- „(7) *Fără a aduce atingere respectării dispozițiilor relevante, altele decât cele prevăzute la articolul 7 din Directiva 95/46/CE și la articolul 5 din prezenta directivă, datele de transfer pot fi prelucrate în interesul legitim al controlorului de date în scopul punerii în aplicare a măsurilor tehnice pentru a garanta securitatea rețelelor informatice și a datelor, astfel cum este definită în articolul 4 litera (c) din Regulamentul (CE) nr. 460/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 martie 2004 privind instituirea Agenției Europene pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor*, sau în interesul legitim al unui serviciu public de comunicații electronice, al unei rețele publice sau private de comunicații electronice, al unui serviciu al societății informaționale sau al unui echipament conex terminal sau de comunicație electronică, cu excepția situației în care prevalează asupra acestui interes cele asociate drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei vizate. În contextul realizării obiectivelor de securitate, prelucrarea datelor este limitată la strictul necesar.*

* *JO L 77, 13.3.2004, p. 1.”;*

7. *Articolul 13 se modifică după cum urmează:*

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

„(1) Folosirea sistemelor de apelare și de comunicare automată fără intervenție umană (mașini de apelare automată), a faxurilor sau a poștei electronice [inclusiv a serviciilor de mesaje scurte (SMS) și a serviciilor multimedia (MMS)] în scopuri de marketing direct poate fi permisă doar în cazul abonaților care și-au dat în prealabil acordul.”;

(b) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Se interzice, în orice caz, practica trimiterii prin poșta electronică, sub o altă identitate sau fără a indica identitatea expeditorului în numele căruia se efectuează comunicarea, a unor mesaje ce au drept scop comercializarea directă sau care contravin articolului 6 din Directiva 2000/31/CE ori conțin legături spre site-uri rău intenționate sau care servesc unor intenții frauduloase ori din care lipsește o adresă valabilă la care destinatarul poate trimite o cerere vizând încetarea acestui tip de comunicări.”;

(c) se adaugă următorul alineat:

*„(6) Fără a se aduce atingere niciunei măsuri corective administrative pentru care ar putea fi adoptate dispoziții, *inter alia* în temeiul articolului 15a(2), statele membre asigură că orice persoană fizică sau juridică având interese legitime de combatere a încălcării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul **prezentei directive**, inclusiv un furnizor de servicii de comunicații electronice care își protejează interesele sale legitime de afaceri sau interesele consumatorilor săi, poate iniția *acțiuni judiciare* împotriva unor astfel de încălcări în fața instanțelor judecătorești.”*

8. *La articolul 14, alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:*

„(3) Dacă este necesar, se pot adopta măsuri care să garanteze că echipamentele terminale sunt construite într-un mod compatibil cu dreptul utilizatorilor de a proteja și de a controla folosirea datelor lor cu caracter personal, în conformitate cu Directiva 1999/5/CE și cu Decizia nr. 87/95/CEE a Consiliului din 22 decembrie 1986 privind standardizarea în domeniul tehnologiei informației și telecomunicațiilor. Aceste măsuri respectă principiul neutralității tehnologice.*

* *JO L 36, 7.2.1987, p. 31.*”;

9. Se inserează următorul articol 14a:

„Articolul 14a

Comitetul

- (1) Comisia este *asistată* de Comitetul pentru comunicații instituit în conformitate cu articolul 22 din Directiva 2002/21/CE (Directiva-cadru).
- (2) *Atunci când* se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1)-(4) și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8.
- (3) *Atunci când* se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5a alineatele (1), (2), (4) și (6), și articolul 7 din Decizia 1999/468/CE, având în vedere dispozițiile articolului 8.”;

10. *La articolul 15, se introduce următorul alineat:*

„(1b) Furnizorii de servicii de comunicații accesibile publicului și furnizorii de servicii specifice societății informaționale înștiințează, fără întârzieri nejustificate, autoritățile independente de protecție a datelor cu privire la toate cererile de acces la datele cu caracter personal ale utilizatorilor primite în conformitate cu alineatul (1), inclusiv privind justificările legale prezentate și procedura juridică urmată în cazul fiecărei cereri; autoritatea independentă de protecție a datelor vizată trebuie să înștiințeze autoritățile judiciare competente în legătură cu cazurile în care consideră că dispozițiile pertinente ale legislației naționale nu au fost respectate.”;

11. Se inserează următorul articol 15a:

„Articolul 15a

Punerea în aplicare

- (1) Statele membre stabilesc normele privind penalizările - ***inclusiv privind sancțiunile penale, acolo unde este cazul*** - aplicabile încălcărilor dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestor norme. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficiente, proporționale și disuasive. Statele membre comunică dispozițiile Comisiei până cel târziu la [data limită de aplicare a actului de modificare] și informează Comisia fără întârziere cu privire la orice modificări ulterioare care au efect asupra acestora.
- (2) Fără a se aduce atingere niciunei căi de atac care ar putea fi disponibilă, statele membre asigură că autoritatea națională de reglementare are puterea de a ordona încetarea încălcărilor menționate la alineatul (1).

- (3) Statele membre asigură că autoritățile naționale de reglementare dețin toate drepturile de investigație și resursele necesare monitorizării și aplicării dispozițiilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive.
- (4) Pentru a asigura o cooperare transfrontalieră eficientă privind aplicarea legilor naționale adoptate în temeiul prezentei directive și pentru a crea condiții armonizate pentru furnizarea de servicii care presupun fluxuri transfrontaliere de date, Comisia poate adopta măsuri tehnice de punere în aplicare, după consultarea *ENISA*, a *Grupului de lucru „Articolul 29”* și a autorităților de reglementare relevante.

Măsurile *respective, destinate să modifice* elemente neesențiale ale prezentei directive prin completarea acesteia *se adoptă* în conformitate cu procedura de reglementare cu control prevăzută la articolul 14a alineatul (2). *Din motive imperative de urgență, Comisia poate să utilizeze* procedura de urgență *menționată* la articolul 14a alineatul (3).”;

12. Articolul 18 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 18

Revizuire

Până la...⁺, Comisia înaintează Parlamentului European și Consiliului, după consultarea Grupului de lucru „Articolul 29” și a Autorității Europene pentru Protecția Datelor, un raport privind punerea în aplicare a prezentei directive și impactul său asupra agenților economici și asupra consumatorilor, mai ales în privința dispozițiilor referitoare la comunicațiile nesolicitate, înștiințările privind încălcarea securității și utilizarea datelor cu caracter personal de către terți - publici sau privați - în scopuri ce nu sunt prevăzute în prezenta directivă, ținând seama de contextul internațional. În acest scop, Comisia poate cere informații de la statele membre, informații care trebuie furnizate fără întârzieri nejustificate. Dacă este necesar, Comisia înaintează propuneri de modificare a prezentei directive, ținând seama de rezultatele raportului respectiv, de schimbările intervenite în domeniu și de Tratatul de la Lisabona de modificare a Tratatului privind Uniunea Europeană și a Tratatului de instituire a Comunității Europene, în special de noile competențe în materie de protecție a datelor, prevăzute la articolul 16 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, și de orice alte propuneri considerate necesare pentru îmbunătățirea eficienței prezentei directive.*

Cel târziu la ...⁺, urmarea a consultării Autorității Europene pentru Protecția Datelor, a Grupului de lucru „Articolul 29” și a altor actori implicați, inclusiv reprezentanți din domeniu, Comisia prezintă un raport Parlamentului European, Consiliului și Comitetului Economic și Social, bazat pe un studiu amplu, care să includă recomandări privind utilizarea standard a adreselor IP și aplicarea directivei privind confidențialitatea în mediul electronic și a directivei privind protecția datelor, în ceea ce privește colectarea și procesarea în continuare a datelor.

* JO C 306, 17.12.2007, p. 1.”

⁺ Doi ani de la data intrării în vigoare a prezentei directive.

Articolul 3

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 ||, se adaugă următorul paragraf:

„17. În ceea ce privește protecția consumatorilor, Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice: Articolul 13 (JO L 201, 31.7.2002, p.37).”

Articolul 4

Transpunere

- (1) Statele membre adoptă și publică până || la [...] actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată **Parlamentului European și** Comisiei textele acestor dispoziții și un tabel de corespondență între respectivele dispoziții și prezenta directivă.

Statele membre aplică dispozițiile începând cu [...].

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

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

Articolul 5

Intrarea în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în a [...] zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 6

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la ||,

Pentru Parlamentul European
Președintele

Pentru Consiliu
Președintele

ANEXA I
DESCRIEREA FACILITĂȚILOR SUPLIMENTARE ȘI A SERVICIILOR PREVĂZUTE
LA ARTICOLUL 10 (CONTROLUL CHELTUIELILOR), ARTICOLUL 29 (SERVICII
SUPLIMENTARE) **ȘI ARTICOLUL 30 (FACILITAREA SCHIMBĂRII
FURNIZORULUI)**

Partea A

Servicii și facilități suplimentare prevăzute la articolul 10

(a) Facturarea detaliată

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare, sub rezerva cerințelor legislației privind protecția *datelor cu caracter personal* și a vieții private, pot stabili nivelul de bază al facturilor detaliate pe care operatorii desemnați (în conformitate cu articolul 8) le furnizează **utilizatorilor finali** gratuit pentru a le permite:

- (i) să verifice și să controleze cheltuielile inerente utilizării rețelelor de telefonie publică de la posturi fixe și serviciile telefonice asociate accesibile publicului, și
- (ii) să monitorizeze corect utilizarea și cheltuielile lor aferente și să exercite un nivel de control rezonabil asupra facturării lor.

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

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

- (b) Restricționarea selectivă a apelurilor de plecare, gratuit

*Reprezintă un serviciu care permite abonatului, care face cerere în acest sens către o întreprindere desemnată care furnizează servicii telefonice, să restricționeze apelurile de plecare **sau alte categorii de comunicații** de un anumit tip sau către anumite categorii de numere gratuite.*

- (c) Sistemele de plată în avans

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

- (d) Plata în rate a taxelor de conectare

Statele membre asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita întreprinderilor desemnate să permită consumatorilor conectarea la rețeaua de telefonie publică printr-un sistem de plată în rate.

(e) Neplata facturilor

Statele membre *trebuie să autorizeze* luarea anumitor măsuri, care trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și publicate, pentru a acoperi neplata facturilor către întreprinderile desemnate în conformitate cu articolul 8. Măsurile garantează primirea de către abonat a unui preaviz conform legii care să îl avertizeze de orice întrerupere a serviciilor sau deconectare. ***Cu excepția cazurilor*** de fraudă, de întârziere a plății sau de neplată repetată, ***aceste măsuri*** asigură, ***în măsura posibilităților tehnice, limitarea unei eventuale întreruperi a serviciului la serviciul în cauză.*** Deconectarea pentru neplata facturilor ar trebui să aibă loc numai după ce abonatul a fost avertizat conform legii. Înainte de întreruperea completă a serviciului, statele membre pot permite furnizarea provizorie de servicii limitate, în cadrul cărora sunt autorizate doar apelurile care nu implică taxarea abonatului (de exemplu apelurile la numărul „112”). ***Accesul la servicii de urgență prin intermediul numărului 112 poate fi blocat în cazul unor abuzuri repetate săvârșite de utilizatorul respectiv.***

(f) *Controlul costurilor*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare solicită tuturor întreprinderilor furnizoare de servicii de comunicații electronice să le ofere abonaților mijloace care să le permită să controleze costurile serviciilor de telecomunicații, inclusiv alerte gratuite adresate consumatorilor în cazul unor modele de consum anormale.

(g) *Recomandări optime*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare solicită tuturor întreprinderilor furnizoare de servicii de comunicații electronice să recomande consumatorilor, cel puțin o dată pe an, cel mai avantajos pachet tarifar disponibil, pe baza modelului de consum al consumatorului constatat în cursul anului precedent.

Partea B

Lista facilităților prevăzute la articolul 29

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

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

- (b) Identificarea liniei de apel

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

Această facilitate ar trebui furnizată în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția *datelor cu caracter personal* și a confidențialității, în special Directiva 2002/58/CE.

În măsura posibilităților tehnice, operatorii furnizează date și semnale pentru a facilita oferta de identificare a liniei apelante și de formare a numărului de telefon în ton peste granițele statelor membre.

- (c) *Servicii în caz de furt*

Statele membre asigură instituirea unui număr gratuit comun pentru toți furnizorii de servicii de telefonie mobilă, care să permită declararea furtului unui echipament terminal și suspendarea imediată a serviciilor care țin de abonament. Accesul la acest serviciu trebuie, de asemenea, asigurat pentru utilizatorii cu handicap. Utilizatorii trebuie informați cu regularitate cu privire la existența unui astfel de număr, care ar trebui să fie ușor de memorat.

(d) *Programe informatice de protecție*

Statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare pot solicita operatorilor să pună gratuit la dispoziția abonaților lor programe informatice de protecție și/sau de filtrare fiabile, ușor de utilizat și configurabile în mod liber și complet, care permit preîntâmpinarea accesului copiilor sau al persoanelor vulnerabile la conținuturile care nu sunt adecvate pentru acestea.

Datele de monitorizare a traficului ce pot fi colectate de către aceste programe nu pot fi folosite decât de către abonat.

Partea C

Aplicarea dispozițiilor privind transferabilitatea numărului prevăzute la articolul 30

Cerința ca toți abonații cu numere din planul de numerotare național care solicită acest lucru să își poată păstra numărul (numerele) indiferent de întreprinderea care furnizează serviciul se aplică:

- (a) în cazul numerelor geografice, la un post anume precum și
- (b) în cazul numerelor ne-geografice, oricare ar fi locația.

Prezentul alineat nu se aplică pentru transferabilitatea numerelor între rețele care furnizează servicii la posturi fixe și rețelele mobile.

ANEXA II

INFORMAȚIILE CARE TREBUIE PUBLICATE ÎN CONFORMITATE CU ARTICOLUL 21 (TRANSPARENȚA ȘI PUBLICAREA INFORMAȚIILOR)

Autoritatea națională de reglementare are responsabilitatea de a asigura publicarea informațiilor prevăzute în această anexă, în conformitate cu articolul 21. Aceasta trebuie să stabilească care informații trebuie publicate de întreprinderile furnizoare de rețele de telefonie publică și servicii de telefonie accesibile publicului și care informații trebuie publicate de însăși autoritatea națională de reglementare, astfel încât consumatorii să poată face o alegere în deplină cunoștință de cauză. ■

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

Se referă la numele și adresa sediului întreprinderilor furnizoare de rețele de telefonie publică și servicii de telefonie accesibile publicului.

2. Descrierea serviciilor propuse

2.1. Domeniul de aplicare a serviciilor propuse

2.2. Tarifele standard **indicând serviciile furnizate și conținutul** fiecărui element tarifar (de exemplu, taxele pentru acces, toate tipurile de *taxe de utilizare*, cheltuielile de întreținere) ■ . **Sunt incluse, de asemenea**, detalii privind reducerile standard aplicate, formulele *tarifare* speciale și cu o anumită destinație **și orice cheltuieli suplimentare, precum și cu privire la costurile legate de echipamentele terminale**.

2.3. Politica de compensare/rambursare, inclusiv detalii ale formulelor de compensare și de rambursare propuse.

- 2.4. Tipurile de servicii de întreținere oferite.
- 2.5. Condițiile contractuale standard, inclusiv perioadele contractuale minime, încetarea contractului, procedurile și cheltuielile directe legate de transferabilitatea numerelor și a altor identificatori, dacă sunt relevante.
- 3. Mecanismele de soluționare a litigiilor, inclusiv cele inițiate de întreprindere.
- 4. Informații referitoare la drepturile privind serviciile universale, inclusiv, dacă este cazul, facilitățile și serviciile prevăzute la anexa I.

ANEXA III

INDICATORII PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI

INDICATORII, DEFINIȚIILE ȘI METODELE PREVĂZUTE LA ARTICOLELE 11 ȘI 12
PRIVIND TIMPUL DE FURNIZARE ȘI CALITATEA SERVICIULUI

Pentru întreprinderea desemnată să furnizeze acces la o rețea de comunicații publice

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

Pentru întreprinderile desemnate să furnizeze un serviciu de telefonie accesibil publicului

Timpul necesar pentru stabilirea apelului (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Timpul de răspuns pentru serviciile prin operator	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

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

Numărul versiunii ESTI EG **202 057** este 1.1.1 (aprilie 2000).

Nota 1:

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

Nota 2:

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