

**P6\_TA(2008)0452**

**Elektronska komunikacijska omrežja in storitve, varstvo zasebnosti in varstvo potrošnikov \*\*\*I**

**Zakonodajna resolucija Evropskega parlamenta z dne 24. septembra 2008 o predlogu Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov (KOM(2007)0698 – C6-0420/2007 – 2007/0248(COD))**

**(Postopek soodločanja: prva obravnava)**

*Evropski parlament,*

- ob upoštevanju predloga Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu (KOM(2007)0698),
  - ob upoštevanju člena 251(2) in člena 95 Pogodbe ES, na podlagi katerih je Komisija Parlamentu podala predlog (C6-0420/2007),
  - ob upoštevanju člena 51 svojega Poslovnika,
  - ob upoštevanju poročila Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov ter mnenj Odbora za ekonomske in monetarne zadeve, Odbora za industrijo, raziskave in energetiko, Odbora za kulturo in izobraževanje, Odbora za pravne zadeve ter Odbora za državljanske svoboščine, pravosodje in notranje zadeve (A6-0318/2008),
1. odobri predlog Komisije, kakor je bil spremenjen;
  2. poziva Komisijo, naj zadevo ponovno predloži Parlamentu, če namerava svoj predlog bistveno spremeniti ali nadomestiti z drugim besedilom;
  3. naroči svojemu predsedniku, naj stališče Parlamenta posreduje Svetu in Komisiji.

**P6\_TC1-COD(2007)0248**

**Stališče Evropskega parlamenta sprejeto na prvi obravnavi dne 24. septembra 2008 z namenom sprejetja Direktive 2008/.../ES Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov**

**(Besedilo velja za EGP)**

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti člena 95 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije ||,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora<sup>1</sup>,

ob upoštevanju mnenja Odbora regij<sup>2</sup>,

po posvetu z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov<sup>3</sup>,

skladno s postopkom, določenim v členu 251 Pogodbe<sup>4</sup>,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Delovanje vseh petih direktiv 2002/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju (Direktiva o dostopu)<sup>5</sup>, 2002/20/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev (Direktiva o odobritvi)<sup>6</sup>, 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (Okvirna direktiva)<sup>7</sup>, 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah)<sup>8</sup> in 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)<sup>9</sup>, ki predstavljajo obstoječi regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, je predmet rednih preverjanj Komisije, zlasti zaradi določanja potrebe po spremembi ob upoštevanju tehnološkega in tržnega razvoja.
- (2) V || zvezi s tem je Komisija svoje ugotovitve predstavila v sporočilu Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z dne 29. junija 2006 o pregledu regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve.
- (3) Reforma regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, vključno s krepitvijo določb za uporabnike *invalidi*, je ključni korak k uresničitvi enotnega evropskega informacijskega prostora in hkrati vseobsegajoče informacijske družbe. Ti cilji so vključeni v strateški okvir za razvoj informacijske družbe, kakor je opisan v sporočilu Komisije Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z dne 1. junija 2005 z naslovom "i2010 – Evropska

---

<sup>1</sup> UL C 224, 30.8.2008, str. 50.

<sup>2</sup> UL C 257, 9.10.2008, str. 51.

<sup>3</sup> UL C 181, 18.7.2008, str. 1.

<sup>4</sup> Stališče Evropskega parlamenta z dne 24. septembra 2008.

<sup>5</sup> UL L 108, 24.4.2002, str. 7.

<sup>6</sup> UL L 108, 24.4.2002, str. 21.

<sup>7</sup> UL L 108, 24.4.2002, str. 33.

<sup>8</sup> UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

<sup>9</sup> UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

informativna družba za rast in zaposlovanje".

- (4) *Univerzalna storitev je zaščitno omrežje za osebe s finančnimi sredstvi, geografsko lego ali posebnimi socialnimi potrebami, ki jim onemogočajo dostop do osnovnih storitev, ki so na voljo večini državljanov. Dolžnost osnovne univerzalne storitve, določene v Direktivi 2002/22/ES, je zagotavljanje povezave na javno telefonsko omrežje s fiksne lokacije in po dostopni ceni uporabnikom, ki to želijo. Posledično pa ne obravnava niti mobilnih storitev niti širokopasovnega dostopa do interneta. Ta osnovna dolžnost se zdaj sooča z razvojem tehnologije in trga, kjer so mobilne komunikacije osnovna oblika dostopa na številna področja, omrežja pa vse pogosteje sprejemajo tehnologijo, povezano z mobilnimi in širokopasovnimi komunikacijami. Ta razvoj povzroča potrebo po oceni, ali soizpolnjeni tehnični, družbeni in gospodarski pogoji, ki utemeljujejo vključitev mobilnih komunikacij in dostopa do širokopasovnega omrežja v dolžnosti univerzalne storitve, kakor tudi finančne vidike. V ta namen bo Komisija najkasneje do jeseni 2008 predstavila revizijo področja uporabe obveznosti univerzalne storitve in predloge za reformo Direktive 2002/22/ES, da se tako izpolnijo primerni cilji splošnega pomena. Ta revizija bo upoštevala gospodarsko konkurenčnost in vključevala analizo družbenih, trgovinskih in tehnoloških pogojev ter nevarnost družbene izključitve. Obravnavala bo tudi tehnično in gospodarsko izvedljivost, predvidene stroške, dodelitev stroškov in modele financiranja za vsako ponovno opredeljeno dolžnost univerzalne storitve. Vprašanja glede področja uporabe obveznosti univerzalne storitve bodo v celoti obravnavana v ločenem postopku, saj ta direktiva obravnava samo druge vidike Direktive 2002/22/ES.*
- (5) Zaradi jasnosti in enostavnosti ta akt obravnava samo spremembe direktiv 2002/22/ES in 2002/58/ES.
- (6) *Brez poseganja v Direktivo 1999/5/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. marca 1999 o radijski opremi in telekomunikacijski terminalski opremi ter medsebojnem priznavanju skladnosti te opreme<sup>1</sup> in zlasti zahtev glede invalidnosti na podlagi člena 3(3)(f) navedene direktive, bi morali biti nekateri vidiki terminalske opreme, vključno z opremo za uporabnike invalide, preneseni v področje uporabe Direktive 2002/22/ES, da se omogoči dostop do omrežij in do uporabe storitev. Takšna oprema vključuje sprejemno radijsko in televizijsko terminalsko opremo ter posebne terminalske naprave za slušno prizadete uporabnike.*
- (7) *Države članice bi morale uvesti ukrepe za spodbujanje oblikovanja trga za široko razpoložljive proizvode in storitve, ki vsebujejo naprave za uporabnike invalide. To se lahko med drugim doseže s sklicevanjem na evropske standarde, z uveljavitvijo zahtev elektronske dostopnosti (e-dostopnost) za postopke javnih naročil in storitev v zvezi z javnimi razpisi ter z izvajanjem zakonodaje, ki vključuje pravice invalidov.*
- (8) Opredelitve je treba prilagoditi, da so skladne z načelom tehnološke nevtralnosti in razvojem tehnologije. Zlasti *bi bilo* treba pogoje za opravljanje storitev ločiti od dejanskih opredelitvenih elementov javno dostopne telefonske storitve, tj. *elektronsko komunikacijske storitve*, ki je na voljo javnosti za odpravljanje in sprejemanje, neposredno ali posredno prek izbire ali predizbire operaterja ali nadaljnje prodaje, medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev *in komunikacijskih sredstev, zlasti namenjenih uporabnikom invalidom, ki uporabljajo storitve prenosa besedil ali celotnega*

---

<sup>1</sup> UL L 91, 7.4.1999, str. 10.

*pogovora z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja, če je ta storitev zasnovana na vodovno komutirani ali paketno komutirani tehnologiji. Narava take storitve je, da je dvosmerna, kar omogoča, da lahko komunicirata obe strani. Storitve, ki ne izpolnjuje vseh teh pogojev, kot je aplikacija "na klik" na spletni strani za pomoč strankam, ni javno dostopna telefonska storitev.*

- (9) Treba je pojasniti uporabo nekaterih določb, da se upoštevajo primeri, ko ponudnik storitev preprodaja ali spreminja blagovno znamko javno dostopnih telefonskih storitev, ki jih opravlja drugo podjetje.
- (10) Zaradi tehnološkega in tržnega razvoja se omrežja vedno bolj selijo na tehnologijo "internetnega protokola" (IP) in potrošniki imajo vedno večjo izbiro med vrsto konkurenčnih ponudnikov govornih storitev. Zato bi morale imeti države članice možnost, da ločijo obveznosti univerzalne storitve glede zagotavljanja povezave z javnimi komunikacijski omrežji na fiksni lokaciji od zagotavljanja javno dostopnih telefonskih storitev (vključno s klici storitev v sili na številko "112"). Tako ločevanje ne sme vplivati na obseg obveznosti univerzalne storitve, opredeljenih in preučenih na ravni Skupnosti. Države članice, ki poleg številke "112" uporabljajo tudi druge nacionalne številke klica v sili, lahko podjetjem naložijo podobne obveznosti za dostop do teh nacionalnih številke klica v sili.
- (11) Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost spremljati razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki spadajo v okvir obveznosti univerzalne storitve, tudi če država članica še ni določila podjetja za zagotavljanje univerzalne storitve.
- (12) Odvečne obveznosti, katerih namen je bil olajšati prehod iz starega regulativnega okvira iz leta 1998 na okvir iz leta 2002, se, skupaj z drugimi določbami, ki se prekrivajo ali podvajajo z določbami iz Direktive 2002/21/ES, črtajo.
- (13) Zahteva po zagotavljanju minimalnega nabora zakupljenih vodov na ravni prodaje na drobno, ki je bila potrebna za zagotavljanje nadaljnje uporabe določb regulativnega okvira iz leta 1998 na področju zakupljenih vodov, ki v času, ko je začel veljati okvir iz leta 2002, še ni bil dovolj konkurenčen, ni več potrebna in jo *bi jo bilo* zato treba razveljaviti.
- (14) Nadaljnje izvajanje izbire ali predizbire operaterja neposredno z zakonodajo Skupnosti bi lahko oviralo tehnološki napredek. Ta pravna sredstva bi moral izvajati nacionalni regulativni organ kot posledico analize trga v skladu s postopki iz Direktive 2002/21/ES.
- (15) ***Določbe o pogodbah se ne smejo nanašati samo na potrošnike, ampak tudi na končne uporabnike, predvsem na mikro podjetja ter mala in srednje velika podjetja (MSP), ki se zavzemajo za pogodbo, ki je prilagojena potrebam potrošnika. V izogib nepotrebnim upravnim bremenom za ponudnike in zahtevnosti, povezani z opredelitvijo MSP, se določbe o pogodbah ne bi smele samodejno uporabljati za tiste ostale končne uporabnike, ampak samo, kadar le-ti tako zahtevajo. Države članice sprejmejo ustrezne ukrepe za spodbujanje ozaveščenosti o tej možnosti med MSP.***
- (16) Ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev *bi morali* zagotoviti, da so njihove stranke ustrezno obveščene, ali je zagotovljen dostop do storitev v sili ***in informacije o lokaciji kličočega***, ter da dobijo jasne in pregledne informacije v prvotni potrošniški pogodbi ter nato v rednih intervalih, na primer v informacijah o izdanih računih. ***Te***

*informacije bi morale vključevati vse omejitve glede ozemelske pokritosti, na podlagi načrtovanih tehničnih operativnih parametrov storitve in razpoložljive infrastrukture. Kjer se storitve ne nudi prek komutiranega telefonskega omrežja, bi morale informacije vključevati tudi raven zanesljivosti dostopa in informacije o lokaciji ključnega v primerjavi s storitvijo, ki se nudi prek komutiranega telefonskega omrežja, ob upoštevanju trenutnih tehnoloških in kakovostnih standardov, kakor tudi parametrov kakovosti storitve, ki so opredeljeni v Direktivi 2002/22/ES. Glasovni klici so najtrdnjša in najzanesljivejša oblika dostopa do storitev v sili. Druge oblike stika, kot so kratka sporočila, so manj zanesljive in niso neposredne. Države članice pa bi morale imeti možnost, če se jim zdi primerno, spodbujati razvoj in izvajanje drugih sredstev dostopa do storitev v sili, ki bi bila zmožna zagotoviti dostop, enakovreden glasovnim klicem. Potrošniki morajo biti tudi dobro obveščeni o možnih vrstah ukrepov ponudnika elektronskih komunikacijskih storitev glede ogrožanja varnosti ali kot odziv na incident glede varnosti ali integritete, ker imajo taki ukrepi lahko posreden ali neposreden vpliv na podatke ali zasebnost potrošnika ali na druge vidike opravljene storitve.*

- (17) Glede terminalske opreme, bi morale biti v potrošniški pogodbi podrobno navedene vse omejitve, ki jih ponudnik nalaga za potrošnikovo rabo takšne opreme, kot je na primer mobilni telefon zaklenjen s SIM kartico, in vse stroške, povezane s prekinitvijo pogodbe prej oziroma na dogovorjeni dan izteka pogodbe, vključno z vsemi stroški, ki nastanejo v primeru, da se oprema obdrži.*
- (18) Brez nalaganja obveznosti ponudniku, da ukrepa prek zahtev iz prava Skupnosti, bi morale potrošniške pogodbe podrobno navesti tudi vrsto ukrepa, če obstaja, ki ga lahko ponudnik uporabi v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti, kakor tudi ukrepe, ki jih ponudnik izvaja za zagotovitev nadomestila, v primeru takšnih razmer.*
- (19) Da bo mogoče obravnavati vprašanja javnega interesa v zvezi z uporabo komunikacijskih storitev ter spodbuditi varstvo pravic in svoboščin drugih, bi morali imeti zadevni nacionalni organi možnost, da ob pomoči ponudnikov oblikujejo in razširjajo informacije javnega interesa glede uporabe komunikacijskih storitev. Te informacije zajemajo opozorila javnega interesa glede kršitev avtorskih pravic, drugih nezakonitih oblik uporabe in razširjanja škodljivih vsebin ter nasvete in možnosti zaščite pred grožnjami osebni varnosti (ki na primer izhajajo iz razkritja osebnih podatkov v določenih okoliščinah), zasebnosti in osebnim podatkom. Informacije bi bilo mogoče usklajevati s postopkom sodelovanja iz člena 33(2a) Direktive 2002/22/ES. Takšne informacije javnega interesa bi bilo treba po potrebi posodablјati ter jih predstaviti v lahko razumljivi natisnjeni in elektronski obliki, kot določi posamezna država članica, ter na spletnih straneh nacionalnih javnih organov. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti pristojnost, da ponudnikom naložijo obveznost, naj te informacije posredujejo svojim uporabnikom na način, ki se zdi nacionalnim regulativnim organom primeren. Ponudniki storitev in ustrezni organi bi se morali dogovoriti o večjih dodatnih stroških, ki bi jih ponudniki imeli zaradi razširjanja teh informacij, stroške pa bi morali poravnati ti organi. Te informacije bi bilo treba vključiti tudi v pogodbe.*
- (20) Pravica naročnikov, da odstopijo od svojih pogodb brez pogodbene kazni, se nanaša na spremembe pogodbenih pogojev, ki jih naložijo ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij in/ali storitev.*
- (21) Predpisi Skupnosti o varstvu potrošnikov in nacionalni predpisi, ki so v skladu z*

*zakonodajo Skupnosti, se za Direktivo 2002/22/ES uporabljajo brez izjeme.*

- (22) *Končni uporabniki bi morali imeti možnost odločiti se, kakšno zakonito vsebino bi želeli pošiljati in sprejemati ter katere storitve, aplikacije, strojno in programsko opremo želijo v ta namen uporabljati, brez poseganja v potrebo po ohranjanju celovitosti in varnosti omrežij in storitev. Konkurenčni trg s preglednimi ponudbami, kot je predvideno v Direktivi 2002/22/ES, bi moral zagotoviti, da imajo končni uporabniki dostop do vseh zakonitih vsebin in da jih lahko razdeljujejo ter da lahko po svoji izbiri uporabljajo vse zakonite aplikacije in/ali storitve, kakor je navedeno v členu 8 Direktive 2002/21/ES. Zaradi vedno večjega pomena elektronskih komunikacij za potrošnike in podjetja bi morali biti uporabniki v vsakem primeru popolnoma obveščeni o vseh omejitvah, ki jih ponudnik storitev/ali omrežij nalaga pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. Takšne informacije bi morale, po izbiri ponudnika, posebej opredeliti zadevno vrsto vsebine, aplikacije ali storitve oziroma individualne aplikacije ali storitve, oziroma oboje. Glede na uporabljeno tehnologijo in na vrsto omejitve takšne omejitve lahko zadevajo privolitev uporabnika v okviru Direktive 2002/58/ES.*
- (23) *Konkurenčni trg bi moral zagotoviti, da uporabniki lahko dobijo tako kakovost storitve, kot jo zahtevajo, v nekaterih primerih pa bo morda treba zagotoviti, da javna komunikacijska omrežja dosegajo najnižje ravni kakovosti, da se prepreči poslabšanje storitve, omejitve uporabe ter upočasnitev prometa. Če ni učinkovite konkurence, bi morali nacionalni regulativni organi uporabiti pravna sredstva, ki so jim na voljo v okviru direktiv, ki določajo regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, da zagotovijo, da dostop uporabnikov do določenih vrst vsebin ali aplikacij ni neupravičeno omejen. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost izdajanja smernic, ki določajo minimalne zahteve glede kakovosti storitev v okviru Direktive 2002/22/ES, in sprejemanja ukrepov, kjer po njihovem mnenju te druge rešitve niso bile učinkovite glede interesov uporabnikov in vseh ostalih zadevnih okoliščin. Takšne smernice ali ukrepi lahko vključujejo nudenje osnovne vrste neomejenih storitev.*
- (24) *Če ni ustreznih pravil prava Skupnosti, bi se moralo šteti, da so vsebina, aplikacije in storitve zakonite ali škodljive v skladu z nacionalnim materialnim in procesnim pravom. Ustrezni organi držav članic, ne ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij ali storitev, imajo nalogo, da v skladu s postopkom odločijo, ali so vsebina, aplikacije ali storitve zakonite ali škodljive. Direktiva 2002/22/ES ne posega v Direktivo 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju)<sup>1</sup>, ki med drugim vključuje določilo o izključnem prenosu podatkov za posredne ponudnike storitev. Direktiva 2002/22/ES od ponudnikov ne zahteva, da spremljajo informacije, prenesene prek njihovih omrežij, ali da začnejo sodni postopek zoper svoje uporabnike na podlagi takšnih informacij, niti ponudniki ne jamčijo za navedene informacije. Za takšne kazenske ukrepe ali kazenske postopke ostajajo odgovorni ustrezni organi sodnega pregona.*
- (25) *Direktiva 2002/22/ES ne posega v razumno in nediskriminacijsko upravljanje omrežja, ki ga izvajajo ponudniki.*

---

<sup>1</sup> UL L 178, 17.7.2000, str. 1

- (26) ***Ker bodo neskladne rešitve znatno škodile dokončanju notranjega trga, bi morala Komisija oceniti vse smernice ali druge ukrepe, ki so jih sprejeli nacionalni regulativni organi za morebitno regulativno ukrepanje v Skupnosti in, če se zdi potrebno, sprejeti tehnične izvedbene ukrepe, da se doseže skladno izvajanje na vsem območju Skupnosti.***
- (27) Razpoložljivost preglednih, najnovejših in primerljivih tarif je ključnega pomena za potrošnike na konkurenčnih trgih, kjer je veliko ponudnikov storitev. Odjemalcem elektronskih komunikacijskih storitev bi morala biti omogočena enostavna primerjava cen različnih storitev, ki so na voljo na trgu, na podlagi informacij o tarifah, objavljenih v preprosto dostopni obliki. Da bi potrošnikom omogočili enostavno primerjavo cen, ***bi morali*** biti nacionalni regulativni organi pristojni, da od operaterjev zahtevajo večjo preglednost tarif in da zagotovijo, da imajo tretje osebe pravico brezplačno uporabljati javnosti dostopne tarife, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve. Prav tako ***bi morali, sami ali prek tretjih strani, brezplačno ali po primernih cenah, dati*** na voljo navodila o cenah, če jih ni zagotovil trg. Operaterji niso upravičeni do nadomestila za tako uporabo tarif, ***če*** so že bile objavljene in so tako v javni uporabi. Poleg tega morajo biti uporabniki pred nakupom storitve ustrezno obveščeni o cenah ali vrsti ponujene storitve, še zlasti, če se številke brezplačnih telefonskih klicev dodatno zaračunavajo. ***Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost zahtevati, da so takšne informacije na splošno na voljo in obstajajo za nekatere vrste storitev, ki jih opredelijo sami, pred priključitvijo klica. Pri opredeljevanju kategorij klica za zahtevanje informacij o oblikovanju cen pred priključitvijo bi morali nacionalni regulativni organi upoštevati vrsto storitve, pogoje oblikovanja cen, ki se uporabljajo, in če storitve ponudi ponudnik, ki ni ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev.***
- (28) ***Uporabniki bi morali biti obveščeni o svojih pravicah glede uporabe svojih osebnih podatkov v imeniku naročnikov, in zlasti o namenu oziroma namenih takšnih imenikov, kakor tudi brezplačno o svoji pravici, da niso vključeni v javni imenik naročnikov, kot je predvideno v Direktivi 2002/58/ES. Kjer obstajajo sistemi, ki omogočajo, da so informacije vključene v zbirko podatkov imenika, vendar niso razkrite uporabnikom imenika, bi bilo treba uporabnike storitve obvestiti tudi o tej možnosti.***
- (29) ***Države članice bi morale uvesti skupna informativna mesta za vsa vprašanja uporabnikov. Ta informativna mesta, ki jih lahko upravljajo nacionalni regulativni organi skupaj s potrošniškimi združenji, bi morali imeti možnosti zagotavljati tudi pravno pomoč v primeru sporov s ponudniki. Dostop do teh informacijskih mest bi moral biti brezplačen, uporabniki pa biti obveščeni o njihovem obstoju z rednimi informacijskimi kampanjami.***
- (30) Države članice ***bi morale*** v prihodnjih IP omrežjih, kjer je zagotavljanje storitve lahko ločeno od zagotavljanja omrežja, določiti najbolj ustrezne ukrepe za zagotovitev razpoložljivosti javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo z uporabo javnih komunikacijskih omrežij in neprekinjenega dostopa do storitev v sili v primerih katastrofalnega razpada omrežja ali višje sile.
- (31) Storitve pomoči operaterja uporabnikom vključujejo različne storitve za končne uporabnike. Tako kot pri vseh drugih storitvah pomoči uporabnikom ***bi bilo*** treba opravljanje takih storitev prepustiti poslovnim pogajanjem med ponudniki javnih komunikacijskih omrežij in storitvami pomoči operaterja uporabnikom, zato ni potrebe, da bi bilo opravljanje teh storitev še naprej določeno. Zato ***bi bilo*** treba *ustrezajočo*

obveznost razveljaviti.

- (32) **Imeniške storitve bi se morale zagotavljati – in pogosto se tudi zagotavljajo – pod konkurenčnimi pogoji v skladu s členom 5 Direktive Komisije 2002/77/ES z dne 16. septembra 2002 o konkurenci na trgih za elektronska komunikacijska omrežja in storitve<sup>1</sup>. Na področju veleprodaje bi bilo treba pripraviti ukrepe za vključitev podatkov končnih uporabnikov (stacionarnega in mobilnega omrežja) v podatkovne baze, za stroškovno naravnano dobavo takšnih podatkov ponudnikom storitev ter za zagotavljanje omrežnega dostopa v stroškovno naravnanih, razumnih in preglednih pogojih, da bi končni uporabniki lahko uživali prednosti konkurence in bi se kot končni cilj odstranili regulativni ukrepi v maloprodaji za te storitve.**
- (33) Končni uporabniki *bi morali* imeti možnost klicati ali imeti dostop do storitev v sili, ki jih zagotavlja vsaka telefonska storitev, ki lahko odpravlja in sprejema glasovne klice z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja. Službe za storitve v sili bi morale imeti možnost obravnavati klice na številko "112" in nanje odgovarjati vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na druge nacionalne številke klica v sili. Da se izboljša raven zaščite in varnosti državljanov, ki potujejo v Evropski uniji, je treba povečati ozaveščenost o številki "112". V ta namen bi bilo treba državljanke v celoti obvestiti, da se številka "112" lahko uporablja kot enotna številka za klic v sili, ko potujejo po kateri koli državi članici, zlasti s pomočjo informacij na mednarodnih avtobusnih terminalih, železniških postajah, v pristaniščih ali na letališčih ter v telefonskih imenikih, v javnih telefonskih govorilnicah, v gradivu za naročnike in na računih. **To je primarno odgovornost držav članic, vendar bi morala Komisija še naprej podpirati in dopolnjevati pobude držav članic za nadaljnjo osveščenost glede številke "112" in periodično ocenjevati poznavanje številke "112" v javnosti.** Treba bi bilo okrepiti obveznost posredovanja informacij o lokaciji kličočega, da se poveča zaščita državljanov Evropske unije. Zlasti bi morali operaterji zagotoviti, da se informacije o lokaciji kličočega posredujejo službam za storitve v sili v načinu "pritisni". Kot odziv na tehnološki razvoj, vključno z razvojem, ki omogoča vedno večjo točnost in natančnost informacije o lokaciji, bi morala imeti Komisija možnost, da sprejme tehnične izvedbene ukrepe za zagotovitev učinkovite uporabe številke "112" v Skupnosti v korist državljanov Evropske unije.
- (34) Države članice *bi morale* sprejeti posebne ukrepe, s katerimi *bi zagotovile*, da so storitve v sili, vključno s številko "112", enako dostopne za invalide, zlasti gluhe, slušno prizadete, govorno prizadete in gluhoneme uporabnike. To bi lahko vključevalo zagotovitev posebnih terminalskih naprav za slušno prizadete uporabnike, storitve prenosa besedil ali drugo posebno opremo.
- (35) **Razvoj mednarodne kode "3883" (evropski telefonski številski prostor (ETNS)) je trenutno ogrožen zaradi pomanjkanja povpraševanja, preveč birokratskih postopkovnih zahtev in nezadostne ozaveščenosti.** Za pospeševanje razvoja ETNS **bi morala Komisija prenesti odgovornost za upravljanje, dodeljevanje števil in promocijo ali na Organ evropskih regulatorjev za telekomunikacije (organ BERT) ali po vzoru izvajanja vrhnje domene ".eu" na ločeno organizacijo, ki jo Komisija izbere na podlagi odprtega, preglednega in nediskriminatornega izbirnega postopka, z operativnimi predpisi, ki so del prava Skupnosti.**
- (36) **Komisija je v skladu z Odločbo Komisije 2007/116/ES z dne 15. februarja 2007 o**

---

<sup>1</sup> UL L 249, 17.9.2002, str. 21.



*rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začneja z 116, za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo<sup>1</sup> številke v območju oštevilčenja 116 rezervirala za nekatere storitve družbenega pomena. Številke iz te odločbe ni dovoljeno uporabljati za namene, ki niso opredeljeni v tej odločbi, vendar države članice niso obvezane zagotoviti, da se storitve, za katere so številke rezervirane, dejansko izvajajo. Ustrezne določbe iz Odločbe 2007/116/ES bi bilo treba upoštevati v Direktivi 2002/22/ES, da bi jih lahko bolje vključili v regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve ter poskrbeli tudi za dostopnost invalidnim končnim uporabnikom. Glede na posebne vidike prijav pogrešanih otrok in dejstva, da je ta storitev trenutno omejena, ne zadostuje, da države članice rezervirajo telefonsko številko, temveč bi morale tudi zagotoviti, da bo omenjena storitev na njihovem ozemlju dejansko na voljo na številki 116000.*

- (37) Enotni trg pomeni, da imajo končni uporabniki dostop do vseh števil v nacionalnih načrtih številčenja drugih držav članic in dostop do storitev, vključno do storitev informacijske družbe, z uporabo negeografskih števil v Skupnosti, med drugim vključno z drugimi številkami brezplačnih telefonskih klicev in številkami premijskih storitev. Končni uporabniki bi morali imeti tudi možnost dostopa do števil iz **ETNS** in enotnih mednarodnih števil brezplačnih telefonskih klicev (UIFN). Čezmejnega dostopa do številskih virov in z njimi povezanih storitev se ne sme preprečevati, razen v objektivno utemeljenih primerih, kot je na primer v primeru, ko je to potrebno zaradi boja proti goljufijam in zlorabam, npr. v zvezi z nekaterimi premijskimi storitvami ali ko se številka uporablja samo v določeni državi (npr. nacionalna samostojna številka). Uporabniki *bi morali* biti vnaprej in jasno obveščeni o vseh stroških, ki se nanašajo na številke brezplačnih telefonskih klicev, kot so stroški mednarodnih klicev za številke, dostopne prek standardnih mednarodnih klicnih števil. Komisija *bi morala* imeti možnost, da sprejme izvedbene ukrepe, s katerimi zagotovi, da imajo končni uporabniki učinkovit dostop do števil in storitev v Skupnosti. **Končnim uporabnikom bi bilo treba omogočiti tudi, da se povežejo z drugimi končnimi uporabniki (zlasti prek števil IP) in izmenjujejo podatke, ne glede na to, katerega operaterja so izbrali.**
- (38) Da bi potrošniki lahko v celoti izkoristili konkurenčno okolje, bi morali imeti možnost izbire na podlagi informacij in zamenjati ponudnika, če je to v njihovem interesu. Treba je zagotoviti, da jih pri tem ne ovirajo pravne, tehnične ali praktične ovire, vključno s pogodbenimi pogoji, postopki, stroški itd. To ne izključuje določitev razumnega najkrajšega pogodbenega obdobja v potrošniških pogodbah. Prenosljivost števil bistveno olajšuje izbiro potrošnikov in učinkovito konkurenco na konkurenčnih trgih elektronskih komunikacij in jo je treba čim prej uvesti, **praviloma ne več kot v enem dnevu od zahteve potrošnika. Vendar so izkušnje v nekaterih državah članicah pokazale obstoj tveganja, da se potrošniku brez njegove privolitve zamenja ponudnika. Te primere bi morali obravnavati predvsem organi kazenskega pregona, kljub temu pa bi morale imeti države članice možnost, da uveljavijo najmanjše sorazmerne ukrepe glede procesa zamenjave ponudnika, saj so ti potrebni za zmanjševanje takih tveganj, ne da bi s tem postal proces za potrošnike manj zanimiv.** Komisija bi morala imeti za prilagoditev prenosljivosti števil tržnemu in tehnološkemu razvoju, vključno s prenosom osebnih imenikov naročnikov in informacij o profilu, shranjenih v omrežju, možnost sprejeti tehnične izvedbene ukrepe na tem področju. Ocena, ali tehnološki in tržni pogoji omogočajo prenos števil med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji, *bi morala* zlasti upoštevati cene za uporabnike in stroške prehoda za podjetja, ki zagotavljajo storitve na fiksni

---

<sup>1</sup> UL L 49, 17.2.2007, str. 30.

lokaciji, in mobilna omrežja.

- (39) ▯ Lahko se uporablja zakonska obveznost "prenosa" ▯ za določene *radijske in avdiovizualne medijske storitve in dopolnilne storitve*, ki jih zagotavlja določen ponudnik medijskih storitev. *Avdiovizualne medijske storitve so opredeljene v Direktivi 2007/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2007 o spremembi Direktive Sveta 89/552/EGS o usklajevanju nekaterih zakonov in drugih predpisov držav članic o opravljanju dejavnosti razširjanja televizijskih programov*<sup>1</sup>. Države članice bi morale ▯ zagotoviti jasno utemeljitev obveznosti "prenosa" za zagotovitev, da so take obveznosti pregledne, sorazmerne in pravilno opredeljene. S tem v zvezi bi morala biti pravila "obveznosti prenosa" zasnovana tako, da zagotavljajo zadostne spodbude za učinkovite naložbe v infrastrukturo. Pravila "obveznosti prenosa" bi bilo treba redno pregledovati, da se uskladijo s tehnološkim in tržnim razvojem, s čemer se zagotovi, da so še naprej sorazmerna s cilji, ki jih je treba doseči. *Dopolnilne storitve vključujejo, a niso omejene na storitve*, ki izboljšujejo dostopnost za uporabnike s posebnimi potrebami, kot so videotekst, podnaslavljanje, tonski zapis in znakovni jezik.
- (40) Države članice bi zaradi premagovanja obstoječih pomanjkljivosti glede posvetovanja s potrošniki in pravilnega obravnavanja interesov državljanov morale vzpostaviti *ustrezne mehanizme* posvetovanja. *Taki mehanizmi* bi lahko *imeli* obliko organa, ki bi, neodvisno od nacionalnih regulativnih organov in ponudnikov storitev, opravljal raziskave o potrošniških temah, kot so vedenje potrošnikov in mehanizmi za zamenjavo ponudnika, in ki bi deloval na pregleden način ter prispeval k obstoječim mehanizmom za posvetovanje zainteresiranih strani. *Poleg tega bi bilo treba vzpostaviti mehanizem, ki bo omogočil ustrezno sodelovanje glede vprašanj, povezanih s spodbujanjem zakonitih vsebin. Postopki sodelovanja, sprejeti v skladu s tem mehanizmom, pa ne bi smeli dopuščati sistematičnega nadzora nad tem, kako se uporablja internet.* Če obstaja potreba po obravnavi olajšanja dostopa in uporabe elektronskih komunikacijskih storitev in terminalske opreme za uporabnike invalide, in brez poseganja v Direktivo 1999/5/ES ▯▯ ter zlasti zahteve glede invalidnosti na podlagi člena 3(3)(f) *navedene direktive*, bi morala Komisija imeti možnost sprejeti izvedbene ukrepe.
- (41) *Postopek za izvensodno reševanje sporov bi morali okrepiti, in sicer tako, da se zagotovi uporaba neodvisnih organov za reševanje sporov ter vsaj minimalna usklajenost tega postopka z načeli iz priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za organe, pristojne za izvensodno poravnavo potrošniških sporov*<sup>2</sup>. *Države članice lahko v ta namen uporabljajo že obstoječe organe za reševanje sporov, če ti izpolnjujejo veljavne zahteve, ali pa ustanovijo nove organe.*
- (42) Komisijo *bi bilo* treba uradno obvestiti o obveznostih, naloženih podjetjem, ki so določena, da imajo obveznosti univerzalne storitve.
- (43) *Direktiva 2002/58/ES omogoča usklajevanje predpisov držav članic, ki so potrebni za zagotovitev enake ravni zaščite temeljnih pravic in svoboščin, zlasti pravice do zasebnosti ter pravice do zaupnosti in varnosti sistemov informacijske tehnologije pri obdelavi osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij, ter za zagotovitev prostega pretoka takšnih podatkov ter elektronske komunikacijske opreme in storitev v Skupnosti.*

---

<sup>1</sup> UL L 332, 18.12.2007, str. 27.

<sup>2</sup> UL L 115, 17.4.1998, str. 31.

- (44) *Obdelava podatkov o prometu za namene omrežja in informacijske varnosti, pri čemer bo zagotovljena dostopnost, verodostojnost, celovitost in zaupnost shranjenih ali prenesenih podatkov, bo omogočila njihovo obdelavo za zakoniti interes kontrolorja podatkov, da se prepreči nedovoljeni dostop in zlonamerno dodeljevanje gesel ter da se ustavijo napadi z zavračanjem storitev in poškodovanje računalniških in elektronskih komunikacijskih sistemov. Evropska agencija za varnost omrežij in informacij (ENISA) bi morala redno objavljati študije, s katerimi bo ponazorila vrste obdelave, ki so dovoljene po členu 6 Direktive 2002/58/ES.*
- (45) *Komisija bi se morala pri opredeljevanju izvedbenih ukrepov za varnost obdelave v skladu z regulativnim postopkom s pregledom posvetovati z vsemi ustreznimi evropskimi organi in organizacijami (ENISA, Evropski nadzornik za varstvo podatkov in delovna skupina iz člena 29) ter vsemi ostalimi zadevnimi zainteresiranimi stranmi, zlasti zato, da bi bila obveščena o najboljših razpoložljivih tehničnih in gospodarskih metodah za izboljšanje izvajanja Direktive 2002/58/ES.*
- (46) *Določbe Direktive 2002/58/ES podrobno opredeljujejo in dopolnjujejo Direktivo 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov<sup>1</sup> in ščitijo zakonite interese naročnikov, ki so fizične ali pravne osebe.*
- (47) Zaradi liberalizacije trgov elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev ter hitrega tehnološkega razvoja se je povečala konkurenca in gospodarska rast, kar je povzročilo veliko raznolikost storitev za končne uporabnike, ki so dostopne prek javnih *in zasebnih* elektronskih komunikacijskih omrežij *ter javno dostopnih zasebnih omrežij.*
- (48) *IP naslovi so bistvenega pomena za delovanje interneta. Prek številke prepoznajo sodelujoče omrežne naprave, kot so računalniki ali pametne prenosne naprave. Glede na različne okoliščine, kjer se IP naslovi uporabljajo, ter ustrezne tehnologije, ki se hitro razvijajo, se porajajo vprašanja o uporabi takšnih naslovov v določenih okoliščinah v zvezi z osebnimi podatki. Komisija bi zato morala na podlagi študije o IP naslovih in njihovi uporabi predstaviti ustrezne predloge.*
- (49) Tehnološki razvoj omogoča razvoj novih aplikacij na podlagi naprav za zbiranje podatkov in identifikacijo, ki so lahko brezžične naprave, ki uporabljajo radijske frekvence. Naprave za radiofrekvenčno identifikacijo (RFID) na primer uporabljajo radijske frekvence za zajetje podatkov iz oznak za nedvomno prepoznavanje, ki jih je nato mogoče prenesti po obstoječih komunikacijskih omrežjih. Široka uporaba takih tehnologij lahko prinese velike gospodarske in družbene koristi ter s tem predstavlja velik prispevek k notranjemu trgu, če je njihova uporaba za državljane sprejemljiva. Da bi to dosegli, je treba zagotoviti varstvo *vseh* temeljnih pravic posameznikov,  *vključno s* pravico do zasebnosti in varstva podatkov. Če se take naprave priključi na javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja ali če uporabljajo elektronske komunikacijske storitve kot osnovno infrastrukturo, *bi bilo potrebno uporabiti* ustrezne določbe Direktive 2002/58/ES, vključno z določbami o varnosti, podatkih o prometu in lokaciji ter o zaupnosti.
- (50) *Ponudnik javno dostopne elektronske komunikacijske storitve bi moral sprejeti ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, da bi zagotovil varnost svojih storitev. Brez poseganja v Direktivo 95/46/ES in Direktivo 2006/24/ES Evropskega parlamenta*

---

<sup>1</sup> *UL L 281, 23.11.1995, str. 31.*

*in Sveta z dne 15. marca 2006 o hrabi podatkov, pridobljenih ali obdelanih v zvezi z zagotavljanjem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ali javnih komunikacijskih omrežij<sup>1</sup>, naj bi ti ukrepi zagotovili, da bodo do osebnih podatkov lahko dostopali le pooblaščenimi uslužbenci za zakonite in odobrene namene ter da bodo shranjeni ali poslani osebni podatki kot tudi omrežja in storitve zaščiteni. Poleg tega bi bilo treba za prepoznavanje ranljivosti v sistemu oblikovati varnostno politiko za obdelavo osebnih podatkov, in izvajati redno spremljanje ter sprejemati preventivne, korektivne in blažilne ukrepe.*

- (51) *Nacionalni regulativni organi bi morali spremljati sprejete ukrepe in razširjati najboljše prakse med ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev.*
- (52) *Kršitev varnosti, ki povzroči izgubo ali drugačno ogroženost osebnih podatkov naročnika ali posameznika, lahko, če se ne obravnava ustrezno in pravočasno, uporabnikom povzroči veliko škodo. Zato bi moral ustrezni ponudnik storitev takoj obvestiti nacionalni regulativni organ ali drug pristojni nacionalni organ o vsakršni kršitvi varnosti. Pristojni regulativni organ bi moral določiti resnost kršitve ter po potrebi zahtevati, da ustrezni ponudnik storitve nemudoma obvesti naročnike, na katere kršitev neposredno vpliva. Poleg tega bi morali ustrezni ponudniki storitev v primerih, ko so neizbežno in neposredno ogrožene pravice in interesi potrošnika (kot na primer v primerih nedovoljenega dostopa do vsebine elektronske pošte, izpiskov kreditne kartice itd.), poleg pristojnih nacionalnih organov o tem takoj obvestiti tudi uporabnike, ki jih to zadeva. Prav tako bi morali ponudniki vsako leto obvestiti prizadete uporabnike o vseh kršitvah varnosti, ki jih obravnava Direktiva 2002/58/ES, ki so se zgodile v tem časovnem obdobju. Obvestilo nacionalnim organom in uporabnikom bi moralo vsebovati informacije o ukrepih, ki jih je za obravnavanje kršitve sprejel ponudnik, ter priporočila za zaščito prizadetih uporabnikov.*
- (53) *Nacionalni regulativni organi bi morali spodbujati interese državljanov Evropske unije med drugim tako, da prispevajo k zagotavljanju visoke ravni varstva osebnih podatkov in zasebnosti. V ta namen morajo imeti potrebna sredstva za opravljanje svojih nalog, vključno z obsežnimi in zanesljivimi podatki o dejanskih varnostnih incidentih, ki so povzročili ogroženost osebnih podatkov posameznikov.*
- (54) *Pri izvajanju ukrepov za prenos Direktive 2002/58/ES bi morali organi in sodišča držav članic nacionalno pravo interpretirati skladno s to direktivo ter zagotoviti, da ne bodo uporabili interpretacije te direktive, ki bi bila v nasprotju z drugimi temeljnimi pravicami ali splošnimi načeli prava Skupnosti, na primer z načelom sorazmernosti.*
- (55) *Treba bi bilo predvideti izvedbene ukrepe za vzpostavitev skupnega nabora zahtev za doseganje ustrezne ravni varstva zasebnosti in varnosti osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij na notranjem trgu.*
- (56) *Pri določanju podrobnih pravil o obliki zapisa in postopkih, ki se uporabljajo za priglasitev kršitev varnosti, bi bilo treba ustrezno upoštevati okoliščine kršitve, vključno s tem, ali so bili osebni podatki zaščiteni s kodo ali z drugimi sredstvi, ki učinkovito zmanjšujejo verjetnost lažnega prikazovanja identitete ali drugih oblik zlorabe. Poleg tega bi morala taka pravila in postopki upoštevati zakonite interese organov kazenskega*

---

<sup>1</sup> *UL L 105, 13.4.2006, str. 54.*

pregona, če bi zgodnje razkritje lahko oviralo preiskavo okoliščin kršitve.

- 
- (57) Programska oprema, ki prikrito spremlja dejanja uporabnika in/ali uničuje uporabnikovo terminalsko opremo v korist tretje stranke (tako imenovana "vohunska programska oprema"), lahko resno ogroža zasebnost uporabnikov. Treba je zagotoviti visoko in enako raven varstva zasebnosti uporabnikov, ne glede na to ali so nezaželeni vohunski programi preneseni sami od sebe prek elektronskih komunikacijskih omrežij, ali pa se dostavijo in namestijo skriti v programski opremi, ki se nahaja na drugih zunanjih nosilcih shranjevanja podatkov, kot so zgoščenke, CD-ROMi in USB ključi. **Države članice bi morale končne uporabnike spodbujati, da naredijo vse, kar je potrebno, za zaščito njihove terminalske opreme pred virusi in vohunsko programsko opremo.**
- (58) S strani ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev so potrebna znatna vlaganja za boj zoper nenaročena reklamna sporočila ("nezaželena elektronska pošta"). Ponudniki takšnih storitev so tudi v boljšem položaju kot končni uporabniki, saj imajo znanje in vire, potrebne za odkrivanje in identifikacijo pošiljateljev nezaželene elektronske pošte. Ponudniki storitev elektronske pošte in ponudniki drugih storitev bi zato morali imeti možnost, da **pri teh kršitvah** pravno ukrepajo zoper pošiljatelje nezaželene elektronske pošte in tako branijo interese svojih strank ter svoje zakonite poslovne interese.
- (59) **Kadar se lahko obdelajo podatki o lokaciji, ki niso podatki o prometu, se to sme opraviti šele po tem, ko postanejo anonimni, ali s predhodno privolitvijo zadevnih uporabnikov ali naročnikov; slednje je treba jasno in izčrpno obvestiti o možnosti, da lahko svoje soglasje vedno umaknejo.**
- (60) Potreba, da se zagotovi ustrezna raven varstva zasebnosti in osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij v Skupnosti, zahteva učinkovita izvedbena in izvršilna pooblastila, da se zagotovijo ustrezne spodbude za skladnost. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti zadostna pooblastila in vire za učinkovito preiskavo primerov neskladnosti, vključno z možnostjo, da pridobijo ustrezne informacije, ki jih morebiti potrebujejo, da odločijo o pritožbah in določijo sankcije v primerih neskladnosti.
- (61) Čezmejno sodelovanje in izvrševanje zakonodaje v skladu z obstoječim mehanizmom Skupnosti, določenim z Uredbo (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov)<sup>1</sup>, je treba s spremembo navedene uredbe okrepiti.
- (62) Ukrepe, potrebne za izvajanje *direktiv 2002/22/ES* in *2002/58/ES*, bi bilo treba sprejeti v skladu s Sklepom Sveta 1999/468/ES z dne 28. junija 1999 o določitvi postopkov za uresničevanje Komisiji podeljenih izvedbenih pooblastil<sup>2</sup>.
- (63) **Komisija naj bi, če bo Lizbonska pogodba, ki spreminja Pogodbo o Evropski uniji in Pogodbo o ustanovitvi Evropskih skupnosti<sup>3</sup>, začela veljati, Evropskemu parlamentu**

---

<sup>1</sup> OJ L 364, 9.12.2004, str.1.

<sup>2</sup> UL L 184, 17.7.1999, str. 23.

<sup>3</sup> UL C 306, 17.12.2007, str. 1.

*in Svetu predložila nov zakonodajni predlog o zasebnosti in varnosti podatkov v elektronskih komunikacijah z novo pravno podlago.*

- (64) Zlasti *bi bilo* treba Komisiji podeliti *pooblastila* za sprejetje izvedbenih ukrepov o preglednosti tarif, minimalnih zahtevah glede kakovosti storitev, učinkovitem izvajanju storitve "112", učinkovitem dostopu do števil in storitev, izboljšanju dostopnosti za končne uporabnike invalide ter o spremembah za prilagoditev prilog tehničnemu napredku ali spremembam tržnega povpraševanja. *Komisiji bi bilo treba podeliti pooblastila* tudi za sprejetje izvedbenih ukrepov o zahtevah glede informacij in prigrasitve ter tudi čezmejnega sodelovanja. Ker so navedeni ukrepi *splošnega obsega* in so namenjeni *spreminjanju nebitvenih določb Direktive 2002/22/ES z njenim dopolnjevanjem z novimi nebitvenimi določbami*, jih je treba sprejeti v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 5a Sklepa 1999/468/ES. ***Ker bi uporaba regulativnega postopka s pregledom v okviru običajnih časovnih rokov lahko v nekaterih izjemnih okoliščinah ovirala pravočasno sprejetje izvedbenih ukrepov, bi morali Evropski parlament, Svet in Komisija hitro ukrepati, da bi zagotovili pravočasno sprejetje teh ukrepov.***
- (65) *Namen Direktive 2002/22/ES je zagotoviti visoko stopnjo varstva pravic potrošnikov in posameznih uporabnikov pri zagotavljanju telekomunikacijskih storitev. Tako varstvo ni potrebno v primeru globalnih telekomunikacijskih storitev. To so poslovne podatkovne in govorne storitve, ki se v obliki paketa zagotovijo velikim podjetjem v različnih državah v EU in zunaj nje na podlagi posameznih pogodb, o katerih se pogajajo enako močne stranke.*

(66) Direktivi 2002/22/ES in 2002/58/ES *bi bilo* zato treba ustrezno spremeniti –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

## Člen 1

Spremembe Direktive 2002/22/ES

(Direktiva o univerzalni storitvi)

Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalni storitvi) se spremeni:

1. Člen 1 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 1

Vsebina in področje uporabe

1. V okviru Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) ta direktiva obravnava zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za končne uporabnike. Cilj je v celotni Skupnosti zagotoviti razpoložljivost zelo kakovostnih javno dostopnih storitev z učinkovito konkurenco in izbiro ter obravnavati primere, v katerih potrebe končnih uporabnikov na trgu niso izpolnjene v zadostni meri. Ta direktiva vključuje tudi določbe o terminalski opremi v prostorih potrošnika ***in posebej obravnava terminalsko opremo za uporabnike s posebnimi potrebami, vključno z invalidi in***

*starejšimi osebami.*

2. V tej direktivi so določene pravice končnih uporabnikov in ustrezne obveznosti podjetij pri zagotavljanju javno dostopnih elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. V zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve v okolju odprtih in konkurenčnih trgov ta direktiva opredeljuje minimalni nabor storitev določene kakovosti, do katerih imajo ob upoštevanju posebnih nacionalnih pogojev dostop vsi končni uporabniki po dostopni ceni, ne da bi se s tem izkrivljala konkurenca. V tej direktivi so določene tudi obveznosti glede zagotavljanja nekaterih obveznih storitev.

**3. Določbe te direktive se uporabljajo brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v direktivi 93/13/EGS in 97/7/ES, ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti."**

2. Člen 2 se spremeni:

(a) Točka (b) se črta.

(b) **Točki (c) in (d) se nadomestita z naslednjim:**

"(c) "javno dostopna telefonska storitev" pomeni storitev, ki je na voljo javnosti za odpravljanje *in/ali* sprejemanje, neposredno ali posredno **█**, medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev **ter drugih načinov komunikacije, zlasti namenjenih za uporabnike invalide, ki uporabljajo storitve prenosa besedil ali celotnega pogovora** z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja;

(d) **"geografska številka" pomeni številko iz državnega načrta telefonskega oštevilčenja, pri kateri ima en del njene številčne strukture geografski pomen, ki se uporablja za usmerjanje klicev na fizično lokacijo omrežne priključne točke (NTP);"**

(c) **Točka (e) se črta.**

3. Člen 4 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 4

Zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in zagotavljanje telefonskih storitev

1. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje utemeljene zahteve za priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji.

2. Zagotovljeni priključek mora podpirati govorne, faksimilne in podatkovne komunikacije z dovolj velikimi podatkovnimi hitrostmi, da omogočajo funkcionalen dostop do interneta, pri čemer se upoštevajo prevladujoče tehnologije, ki jih uporablja večina naročnikov, in tehnična izvedljivost.

3. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje utemeljene zahteve za zagotavljanje **javno dostopne** telefonske storitve prek omrežne povezave iz odstavka 1, ki omogoča odpravljanje in sprejemanje medkrajevnih in mednarodnih klicev in klicev storitev v sili na številko "112" **in na vse druge nacionalne številke za klic v sili."**

4. Člen 5(2) se nadomesti z naslednjim:

"2. Imeniki iz odstavka 1 vključujejo vse naročnike javno dostopnih telefonskih storitev ob upoštevanju določb člena 12 Direktive 2002/58/ES."

5. Člen 6 se spremeni:

(a) Naslov se nadomesti z naslednjim:

**"Javni plačilni telefoni in druge točke za dostop do telekomunikacij".**

(b) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

**"1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem obveznosti, s čimer poskrbijo, da so javni plačilni telefoni ali druge točke za dostop do telekomunikacij na voljo za izpolnitev ustreznih potreb končnih uporabnikov v zvezi z geografsko pokritostjo, številom telefonov ali dostopnih točk do drugih vrst telekomunikacij, dostopnostjo uporabnikom invalidom in kakovostjo storitev."**

6. Člen 7 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 7

**Ukrepi za uporabnike invalide**

1. Države članice sprejmejo posebne ukrepe za končne uporabnike invalide, da zagotovijo dostop do **elektronskih komunikacijskih storitev** in njihovo cenovno dostopnost, vključno z dostopom do storitev v sili, imeniških storitev in imenikov, pri čemer mora biti dostop enak tistemu, ki ga imajo drugi končni uporabniki.

2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev **in posebnih zahtev glede invalidnosti** sprejmejo posebne ukrepe, **določene s presojo nacionalnih regulativnih organov**, s katerimi zagotovijo, da imajo končni uporabniki invalidi možnost izbiranja med podjetji in izvajalci storitev, kot jo ima večina končnih uporabnikov, **in spodbujajo razpoložljivost ustrezne terminalske opreme. Zagotovijo, da v vsakem primeru vsaj eno podjetje poskrbi za zadostitev potreb posebnih skupin uporabnikov invalidov.**

**3. Države članice pri izvajanju zgoraj omenjenih ukrepov spodbujajo skladnost z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu s členi 17, 18 in 19 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).**

**4. Države članice spodbujajo proizvodnjo in razpoložljivost terminalske opreme, ki omogoča potrebne storitve in funkcije, da bi lahko sprejele in izvajale posebne ureditve za uporabnike invalide."**

7. V člen 8 se doda naslednji odstavek ||:

"3. Če namerava podjetje, določeno v skladu z odstavkom 1, prodati znaten del ali celotno krajevno dostopovno omrežje ločeni pravni osebi z drugim lastništvom, vnaprej pravočasno obvesti nacionalni regulativni organ, da lahko ta oceni učinke nameravane transakcije zagotavljanja dostopa na fiksni lokaciji in telefonskih storitev na podlagi



člena 4. Nacionalni regulativni organ lahko postavi pogoje v skladu s členom 6(2) Direktive 2002/20/ES (Direktiva o odobritvi)."

8. Člen 9(1), (2) in (3) se nadomesti z naslednjim:

"1. Nacionalni regulativni organi spremljajo razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki so v členih 4, 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja, ali če v zvezi s temi storitvami ni določenih podjetij, ki so sicer na voljo na trgu, zlasti v zvezi s porabniškimi cenami in prihodki v državi.

2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev zahtevajo, da določena podjetja zagotovijo potrošnikom tarifne opcije ali pakete, ki se razlikujejo od tistih, ki so zagotovljeni pod normalnimi tržnimi pogoji, zlasti, da se tudi osebam z nižjimi prihodki ali s posebnimi socialnimi potrebami zagotovi dostop do ali uporaba omrežja iz člena 4(1) ali storitev, ki so v členih 4(3), 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja.

3. Države članice **■** poleg predpisov za določena podjetja o zagotavljanju posebnih tarifnih opcij ali o upoštevanju zamejitve cen ali geografske porazdelitve ali drugih podobnih shem zagotovijo podporo potrošnikom z nizkimi prihodki ali posebnimi socialnimi potrebami."

9. Člen 10(2) se nadomesti z naslednjim:

**"2. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki nudijo telekomunikacijske storitve iz člena 2 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), zagotovijo posebne zmogljivosti in storitve, določene v delu A Priloge I te direktive, da lahko naročniki spremljajo in nadzorujejo izdatke ter preprečijo neupravičeno prekinitev storitve."**

10. Člen 11(1) se nadomesti z naslednjim:

**"1. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da vsa določena podjetja z obveznostmi iz členov 4, 5, 6, 7 in 9(2), objavijo ustrezne in najnovejše informacije glede svojih zmogljivosti pri zagotavljanju univerzalne storitve po parametrih, definicijah in merilnih metodah za kakovost storitev iz Priloge III. Objavljene informacije je treba na zahtevo predložiti nacionalnemu regulativnemu organu."**

11. Naslov poglavja III se nadomesti z:

**"REGULATIVNI NADZORI PODJETIJ Z ZNATNO TRŽNO MOČJO NA POSEBNIH MALOPRODAJNIH TRGIH"**

12. Člen 16 se črta.

13. Člen 17 se spremeni:

(a) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

"1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki so v skladu s členom 14 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) opredeljena kot podjetja z znatno tržno močjo na zadevnem maloprodajnem trgu, ustrezne regulativne obveznosti:

- (a) če nacionalni regulativni organ na podlagi analize trga, opravljene v skladu s členom 16 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), odloči, da zadevni maloprodajni trg, opredeljen v skladu s členom 15 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), ni učinkovito konkurenčen, in
- (b) če nacionalni regulativni organ ugotovi, da z obveznostmi, določenimi po Direktivi 2002/19/ES (Direktiva o dostopu), ne bi bilo mogoče doseči ciljev iz člena 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva)."

(b) **Doda se naslednji odstavek:**

**"2a. Brez poseganja v obveznosti, ki bi bile lahko v skladu z odstavkom 1 naložene operaterjem, ki so bili opredeljeni kot operaterji z znatno tržno močjo na zadevnem maloprodajnem trgu, lahko nacionalni regulativni organi v prehodnem obdobju uporabijo obveznosti iz odstavka 2 za operaterje, ki so bili opredeljeni kot operaterji z znatno tržno močjo na zadevnem veleprodajnem trgu, in sicer v okoliščinah, ko so obveznosti naložene na veleprodajni ravni, a še ne zagotavljajo konkurence na maloprodajnem trgu."**

(c) Odstavek 3 se črta.

14. Člena 18 in 19 se črtata.

15. Člena 20 in 21 se nadomestita z naslednjim:

"Člen 20

Pogodbe

■

1. Države članice zagotovijo, da imajo potrošniki **in ostali končni uporabniki, ki to zahtevajo**, pri naročanju na storitve, s katerimi se zagotovi priključitev na javno komunikacijsko omrežje in/ali **elektronske komunikacijske** storitve, pravico do sklenitve pogodbe s podjetjem ali podjetji, ki take storitve in/ali priključitev zagotavljajo. V pogodbi naj bodo **v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki** opredeljeni vsaj naslednji podatki:

- (a) ime in naslov ponudnika;
- (b) ponujene storitve, **predvsem:**
  - **kadar se ponudi dostop do storitev v sili in informacije o lokaciji ključnega v okviru člena 26, raven zanesljivosti takega dostopa in, kjer je primerno, ali je dostop ponujen na celotnem nacionalnem ozemlju,**
  - **informacije o vseh omejitvah ponudnika glede naročnikove možnosti do dostopa, uporabe ali razdeljevanja zakonite vsebine ali uporabe zakonitih aplikacij in storitev,**
  - **raven kakovosti storitev, s sklicevanjem, če je primerno, na kateri koli parameter, določen v okviru člena 22(2),**

- ponujene *vrste vzdrževalnih storitev in storitve pomoči uporabniku* in tudi *načine za navezovanje stika s pomočjo uporabnikom*,
  - rok za osnovni priključek *in*
  - *vse omejitve ponudnika glede uporabe terminalske opreme*;
- (c) *odločitev naročnika o tem, ali bo vključil svoje osebne podatke v imenik in zadevni podatki*;
- (d) podrobni podatki o cenah in tarifah ter sredstva, s katerimi se lahko pridobivajo najnovejše informacije o vseh veljavnih tarifah in pristojbinah za vzdrževanje, *možnih načinih plačila in vseh razlikah v stroških glede na način plačila*;
- (e) trajanje pogodbe *ter* pogoji za podaljšanje in prekinitev izvajanja storitev in pogodbe, vključno
- z *vsemi* stroški *glede* prenosljivosti števil in drugih identifikatorjev; *ter*
  - *vsi stroški, nastali zaradi prekinitve pogodbe, vključno z vsemi povračili stroškov glede terminalske opreme*;
- (f) vsak dogovor o nadomestilu in povračilu, ki velja, če niso izpolnjene ravni kakovosti storitev iz pogodbe;
- (g) metoda uvedbe postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 34;
- (h) *na kakšen način* lahko podjetje, ki zagotavlja priključek in/ali storitve, ukrepa v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti, *kakor tudi vse načine nadomestil, ki se izvajajo v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo*.

***Pogodba mora vključevati tudi vse informacije, ki jih posredujejo zadevni javni organi o uporabi elektronskih komunikacijskih omrežji in storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za širjenje škodljive vsebine ter o načinih zaščite osebne varnosti, zasebnosti in osebnih podatkov iz člena 21(4) in ki se navezujejo na nudeno storitev.***

2. Naročniki imajo pravico, da ob objavi sprememb pogodbenih pogojev, ki jih predlagajo operaterji, odstopijo od svojih pogodb brez pogodbene kazni. Naročnike je treba o vsaki taki spremembi obvestiti v primernem roku, najmanj pa en mesec vnaprej, hkrati pa jih je treba obvestiti tudi o njihovi pravici do odstopa od takih pogodb brez pogodbene kazni, če novih pogojev ne sprejmejo. ||

|| Člen 21

Preglednost in objava informacij

■

1. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo *povezavo na javno*

*elektronsko komunikacijsko omrežje* in/ali *elektronske komunikacijske* storitve, objavljajo *pregledne*, primerljive, ustrezne in najnovejše informacije o veljavnih cenah in tarifah, *vse stroške, povezane s prekinitvijo pogodbe, in informacije o standardnih določilih in pogojih* za dostop do storitev in njihovo uporabo, ki jih zagotavljajo *končnim uporabnikom in* potrošnikom v skladu s *Prilogo II*. Take informacije se objavijo v *jasni, pregledni in* preprosto dostopni obliki. *Nacionalni regulativni organi lahko podrobno navedejo dodatne zahteve glede oblike, v kateri se takšne informacije objavijo.*<BRK>

2. Nacionalni regulativni organi spodbujajo zagotavljanje *primerljivih* informacij, ki omogočijo končnim uporabnikom in potrošnikom, da neodvisno ocenijo stroške alternativnih vzorcev uporabe z interaktivnimi vodili ali podobnimi tehnikami. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi *sami ali prek tretjih oseb* dajo *brezplačno ali po primerni ceni* na voljo taka vodila ali tehnike. Tretje osebe imajo pravico do brezplačne uporabe *informacij*, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, za prodajo ali dajanje na voljo takih interaktivnih vodil ali podobnih tehnik.

3. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi podjetjem, ki zagotavljajo *povezavo na javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali* elektronske komunikacijske storitve, naložijo obveznost, da *med drugim*:

- (a) zagotovijo informacije o veljavnih tarifah *naročnikom glede katere koli številke ali storitve, ki so predmet posebnih pogojev oblikovanja cen; nacionalni regulativni organi lahko glede na posamezne kategorije storitev zahtevajo, da se takšne informacije posredujejo pred priključitvijo klica;*
- (b) *redno opozarjajo naročnike o vsakršnem pomanjkanju zanesljivega dostopa do storitev v sili ali do informacij o lokaciji kličočega v okviru storitve, ki so jo naročili;*
- (c) *obvestijo naročnike o vseh spremembah glede omejitev, ki jih določa ponudnik, glede možnosti dostopa, uporabe ali razdeljevanja zakonite vsebine ali uporabe zakonitih aplikacij in storitev po svoji izbiri;*
- (d) *obvestijo naročnike o njihovi pravici do vključitve njihovih osebnih podatkov v imenik in o vrsti zadevnih podatkov; ter*
- (e) *redno obveščajo naročnike invalide o podrobnostih najnovejših izdelkov in storitev, namenjenih zanje.*

*Nacionalni regulativni organi, če se zdi potrebno, lahko spodbujajo samoregulativne ali koregulative ukrepe, preden naložijo katero koli obveznost.*

4. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi podjetjem iz odstavka 3 naložijo obveznost, da po potrebi posredujejo informacije javnega interesa obstoječim in novim naročnikom. Takšne informacije pripravijo zadevni javni organi v standardizirani obliki in med drugim pokrivajo sledeče teme:

- (a) *najobičajnejše oblike uporabe elektronskih komunikacijskih storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za širjenje škodljive vsebine, zlasti, kjer lahko to škoduje spoštovanju pravic in svoboščin drugih, vključno s kršenjem spoštovanja avtorskih pravic in zadevnih pravic, ter njihove posledice; ter*

- (b) *vrste zaščite pred ogrožanjem osebne varnosti, zasebnosti in osebnih podatkov pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev.*

*Pomembne dodatne stroške podjetja za izvajanje teh obveznosti bodo povrnili zadevni javni organi."*

16. Člen 22 se spremeni:

- (a) *Odstavka 1 in 2 se nadomestita z naslednjim:*

*"1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi po upoštevanju stališč zainteresiranih strani od podjetij, ki zagotavljajo javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, zahtevajo, da za končne uporabnike objavijo primerljive, primerne in najnovejše informacije o kakovosti svojih storitev **in o sprejetih ukrepih za zagotovitev enakovrednega dostopa** za uporabnike invalide. Na zahtevo se informacije pred objavo predložijo tudi nacionalnemu regulativnemu organu.*

*2. Nacionalni regulativni organi lahko med drugim opredelijo parametre kakovosti storitev, ki jih je treba meriti, vsebino, obliko in način objave informacij, vključno z možnimi mehanizmi potrjevanja kakovosti, da zagotovijo končnim uporabnikom, tudi končnim uporabnikom invalidom, dostop do izčrpnih, primerljivih, zanesljivih in uporabnikom prijaznih informacij. Uporabijo se lahko parametri, definicije in merilne metode iz Priloge III, če je to primerno."*

- (b) Doda se naslednji odstavek 3:

*"3. Nacionalni regulativni organ lahko izda smernice, v katerih določi minimalne zahteve glede kakovosti storitev, in po potrebi sprejme druge ukrepe, da se prepreči poslabšanje storitve in upočasnitev prometa v omrežjih **ter da se zagotovi, da uporabnik pri dostopu in razširjanju vsebine ali uporabi zelenih programov in storitev ni neutemeljeno omejen. Te smernice ali ukrepi ustrezno upoštevajo vse standarde, izdane v skladu s členom 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).***

*Komisija lahko po pregledu takšnih smernic in ukrepov ter po posvetovanju z Organom evropskih regulatorjev za telekomunikacije (organ BERT) sprejme tehnične izvedbene ukrepe v zvezi s tem, če meni, da lahko smernice ali ukrepi ustvarijo oviro na notranjem trgu. Ti ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). █ "*

17. Člen 23 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 23

Razpoložljivost storitev

Države članice sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev **največje možne** razpoložljivosti javno dostopnih telefonskih storitev █ v primerih katastrofalnega razpada omrežja ali višje sile. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo

javno dostopne telefonske storitve, sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev neprekinjenega dostopa do storitev v sili *s katere koli lokacije v območju EU*."

18. Člen 25 se spremeni:

(a) Naslov se nadomesti z naslednjim:

*"Imeniške storitve"*

(b) *Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:*

*"1. Države članice zagotovijo, da imajo vsi končni uporabniki elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev pravico do tega, da so njihove informacije na voljo ponudnikom imeniških storitev in imenikov v skladu z določbami odstavka 2."*

(c) *Odstavki 3, 4 in 5 se nadomestijo z naslednjim:*

*"3. Države članice zagotovijo, da imajo vsi končni uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev, dostop do imeniških storitev in da operaterji, ki nadzirajo dostop do teh storitev, nudijo dostop pod pravičnimi, stroškovno naravnanimi, objektivnimi, nediskriminatornimi in preglednimi pogoji.*

*4. Države članice ne ohranijo nobenih normativnih omejitev, ki preprečujejo končnim uporabnikom v eni državi članici neposreden dostop preko klica ali kratkega sporočila do imeniške storitve v drugi državi članici, in sprejmejo ukrepe za zagotovitev tega dostopa v skladu s členom 28.*

5. Odstavki 1, 2, 3 in 4 se uporabljajo ob upoštevanju zahtev zakonodaje Skupnosti o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti ter zlasti člena 12 Direktive 2002/58/ES."

19. Člena 26 in 27 || se nadomestita z naslednjim:

"Člen 26

Storitve v sili in enotna evropska številka za klic v sili

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi končni uporabniki storitev iz odstavka 2, vključno z uporabniki javnih plačilnih telefonov, poleg vseh drugih nacionalnih številke za klic v sili, ki so jih opredelili nacionalni regulativni organi, pokličejo službe za storitve v sili brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev na enotno evropsko številko za klic v sili "112".

2. Države članice v sodelovanju z nacionalnimi regulativnimi organi, storitvami v sili in ponudniki zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo elektronsko komunikacijsko storitev odpravljanja medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja, zagotovijo zanesljiv dostop do storitev v sili.

3. Države članice zagotovijo, da storitve v sili lahko primerno odgovorijo na klice na enotno evropsko številko za klic v sili "112" in vse klice obravnavajo na način, ki je

najprimernejši za delovanje njihovih sistemov klicev v sili. Na take klice se odgovarja in se jih obravnava vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na drugo(-e) nacionalno(-e) številko(-e) za klic v sili, kjer se take številke še naprej uporabljajo.

4. Države članice zagotovijo, da imajo končni uporabniki invalidi **enak dostop** do storitev v sili **kot drugi končni uporabniki**. *Ukrepi, sprejeti, da se zagotovi, da imajo končni uporabniki invalidi možnost dostopa do storitev v sili med potovanjem po drugih državah članicah,* **||** vključujejo skladnost z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu z določbami člena 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

5. Države članice zagotovijo, da so **||** brezplačno na voljo informacije o lokaciji kličočega **in takoj ko služba, ki obravnava nujni primer, prejme klic v sili. To velja tudi za vse klice na enotno evropsko številko klica v sili "112"**.

**||**

6. Države članice zagotovijo, da so **vsi** državljani **Unije, poleg informacij o svojih nacionalnih številkah**, ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili "112", zlasti prek pobud, ki so posebej namenjene osebam, ki potujejo med državami članicami. **||**

7. Komisija lahko zaradi zagotavljanja učinkovitega izvajanja storitev "112" v državah članicah, **||** po drugih državah članicah, po posvetovanju z **organom BERT** sprejme tehnične izvedbene ukrepe.

Ti ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih *določb* te direktive z njenim *dopolnjevanjem*, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). **||**

## Člen 27

### Evropske telefonske dostopovne kode

1. Države članice zagotovijo, da je koda ,00‘ standardna mednarodna dostopovna koda. Za opravljanje klicev med sosednimi kraji v čezmejnem prometu med državami članicami se lahko vzpostavi ali ohrani posebna ureditev. Končne uporabnike na zadevnih lokacijah je treba o taki ureditvi natančno obvestiti.

2. Države članice, katerim je Mednarodna telekomunikacijska zveza dodelila mednarodno kodo "3883", prenesejo izključno pristojnost za upravljanje, **vključno z dodeljevanjem števil in promocijo** evropskega telefonskega številskega prostora (ENTS), **na organizacijo, ki se ustanovi v skladu z zakonodajo Skupnosti in jo imenuje Komisija na podlagi odprtega, preglednega in nediskriminacijskega izbirnega postopka, ali na organ BERT**.

3. Države članice zagotovijo, da vsa podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, izvajajo vse klice v ENTS in iz njega po cenah, ki ne presegajo najvišje cene, ki jo uporabljajo za klice v drugo državo članico ali iz nje."

20. *Vstavi se naslednji člen:*

## **"Člen 27a**

**Usklajene številke za usklajene storitve družbene vrednosti, vključno z dežurno telefonsko številko za pogrešane otroke**

**1. Države članice spodbujajo uvedbo posebnih števil v območju oštevilčenja, ki se začne s 116, kot je opredeljeno v Odločbi Komisije 2007/116/ES z dne 15. februarja 2007 o rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začne s 116, za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo\*. Na svojem ozemlju tudi spodbujajo zagotavljanje storitev, za katere so številke rezervirane.**

**2. Države članice zagotovijo, da invalidni končni uporabniki lahko uporabljajo storitve s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja 116. Da bodo lahko invalidni končni uporabniki te storitve uporabljali tudi med potovanjem po drugih državah članicah, sprejeti ukrepi vključujejo uskladitev z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu z določbami člena 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).**

**3. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi storitev s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja 116, zlasti prek posebnih pobud za osebe, ki potujejo med državami članicami.**

**4. Države članice poleg splošnih ukrepov v zvezi s številkami v območju oštevilčenja 116, sprejetimi v skladu z odstavki 1, 2 in 3, državljanom zagotovijo tudi dežurno telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok. Ta storitev bo na voljo na številki 116000.**

**5. Komisija lahko po posvetovanju z organom BERT sprejme tehnične izvedbene ukrepe, da bi zagotovila učinkovito uvedbo območja oštevilčenja 116, predvsem dežurno številko 116000 za prijavo pogrešanih otrok, vključno z dostopom za invalidne končne uporabnike, ko potujejo po drugih državah članicah.**

**Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebistvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).**

---

\* UL L 49, 17.2.2007, str. 30."

21. Člen 28 se spremeni:

## **"Člen 28**

Dostop do števil in storitev

**1. Kjer je tehnično in gospodarsko izvedljivo in razen v primerih, ko se je poklican naročnik zaradi poslovnih razlogov odločil omejiti dostop kličočih, ki se nahajajo na posebnem geografskem območju, države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi sprejmejo vse potrebne ukrepe, da zagotovijo:**





- (a) da imajo končni uporabniki možnost dostopa do vseh števil, ki se zagotavljajo v Skupnosti, **ne glede na to, katero tehnologijo ali napravo uporablja operater**, vključno s številkami v nacionalnih načrtih številčenja držav članic, številkami iz *ENTTS* in enotnimi mednarodnimi številkami brezplačnih telefonskih klicev; **in**
- (b) **priključitvene storitve se zagotavljajo za tekstovne telefone, video telefone in proizvode, ki starejšim ljudem ali invalidnim osebam omogočajo komuniciranje, vsaj v primerih klicev v sili.**

Nacionalni regulativni organi lahko za vsak primer posebej blokirajo dostop do števil ali storitev, če je to utemeljeno zaradi goljufije ali zlorabe, **in zagotovijo, da v teh primerih, tudi če je preiskava še v teku, ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev zadržijo zadevne prihodke medsebojnih povezav ali drugih storitev.**

2. Komisija lahko sprejme tehnične izvedbene ukrepe, s katerimi zagotovi, da imajo končni uporabniki učinkovit dostop do števil in storitev v Skupnosti. **Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).**

Vsak tak tehnični izvedbeni ukrep se lahko občasno pregleda, da se upošteva tržni in tehnološki razvoj.

**3. Države članice morajo nacionalnim regulativnim organom zagotoviti, da lahko ti od podjetij, ki nudijo javna komunikacijska omrežja, zahtevajo, naj posredujejo informacije o upravljanju omrežij v povezavi z morebitnimi omejitvami za dostop končnih uporabnikov do storitev, vsebine ali aplikacij. Države članice morajo nacionalnim regulativnim organom zagotoviti pooblastila, da ti preučijo primere, v katerih so podjetja omejila dostop končnih uporabnikov do storitev, vsebine ali aplikacij."**

22. Člen 29 se spremeni:

(a) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

"1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od vseh podjetij, ki so pristojna za obratovanje javno dostopnih telefonskih storitev in/ali javnih komunikacijskih omrežij, da dajo končnim uporabnikom na voljo zmogljivosti, naštetih v Delu B Priloge I, ob upoštevanju tehnične in ekonomske izvedljivosti."

(b) Odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

"3. Brez poseganja v člen 10(2) lahko države članice naložijo obveznosti iz točke (e) dela A Priloge I v zvezi z odklopom kot splošno zahtevo za vsa podjetja, ki zagotavljajo dostop do javnih komunikacijskih omrežij in/ali javno dostopnih telefonskih storitev."

23. Člen 30 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 30

Omogočanje zamenjave ponudnika

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi naročniki s številkami iz nacionalnih načrtov **telefonskega** številčenja, ki tako zahtevajo, ohranijo svojo || številko *ali številke* neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja, v skladu z določbami iz dela C Priloge I.

2. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da je oblikovanje cen med operaterji v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti številk stroškovno naravnano in da morebitne neposredne pristojbine za naročnike nimajo zaviralnega učinka na uporabo teh zmogljivosti.

3. Nacionalni regulativni organi ne naložijo maloprodajnih tarif za prenos številk na način, ki bi izkrivljaj konkurenco, na primer z določitvijo posebnih ali skupnih maloprodajnih tarif.

4. Prenos številk in njihovo naknadno aktiviranje se izvede v najkrajšem možnem času, najpozneje v enem delovnem dnevu od prejete prvotne zahteve naročnika. **Nacionalni regulativni organi lahko podaljšajo obdobje enega dneva in, če je treba, določijo ustrezne ukrepe za zagotovitev, da se ponudnika naročnikom ne zamenja proti njihovi volji. Nacionalni regulativni organi lahko ponudnikom naložijo primerne sankcije, vključno z dolžnostjo, da v primeru, če ponudniki ali kdo drug v njihovem imenu pozno prenesejo številko ali zlorabijo prenos, naročnikom izplačajo nadomestilo.**

**5. Države članice zagotovijo, da čas veljavnosti pogodb, sklenjenih med uporabniki in podjetji, ki nudijo elektronske komunikacijske storitve, ne presega 24 mesecev. Zagotovijo tudi, da podjetja ponudijo uporabnikom možnost, da podpišejo pogodbo za največ 12 mesecev za vse vrste storitev in terminalske opreme.**

6. **Države članice** zagotovijo, da ■ postopki prekinitve **pogodb** nimajo zaviralnega učinka na menjavo ponudnika storitev."

24. Člen 31(1) nadomesti z naslednjim:

"1. Države članice lahko podjetjem, ki so v njihovi pristojnosti in zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali **avdiovizualnih medijskih storitev** v javnosti, naložijo ustrezne obveznosti izvajanja prenosa posebnih radijskih in **avdiovizualnih medijskih storitev in dopolnilnih storitev, zlasti** storitev dostopnosti, kadar znatno število končnih uporabnikov takih omrežij ta uporablja kot svoje glavno sredstvo za sprejem radijskih in **avdiovizualnih medijskih storitev**. Take obveznosti se naložijo samo, če so potrebne za izpolnitev ciljev v splošnem interesu, ki jih jasno in posebej opredeli vsaka država članica ■, ter morajo biti sorazmerne in pregledne.

Države članice pregledajo obveznosti iz prvega pododstavka najpozneje v enem letu od [roka za izvedbo akta o spremembah], razen če so države članice tak pregled opravile v predhodnih dveh letih.

Države članice **redno** pregledajo obveznosti prenosa ■ ."

25. **Vstavi se naslednji člen:**

**"Člen 31a**

**Zagotavljanje enakovrednega dostopa in izbire za uporabnike invalide**

**Države članice zagotovijo nacionalnim regulativnim organom možnost, da ti**

*podjetjem, ki nudijo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, naložijo zahteve, s katerimi se končnim uporabnikom invalidom zagotovi:*

- (a) *dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, enakovreden tistemu, ki ga uživa večina končnih uporabnikov; ter*
- (b) *možnost izbire podjetja in storitev, ki so na voljo večini končnih uporabnikov."*

26. Vstavi se naslednji člen:

*"Člen 32a*

*Dostop do vsebin, storitev in programov*

*Države članice zagotovijo, da se omejitve uporabnikovih pravic glede dostopa do vsebin, storitev in programov, če so omejitve nujne, izvedejo z ustreznimi ukrepi v skladu z načeli sorazmernosti, učinkovitosti in odvratanja. Navedeni ukrepi ne ovirajo razvoja informacijske družbe, v skladu z Direktivo 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju)\*, in ne posegajo v temeljne pravice državljanov, vključno s pravico do zasebnosti in pravico do predpisanega postopka.*

---

\* *UL L 178, 17.7.2000, str. 1."*

27. Člen 33 se spremeni:

(a) *Odstavek 1 se spremeni:*

(i) *Prvi pododstavek se nadomesti z naslednjim:*

*"1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi, kolikor je to primerno, upoštevajo stališča končnih uporabnikov, potrošnikov, proizvajalcev in podjetij, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve o vprašanjih v zvezi z vsemi pravicami končnih uporabnikov in potrošnikov glede javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev, zlasti, kadar imajo znaten vpliv na trg."*

(ii) *Doda se naslednji pododstavek:*

*"Države članice zlasti zagotovijo, da nacionalni regulativni organi vzpostavijo mehanizme posvetovanja, ki zagotavljajo, da so v postopku odločanja ustrezno upoštevana vprašanja končnih uporabnikov, vključno in predvsem z vprašanji končnih uporabnikov invalidov."*

(b) *Vstavi se naslednji odstavek:*

*"2a. Brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti in ki spodbujajo cilje socialne in kulturne politike, kot so kulturne in jezikovne različnosti ter pluralnost medijev, morajo nacionalni regulativni organi in drugi zadevni organi, kolikor je to primerno, spodbujati sodelovanje med podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve,*

*in med sektorji, ki spodbujajo zakonite vsebine v okviru elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. To sodelovanje lahko vključuje tudi usklajevanje informacij javnega interesa, ki morajo biti v skladu s členom 21(4) in členom 20(1) na razpolago javnosti."*

(c) Dodata se naslednji odstavek ||:

" ||

3. Brez poseganja v uporabo Direktive 1999/5/ES in zlasti zahtev glede invalidnosti na podlagi člena 3(3)(f) ter z namenom, da se končnim uporabnikom invalidom zagotovi boljši dostop do elektronskih komunikacijskih storitev in opreme lahko Komisija || sprejme ustrezne tehnične izvedbene ukrepe ||, ki *sledijo* javnemu posvetovanju *in posvetovanju z organom BERT*. Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). || "

28. Člen 34(1) se nadomesti z naslednjim:

"1. Države članice zagotovijo, da *neodvisni organi omogočijo pregledne, enostavne in cenovno dostopne izvensodne postopke* za obravnavo || sporov med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, v zvezi s pogodbenimi pogoji in/ali izvajanjem pogodb o zagotavljanju takih omrežij ali storitev. *Taki* postopki omogočajo pravično in hitro reševanje sporov in *upoštevajo zahteve Priporočila Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki se uporabljajo za organe, pristojne za izvensodno poravnavo potrošniških sporov\**. Države članice lahko, če je to upravičeno, sprejmejo sistem *povračil* in/ali *nadomestil*. Države članice lahko te obveznosti razširijo še na spore, ki vključujejo druge končne uporabnike.

Države članice zagotovijo, da organi, ki so zadolženi za obravnavanje takih sporov, *ki so lahko enotna kontaktna točka*, Komisiji in *organom* zagotovijo ustrezne informacije za statistične namene.

*Države članice spodbujajo zaupanja vredne izvensodne postopke, s posebnim poudarkom na interakciji audiovizualnih in elektronskih komunikacij.*

---

\* *UL L 115, 17.4.1998, str. 31."*

29. Člen 35 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 35

Prilagoditev prilog

*Ukrepe, namenjene spreminjanju nebitvenih določb te direktive in potrebne za prilagoditev prilog I, II, III in VI tehnološkemu razvoju ali spremembam tržnega povpraševanja, sprejme Komisija v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2)."*

30. Člen 36(2) se nadomesti z naslednjim:

"2. Nacionalni regulativni organi obvestijo Komisijo o obveznostih, naloženih podjetjem, ki so določena za izvajalce obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Komisijo je treba takoj obvestiti o vseh spremembah, ki vplivajo na obveznosti, naložene podjetjem, ali o spremembah podjetij, na katere se nanašajo določbe te direktive."

31. Člen 37 se nadomesti z naslednjim:

"Člen 37

*Postopek v odboru*

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES ob upoštevanju določb člena 8 sklepa.

■ "

32. Priloge I, II in III se nadomestijo s prilogami I, II in III k tej direktivi.

33. *V Prilogi VI se točka 1 nadomesti:*

***"1. Enotni premešalni algoritem in nekodirani sprejem***

***Vsa potrošniška oprema, ki je namenjena sprejemanju navadnih digitalnih televizijskih signalov (npr. radiodifuzijske storitve prek kopenskega, kabelskega ali satelitskega prenosa, ki so prvenstveno namenjene fiksnemu sprejemu, na primer za DVB-T, DVB-C ali DVB-S), za prodajo ali najem ali je kako drugače na voljo v Skupnosti in se z njo lahko razmešajo digitalni televizijski signali, mora imeti naslednje značilnosti:***

- ***omogočiti mora razmešanje takih signalov v skladu z enotnim evropskim premešalnim algoritmom, kot ga upravlja priznana evropska organizacija za standardizacijo, trenutno je to ETSI;***
- ***prikazati mora signale, ki so se prenašali kot čisti signali, pod pogojem, da najemnik pri najemu take opreme ravna v skladu z ustrežno najemno pogodbo."***

34. Priloga VII se črta.

Člen 2

Spremembe Direktive 2002/58/ES

(Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)

Direktiva 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) se spremeni:

1. Člena 1(1) in (2) se nadomestita z naslednjim:

*"1. Ta direktiva predvideva usklajevanje določb držav članic, ki so potrebne za zagotovitev enakovredne ravni varstva temeljnih pravic in svoboščin ter zlasti pravice do zasebnosti in pravice do zaupnosti in varnosti sistemov informacijske tehnologije v zvezi z obdelavo osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij in za zagotovitev prostega pretoka takih podatkov ter elektronske komunikacijske opreme in storitev v Skupnosti.*

*2. Določbe te direktive podrobno opredeljujejo in dopolnjujejo Direktivo 95/46/ES za namene, navedene v odstavku 1. Razen tega predvidevajo varstvo zakonitih interesov naročnikov, ki so fizične ali pravne osebe."*

2. Člen 2(e) se nadomesti z naslednjim:

*"(e) ‚klic‘ pomeni zvezo, vzpostavljeno z javno razpoložljivo telefonsko storitvijo, ki dovoljuje dvosmerno komunikacijo;"*

3. Člen 3 se nadomesti z naslednjim:

*"Člen 3*

*Storitve*

*Ta direktiva se uporablja za obdelavo osebnih podatkov v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih elektronskih komunikacijskih storitev v javnih **in zasebnih** komunikacijskih omrežjih **ter javno dostopnih zasebnih omrežjih** v Skupnosti, vključno z javnimi **in zasebnimi** komunikacijskimi omrežji **ter javno dostopnimi zasebnimi omrežji**, ki podpirajo zbiranje podatkov in identifikacijske naprave."*

4. Člen 4 se spremeni:

(a) Naslov se nadomesti z naslednjim:

*"Varnost obdelave"*

(b) *Vstavijo se naslednji odstavki:*

*"1a. Brez poseganja v določbe Direktive 95/46/ES in Direktive 2006/24/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. marca 2006 o hrambi podatkov, pridobljenih ali obdelanih v zvezi z zagotavljanjem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ali javnih komunikacijskih omrežij\*, ti ukrepi vključujejo:*

- primerne tehnične in organizacijske ukrepe, ki dostop do osebnih podatkov omogočajo samo pooblaščenim uslužbencem izključno v zakonite in odobrene namene in ki shranjene ali poslane osebne podatke ščitijo pred nenamernim ali nezakonitim uničenjem, izgubo ali spremembami in nepooblaščenimi ali nezakonitimi oblikami hrambe, obdelave, dostopa ali razkrivanja;*

- *primerne tehnične in organizacijske ukrepe, s katerimi se zaščiti omrežje in storitve pred nenamerno, nezakonito ali nepooblaščenno uporabo, motnjami ali oviranjem njihovega delovanja ali razpoložljivosti;*
- *varnostno politiko za obdelavo osebnih podatkov;*
- *postopek razumnega opredeljevanja in ocenjevanja morebitnih ranljivosti v sistemih, ki jih upravlja ponudnik elektronske komunikacijske storitve, ki vključuje redno spremljanje kršitev varnosti; ter*
- *postopek sprejemanja preventivnih, korektivnih in blažilnih ukrepov za odpravo pomanjkljivosti, ki se odkrijejo v postopku iz četrte alinee, in postopek sprejemanja preventivnih, korektivnih in blažilnih ukrepov zoper varnostne incidente, ki lahko privedejo do kršitev varnosti.*

*1b. Nacionalni regulativni organi morajo opravljati revizijo ukrepov ponudnikov javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in storitev informacijske družbe ter izdajati priporočila o najboljših praksah in kazalnikih učinkovitosti, ki zadevajo raven varnosti, ki bi jo ti ukrepi morali doseči.*

---

\* *UL L 105, 13.4.2006, str. 54."*

(c) Dodata se naslednja odstavka || :

*"3. V primeru kršitve varnosti, ki povzroči naključno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščenno razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih komunikacijskih storitev v Skupnosti, ponudnik javno dostopnih elektronskih komunikacijskih **in vsako podjetje, ki deluje v spletu in zagotavlja storitve uporabnikom ter je kontrolor podatkov in ponudnik storitev informacijske družbe, o taki kršitvi nemudoma obvesti nacionalni regulativni organ ali pristojni organ v skladu z zakonodajo posamezne države članice** ||. Obvestilo **pristojnemu organu** vsebuje najmanj opis narave kršitve in priporočene ukrepe za ublažitev morebitnih negativnih učinkov. Obvestilo **pristojnemu organu** poleg tega vsebuje tudi opis posledic in ukrepov, ki jih je ponudnik sprejel za obravnavanje kršitve.*

***Ponudnik javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in vsako podjetje, ki deluje v spletu in ponuja storitve uporabnikom ter je kontrolor podatkov in ponudnik storitev informacijske družbe, svoje uporabnike vnaprej obvesti, zato da ne bi bile neizbežno in neposredno ogrožene pravice in koristi potrošnikov.***

***Obvestila uporabniku ali posamezniku o kršitvi varnosti se ne zahteva, če je ponudnik pristojnemu organu dokazal, da je izvršil ustrezne tehnološke zaščitne ukrepe in da so bili ti ukrepi uporabljeni za podatke, ki jih zadeva kršitev varnosti. Taki tehnološki zaščitni ukrepi morajo preprečiti branje podatkov vsem osebam, ki nimajo dovoljenja za dostop do njih.***

***4. Pristojni organ obravnava kršitve in določi njihovo resnost. V primeru hude kršitve od ponudnika javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in ponudnika storitev informacijske družbe zahteva, da nemudoma ustrezno***

*obvestita osebe, na katere kršitev vpliva. Obvestilo mora vsebovati elemente, opisane v odstavku 3.*

*Izdaja obvestila o hudi kršitvi se lahko odloži v primerih, ko bi to oviralo potek kazenske preiskave, povezane s hudo kršitvijo.*

*Ponudniki letno obveščajo prizadete uporabnike o vseh kršitvah varnosti, ki so povzročile nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščen razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih komunikacijskih storitev v Skupnosti.*

*Nacionalni regulativni organi spremljajo, ali so podjetja dosledno izpolnila svoje obveznosti glede obveščanja v skladu s tem členom, ter jim v primeru neizpolnjevanja naložijo ustrezne kazni, vključno z objavo.*

*5. Resnost kršitve, ki zahteva obvestilo naročnikom, se določi v skladu z okoliščinami kršitve, kot so tveganje za osebne podatke, na katere kršitev vpliva, vrsta podatkov, na katere kršitev vpliva, število prizadetih naročnikov in takojšen ali možen vpliv kršitve na zagotavljanje storitev.*

6. Da se zagotovi doslednost pri izvajanju ukrepov iz odstavkov 1 do 5, Komisija po posvetovanju z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, zainteresiranimi stranmi in z Evropsko agencijo za varovanje omrežij in podatkov (ENISA) priporoči ustrezne tehnične izvedbene ukrepe, med drugim ukrepe, določene v odstavku 1a, ter okoliščine, obliko zapisa in postopke, ki se uporabljajo za zahteve glede informacij in obvestil iz odstavkov 4 in 5.

*Komisija vključi vse zadevne zainteresirane strani zlasti zato, da bi bila obveščena o najboljših razpoložljivih tehničnih in gospodarskih metodah za izboljšanje izvajanja te direktive. Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 14a(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 14a (3)."*

5. Člen 5(3) se nadomesti z naslednjim:

*"3. Države članice zagotovijo, da je shranjevanje podatkov ali pridobivanje dostopa do podatkov, shranjenih v terminalski opremi naročnika ali uporabnika, tako neposredno kot posredno, na katerem koli nosilcu za shranjevanje podatkov, prepovedano, razen v primeru, ko naročnik ali uporabnik da predhodno privolitev, pri čemer nastavitve brskalnika pomenijo predhodno privolitev, in ko je jasno in izčrpno obveščen v skladu z Direktivo 95/46/ES, med drugim o namenih obdelave, in da mu kontrolor podatkov zagotovi pravico do zavrnitve take obdelave. To ne prepreči nobenega tehničnega shranjevanja ali dostopa izključno za namen opravljanja prenosa sporočila prek elektronskega komunikacijskega omrežja, ali če je nujno potrebno za zagotovitev storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata."*

6. Člen 6 se spremeni:

(a) Odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

*"3. Za namen trženja elektronskih komunikacijskih storitev ali zagotovitev storitev z dodano vrednostjo lahko ponudnik javno razpoložljive elektronske*



*komunikacijske storitve obdela podatke iz odstavka 1 v obsegu in trajanju, ki sta potrebna za takšne storitve ali trženje, če naročnik ali uporabnik, na katerega se podatki nanašajo, da predhodno privolitev. Uporabnikom ali naročnikom je dana možnost, da kadar koli umaknejo privolitev za obdelavo podatkov o prometu."*

(b) *Doda se naslednji odstavek:*

*"7. Brez poseganja v skladnost z določbami, razen člena 7 Direktive 95/46/EC in člena 5 te direktive, se lahko podatki o prometu obdelajo za zakoniti interes kontrolorja podatkov za namene uvajanja tehničnih ukrepov za zagotovitev varnosti omrežja in informacij javnih storitev elektronskih komunikacij, javnega ali zasebnega omrežja elektronskih komunikacij, storitev informacijske družbe ali s tem povezane terminalske in elektronskokomunikacijske opreme, kot je opredeljeno v členu 4(c) Uredbe (ES) št. 460/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. marca 2004 o ustanovitvi Evropske agencije za varnost omrežij in informacij\*, razen kadar nad temi interesi ne prevlada interes posameznikovih temeljnih pravic in svoboščin. Obdelava mora biti omejena na to, kar je nujno potrebno za izvajanje te varnostne dejavnosti.*

---

\* *UL L 77, 13.3.2004, str. 1."*

7. Člen 13 se spremeni:

(a) *Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:*

*"1. Uporaba avtomatičnih klicnih in komunikacijskih sistemov brez človekovega posega (klicni avtomati), faksimilnih naprav (faksov) ali elektronske pošte (vključno s kratkimi in večpredstavnimi sporočili – SMS in MMS) za namene neposrednega trženja je dovoljena samo za naročnike, ki dajo za to predhodno privolitev."*

(b) *Odstavek 4 se nadomesti z naslednjim:*

*"4. V vsakem primeru je prepovedano pošiljati elektronsko pošto za namene neposrednega trženja na način, da se skrije ali prikrije identiteta pošiljatelja, v imenu katerega se sporočilo pošilja, ali v nasprotju s členom 6 Direktive 2000/31/ES ali ki vsebuje povezave s spletnimi mesti s škodljivo ali lažno vsebino ali brez veljavnega naslova, na katerega lahko prejemnik pošlje zahtevo, da se taka sporočila prenehajo pošiljati."*

(c) *Doda se naslednji odstavek ||:*

*"6. Brez poseganja v upravna sredstva, ki jih je možno med drugim predvideti na podlagi člena 15a(2), države članice zagotovijo, da lahko vsak posameznik ali pravna oseba, ki ima zakonit interes boriti se proti kršitvam nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, vključno s ponudnikom elektronskih komunikacijskih storitev, ki ščiti svoje poslovne interese in interese svojih strank, sproži sodne postopke pred sodišči zoper take kršitve."*

8. Člen 14(3) se nadomesti z naslednjim:

**"3. Kadar je potrebno, se lahko sprejmejo ukrepi, ki zagotovijo, da je terminalska oprema zgrajena na način, ki je združljiv s pravico uporabnikov do varstva in nadzora uporabe njihovih osebnih podatkov, v skladu z direktivo 1999/5/ES in Sklepom Sveta 87/95/EGS z dne 22. decembra 1986 o standardizaciji na področju informacijske tehnike/tehnologije in komunikacij\* . Pri takih ukrepih je treba spoštovati načelo tehnološke nevtralnosti.**

---

\* **UL L 36, 7.2.1987, str. 31."**

9. Vstavi se naslednji člen 14a:

"Člen 14a

*Postopek v odboru*

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 *Sklepa*.

3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1), (2), (4) in (6) ter člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 *Sklepa*."

10. **V člen 15 se vstavi naslednji odstavek:**

**"1b. Ponudniki javno dostopnih komunikacijskih storitev in ponudniki storitev informacijske družbe nemudoma obvestijo neodvisne organe za varstvo podatkov o vseh zahtevah za dostop do osebnih podatkov uporabnikov, ki so jih prejeli v skladu z odstavkom 1, vključno s pravno utemeljitvijo in pravnim postopkom, ki so ga uporabili za posamezno zahtevo; zadevni neodvisni organ za varstvo podatkov obvesti ustrezne pravosodne organe v primerih, ko meni, da niso bile spoštovane ustrezne določbe iz nacionalne zakonodaje."**

11. Vstavi se naslednji člen || :

"Člen 15a

*Izvajanje in izvrševanje*

1. Države članice določijo pravila o kaznih – **vključno s kazenskimi sankcijami, kadar je to primerno** –, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe, da se zagotovi njihovo izvajanje. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne. Države članice sporočijo Komisiji te določbe najpozneje do [rok za izvedbo akta o spremembah] in ji nemudoma sporočijo kakršne koli naknadne spremembe, ki vplivajo na njih.

2. Brez poseganja v kakršna koli pravna sredstva, ki so morda na voljo, države članice zagotovijo, da imajo nacionalni regulativni organi pooblastilo, da odredijo prenehanje

kršitev iz odstavka 1.

3. Države članice zagotovijo, da imajo nacionalni regulativni organi preiskovalna pooblastila in vire ter možnost pridobitve vseh ustreznih informacij, ki so potrebne za spremljanje in izvrševanje nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive.

4. Komisija lahko zaradi zagotavljanja učinkovitega čezmejnega sodelovanja pri izvrševanju nacionalne zakonodaje, sprejete na podlagi te direktive, in da ustvari usklajene pogoje za opravljanje storitev, ki vključujejo čezmejne podatkovne tokove, po posvetovanju z **agencijo ENISA, delovno skupino iz člena 29** in ustreznimi regulativnimi organi sprejme tehnične izvedbene ukrepe.

*Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 14a(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 14a(3)."*

## 12. Člen 18 se nadomesti z naslednjim:

### "Člen 18

#### *Pregled*

*Komisija do ...<sup>+</sup> in po posvetovanju z delovno skupino iz člena 29 in Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o uporabi te direktive in njenem vplivu na gospodarske operaterje in potrošnike, zlasti kar zadeva določbe o nepovabljenih sporočilih, priglasitvah kršitev in uporabi osebnih podatkov s strani javnih ali zasebnih tretjih oseb v namene, ki jih ta direktiva ne zajema, pri čemer upošteva mednarodno okolje. V ta namen lahko Komisija zahteva podatke od držav članic, ki jih te dostavijo brez nepotrebnega odlašanja. Kadar je to primerno, Komisija predloži predloge za spremembo te direktive, pri čemer upošteva rezultate navedenega poročila, vse spremembe na tem področju, Lizbonsko pogodbo, ki spreminja Pogodbo o Evropski uniji in Pogodbo o ustanovitvi Evropskih skupnosti\*, zlasti nove pristojnosti v zvezi z varstvom podatkov, navedene v členu 16 Pogodbe o delovanju Evropske unije, in vse druge predloge, ki jih lahko oceni kot potrebne za izboljšanje učinkovitosti te direktive.*

*Komisija najkasneje do ...<sup>+</sup> in po posvetovanju z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov, delovno skupino iz člena 29 ter drugimi zainteresiranimi stranmi, vključno s predstavniki industrije, Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru predloži poročilo (ki naj temelji na poglobljeni študiji) s priporočili o običajni uporabi IP naslovov ter o izvajanju direktiv o zasebnosti in varstvu podatkov v elektronskih komunikacijah, kar zadeva njihovo zbiranje in nadaljnjo obdelavo.*

---

\* UL C 306, 17.12.2007, str. 1."

---

+ Dve leti po dnevu začetka veljavnosti te direktive.

### Člen 3

#### Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004

V Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 ||, se doda naslednja točka:

"17. Glede varstva potrošnikov Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij: člen 13 (UL L 201, 31.7.2002, str.37)."

### Člen 4

#### Prenos

1. Države članice sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najpozneje do [...]. **Evropskemu parlamentu in Komisiji** nemudoma posredujejo besedilo teh predpisov in korelacijsko tabelo med temi predpisi in to direktivo.

Te določbe se uporabljajo od [...].

Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Države članice določijo način sklicevanja.

2. Države članice predložijo Komisiji besedila temeljnih predpisov nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

### Člen 5

#### Začetek veljavnosti

Ta direktiva začne veljati [...] dan po objavi v Uradnem listu Evropske unije.

### Člen 6

#### Naslovniki

Direktiva je naslovljena na države članice.

V ||,

Za Evropski parlament  
Predsednik

Za Svet  
Predsednik

PRILOGA I

OPIS ZMOGLJIVOSTI IN STORITEV IZ ČLENA 10 (NADZOR IZDATKOV), ČLENA 29  
(DODATNE ZMOGLJIVOSTI) **IN ČLENA 30 (OMOGOČANJE ZAMENJAVE  
PONUDNIKA)**

Del A

Zmogljivosti in storitve iz člena 10:

(a) Razčlenjeno obračunavanje

Države članice morajo zagotoviti, da smejo nacionalni regulativni organi, ob upoštevanju zahtev ustrezne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, določiti osnovno raven razčlenjenih računov, ki jih morajo **končnim uporabnikom** zagotoviti določena podjetja (kot je določeno v členu 8) brezplačno zato, da:

- (i) omogočijo preverjanje in nadzorovanje stroškov, ki nastanejo pri uporabi javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji in/ali pripadajočih javno dostopnih telefonskih storitev, in
- (ii) ustrezno spremljajo svojo porabo in izdatke ter imajo tako svoje račune pod primernim nadzorom.

Naročnikom se lahko po ustreznih tarifah ali brezplačno ponudijo dodatne podrobnosti, če je to primerno.

Klici, ki so brezplačni za kličočega naročnika, vključno s klici na številko telefona za pomoč uporabnikom, se ne navajajo v razčlenjenem obračunu kličočega naročnika.

(b) Selektivna zapora klicev za izhodne klice, brezplačno

To je zmogljivost, pri kateri lahko naročnik zahteva od določenega podjetja, ki zagotavlja telefonske storitve, brezplačno zaporo določene vrste odhodnih klicev ali določene vrste števil **ali druge vrste komunikacij**.

(c) Sistemi predplačila

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da ponudijo potrošnikom načine za plačevanje dostopa do javnih komunikacijskih omrežij in uporabe javno dostopnih telefonskih storitev pod pogoji predplačila.

(d) Obročno odplačevanje priključnine

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da omogočijo potrošnikom odplačevanje priključka na javno komunikacijsko omrežje na obroke, razporejene na daljše časovno obdobje.

(e) Neplačevanje računov

Države članice morajo odobriti posebne ukrepe, ki morajo biti sorazmerni, nediskriminacijski in objavljeni, za kritje neplačil računov operaterjev, določenih v skladu s členom 8. S temi ukrepi je treba zagotoviti, da je naročnik ustrezno in vnaprej obveščen o vsaki posledični prekinitvi storitve ali odklopu. ■ Razen v primeru goljufije,

stalnih zamud pri plačilu ali stalnega neplačevanja **ti ukrepi** zagotovijo **do mere, ki je tehnično izvedljiva, da je vsaka prekinitev storitve omejena na zadevno storitev.**

Odklop z omrežja zaradi neplačevanja računov naj se opravi šele po ustreznem opozorilu naročnika. Države članice lahko pred popolnim odklopom odobrijo obdobje z omejenimi storitvami, v katerem so dovoljene samo storitve, ki naročniku ne povzročajo stroškov (na primer klici na "112"). **Dostop do storitev v sili prek številke 112 se lahko v primeru večkratne zlorabe uporabnika onemogoči.**

**(f) Nadzor stroškov**

**Države članice morajo zagotoviti, da nacionalni regulativni organi od vseh podjetij, ki nudijo elektronske komunikacijske storitve, zahtevajo, da ta naročnikom omogočijo način nadzora stroškov za telekomunikacijske storitve, vključno z brezplačnimi opozorili potrošnikom v primeru nenavadnih vzorcev porabe.**

**(g) Najboljši nasvet**

**Države članice morajo zagotoviti, da nacionalni regulativni organi od vseh podjetij, ki nudijo elektronske komunikacijske storitve, zahtevajo, da ta svojim uporabnikom enkrat na leto na podlagi vzorca porabe uporabnika za prejšnje leto priporočajo najboljši tarifni paket, ki je na voljo.**

Del B

Seznam zmogljivosti iz člena 29:

**(a) Tonsko izbiranje ali DTMF (dvotonsko večfrekvenčno izbiranje)**

To pomeni, da javno komunikacijsko omrežje podpira uporabo tonov DTMF, kot je opredeljeno v ETSI ETR 207 (tehničnem poročilu Evropskega instituta za telekomunikacijske standarde) za signaliziranje med koncema v celotnem omrežju znotraj države članice in med državami članicami.

**(b) Prikaz identitete kličočega**

To pomeni, da se klicanemu prikaže številka kličočega še pred prevzemom klica.

Ta zmogljivost naj se zagotovi v skladu z ustrežno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, zlasti v skladu z Direktivo 2002/58/ES.

Operaterji naj, če je to tehnično izvedljivo, zagotovijo podatke in signale, s čimer bi omogočili identificiranje kličočega in tonsko izbiranje čez meje držav članic.

**(c) Storitve v primeru kraje**

**Države članice zagotovijo oblikovanje brezplačne telefonske številke, ki je skupna vsem ponudnikom mobilnih telefonskih storitev, za prijavo kraje terminala in takojšnjega prenehanja storitev, povezanih z naročnino. Tudi uporabnikom invalidom je treba omogočiti dostop do te storitve. Uporabnike je treba redno obveščati o obstoju te številke, ki mora biti dovolj enostavna, da se jo lahko zapomnijo.**

**(d) Zaščitna programska oprema**

**Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi od ponudnikov**

**zahtevajo, da naročnikom omogočijo brezplačno, zanesljivo, enostavno zaščitno in/ali filtrirno programsko opremo, ki otrokom ali ranljivim ljudem preprečuje dostop do neprimernih vsebin in ki jo je mogoče prosto in v celoti konfigurirati.**

**Podatki o spremljanju prometa, ki jih ta program lahko zbira, so namenjeni izključni rabi naročnika.**

## Del C

Izvajanje določb o prenosljivosti števil iz člena 30

Uporablja se zahteva, da lahko vsi naročniki s številkami iz nacionalnih načrtov številčenja, ki tako zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja:

- (a) pri geografskih številkah na specifični lokaciji; in
- (b) pri negeografskih številkah na vsaki lokaciji.

Ta odstavek se ne uporablja za prenos števil med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji.

## PRILOGA II

### INFORMACIJE, KI JIH JE TREBA OBJAVITI V SKLADU S ČLENOM 21 (PREGLEDNOST IN OBJAVA INFORMACIJ)

Nacionalni regulativni organ je odgovoren, da v skladu s členom 21 zagotovi objavo informacij iz te priloge. Nacionalni regulativni organ mora odločiti, katere informacije morajo objaviti podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve, in katere informacije mora objaviti sam, da lahko potrošniki izbirajo na podlagi prejetih informacij. ■

#### 1. Ime(-na) in naslov(-i) podjetja(-ij)

To so imena in naslovi sedežev podjetij, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve.

#### 2. Opis ponujenih storitev

##### 2.1. Obseg ponujenih storitev

2.2. Standardne tarife z navedbo **nudenih storitev in vsebino vsakega tarifnega elementa** (npr. pristojbine za dostop, vse vrste pristojbin za uporabo, vzdrževanje). **Vključene so tudi podrobnosti** o uporabljenih standardnih popustih, posebnih in ciljanih tarifnih shemah **ter vseh dodatnih stroškov in stroških, povezanih s terminalsko opremo.**

2.3. Politika odškodnin/povračil, vključno s posebnimi podrobnostmi vseh ponujenih odškodninskih/povračilnih shem.

2.4. Vrste ponujenega vzdrževanja.

2.5. Standardni pogodbeni pogoji, vključno z minimalnim pogodbenim rokom, prekinitvijo pogodbe, postopki in neposrednimi pristojbinami v zvezi s prenosljivostjo števil in

drugih identifikatorjev, če je to primerno.

3. Mehanizmi reševanja sporov, vključno s tistimi, ki jih je razvilo podjetje.
4. Informacije o pravicah glede univerzalne storitve, vključno, če je to primerno, z zmogljivostmi in storitvami iz Priloge I.

### PRILOGA III

#### PARAMETRI KAKOVOSTI STORITEV

#### PARAMETRI, DEFINICIJE IN MERILNE METODE ZA DOBAVNI ČAS IN KAKOVOST STORITEV IZ ČLENOV 11 IN 22

Za podjetje, določeno za zagotavljanje javnih komunikacijskih omrežij

PARAMETER (Opomba 1)	DEFINICIJA	MERILNA METODA
Dobavni čas za osnovni priključek	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Razmerje okvar na dostopovni vod	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Čas popravila okvare	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>

Za podjetje, določeno za zagotavljanje javno dostopnih telefonskih storitev

Čas vzpostavitve klica (Opomba 2)	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Odzivni čas za storitve operaterja	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Odzivni čas za imeniške storitve	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Delež delujočih javnih    telefonov, ki delujejo na kovance oz kartice	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Reklamacije računov	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>
Razmerje neuspešnih klicev (Opomba 2)	ETSI EG <b>202 057</b>	ETSI EG <b>202 057</b>

Številka različice ETSI EG **202 057** je 1.1.1. (april 2000).



## Opomba 1

Parametri naj bi omogočali analizo delovanja na regionalni ravni (tj. ne manj kot raven 2 v nomenklaturi teritorialnih enot za statistiko (NUTS), ki jo je vzpostavil Eurostat).

## Opomba 2

Države članice se lahko odločijo, da za ta dva parametra ne bodo zahtevale najnovejših podatkov o delovanju, če so na voljo dokazi, da je delovanje na teh dveh področjih zadovoljivo.”.