



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 13.11.2007
KOM(2007) 698 v konečném znění

2007/0248 (COD)

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

(předložená Komisí)

{SEK(2007) 1472}
{SEK(2007) 1473}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

• Odůvodnění a cíle návrhu

Zajištění vysoké úrovně ochrany práv spotřebitelů a uživatelů včetně práva na soukromí a ochranu údajů v odvětví elektronických komunikací je jedním z hlavních prvků široce přístupné informační společnosti, umožňující hladký rozvoj a široké zavádění nových inovačních služeb a aplikací. Předpisový rámec EU pro sítě a služby elektronických komunikací vychází z předpokladu, že otevřený a konkurenční trh nabízí nejlepší prostředky pro podporu inovace a možnosti volby na straně uživatelů. Avšak vzhledem k tomu, že hospodářská soutěž samotná nemusí postačovat k uspokojení potřeb všech občanů a k ochraně práv uživatelů, je předpisový rámec založený na konkurenčním přístupu doplněn zvláštními ustanoveními, jež mají chránit univerzální službu a práva uživatelů a zajišťovat ochranu osobních údajů.

Tento návrh je jedním ze tří návrhů legislativní reformy usilující o změnu současného předpisového rámce. Tento návrh legislativní reformy zahrnuje změny směrnice o univerzální službě¹ a směrnice o soukromí a elektronických komunikacích². Změny ostatních tří směrnic obsahuje druhý návrh legislativní reformy³, který je doplněn třetím legislativním návrhem na zřízení Evropského úřadu pro trh elektronických komunikací (dále jen „úřad“)⁴. Společně s těmito třemi legislativními návrhy je předloženo posouzení dopadů⁵ a sdělení stanovící hlavní směry politiky a informující o veřejné konzultaci⁶.

Předložený návrh legislativní reformy upravuje předpisový rámec tím, že posiluje některá práva spotřebitelů a uživatelů (zejména s ohledem na zlepšení přístupnosti a prosazování široce přístupné informační společnosti) a zajišťuje, aby elektronické komunikace byly důvěryhodné, bezpečné a spolehlivé a poskytovaly vysokou úroveň ochrany soukromí a osobních údajů jednotlivců. Návrh nemění současný rozsah ani koncepci univerzální služby v EU, což bude předmětem samostatné konzultace v roce 2008. Je v souladu s programem lepších právních předpisů, s jehož pomocí chce Komise zajistit, aby zásahy do legislativy byly úměrné sledovaným politickým cílům. Návrh je součástí celkové strategie Komise zaměřené na posilování a dotvoření vnitřního trhu.

Konkrétněji má předložený návrh dva cíle:

1. posílit a zlepšit ochranu spotřebitelů a práva uživatelů v odvětví elektronických komunikací mimo jiné tím, že se spotřebitelům dostane více informací o cenách a dodacích podmínkách a že bude zdravotně postiženým uživatelům usnadněn přístup k elektronickým komunikacím a jejich využívání včetně tísňových služeb; a

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, Úř. věst. L 108, 24.4.2002.

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací, Úř. věst. L 201, 31.7.2002.

³ KOM(2007) 697.

⁴ KOM(2007) 699.

⁵ SEK(2007) 1472.

⁶ KOM(2007) 696.

2. posílit ochranu soukromí a osobních údajů jednotlivců v odvětví elektronických komunikací, zejména formou posílení ustanovení týkajících se bezpečnosti a zlepšení mechanismů prosazování předpisů.

- **Obecné souvislosti**

V rámci obnovené Lisabonské strategie pro růst a zaměstnanost navrhla Komise v červnu 2005 novou strategii pod názvem „i2010: Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost“, která stanoví širokou politickou orientaci na podporu otevřeného a konkurenceschopného digitálního hospodářství. Vybudování jednotného evropského informačního prostoru, což je jedním z hlavních pilířů iniciativy i2010, zahrnuje reformu předpisového rámce jako jeden z hlavních úkolů se zvláštním důrazem na bezpečnost a ochranu soukromí a osobních údajů. Zajištění odpovídající úrovně poskytování univerzální služby je navíc klíčový předpoklad pro dosažení široce přístupné informační společnosti.

V souladu se zásadami lepších právních předpisů předpisový rámec stanoví pravidelný přezkum, který má zajistit, aby tento rámec udržoval krok s vývojem technologií a trhu. Dne 29. června 2006 předložila Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu⁷ o fungování předpisového rámce pro sítě a služby elektronických komunikací. V této zprávě je uvedeno, že rámec přinesl občanům, spotřebitelům a podnikům značný užitek ve formě lepšího výběru, nižších cen a větší míry inovací, že však existuje prostor pro zlepšení v oblasti ochrany a bezpečnosti spotřebitele, které této oblasti umožní udržovat krok s technologickým vývojem a zůstat účinnou i v nadcházejícím desetiletí.

- **Platné předpisy vztahující se na oblast návrhu**

Cílem tohoto návrhu je změna dvou směrnic: směrnice o univerzální službě a směrnice o soukromí a elektronických komunikacích.

- **Soulad s ostatními politikami a cíli Unie**

Směrnice o univerzální službě stanoví zvláštní opatření pro jednotlivá odvětví, jež doplňují stávající legislativu EU v oblasti ochrany spotřebitele. Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích doplňuje směrnici 95/46/ES o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů zavedením zvláštních ustanovení týkajících se odvětví elektronických komunikací.

2. KONZULTACE ZÚČASTNĚNÝCH STRAN A POSOUZENÍ DOPADŮ

- **Konzultace zúčastněných stran**

Metody konzultací, hlavní cílová odvětví a obecný profil respondentů

Útvary Komise zahájily koncem roku 2005 dvoufázovou konzultaci. V první fázi byla vyhlášena výzva k podávání podnětů, během níž proběhlo veřejné slyšení za účasti více než 440 účastníků (konala se v lednu 2006) a bylo podáno na 160 připomínek. V rámci výzvy k podávání podnětů byly zúčastněné strany požádány, aby předložily své názory na všeobecná témata související s regulací elektronických komunikací. Tyto názory pak byly zohledněny při

⁷ KOM(2006)334 v konečném znění.

přípravě sdělení Komise o přezkumu⁸ ze dne 29. června 2006 a přípravě pracovního dokumentu útvarů Komise a posouzení dopadů. Zveřejněním těchto dokumentů byla zahájena druhá fáze veřejné konzultace, jež trvala do října 2006. V říjnu 2006 se konalo veřejné pracovní setkání, na němž zúčastněné strany mohly vyjádřit své názory na konzultované dokumenty. Bylo obdrženo celkem 224 odpovědí od širokého okruhu zúčastněných stran jak z EU, tak mimo ni. Písemné připomínky zaslalo 52 průmyslových sdružení, 12 obchodních sdružení a odborových svazů, 15 sdružení uživatelů a rovněž 18 členských států a Skupina evropských regulačních orgánů (ERG).

Shrnutí odpovědí a způsob, jakým byly vzaty v úvahu

Obecně lze říci, že návrhy předložené v oblasti univerzální služby podpořily organizace spotřebitelů a Skupina evropských regulačních orgánů, jakož i většina členských států. Na druhé straně operátoři byli v zásadě pro samoregulační a spoluregulační přístup. To platí zejména pro zlepšení průhlednosti tarifů a usnadnění používání služeb a zařízení elektronických komunikací a přístupu zdravotně postižených uživatelů k tísňovým službám.

Co se týká návrhů na posílení ustanovení o bezpečnosti ve směrnici o soukromí a elektronických komunikacích, zasláné připomínky sice vyjadřovaly širokou podporu celkovým cílům, prostředky navrhované pro dosažení těchto cílů se však již lišily. Obecně řečeno, členské státy s určitou opatrností vyjádřily návrhům Komise podporu, také organizace spotřebitelů byly pro a orgány pro ochranu osobních údajů zastávaly stanovisko, že návrhy Komise nejdou vždy dostatečně daleko. Na druhé zástupci odvětví spíše podporovali alternativy, jež nezahrnují regulační zásahy. Předložený návrh výsledky veřejné konzultace zohledňuje.

• Sběr a využití výsledků odborných konzultací

Dotčená vědecká/odborná odvětví

Studie *“Preparing the next steps in regulation of electronic communications — a contribution to the review of the electronic communications regulatory framework”* („Příprava dalších kroků v oblasti regulace elektronických komunikací – příspěvek k přezkumu předpisového rámce elektronických komunikací“) (Hogan & Hartson, Analysys), 2006

Shrnutí obdržených a použitých stanovisek

Studie potvrdila obecnou vhodnost předpisového rámce, jeho cíle a celkový přístup. Naznačila však také nutnost provést v některých oblastech řadu změn.

Studie zkoumala opatření na ochranu práv uživatelů, jakož i na ochranu soukromí, bezpečnosti a důvěrnosti komunikací online. Předložila řadu doporučení na změny včetně zlepšení průhlednosti a zveřejňování informací pro koncové uživatele, zavedení oznamovací povinnosti při porušení bezpečnosti podle směrnice o soukromí a elektronických komunikacích a explicitní právo vnitrostátních úřadů vydávat pokyny v oblasti bezpečnosti.

Prostředky ke zveřejnění odborných stanovisek

Studie je k dispozici na adrese:

⁸ Viz poznámka pod čarou 7.

- **Posouzení dopadů**

Zpráva o posouzení dopadů z června 2006 představuje úvodní analýzu souboru obecných politických řešení. Po veřejné konzultaci byla tato analýza doladěna. Druhé posouzení dopadů zveřejněné současně s tímto návrhem se zaměřuje na konkrétnější možnosti, týkající se těch návrhů, jež mají největší důsledky.

Mezi skupiny ovlivněné navrhovanými změnami nejvíce patří podniky, veřejná správa, občané a evropská společnost obecně, protože všichni jsou uživateli elektronických komunikací. Tato skupina zúčastněných stran není homogenní a její příslušníci mají často protichůdné zájmy. Klíčovými subjekty, jichž se předkládané návrhy týkají, jsou poskytovatelé služeb elektronických komunikací, operátoři sítí a dále pak vnitrostátní regulační orgány.

Posouzení dopadů je k dispozici na adrese:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/index_en.htm#communication_review

3. PRÁVNÍ STRÁNKA NÁVRHU

- **Shrnutí navrhovaných opatření**

Cílem návrhu je změna stávající směrnice o univerzální službě a směrnice o soukromí a elektronických komunikacích.

Hlavní návrhy změn směrnice o univerzální službě jsou následující:

- zlepšení průhlednosti a zveřejňování informací pro koncové uživatele;
- snazší používání elektronických komunikací a přístup k nim pro zdravotně postižené uživatele;
- snazší změna dodavatelů ze strany spotřebitelů mimo jiné posílením ustanovení o přenositelnosti čísla;
- upřesnění povinností v souvislosti s tísňovými službami;
- zajištění základní konektivity a kvality služeb; a
- modernizace zvláštních ustanovení směrnice takovým způsobem, aby byla v souladu s vývojem technologií a trhu, včetně vypuštění řady zastaralých nebo nadbytečných ustanovení.

Hlavní návrhy změn směrnice o soukromí a elektronických komunikacích jsou následující:

- zavedení oznamovací povinnosti při porušení bezpečnosti, v jehož důsledku dojde ke ztrátě nebo narušení osobních údajů uživatelů;

- posílení prováděcích ustanovení týkajících se bezpečnosti sítí a informací, jež mají být přijata po poradě s úřadem;
- posílení prováděcích ustanovení a ustanovení o prosazování předpisů takovým způsobem, aby byla v členských státech zajištěna dostatečná opatření pro boj se spamem;
- upřesnění, že směrnice platí také pro veřejné komunikační sítě podporující zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů (včetně bezkontaktních zařízení, jako jsou rádiová identifikační zařízení – RFID);
- modernizace některých ustanovení, která již nejsou aktuální, a vypuštění některých zastaralých či nadbytečných ustanovení.

- **Právní základ**

- Článek 95 Smlouvy o ES

- **Zásada subsidiarity**

Navrhované opatření zahrnuje změnu stávajícího předpisového rámce EU, a proto se týká oblasti, v níž Společenství již vykonává svou pravomoc. Návrh tedy splňuje zásadu subsidiarity stanovenou článkem 5 Smlouvy o ES. Předpisový model rámce vychází ze zásady decentralizované regulace v členských státech a ponechává vnitrostátním orgánům odpovědnost za dohled nad vnitrostátními trhy v souladu se společným souborem zásad a postupů.

- **Zásada proporcionality**

Tento návrh splňuje zásadu proporcionality, neboť stanoví minimální úroveň harmonizace a ponechává vymezení prováděcích opatření na členských státech či vnitrostátních regulačních orgánech. Je-li nutná vyšší úroveň harmonizace, zajistí se, aby Komise přijala podrobná technická prováděcí opatření. Tento přístup umožňuje dostatečnou pružnou regulaci *ex ante*, schopnou reagovat na průběžné změny technologie a trhu v daném odvětví a současně dodržovat cíle a zásady stanovené zákonodárcem.

Navrhované změny nepřekračují rámec toho, co je nezbytné pro dosažení cíle lepších právních předpisů v daném odvětví a zajištění vysoké úrovně ochrany práv uživatelů. Jsou plně v souladu se zásadou proporcionality stanovenou článkem 5 Smlouvy o ES.

- **Volba nástrojů**

Navrhovaný nástroj: směrnice.

Jiné prostředky by nebyly přiměřené, protože předmětem tohoto návrhu je změna dvou stávajících směrnic.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Návrh nemá žádné důsledky pro rozpočet Společenství.

5. DALŠÍ INFORMACE

• Zjednodušení

Předložený návrh zjednoduší správní postupy, jimiž orgány veřejné moci ruší některé neaktuální předpisy, například povinnost stanovit minimální počet pronajatých okruhů a další povinnosti podle předchozího rámce (sazby na trhu pro koncové uživatele, volba operátora a předvolba operátora). Další zjednodušení se týká vnitrostátních regulačních orgánů, které již nebudou muset předkládat informace týkající se kontrol provedených na trhu pro koncové uživatele a o systémech nákladového účetnictví používaných dotyčnými podniky.

Dále se navrhuje zrušit další neaktuální ustanovení, například opatření usnadňující přechod ze „starého“ rámce roku 1998 na rámec roku 2002.

Předložený návrh je zahrnut do průběžného programu Komise pro aktualizaci a zjednodušení *acquis communautaire* a do jejího pracovního a legislativního programu pod jednacím číslem 2007/INFSO/001.

• Zrušení platných právních předpisů

Přijetí návrhu povede ke zrušení rozhodnutí Komise 2003/548/ES ze dne 24. července 2003 o minimálním souboru pronajatých okruhů s harmonizovanými vlastnostmi a o souvisejících normách podle článku 18 směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě).⁹

• Přezkum / revize / ustanovení o skončení platnosti

Směrnice, jež mají být změněny, již zahrnují ustanovení o pravidelném přezkumu.

• Srovnávací tabulka

Po členských státech se požaduje, aby Komisi sdělily znění vnitrostátních prováděcích předpisů k dané směrnici a srovnávací tabulku mezi těmito předpisy a touto směrnicí.

• Evropský hospodářský prostor

Navržený právní akt se týká záležitosti EHP, a proto by měl být rozšířen i na Evropský hospodářský prostor.

• Podrobné vysvětlení návrhu po kapitolách či člancích

Článek 1: Změny směrnice o univerzální službě

Cíle navrhovaných změn jsou následující:

Zlepšení průhlednosti a zveřejňování informací pro uživatele

V čl. 21 odst. 2 až 6: Cílem je zvýšit průhlednost cen ve prospěch spotřebitelů tím, že se operátorům stanoví povinnost zveřejňovat ve snadno přístupné formě (odstavec 2)

⁹ Úř. věst. L 186, 25.7.2003, s. 43.

srovnatelné, odpovídající a aktuální informace a umožnit třetím stranám používat veřejně dostupné sazby (např. za účelem prodeje nebo zpřístupnění interaktivních průvodců) a vnitrostátním regulačním orgánům povinnost uvést tyto průvodce na trh, jestliže na trhu dostupné nejsou (odstavec 3). Vnitrostátním regulačním orgánům je dána pravomoc požadovat od operátorů lepší průhlednost sazeb (odstavec 4) a jasné informace o případných omezeních přístupu ke všem druhům obsahu a aplikací (odstavec 5). Možnost Komise přijímat prováděcí opatření má případně zajistit minimální úroveň harmonizace v této oblasti (odstavec 6).

Snazší používání elektronických komunikací a přístup k nim pro zdravotně postižené uživatele

V článku 7: *Možnost* členských států přijmout zvláštní opatření ve prospěch zdravotně postižených uživatelů se nahrazuje výslovnou *povinností* tak učinit.

V článku 22: Pravomoc vnitrostátních regulačních orgánů požadovat od operátorů, aby zveřejňovali informace pro koncové uživatele o kvalitě svých služeb, se rozšiřuje o pravomoc požadovat zajištění rovnocenného přístupu pro zdravotně postižené koncové uživatele.

V čl. 26 odst. 4: Členským státům se ukládá povinnost zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé měli přístup k tísňovým službám, s cílem dosáhnout široce přístupných elektronických komunikací.

V článku 33: Je stanoven mechanismus Společenství umožňující řešit otázky spojené s přístupností elektronických technologií tak, aby byl zdravotně postiženým uživatelům zajištěn stejný přístup ke službám elektronických komunikací, jaký mají ostatní koncoví uživatelé (odstavec 4). Odstavec 3 požaduje, aby členské státy poskytovaly úřadu informace o opatřeních přijatých v souvislosti s přístupností elektronických technologií a o dosaženém pokroku.

Upřesnění povinností poskytovat informace o místě volajícího v souvislosti s tísňovými službami

V článku 26: Směrnice se modernizuje tak, aby byl vzat v úvahu vývoj technologií a trhu, čímž se má zajistit, že uživatelé služby nabízející odchozí volání budou mít přístup k tísňovým službám (odstavec 2), a zdůraznit povinnost předávat údaje orgánům tísňových služeb (odstavec 5). Možnost Komise přijímat podle odstavce 7 prováděcí opatření má případně zajistit minimální úroveň harmonizace v této oblasti.

Základní přístup a kvalita služby („neutralita sítě a svobody“)

V čl. 20 odst. 5: Je stanoven mechanismus sloužící průhlednosti a týkající se možných omezení volby zákonného obsahu a aplikací ze strany koncových uživatelů, aby měli koncoví uživatelé při výběru služby k dispozici všechny informace, a mohli tak využívat všech výhod technologického vývoje v informační společnosti.

V článku 22: Vnitrostátním regulačním orgánům se uděluje pravomoc zabránit snižování kvality služeb stanovením minimální úrovně kvality služeb síťového přenosu pro koncové uživatele. Možnost Komise přijímat prováděcí opatření má případně zajistit minimální úroveň harmonizace v této oblasti (odstavec 3).

Další práva spotřebitelů a uživatelů

V článku 9: Vnitrostátním regulačním orgánům se umožňuje sledovat sazby na trhu pro koncové uživatele, nejsou-li poskytováním univerzální služby pověřeny žádné podniky, a upřesnit rozsah použití zvláštních možností volby sazeb. V odstavci 3 se přidává jako kritérium zdravotní postižení.

V čl. 20 odst. 2 písm. h): Je zajištěno, aby se ve spotřebitelských smlouvách uváděly minimální informace o bezpečnosti služeb elektronických komunikací.

V čl. 20 odst. 4: Je zajištěno, aby poskytovatel služeb elektronických komunikací řádně informoval své zákazníky o tom, zda poskytuje přístup k tísňovým službám.

V čl. 20 odst. 6: Je zajištěno, aby koncoví uživatelé byli před uzavřením smlouvy (a pravidelně po jejím uzavření) jasně informováni o své povinnosti dodržovat autorské právo a práva s ním související a o nejběžnějších případech porušování těchto práv a jejich právních důsledcích. Tím nejsou dotčena ustanovení směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu¹⁰.

V čl. 27 odst. 2 a 3: Cílem je podpořit rozvoj evropského telefonního číslovacího prostoru (ETNS), který nabízí možnost rozvoje celoevropských služeb.

V čl. 28 odst. 1 a 2: Podporuje se přístup k přeshraničním službám, což přispívá k dotvoření vnitřního trhu pro občany a podniky.

V článku 30: V zájmu zajištění toho, aby spotřebitelé mohli využívat všech výhod přenositelnosti čísla, není právo na přenositelnost čísla omezeno už jen na veřejně přístupné telefonní služby, nýbrž je spojeno s právem na čísla z vnitrostátních číslovacích plánů. Dále je maximální časová lhůta pro uskutečnění přenosu čísla stanovena na jeden pracovní den. Odstavec 4 zavádí postup umožňující úpravy podle budoucího technologického vývoje. To je doplněno změnami v části C přílohy I. Vnitrostátní regulační orgány budou rovněž muset zajistit, aby spotřebitelé nebyli odrazováni od změny poskytovatele služeb, pokud je to v jejich zájmu.

V článku 31: V zájmu zajištění toho, aby pravidla pro povinnosti ve veřejném zájmu byla přiměřená a odpovídala vývoji technologií a trhu, posiluje se povinnost členských států přezkoumávat je a zdůvodňovat.

V článku 33: Cílem nového pododstavce je zajistit, aby v rozhodovacím procesu vnitrostátních regulačních orgánů byly přiměřeně zohledňovány zájmy spotřebitelů.

Technické úpravy znění směrnice

V čl. 1 odst. 1: Je vyjádřena skutečnost, že některé aspekty koncového zařízení jsou upraveny v předpisovém rámci. To je v souladu s ustanoveními o přístupu zdravotně postižených uživatelů ke službám elektronických komunikací, včetně koncového zařízení, a o jejich využívání.

V čl. 2 písm. c): Je upřesněna definice veřejně přístupné telefonní služby. To je v souladu s upraveným zněním článku 26, neboť povinnost poskytovat tísňové služby se ukládá pouze

¹⁰ Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1.

některým poskytovatelům. Dále je upřesněno, že v případě povinnosti přístup k tísňovým službám zajistit mohou uživatelé volat na číslo „112“ bezplatně a bez nutnosti použít jakékoli platební prostředky.

V článku 4: Je provedena technická úprava formulace univerzální služby oddělením přístupu ke službám elektronických komunikací od jejich poskytování. Tím nejsou dotčeny rozsah ani poskytování univerzální služby spotřebitelům a koncovým uživatelům.

V čl. 8 odst. 3: Vnitrostátním regulačním orgánům je umožněno posuzovat důsledky úmyslu poskytovatele univerzální služby předat místní přístupovou síť samostatné právnické osobě.

V článku 23: Tato změna je v souladu se zařazením zvláštní kapitoly týkající se bezpečnosti do rámcové směrnice 2002/21/ES.

V čl. 26 odst. 1: Tato změna je v souladu s úpravou čl. 2 písm. c).

V článku 37: Je aktualizován postup výboru podle změn v rozhodnutí 1999/468/ES.

Následující ustanovení se mění tak, aby odrážela vývoj technologií a trhu:

- čl. 20 odst. 2 a 3
- článek 25
- čl. 27 odst. 1 a 2
- čl. 29
- článek 34
- přílohy I, II a III.¹¹

Zrušení neaktuálních či zastaralých ustanovení

V čl. 1 odst. 2: Odkaz na poskytování pronajatých okruhů na trhu koncových uživatelů je zastaralý, a proto se zrušuje (viz níže uvedené změny článku 18).

V čl. 2 odst. písm. b): Definice se zrušuje, neboť již není potřebná.

Článek 16 se zrušuje, protože se vztahoval na povinnosti uložené členským státům za účelem usnadnění přechodu z předpisového rámce roku 1998 na předpisový rámec roku 2002, které již dnes nejsou aktuální.

Ustanovení čl. 17 odst. 3 se zrušuje jako nadbytečné. Tyto informace poskytují Komisi vnitrostátní regulační orgány podle postupu článku 7. Komise má navíc pravomoc předkládat vnitrostátním regulačním orgánům odůvodněné žádosti o informace (čl. 5 odst. 2 rámcové směrnice 2002/21/ES).

¹¹ Zvažováno bylo i to, zda jsou nadále vhodná ustanovení přílohy VI o interoperabilitě zařízení digitální televize určených pro spotřebitele. Protože však toto hodnocení stále ještě probíhá, umožňuje postup projednávání ve výborech, aby Komise tato ustanovení změnila rychleji (články 35 a 37).

Článek 18 se zrušuje, protože povinnost poskytovat minimální soubor pronajatých okruhů již není nutná. Tato povinnost byla odůvodněná v době, kdy vstoupil v platnost předpisový rámec roku 2002, protože na trhu nebyla tehdy ještě dostatečně účinná hospodářská soutěž. Tato změna si dále vyžaduje zrušení přílohy VII a menší úpravu článku 35.

Článek 19 se zrušuje jako nadbytečný. Do směrnice o univerzální službě byl zahrnut proto, aby usnadnil přechod ze starého předpisového rámce roku 1998 na předpisový rámec roku 2002. Volba a předvolba operátora je jednou z povinností, již mohou uložit vnitrostátní regulační orgány operátorům s významnou tržní silou. Tyto přístupové povinnosti jsou vhodněji upraveny přístupovou směrnicí 2002/19/ES.

Článek 2: Změny směrnice o soukromí a elektronických komunikacích

Cíle navrhovaných změn jsou následující:

Oznamovací povinnost provozovatelů sítí a poskytovatelů internetových služeb v případě porušení bezpečnosti

V čl. 4 odst. 3: Je zajištěno, aby koncoví uživatelé byli informováni o narušení bezpečnosti, v jehož důsledku došlo ke ztrátě nebo jinému narušení jejich osobních údajů, a aby byli informováni o dostupných/vhodných opatřeních, jež mohou učinit za účelem minimalizace případné hospodářské ztráty nebo společenské škody, jež by mohla v důsledku tohoto narušení bezpečnosti vzniknout.

V čl. 4 odst. 4: Je zajištěna minimální úroveň harmonizace tím, že Komisi je umožněno přijmout v případě potřeby technická prováděcí opatření v oblasti bezpečnosti a oznamování jejího prosazení na základě odborného doporučení úřadu.

Zlepšení mechanismů prosazování předpisů

V čl. 13 odst. 6: Zavádí se možnost zejména pro poskytovatele internetových služeb podávat žalobu na spammery, což by se mělo stát důležitým nástrojem v boji proti nevyžádaným obchodním sdělením v Evropě.

V článku 15a: Posilují se stávající prováděcí a prosazovací mechanismy, aby příslušné orgány mohly přijímat efektivní a účinná opatření proti porušování předpisů. Aby byly zajištěny harmonizované podmínky pro poskytování služeb zahrnujících přeshraniční pohyby údajů, bude mít Komise pravomoc přijmout v této oblasti technická prováděcí opatření na základě odborného doporučení úřadu.

Technické úpravy znění směrnice

V čl. 2 písm. e): Upravuje se definice „volání“, aby byla zajištěna jednotnost v celém předpisovém rámci.

V čl. 3 odst. 1: Upřesňuje se, že směrnice se vztahuje na veřejné komunikační sítě podporující zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů (včetně bezkontaktních zařízení, jako jsou rádiová identifikační zařízení).

V čl. 5 odst. 3: Je zajištěno, aby používání „spywaru“ a dalších škodlivých programů bylo podle právních předpisů EU i nadále zakázáno, a to bez ohledu na způsob jejich dodání a

instalace do uživatelského zařízení (šíření formou stažení z internetu nebo přes externí paměťová média, jako jsou zařízení CD-ROM, klíče USB, flash disky atd.).

V článku 14a: Zavádí se standardní ustanovení pro postup Komise.

Zrušení neaktuálních či zastaralých ustanovení

Ustanovení čl. 3 odst. 2 a 3 se zrušují jako nadbytečná. Vzhledem k technologickému pokroku ustanovení o výjimkách z důvodu technické nemožnosti či neúměrného ekonomického zatížení do doby nabytí účinnosti těchto změn zastarají.

Článek 3: Změna nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

Pokud jde o ochranu spotřebitelů proti nevyžádaným obchodním sdělením (spamu), mění se nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele¹²) tak, aby se posílila přeshraniční spolupráce a vymáhání dodržování zákonů v souladu se stávajícím mechanismem Společenství, který toto nařízení stanoví.

¹²

Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na článek 95 této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise¹³,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹⁴,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů¹⁵,

po konzultacích s Evropským inspektorem ochrany údajů¹⁶,

v souladu s postupem stanoveným v článku 251 Smlouvy¹⁷,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Fungování pěti směrnic – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/19/ES ze dne 7. března 2002 o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice)¹⁸, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002 o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice)¹⁹, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES ze dne 7. března 2002 o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice)²⁰, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální

¹³ Úř. věst. C , , s. .

¹⁴ Úř. věst. C , , s. .

¹⁵ Úř. věst. C , , s. .

¹⁶ Úř. věst. C , , s. .

¹⁷ Úř. věst. C , , s. .

¹⁸ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 7.

¹⁹ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 21.

²⁰ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 33.

službě)²¹ a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích)²² –, jež tvoří platný předpisový rámec pro sítě a služby elektronických komunikací, podléhá pravidelnému přezkumu ze strany Komise, zejména za účelem zjištění, zda je třeba směrnice změnit s ohledem na vývoj technologií a trhu.

- (2) V tomto ohledu Komise předložila svá zjištění ve svém sdělení Radě, Evropskému parlamentu, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů ze dne 29. června 2006 o přezkumu předpisového rámce EU pro sítě a služby elektronických komunikací.
- (3) Reforma předpisového rámce EU pro sítě a služby elektronických komunikací, včetně posílení ustanovení ve prospěch uživatelů se zdravotním postižením, představuje hlavní krok k dosažení jednotného evropského informačního prostoru a zároveň k široce přístupné informační společnosti. Tyto cíle jsou zahrnuty do strategického rámce pro rozvoj informační společnosti, popsáno ve sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů nazvaném „i2010 – Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost“.
- (4) V zájmu jasnosti a jednoduchosti se tento akt zabývá pouze změnou směrnic 2002/22/ES a 2002/58/ES.
- (5) Definice je třeba upravit tak, aby odpovídaly zásadě technologické neutrality a udržovaly krok s technologickým vývojem. Zejména by měly být odděleny podmínky pro poskytování služby od skutečných prvků definice veřejně přístupné telefonní služby, tj. služby přístupné veřejnosti pro uskutečňování a přijímání vnitrostátních a/nebo mezinárodních volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu, a to přímo či nepřímo prostřednictvím volby nebo předvolby operátora či dalšího prodeje. Služba, která nesplňuje všechny tyto podmínky, není veřejně přístupná telefonní služba.
- (6) Je nutné upřesnit použití některých ustanovení, aby byly zohledněny situace, kdy provozovatel služby dále prodává veřejně přístupné telefonní služby poskytované jiným podnikem, nebo je prodává pod jinou značkou.
- (7) V důsledku vývoje technologií a trhu se sítě stále více přesunují k technologii „internetového protokolu“ (IP) a spotřebitelé si stále více mohou vybírat z řady konkurenčních poskytovatelů hlasových služeb. Členské státy by proto měly být schopny oddělit povinnosti univerzální služby týkající se poskytování připojení k veřejné komunikační síti v pevném místě od poskytování veřejně přístupné telefonní služby (včetně volání tísňových služeb z čísla „112“). Toto oddělení by nemělo ovlivnit rozsah povinností univerzální služby definovaných a přezkoumávaných na úrovni Společenství. Členské státy, které vedle čísla „112“ používají i jiná národní čísla tísňového volání, mohou pro přístup k těmto národním číslům tísňového volání uložit podnikům podobné povinnosti.

²¹ Úř. věst. L 108, 24.4.2002, s. 51.

²² Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37.

- (8) Vnitrostátní regulační orgány by měly být schopny sledovat vývoj a úroveň sazeb na trzích pro koncové uživatele u služeb, které spadají do povinností univerzální služby, i v případě, že členský stát doposud neurčil podnik, jenž má univerzální službu poskytovat.
- (9) Nadbytečné povinnosti, jejichž účelem bylo usnadnit přechod ze starého předpisového rámce roku 1998 na předpisový rámec roku 2002, je třeba zrušit společně s jinými ustanoveními, jež se kryjí s ustanoveními směrnice 2002/21/ES a jež tato ustanovení zdvojují.
- (10) Požadavek poskytovat minimální soubor pronajatých okruhů koncovým uživatelům, který byl potřebný pro zajištění souvislého uplatňování ustanovení předpisového rámce roku 1998 v oblasti pronajatých okruhů, v níž v době, kdy předpisový rámec roku 2002 vstoupil v platnost, nebyla ještě dostatečně účinná hospodářská soutěž, již není potřebný a měl by být zrušen.
- (11) Další ukládání povinností v oblasti volby a předvolby operátora přímo právními předpisy Společenství by mohlo brzdit technologický pokrok. Tato nápravná opatření by měla být spíše ukládána vnitrostátními regulačními orgány podle analýzy trhu v souladu s postupem uvedeným ve směrnici 2002/21/ES.
- (12) Poskytovatelé služeb elektronických komunikací by měli zajistit, aby jejich zákazníci byli odpovídajícím způsobem informováni o tom, zda je poskytován přístup k tísňovým službám, a aby v první účastnické smlouvě a poté v pravidelných intervalech, například v informacích o vyúčtování, dostávali jasné a průhledné informace. Zákazníci by měli být také jasné informováni o možných opatřeních, které může poskytovatel služby elektronických komunikací přijmout v případě ohrožení bezpečnosti nebo v reakci na bezpečnostní událost či na případ narušení integrity, neboť takováto opatření by mohla mít přímý či nepřímý dopad na zákaznickovy údaje, soukromí nebo jiné aspekty poskytované služby.
- (13) Právo účastníků zrušit smlouvu bez postihu se týká změn smluvních podmínek, které ukládají poskytovatelé sítí a/nebo služeb elektronických komunikací.
- (14) Konkurenční trh by měl zajistit, aby koncoví uživatelé měli přístup k veškerému zákonnému obsahu, mohli jej šířit a mohli používat všechny legální aplikace a/nebo služby podle svého výběru, jak je uvedeno v článku 8 směrnice 2002/21/ES. S ohledem na rostoucí význam elektronických komunikací pro spotřebitele a podniky by uživatelé měli být v každém případě plně informováni o všech omezeních a/nebo limitech, jež poskytovatel služby a/nebo sítě na používání služeb elektronických komunikací uvalil. Pokud neexistuje dostatečně účinná hospodářská soutěž, musí vnitrostátní regulační orgány používat nápravná opatření, jež mají k dispozici podle směrnice 2002/19/ES, aby zajistily, že přístup uživatelů ke konkrétním druhům obsahu či aplikací nebude nepřiměřeně omezen.
- (15) Hlavním prvkem pro spotřebitele na konkurenčních trzích s několika poskytovateli nabízejícími služby je dostupnost průhledných, aktuálních a srovnatelných sazeb. Uživatelé služeb elektronických komunikací by měli mít možnost snadného porovnání cen různých služeb nabízených na trhu podle informací o sazbách zveřejňovaných ve snadno přístupné formě. Aby vnitrostátní regulační orgány mohly ceny snadno porovnávat, měly by mít pravomoc požadovat od operátorů větší průhlednost sazeb a

zajistit, aby třetí strany měly právo bezplatně využívat veřejně dostupné sazby zveřejňované podniky poskytujícími služby elektronických komunikací. Zároveň by měly zajistit dostupnost cenových průvodců, pokud je neposkytuje trh. Za využívání sazeb, které již byly zveřejněny, a patří tedy do veřejné sféry, by operátoři neměli mít nárok na odměnu. Uživatelé musí být dále odpovídajícím způsobem informováni o příslušné ceně nebo druhu nabízené služby dříve, než si službu zakoupí, zejména v případě, kdy se k číslu služby bezplatného volání účtují další poplatky. Komise by měla mít možnost přijmout technická prováděcí opatření, aby zajistila, že koncoví uživatelé budou těžit z jednotného přístupu Společenství k průhlednosti sazeb.

- (16) Konkurenční trh by měl zajistit, aby se uživatelům dostávalo služeb v kvalitě, jakou požadují. Je však možné, že v konkrétních případech bude třeba zajistit, aby veřejné komunikační sítě dosahovaly minimální úrovně kvality a nedocházelo ke zhoršování kvality služby, blokování přístupu a zpomalování přenosu v sítích. Komise by měla mít zejména možnost přijmout prováděcí opatření s cílem určit normy kvality, jež mají používat vnitrostátní regulační orgány.
- (17) V budoucích IP sítích, kde může být poskytování služby odděleno od zajišťování sítě, by členské státy měly stanovit nejvhodnější opatření pro zajištění dostupnosti veřejně přístupných telefonních služeb poskytovaných pomocí veřejných komunikačních sítí a nepřerušovaný přístup k tísňovým službám v případě katastrofického selhání sítě nebo v případech zásahu vyšší moci.
- (18) Operátorské služby zahrnují širokou škálu služeb pro koncové uživatele. Poskytování těchto služeb by mělo být ponecháno na obchodním jednání mezi poskytovateli veřejných komunikačních sítí a operátorských služeb, jako je tomu v případě všech ostatních služeb zákaznické podpory, a není je nutné nadále nařizovat. Příslušná povinnost by proto měla být zrušena.
- (19) Koncoví uživatelé by měli mít možnost uskutečňovat tísňová volání a mít přístup k poskytovaným tísňovým službám pomocí každé telefonní služby, která umožňuje uskutečňovat hlasové volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu. Orgány tísňových služeb by měly být schopny vyřizovat a přijímat volání na číslo „112“ alespoň tak rychle a účinně jako volání na jiná národní tísňová čísla. Je důležité zvýšit informovanost o čísle „112“, aby se zlepšila úroveň ochrany a bezpečnosti občanů cestujících po Evropské unii. Občané by proto měli být informováni o tom, že číslo „112“ mohou používat jako jednotné tísňové číslo při cestě do všech členských států. Tyto informace by měly být poskytovány zejména na mezinárodních autobusových nádražích, vlakových nádražích, v přístavech a na letištích a dále v telefonních seznámkách, telefonních budkách a v informačních materiálech a vyúčtování pro účastníky. Pro zvýšení ochrany občanů Evropské unie by měla být posílena povinnost poskytovat informace o místě volajícího. Konkrétně by operátoři měli informace o místě volajícího poskytovat tísňovým službám automaticky (v režimu „push“). Aby bylo možné reagovat na technologický vývoj a poskytovat stále přesnější údaje o místě volajícího, měla by mít Komise možnost přijmout technická prováděcí opatření, a zajistit tak účinné zavedení čísla „112“ ve Společenství ve prospěch občanů Evropské unie.
- (20) Členské státy by měly přijmout zvláštní opatření a zajistit, aby tísňové služby včetně volání na číslo „112“ byly stejně dostupné i pro zdravotně postižené osoby, zejména pro uživatele neslyšící, s poruchou sluchu, s poruchou řeči a hluchoslepé. Tato

opatření by mohla zahrnovat poskytnutí zvláštních koncových zařízení uživatelům s poruchou sluchu, služby přenosu textu či jiné zvláštní vybavení.

- (21) Státy, jimž Mezinárodní telekomunikační unie (ITU) přidělila mezinárodní kód „3883“, přenesly správní odpovědnost za evropský telefonní číslovací prostor (ETNS) na Výbor pro elektronické komunikace (ECC) Evropské konference správ pošt a telekomunikací (CEPT). Vývoj technologií a trhu ukazuje, že ETNS představuje příležitost pro rozvoj celoevropských služeb, ale v současné době nemůže využívat svůj potenciál z důvodu příliš byrokratických procesních požadavků a nedostatečné koordinace mezi vnitrostátními správami. Za účelem podpory rozvoje ETNS by měla být jeho správa (která zahrnuje přidělování, sledování a rozvoj) převedena na Evropský úřad pro trh elektronických komunikací, zřízený nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. .../... ze dne [...]²³, dále jen „úřad“. V zastoupení členských států, jimž bylo číslo „3883“ přiděleno, by měl úřad zajistit koordinaci s těmi zeměmi, které také používají číslo „3883“, ale nejsou členskými státy.
- (22) Jednotný trh předpokládá, že koncoví uživatelé mají přístup ke všem číslům uvedeným v národních číslovacích plánech jiných členských států a přístup ke službám včetně služeb informační společnosti pomocí nezeměpisných čísel v rámci Společenství, mimo jiné včetně čísel služby bezplatného volání a čísel služeb se zvýšenou sazbou. Koncoví uživatelé by rovněž měli mít přístup k číslům z evropského telefonního číslovacího prostoru (ETNS) a univerzálním mezinárodním bezplatným telefonním číslům (UIFN). Kromě objektivně odůvodněných případů, kdy je to nutné pro potírání podvodů a zneužívání, například v souvislosti s některými službami se zvýšenou sazbou nebo je-li číslo definováno pouze jako národní (např. zkrácený národní kód), by neměl být znemožněn přeshraniční přístup k číslovacím zdrojům a souvisejícím službám. Uživatelé by měli být předem úplně a jasně informováni o všech poplatcích účtovaných za službu bezplatného volání, například o poplatcích za mezinárodní volání u čísel přístupných přes standardní mezinárodní předvolby. Pro zajištění efektivního přístupu koncových uživatelů k číslům a službám ve Společenství by Komise měla mít možnost přijmout prováděcí opatření.
- (23) Aby bylo možné plně využívat výhod konkurenčního prostředí, měli by spotřebitelé mít při výběru k dispozici všechny informace a možnost měnit poskytovatele, pokud je to v jejich zájmu. Je nezbytné zajistit, aby tak mohli činit bez právních, technických či praktických překážek, jež mohou zahrnovat smluvní podmínky, postupy, poplatky apod. To nevylučuje možnost stanovit ve spotřebitelských smlouvách přiměřenou minimální dobu platnosti smlouvy. Zejména přenositelnost čísla usnadňuje volbu na straně spotřebitelů a efektivní hospodářskou soutěž na konkurenčních trzích elektronických komunikací a měla by být prováděna s minimální prodlevou. Aby bylo možné přizpůsobit přenositelnost čísla vývoji technologií a trhu, včetně případného přenosu účastnickových osobních telefonních seznamů a informací o profilu, jež jsou uloženy v síti, Komise by měla mít možnost přijmout v této oblasti technická prováděcí opatření. Při posuzování, zda jsou technologické a tržní podmínky takové, aby umožňovaly přenos čísel mezi sítěmi poskytujícími služby v pevných místech a mobilními sítěmi, je třeba vzít v úvahu zejména ceny pro uživatele a náklady na přepojení pro podniky poskytující služby v pevných místech a mobilních sítích.

²³ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

- (24) Televizní vysílání je podle definice uvedené ve směrnici Evropského parlamentu a Rady ze dne [...] 2007 o audiovizuálních mediálních službách lineární audiovizuální mediální služba, kterou zajišťuje poskytovatel mediálních služeb za účelem současného sledování programů podle programového plánu; poskytovatel mediálních služeb může poskytovat více zvukových či audiovizuálních programových plánů (kanálů). Je možné uplatnit zákonné povinnosti ve veřejném zájmu, avšak pouze na konkrétní vysílací kanály, které zajišťuje konkrétní poskytovatel mediálních služeb. Členské státy by měly povinnosti ve veřejném zájmu ve svých vnitrostátních právních předpisech jasně zdůvodnit tak, aby tyto povinnosti byly průhledné, přiměřené a řádně definované. V tomto smyslu musí být pravidla ve veřejném zájmu vytvořena tak, aby dostatečně motivovala účinné investice do infrastruktury. Pravidla ve veřejném zájmu je třeba periodicky přezkoumávat, aby odpovídala aktuálnímu vývoji technologií a trhu a aby bylo zajištěno, že budou i nadále úměrná cílům, jichž se má dosáhnout. Vzhledem k rychlým změnám technologií a podmínek na trhu by úplné přezkoumání bylo třeba provést alespoň jednou za tři roky a vyžadovalo by veřejnou konzultaci se všemi zúčastněnými stranami. Jeden či více vysílacích kanálů může být doplněno o služby, které zlepšují přístupnost pro uživatele se zdravotním postižením, např. videotextová služba, titulování, zvukový popis nebo znakový jazyk.
- (25) Za účelem odstranění stávajících nedostatků v oblasti konzultací se spotřebiteli a řádné ochrany zájmů občanů by členské státy měly přijmout vhodný mechanismus konzultací. Takový mechanismus by mohl mít podobu subjektu, který by nezávisle na vnitrostátním regulačním orgánu a poskytovatelích služeb prováděl průzkum spotřebitelské problematiky, jako je chování spotřebitelů a mechanismus změny dodavatelů, který by pracoval průhledně a přispíval ke stávajícím mechanismům konzultací se zúčastněnými stranami. Pokud bude nutné řešit usnadnění přístupu ke službám elektronických komunikací a ke koncovému zařízení a jejich používání pro zdravotně postižené uživatele, měla by mít Komise možnost přijmout prováděcí opatření, aniž je dotčena směrnice 1999/5/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 9. března 1999 o rádiových zařízeních a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody²⁴, a zejména požadavky pro zdravotně postižené uživatele podle článku 3 odst. 3 písm. f) uvedené směrnice.
- (26) Povinnosti uložené podniku majícímu povinnosti univerzální služby je třeba oznámit Komisi.
- (27) Liberalizace trhů sítí a služeb elektronických komunikací a rychlý vývoj technologií společně přispívají k posilování konkurence a hospodářského růstu. Výsledkem je velká rozmanitost služeb pro koncové uživatele, jež jsou přístupné přes veřejné sítě elektronických komunikací. Je třeba zajistit, aby spotřebitelé a uživatelé měli zajištěnou stejnou úroveň ochrany soukromí a osobních údajů bez ohledu na technologii použitou při poskytování konkrétní služby.
- (28) Technologický pokrok umožňuje vývoj nových aplikací na bázi zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů, což mohou být bezkontaktní zařízení využívající rádiové frekvence. Například rádiová identifikační zařízení (RFID) využívají rádiové frekvence na zachycení údajů z jedinečně označených štítků, které lze poté přenášet

²⁴ Úř. věst. L 91, 7.4.1999, s. 10. Směrnice ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1882/2003 (Úř. věst. L 284, 31.10.2003, s. 1).

přes stávající komunikační sítě. Široké využívání těchto technologií může přinést značné hospodářské a společenské výhody, a významně tak přispět k vnitřnímu trhu, je-li jejich používání pro občany přijatelné. Aby toho bylo dosaženo, je třeba zajistit ochranu základních práv jednotlivců, a zejména práva na soukromí a ochranu údajů. Když jsou tato zařízení připojena k veřejně přístupným sítím elektronických komunikací, nebo když využívají služby elektronických komunikací jako základní infrastrukturu, měla by se použít příslušná ustanovení směrnice 2002/58/ES, včetně ustanovení o bezpečnosti, provozních a lokalizačních údajích a důvěrnosti.

- (29) Není-li odpovídajícím způsobem a včas řešeno narušení bezpečnosti, v jehož důsledku dojde ke ztrátě nebo ohrožení osobních údajů jednotlivého účastníka, může to způsobit značnou hospodářskou ztrátu a společenskou škodu včetně podvodného zneužití totožnosti. Proto by účastníci, jichž se tyto bezpečnostní události týkají, měli být neprodleně uvědomeni a informováni, aby mohli učinit potřebná opatření. V oznámení by měla být uvedena informace o opatřeních, jež poskytovatel v souvislosti s narušením bezpečnosti přijal, a doporučení pro postižené uživatele.
- (30) Vnitrostátní regulační orgány by měly prosazovat zájmy občanů Evropské unie mimo jiné tím, že budou přispívat k zajišťování vysoké úrovně ochrany osobních údajů a soukromí. Za tímto účelem musí mít prostředky nezbytné k výkonu jejich povinností, včetně úplných a spolehlivých údajů o skutečných bezpečnostních událostech, jež vedly k narušení osobních údajů jednotlivců.
- (31) Mělo by se zajistit, aby v prováděcích opatřeních mohl být vytvořen společný soubor požadavků na dosažení odpovídající úrovně ochrany soukromí a bezpečnosti osobních údajů přenášovaných či zpracovávaných v souvislosti s používáním sítí elektronických komunikací na vnitřním trhu.
- (32) Při vytváření podrobných pravidel týkajících se formy a postupů oznamování případů narušení bezpečnosti by měly být náležitě zohledněny okolnosti případu, zejména pak to, zda byly osobní údaje chráněny šifrováním nebo jinými prostředky, které pravděpodobnost podvodného zneužití totožnosti a jiných forem zneužívání účinně omezují. Tato pravidla a postupy by navíc měla vzít v úvahu oprávněné zájmy donucovacích orgánů v případech, kdy by předčasné zveřejnění mohlo zbytečně narušit vyšetřování okolností případu.
- (33) Úřad může přispět k lepší úrovni ochrany osobních údajů a soukromí ve Společenství mimo jiné tím, že bude zajišťovat odborné poradenství, podporovat výměnu nejlepších postupů v oblasti řízení rizik a vytvářet společné metodiky pro posuzování rizik. Zejména by měl přispět k harmonizaci příslušných technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- (34) Programové vybavení, které tajně sleduje činnost uživatele a/nebo podvrací provoz koncového zařízení uživatele ve prospěch třetí strany (tzv. „spyware“), představuje vážné ohrožení soukromí uživatelů. Je třeba zajistit vysokou a rovnocennou úroveň ochrany soukromé sféry uživatelů bez ohledu na to, zda jsou nežádoucí sledovací programy nedopatřením staženy přes sítě elektronických komunikací nebo dodány a instalovány skrytě v programovém vybavení šířeném na jiném externím paměťovém médiu, např. CD, CD-ROM nebo klíče USB.

- (35) Poskytovatelé služeb elektronických komunikací musí vynakládat značné investice na boj proti nevyžádaným obchodním sdělením („spam“). Jsou rovněž v lepším postavení než koncoví uživatelé, protože mají znalosti a zdroje potřebné na zjištění a identifikaci spammerů. Poskytovatelé e-mailových služeb a poskytovatelé dalších služeb by proto měli mít možnost podávat na spammy trestní oznámení, a bránit tak zájmy svých zákazníků, jakož i své oprávněné obchodní zájmy.
- (36) Nutnost zajistit odpovídající úroveň ochrany soukromí a osobních údajů přenášených a zpracovávaných v souvislosti s využíváním sítí elektronických komunikací ve Společenství vyžaduje účinné prováděcí a prosazovací pravomoci pro zajištění odpovídající motivace k dodržování předpisů. Vnitrostátní regulační orgány by měly mít dostatečnou pravomoc a zdroje, aby mohly účinně vyšetřovat případy nedodržování předpisů, včetně možnosti získat příslušné informace, jež by mohly potřebovat, řešit stížnosti a ukládat v případech nedodržování předpisů sankce.
- (37) Měla by být posílena přeshraniční spolupráce a prosazování předpisů v souladu se stávajícími mechanismy Společenství pro přeshraniční vymáhání dodržování zákonů, které stanoví nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele)²⁵, a to změnou uvedeného nařízení.
- (38) Opatření nutná k provedení směrnice o univerzální službě a směrnice o soukromí a elektronických komunikacích by měla být přijata v souladu s rozhodnutím Rady 1999/468/ES ze dne 28. června 1999 o postupech pro výkon prováděcích pravomocí svěřených Komisi.
- (39) Komisi by měla být zejména udělena pravomoc přijímat prováděcí opatření v oblasti průhlednosti sazeb, požadavků na minimální kvalitu služeb, efektivního provádění služeb čísla „112“, efektivního přístupu k číslům a službám a zlepšování přístupnosti pro zdravotně postižené koncové uživatele, a přijímat změny příloh, upravené podle technického pokroku nebo změn v tržní poptávce. Tato pravomoc by měla zahrnovat také možnost přijímat prováděcí opatření týkající se požadavků na informace a oznamování, jakož i přeshraniční spolupráce. Protože tato opatření mají obecný rozsah a jejich účelem je doplnit tuto směrnici o nové jiné než podstatné prvky, musí být přijata v souladu s regulativním postupem s kontrolou, stanoveným článkem 5a rozhodnutí Rady 1999/468/ES. Pokud ze závažných naléhavých důvodů nelze obvyklé lhůty pro regulativní postup s kontrolou dodržet, měla by mít Komise možnost použít postup pro naléhavé případy, stanovený čl. 5a odst. 6 uvedeného rozhodnutí.
- (40) Směrnice 2002/22/ES a 2002/58/ES by proto měly být odpovídajícím způsobem změněny,

²⁵ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Změny směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě)

Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) se mění takto:

- 1) Článek 1 se nahrazuje tímto:

„Článek 1

Předmět a rozsah

1. V rámci směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) se tato směrnice týká zajišťování sítí a poskytování služeb elektronických komunikací pro koncové uživatele. Cílem je zajistit dostupnost veřejně přístupných služeb v dobré kvalitě v celém Společenství prostřednictvím účinné hospodářské soutěže a možnosti výběru a řešit okolnosti, za nichž trh nenaplňuje uspokojivě potřeby koncových uživatelů. Tato směrnice dále obsahuje ustanovení týkající se koncových zařízení v prostorách zákazníků.
 2. Tato směrnice zakládá práva koncových uživatelů a odpovídající povinnosti podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě a poskytujících veřejně přístupné služby elektronických komunikací. S ohledem na to, že poskytování univerzální služby se zabezpečuje v prostředí otevřených a konkurenčních trhů, vymezuje tato směrnice minimální soubor služeb specifikované kvality, ke kterému mají přístup všichni koncoví uživatelé, za dostupnou cenu s ohledem na zvláštní vnitrostátní podmínky bez narušování hospodářské soutěže. Tato směrnice také stanoví povinnosti týkající se poskytování určitých povinných služeb.“
- 2) V článku 2:
- (a) písmeno b) se zrušuje.
 - (b) písmeno c) se nahrazuje tímto:
„c) „veřejně přístupnou telefonní službou“ se rozumí služba přístupná veřejnosti pro uskutečňování a přijímání národních a/nebo mezinárodních volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu, a to přímo či nepřímo prostřednictvím volby nebo předvolby operátora či dalšího prodejce;“
- 3) Článek 4 se nahrazuje tímto:

„Článek 4

Poskytování přístupu v pevném místě a poskytování telefonních služeb

1. Členské státy zajistí, aby veškerým odůvodněným žádostem o připojení k veřejné komunikační síti v pevných místech vyhověl alespoň jeden podnik.
 2. Poskytované spojení musí umožňovat uskutečňování hlasových volání, komunikaci prostřednictvím telefaxových zpráv a dat s rychlostmi dostatečnými pro funkční přístup k Internetu; přitom je třeba zohlednit převažující technologie používané většinou účastníků a technologickou proveditelnost.
 3. Členské státy zajistí, aby veškerým odůvodněným žádostem o poskytování telefonní služby prostřednictvím síťového spojení uvedeného v odstavci 1, které umožňuje uskutečňování a přijímání národních a mezinárodních volání a volání tísňových služeb z čísla „112“, vyhověl alespoň jeden podnik.“
- 4) V článku 5 se odstavec 2 nahrazuje tímto:
- „2. Účastnické seznamy uvedené v odstavci 1, s výhradou článku 12 směrnice 2002/58/ES, zahrnují veškeré účastníky veřejně přístupných telefonních služeb.“
- 5) Článek 7 se nahrazuje tímto:

„Článek 7

Zvláštní opatření pro zdravotně postižené uživatele

1. Členské státy přijmou zvláštní opatření ve prospěch zdravotně postižených koncových uživatelů s cílem zajistit jim přístup k veřejně přístupným telefonním službám a jejich cenovou dostupnost, včetně přístupu k tísňovým službám, informačním službám o účastnických číslech a k účastnickým seznamům, přičemž tento přístup musí být rovnocenný tomu, který využívají ostatní koncoví uživatelé.
 2. Členské státy přijmou s ohledem na vnitrostátní podmínky zvláštní opatření s cílem zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé mohli rovněž využít možnosti volby podniků a poskytovatelů služeb, kterou má většina koncových uživatelů.“
- 6) V článku 8 se doplňuje nový odstavec 3, který zní:
- „3. Bude-li mít operátor určený v souladu s odstavcem 1 v úmyslu převést svůj majetek tvořící místní přístupovou síť nebo jeho podstatnou část na samostatnou právnickou osobu s jinou vlastnickou strukturou, musí předem a včas informovat vnitrostátní regulační orgán, aby tento orgán mohl posoudit vliv zamýšlené transakce na poskytování přístupu v pevném místě a na

poskytování telefonních služeb podle článku 4. Vnitrostátní regulační orgán může uložit podmínky v souladu s čl. 6 odst. 2 směrnice 2002/20/ES (autorizační směrnice).“

7) V článku 9 se odstavce 1, 2 a 3 nahrazují těmito:

- „1. Vnitrostátní regulační orgány sledují zejména s ohledem na vnitrostátní spotřebitelské ceny a příjmy vývoj a úroveň sazeb na trzích pro koncové uživatele u služeb popsanych v člancích 4, 5, 6 a 7 jako služby spadající do povinností univerzální služby a poskytované určenými podniky či jinak dostupné na trhu v případě, že ve vztahu k nim žádné podniky určeny nejsou.
2. Členské státy mohou s přihlédnutím k vnitrostátním podmínkám požadovat od určených podniků, aby spotřebitelům nabízely možnosti volby sazeb nebo soubory sazeb odlišné od těch, které jsou nabízeny za běžných obchodních podmínek, zejména proto, aby nebylo osobám s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami bráněno v přístupu k síti uvedené v čl. 4 odst. 1 nebo službám označeným v čl. 4 odst. 3 a v člancích 5, 6 a 7 za služby spadající do povinností univerzální služby a poskytované určenými podniky, ani v jejich využívání.
3. Kromě ustanovení, aby určené podniky nabízely zvláštní možnosti volby sazby nebo dodržovaly horní cenový rozsah nebo zeměpisné zprůměrování nebo jiné podobné systémy, mohou členské státy zajistit poskytování podpory spotřebitelům, kteří byli vyhodnoceni jako spotřebitelé s nízkými příjmy, zdravotním postižením nebo zvláštními sociálními potřebami.“

8) Název kapitoly III se nahrazuje tímto:

**„KONTROLY REGULACE PODNIKŮ S VÝZNAMNOU TRŽNÍ SILOU NA
ZVLÁŠTNÍCH TRZÍCH PRO KONCOVÉ UŽIVATELE“**

9) Článek 16 se zrušuje.

10) Článek 17 se mění takto:

(a) Odstavec 1 se nahrazuje tímto:

- „1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány uložily podnikům označeným jako podniky s významnou tržní silou na daném trhu pro koncové uživatele odpovídající povinnosti regulace v souladu s článkem 14 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice):
 - a) v případě, že na základě výsledku analýzy trhu provedené v souladu s článkem 16 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) vnitrostátní regulační orgán stanoví, že daný trh pro koncové uživatele označený podle článku 15 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) není účinně konkurenční, a
 - b) v případě, že vnitrostátní regulační orgán dospěje k závěru, že by povinnosti uložené podle směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice) nevedly

k dosažení cílů uvedených v článku 8 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).“

(b) Odstavec 3 se zrušuje.

11) Články 18 a 19 se zrušují.

12) Články 20 a 21 se nahrazují těmito:

„Článek 20

Smlouvy

1. Tento článek se použije, aniž jsou dotčena pravidla Společenství na ochranu spotřebitele, zejména směrnice 93/13/ES a 97/7/ES a vnitrostátní pravidla ve shodě s právními předpisy Společenství.
2. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé, kteří si objednají služby poskytující připojení k veřejné komunikační síti a/nebo veřejně přístupné telefonní služby, měli právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podniky, které takové služby a/nebo spojení poskytují. Ve smlouvě musí být alespoň uvedeno:
 - a) označení a adresa poskytovatele;
 - b) poskytované služby, nabízené úrovně kvality služeb, jakož i lhůta pro počáteční připojení;
 - c) druhy nabízených služeb údržby;
 - d) podrobné údaje o cenách a sazbách, jakož i prostředky, jakými lze získat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a poplatcích za údržbu;
 - e) doba platnosti smlouvy, podmínky pro obnovení a ukončení služeb a smlouvy, včetně přímých nákladů na přenositelnost čísel a jiných identifikátorů;
 - f) jakákoli ujednání o odškodnění a náhradě, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služeb stanovené ve smlouvě;
 - g) způsob zahájení řízení o urovnání sporů v souladu s článkem 34;
 - h) opatření, jež může přijmout podnik poskytující připojení a/nebo služby v reakci na bezpečnostní události či případy narušení integrity nebo na případy ohrožení bezpečnosti a integrity a na zranitelnost vůči nim.
3. Informace uvedené v odstavci 2 se zahrnou také do smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb elektronických komunikací jinými než těmi, kteří poskytují připojení k veřejné komunikační síti a/nebo veřejně přístupným

telefonním službám. Členské státy mohou rozšířit tyto povinnosti i na jiné koncové uživatele.

4. Členské státy zajistí, aby v případě, že se smlouvy uzavírají mezi účastníky a podniky, jež poskytují služby elektronických komunikací umožňující hlasovou komunikaci, byli účastníci jasně informováni o tom, zda je poskytován přístup k tísňovým službám. Poskytovatelé služeb elektronických komunikací zajistí, aby byli zákazníci jasně informováni o nemožnosti přístupu k tísňovým službám před uzavřením smlouvy a pravidelně po jejím uzavření.
5. Členské státy zajistí, aby v případě, že se smlouvy uzavírají mezi účastníky a podniky, jež poskytují služby a/nebo zajišťují sítě elektronických komunikací, byli účastníci jasně informováni před uzavřením smlouvy a pravidelně po jejím uzavření o všech omezeních, která poskytovatel klade na jejich možnost získávat přístup k zákonnému obsahu nebo jej šířit či spouštět zákonné aplikace a služby podle svého výběru.
6. Členské státy zajistí, aby v případě, že se smlouvy uzavírají mezi účastníky a podniky, jež poskytují služby a/nebo zajišťují sítě elektronických komunikací, byli účastníci jasně informováni před uzavřením smlouvy a pravidelně po jejím uzavření o své povinnosti dodržovat autorské právo a práva s ním související. Zahrnuje to povinnost informovat účastníky o nejběžnějších případech porušování těchto práv a jejich právních důsledcích, aniž je dotčena směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu.
7. Na základě oznámení o změnách smluvních podmínek navrhovaných operátory mají účastníci právo zrušit smlouvu bez postihu. Nejpozději jeden měsíc před takovou změnou musí být účastníci odpovídajícím způsobem vyrozuměni a současně musí být informováni o svém právu takovou smlouvu bez postihu zrušit, jestliže nové podmínky nepřijímají.“

„Článek 21

Průhlednost a zveřejňování informací

1. Členské státy zajistí, aby byly koncovým uživatelům a spotřebitelům zpřístupněny průhledné, srovnatelné, odpovídající a aktuální informace o platných cenách a sazbách a o standardních smluvních podmínkách, které se týkají přístupu ke službám uvedeným v článcích 4, 5, 6 a 7 a jejich využívání, v souladu s přílohou II.
2. Členské státy zajistí, aby podniky zajišťující sítě a/nebo poskytující služby veřejných elektronických komunikací zveřejňovaly srovnatelné, odpovídající a aktuální informace o platných cenách a sazbách za přístup ke službám a za využívání služeb, které spotřebitelům nabízejí. Tyto informace se zveřejnění ve snadno přístupné formě.
3. Vnitrostátní regulační orgány podporují poskytování informací s cílem umožnit koncovým uživatelům a spotřebitelům nezávisle posoudit náklady na alternativní způsoby využívání, například prostřednictvím interaktivních

průvodců nebo podobných technik. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány tyto průvodce a techniky zpřístupnily, pokud nejsou dostupné na trhu. Třetí strany mají právo bezplatně využívat sazby zveřejněné podniky zajišťujícími sítě a/nebo poskytujícími služby elektronických komunikací za účelem prodeje nebo zpřístupnění těchto interaktivních průvodců či podobných technik.

4. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům poskytujícím služby elektronických komunikací uložit povinnost poskytovat zákazníkům informace o platných sazbách v době a na místě zakoupení, aby byla zajištěna úplná informovanost zákazníků o cenových podmínkách.
5. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům poskytujícím služby a/nebo zajišťujícím sítě elektronických komunikací uložit povinnost poskytovat zákazníkům informace požadované v souladu s čl. 20 odst. 5 v jasné, úplné a snadno přístupné formě.
6. Aby bylo zajištěno, že koncoví uživatelé budou moci využívat ve Společenství výhod jednotného přístupu k průhlednosti sazeb, jakož i k poskytování informací v souladu s čl. 20 odst. 5, může Komise po konzultaci s Evropským úřadem pro trh elektronických komunikací (dále jen „úřad“), přijmout v této oblasti vhodná technická prováděcí opatření, např. specifikovat metodiku postupů. Tato opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 37 odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 37 odst. 3.“

13) Článek 22 se mění takto:

(a) Odstavec 1 se nahrazuje tímto:

- „1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly po zvážení názorů zainteresovaných stran požadovat od podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě a/nebo poskytující služby elektronických komunikací, aby zveřejňovaly srovnatelné, odpovídající a aktuální informace pro koncové uživatele o kvalitě svých služeb, přičemž tyto informace musí být rovnocenně přístupné i pro zdravotně postižené koncové uživatele. Informace se na žádost poskytují před svým zveřejněním také vnitrostátnímu regulačnímu orgánu.“

(b) Doplnuje se nový odstavec 3, který zní:

- „3. Aby nedocházelo ke zhoršování kvality služby a zpomalování přenosu v sítích, může Komise po konzultaci s úřadem přijmout technická prováděcí opatření týkající se požadavků na minimální kvalitu služeb, jež vnitrostátní regulační orgán stanoví podnikům zajišťujícím veřejné komunikační sítě. Tato opatření, jejichž účelem je doplnit tuto směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 37 odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 37 odst. 3.“

14) Článek 23 se nahrazuje tímto:

„Článek 23

Dostupnost služeb

Členské státy přijmou veškerá nezbytná opatření k zajištění dostupnosti veřejně přístupných telefonních služeb poskytovaných prostřednictvím veřejných komunikačních sítí v případě katastrofického selhání sítě nebo v případech zásahu vyšší moci. Členské státy zajistí, aby podniky poskytující veřejně přístupné telefonní služby přijaly veškerá přiměřená opatření k zajištění nepřetržitého přístupu k tísňovým službám.“

15) Článek 25 se mění takto:

(a) Název se nahrazuje tímto:

„Telefonní informační služba o účastnických číslech“

(b) Odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé, kterým je poskytována veřejně přístupná telefonní služba, měli přístup k informačním službám o účastnických číslech v souladu s čl. 5 odst. 1 písm. b).“

(c) Odstavec 5 se nahrazuje tímto:

„5. Odstavce 1, 2, 3 a 4 se uplatní s výhradou požadavků právních předpisů Společenství o ochraně osobních údajů a soukromí, zejména článku 12 směrnice 2002/58/ES.“

16) Články 26, 27 a 28 se nahrazují těmito:

„Článek 26

Tísňové služby a jednotné evropské číslo tísňového volání

1. Členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé služeb uvedených v odstavci 2, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, mohli vedle jakýchkoli jiných národních čísel tísňového volání určených vnitrostátními regulačními orgány bezplatně a bez nutnosti použít jakékoli platební prostředky volat i tísňové služby s použitím jednotného evropského čísla tísňového volání „112“.
2. Členské státy zajistí, aby podniky poskytující službu pro uskutečňování národních a/nebo mezinárodních volání prostřednictvím jednoho nebo několika čísel v národním či mezinárodním číslovacím plánu poskytovaly přístup k tísňovým službám.
3. Členské státy zajistí, aby volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ byla přiměřeným způsobem přijímána a vyřizována způsobem nejlépe

odpovídajícím vnitrostátní organizaci záchranných systémů. Tato volání budou přijímána a vyřizována alespoň tak rychle a účinně jako volání na národní číslo či čísla tísňových služeb, pokud se tato čísla stále používají.

4. Členské státy zajistí, aby zdravotně postižení uživatelé měli přístup k tísňovým službám. Aby bylo zajištěno, že zdravotně postižení uživatelé budou mít k tísňovým službám přístup i při cestách do jiných členských států, mohou přijatá opatření zahrnovat zajištění souladu s příslušnými normami nebo specifikacemi zveřejněnými v souladu s ustanoveními článku 17 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).
5. Členské státy zajistí, aby orgánům, které zasahují v případě tísňové situace, byl u všech volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ bezplatně zpřístupněn údaj o tom, kde se volající nachází.

Členské státy požadují, aby informace o místě volajícího byly poskytovány automaticky, jakmile je tísňové volání přepojeno na orgán, který tísňovou situaci řeší.

6. Členské státy zajistí, aby občané byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání jednotného evropského čísla tísňového volání „112“, zejména prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy. Členské státy předkládají Komisi a úřadu výroční zprávu o opatřeních, která za tímto účelem přijmou.
7. Pro zajištění účinného zavedení tísňových služeb „112“ v členských státech, včetně přístupu k těmto službám pro zdravotně postižené koncové uživatele cestující do jiných členských států, může Komise po konzultaci s úřadem přijmout technická prováděcí opatření.

Tato opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedený v čl. 37 odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 37 odst. 3.“

„Článek 27

Evropské telefonní přístupové kódy

1. Členské státy zajistí, aby kód „00“ byl standardním přístupovým kódem pro mezinárodní spojení. Pro volání mezi sousedícími přeshraničními lokalitami členských států může být vytvořen nebo zachován zvláštní režim. Koncoví uživatelé v dotyčných lokalitách musí být o takových režimech plně informováni.
2. Ty členské státy, jimž Mezinárodní telekomunikační unie přidělila mezinárodní kód „3883“, svěří úřadu výhradní odpovědnost za řízení evropského telefonního číslovacího prostoru.

3. Členské státy zajistí, aby všechny podniky poskytující veřejně přístupné telefonní služby vyřizovaly veškerá volání do evropského telefonního číslovacího prostoru a z tohoto prostoru za sazby, jež nepřekračují maximální sazbu, kterou účtují za volání do jiných členských států a z jiných členských států.“

„Článek 28

Přístup k číslům a službám

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány učinily veškerá potřebná opatření k tomu, aby:
 - a) koncoví uživatelé měli přístup ke službám poskytovaným v rámci Společenství, včetně služeb informační společnosti, a mohli je používat; a
 - b) koncoví uživatelé měli přístup ke všem číslům poskytovaným ve Společenství, včetně čísel z národních číslovacích plánů členských států, čísel z evropského telefonního číslovacího prostoru a univerzálních mezinárodních bezplatných čísel.

Vnitrostátní regulační orgány jsou schopny v individuálních případech přístup k číslům či službám zablokovat, je-li to opodstatněno podvodem či zneužíváním.

2. Aby bylo zajištěno, že koncoví uživatelé budou mít účinný přístup k číslům a službám ve Společenství, může Komise po konzultaci s úřadem přijmout technická prováděcí opatření. Tato opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 37 odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 37 odst. 3.

Všechna tato technická prováděcí opatření lze pravidelně přezkoumávat tak, aby odrážela vývoj trhu a technologií.“

17) Článek 29 se mění takto:

- (a) Odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly možnost vyžadovat od všech podniků provozujících veřejně přístupné telefonní služby a/nebo veřejné komunikační sítě, aby zpřístupnily koncovým uživatelům doplňkové služby uvedené v příloze I části B, pokud je to technicky proveditelné a ekonomicky přijatelné.“

- (b) Odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Aniž je dotčen čl. 10 odst. 2, mohou členské státy uložit všem podnikům poskytujícím přístup k veřejným komunikačním sítím a/nebo veřejně

přístupným telefonním službám povinnosti uvedené v příloze I části A písmenu e) týkající se odpojení jako obecný požadavek.“

18) Článek 30 se nahrazuje tímto:

„Článek 30

Usnadnění změny dodavatele

1. Členské státy zajistí, aby si všichni účastníci s čísly z národního číslovacího plánu, kteří o to požádají, mohli v souladu s ustanoveními přílohy I části C ponechat své číslo (svá čísla) nezávisle na podniku, který službu poskytuje.
2. Vnitrostátní regulační orgány zajistí, aby stanovování cen mezi operátory v souvislosti s poskytováním přenositelnosti čísel bylo nákladově orientované a aby případné přímé zpoplatnění účastníků neodrazovalo od používání těchto služeb.
3. Vnitrostátní regulační orgány nestanoví sazby pro koncové uživatele za přenesení čísel způsobem, který by narušoval hospodářskou soutěž, například stanovením zvláštních nebo společných sazeb pro koncové uživatele.
4. Přenos čísel a jejich následná aktivace se provedou v nejkratší možné lhůtě, nejpozději do jednoho pracovního dne od vznesení prvního požadavku ze strany účastníka.
5. Komise může po konzultaci s úřadem a po zohlednění technologických a tržních podmínek změnit přílohu I v souladu s postupem uvedeným v čl. 37 odst. 2.

Tato změna může zejména stanovit:

- a) přenositelnost čísel mezi pevnými a mobilními sítěmi;
- b) přenositelnost identifikátorů účastníka a souvisejících údajů s tím, že v těchto případech se na tyto identifikátory rovněž vztahují ustanovení odstavců 2, 3 a 4.
6. Aniž je dotčena minimální doba platnosti smlouvy, zajistí vnitrostátní regulační orgány, aby podmínky a postupy pro ukončení smlouvy neodrazovaly od změny dodavatelů služeb.“

19) V článku 31 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Členské státy mohou podnikům podléhajícím jejich příslušnosti a zajišťujícím sítě elektronických komunikací pro veřejné šíření rozhlasového a televizního vysílání uložit přijatelné povinnosti ve veřejném zájmu přenášet určené kanály rozhlasového a televizního vysílání a služby přístupnosti, pokud významný počet koncových uživatelů těchto sítí tyto sítě využívá jako hlavní prostředek pro příjem rozhlasového a televizního vysílání. Takové povinnosti se ukládají

pouze tehdy, jsou-li nezbytně nutné k dosažení cílů obecného zájmu, které jasně a konkrétně vymezují vnitrostátní právní předpisy jednotlivých členských států, a musí být přiměřené a průhledné.

Povinnosti uvedené v prvním pododstavci členské státy přezkoumají nejpozději do jednoho roku ode dne uvedeného v článku <časová lhůta pro provedení pozměňovacího aktu>, pokud takovéto přezkoumání nebylo provedeno během předchozích dvou let.

Členské státy přezkoumávají povinnosti ve veřejném zájmu alespoň jednou za tři roky.“

20) Článek 33 se mění takto:

(a) V odstavci 1 se doplňuje nový druhý pododstavec, který zní:

„Členské státy zejména zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány vytvořily konzultační mechanismus zajišťující, že v jejich rozhodovacím procesu budou náležitě zohledněny zájmy spotřebitelů v oblasti elektronických komunikací.“

(b) Doplnují se nové odstavce 3 a 4, které znějí:

3. Členské státy předkládají Komisi a úřadu výroční zprávu o opatřeních učiněných a pokroku dosaženém v oblasti zlepšování interoperability a využívání služeb elektronických komunikací a koncového zařízení, jakož i přístupu k nim ze strany zdravotně postižených uživatelů.
4. Aniž je dotčeno použití směrnice 1999/5/ES, a zejména požadavky pro zdravotně postižené uživatele podle čl. 3 odst. 3 písm. f) uvedené směrnice a za účelem zlepšení přístupnosti zdravotně postižených koncových uživatelů ke službám a zařízením elektronických komunikací, může Komise po konzultaci s úřadem přijmout vhodná technická prováděcí opatření k řešení otázek nadnesených ve zprávě uvedené v odstavci 3, a to po veřejné konzultaci. Tato opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 37 odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 37 odst. 3.“

21) V článku 34 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Členské státy zajistí, aby pro vyřizování nevyřešených sporů mezi spotřebiteli a podniky zajišťujícími sítě a/nebo poskytujícími služby elektronických komunikací, které se týkají smluvních podmínek a/nebo plnění smluv o zajišťování těchto sítí či poskytování služeb, existovaly průhledné, jednoduché a ne příliš nákladné mimosoudní postupy. Členské státy přijmou opatření, kterými zajistí, aby takové postupy umožňovaly spravedlivé a rychlé urovnání sporu a popřípadě přijmou systém odškodnění a/nebo náhrad. Členské státy mohou rozšířit tyto povinnosti i na spory týkající se jiných koncových uživatelů.

Členské státy zajistí, aby orgány odpovědné za řešení těchto sporů poskytovaly Komisi a úřadu relevantní informace pro statistické účely.“

22) Článek 35 se nahrazuje tímto:

„Článek 35

Úprava příloh

Změny nezbytné pro přizpůsobení příloh I, II, III a VI technickému vývoji nebo změnám v poptávce na trhu přijme Komise v souladu s postupem uvedeným v čl. 37 odst. 2.“

23) V článku 36 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Vnitrostátní regulační orgány oznámí Komisi povinnosti, které byly uloženy podnikům určeným jako podniky mající povinnosti univerzální služby. Jakékoliv změny ovlivňující povinnosti uložené podnikům nebo povinnosti podniků dotčených ustanoveními této směrnice musí být neprodleně oznámeny Komisi.“

24) Článek 37 se nahrazuje tímto:

„Článek 37

Výbor

1. Komisi je nápomocen Komunikační výbor, zřízený článkem 22 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se čl. 5a odst. 1 až 4 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na ustanovení článku 8 uvedeného rozhodnutí.
3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se čl. 5a odst. 1, 2, 4 a 6 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na ustanovení článku 8 uvedeného rozhodnutí.“

25) Přílohy I, II a III se nahrazují přílohami I, II a III této směrnice.

26) Příloha VII se zrušuje.

Článek 2

Změny směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích)

Směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) se mění takto:

1) V článku 2 se písmeno e) nahrazuje tímto:

„e) „voláním“ se rozumí spojení uskutečněné prostřednictvím veřejně přístupné telefonní služby, které umožňuje obousměrnou komunikaci;“

- 2) Článek 3 se nahrazuje tímto:

„Článek 3

Dotčené služby

Tato směrnice se vztahuje na zpracování osobních údajů ve spojení s poskytováním veřejně přístupných služeb elektronických komunikací ve veřejných komunikačních sítích ve Společenství, včetně veřejných komunikačních sítí podporujících zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů.“

- 3) Článek 4 se mění takto:

- (a) Název se nahrazuje tímto:

„Bezpečnost zpracování“

- (b) Doplnují se nové odstavce 3 a 4, které znějí:

- „3. V případě narušení bezpečnosti, jež vedlo k náhodnému či protiprávnímu zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému sdělení či zpřístupnění osobních údajů přenášených, uchovávaných či jinak zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně přístupných komunikačních služeb ve Společenství, poskytovatel veřejně přístupných služeb elektronických komunikací o tomto narušení neprodleně uvědomí dotčeného účastníka a vnitrostátní regulační orgán. V oznámení účastníkovi musí být popsán alespoň charakter narušení a doporučená opatření ke zmírnění možných negativních dopadů. V oznámení vnitrostátnímu regulačnímu orgánu musí být navíc popsány důsledky narušení a opatření, jež poskytovatel v souvislosti s tímto narušením bezpečnosti přijal.
4. Pro zajištění důsledného provádění opatření uvedených v odstavcích 1, 2 a 3 může Komise po konzultaci s Evropským úřadem pro trh elektronických komunikací (dále jen „úřad“) a evropským inspektorem ochrany údajů přijmout vhodná technická prováděcí opatření týkající se mimo jiné okolností, formy a postupů, jež lze na požadavky informování a oznamování podle tohoto článku uplatnit.

Tato opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 14a odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedený v čl. 14a odst. 3.“

- 4) V článku 5 se odstavec 3 nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby uchovávání informací nebo získávání přístupu k informacím již uchovávaným v koncovém zařízení účastníka nebo uživatele bylo povoleno pouze za podmínky, že dotčený účastník či uživatel je jasně a úplně informován v souladu se směrnicí 95/46/ES, mimo jiné o účelu zpracování, a že je mu správcem údajů nabízeno právo takové zpracování odmítnout. To nebrání technickému ukládání nebo takovému přístupu, jehož jediným účelem je provedení nebo usnadnění přenosu sdělení prostřednictvím sítě elektronických komunikací, nebo je-li to nezbytně nutné pro poskytování služeb informační společnosti, které si účastník nebo uživatel výslovně vyžádal.“

5) V článku 13 se doplňuje nový odstavec 6, který zní:

„6. Aniž jsou dotčeny správní opravné prostředky mimo jiné podle čl. 15a odst. 2, členské státy zajistí, aby každá fyzická nebo právnická osoba s oprávněným zájmem potírat porušování vnitrostátních předpisů přijatých podle tohoto článku, včetně poskytovatelů služeb elektronických komunikací chránících své oprávněné obchodní zájmy nebo zájmy svých zákazníků, mohla takovéto porušování zažalovat u soudu.“

6) Vkládá se nový článek 14a, který zní:

„Článek 14a

Výbor

1. Komisi je nápomocen Komunikační výbor, zřízený článkem 22 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se čl. 5a odst. 1 až 4 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na ustanovení článku 8 uvedeného rozhodnutí.
3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se čl. 5a odst. 1, 2, 4 a 6 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na ustanovení článku 8 uvedeného rozhodnutí.“

7) Vkládá se nový článek 15a, který zní:

„Článek 15a

Provádění a prosazování předpisů

1. Členské státy stanoví pravidla pro ukládání sankcí za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a učiní veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich provádění. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy uvědomí o těchto předpisech Komisi nejpozději do

<časová lhůta pro provedení pozměňovacího aktu> a neprodleně Komisi informují o všech dalších změnách, jež se těchto předpisů dotýkají.

2. Aniž jsou dotčeny soudní opravné prostředky, jež mohou být k dispozici, členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgán měl pravomoc nařídit zastavení protiprávního jednání uvedeného v odstavci 1.
3. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly veškerou vyšetřovací pravomoc a zdroje nezbytné ke sledování a prosazování vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice, včetně možnosti získat všechny příslušné informace, jež k tomu mohou potřebovat.
4. Pro zajištění účinné přeshraniční spolupráce při prosazování vnitrostátních právních předpisů přijatých podle této směrnice a pro vytvoření harmonizovaných podmínek poskytování služeb zahrnujících přeshraniční toky údajů může Komise po konzultaci s úřadem a příslušnými regulačními orgány přijmout technická prováděcí opatření.

Opatření, jejichž účelem je doplnit směrnici o nové jiné než podstatné prvky, se přijmou v souladu s regulativním postupem s kontrolou, uvedeným v čl. 14a odst. 2. Ze závažných naléhavých důvodů může Komise použít postup pro naléhavé případy, uvedené v čl. 14a odst. 3.“

Článek 3

Změna nařízení (ES) č. 2006/2004

V příloze nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele²⁶) se doplňuje nový bod, který zní:

„17. Pokud jde o ochranu spotřebitelů, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací: článek 13 (Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37).“

Článek 4

Provedení do vnitrostátních právních předpisů

- 1) Členské státy přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do [...]. Neprodleně sdělí Komisi znění těchto předpisů a srovnávací tabulku mezi ustanoveními těchto předpisů a této směrnicí.

Tyto předpisy použijí ode dne [...].

²⁶ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

- 2) Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 5

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 6

Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne .

*Za Evropský parlament
předseda*

*Za Radu
předseda*

PŘÍLOHA I

POPIS DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB A SLUŽEB UVEDENÝCH V ČLÁNKU 10 (KONTROLA VÝDAJŮ) A ČLÁNKU 29 (DOPLŇKOVÉ SLUŽBY)

Část A

Doplňkové služby a služby uvedené v článku 10:

a) Podrobný rozpis účtů

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány, s výhradou požadavků příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů a soukromí, mohly stanovit základní úroveň podrobného rozpisu účtů, které mají být spotřebitelům bezplatně poskytovány určenými podniky (jak stanoví článek 8), aby spotřebitelé mohli:

i) ověřovat a kontrolovat poplatky za používání veřejné komunikační sítě v pevném místě a/nebo za související veřejně přístupné telefonní služby, a

ii) odpovídajícím způsobem sledovat používání a výdaje a mít tak přiměřený stupeň kontroly nad svými účty.

Popřípadě lze účastníkům nabízet ještě podrobnější rozpis účtu za přiměřenou cenu nebo bezplatně.

Volání, za něž volající účastník neplatí, včetně volání na poradenské linky, se v podrobném rozpisu účtů volajícího účastníka neuvádějí.

b) Selektivní blokování odchozích volání, bezplatně

Jedná se o bezplatnou doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím může účastník, který o to požádá určený podnik poskytující telefonní služby, bezplatně blokovat určené druhy odchozích volání nebo volání na určené druhy čísel.

c) Systémy předplatného

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly od určených podniků požadovat, aby poskytovaly spotřebitelům službu umožňující předplacení přístupu k veřejné komunikační síti a využívání veřejně přístupných telefonních služeb.

d) Postupné splácení poplatků za připojení

Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly od určených podniků požadovat, aby umožnily spotřebitelům postupné splácení poplatků za připojení k veřejné komunikační síti.

e) Neplacení účtů

Členské státy povolí zvláštní opatření, která řeší problematiku neplacení účtů operátorů určených v souladu s článkem 8; tato opatření musí být přiměřená, nediskriminační a musí být zveřejněna. Tato opatření mají zajistit, aby účastníci byli předem řádně upozorněni na následné přerušení služby, nebo odpojení. Přerušení služby je za normálních okolností

omezeno na dotčenou službu. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly ve výjimečném případě – v případě podvodu, soustavného opožděného placení nebo neplacení – povolit odpojení od sítě v důsledku neplacení účtů za služby, jež se prostřednictvím této sítě poskytují. Odpojení z důvodu neplacení účtů by mělo následovat až po řádném upozornění účastníka. Členské státy mohou umožnit, aby úplnému odpojení předcházelo období omezení služeb, během něhož jsou povoleny pouze ty služby, jež nejsou pro účastníka zpoplatněny (např. „112“).

Část B

Seznam doplňkových služeb uvedených v článku 29:

- a) Tónová volba neboli signalizace DTMF

Veřejná komunikační síť umožňuje použití tónů DTMF podle definice uvedené v ETSI ETR 207 pro signalizaci konec-konec, a to jak v rámci členského státu, tak mezi členskými státy.

- b) Identifikace volajícího

Volanému se zobrazuje číslo volajícího ještě před přijetím hovoru.

Tato doplňková služba by měla být poskytována v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a soukromí, zejména se směrnicí 2002/58/ES.

V mezích technické proveditelnosti by měli operátoři poskytovat údaje a signály k usnadnění nabídky identity volajícího a tónové volby i za hranicemi členského státu.

Část C

Provedení ustanovení o přenositelnosti čísla podle článku 30

Požadavek, aby si všichni účastníci s čísly z národního číslovacího plánu, kteří o to požádají, mohli ponechat své číslo (svá čísla) nezávisle na podniku, který službu poskytuje, se vztahuje:

- a) v případě zeměpisných čísel na konkrétní místo; a
b) v případě nezeměpisných čísel na každé místo.

Tento odstavec se nevztahuje na přenos čísel mezi sítěmi poskytujícími služby v pevném místě a mobilními sítěmi.

PŘÍLOHA II

INFORMACE, KTERÉ MAJÍ BÝT ZVEŘEJNĚNY V SOULADU S ČLÁNKEM 21 (PRŮHLEDNOST A ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ)

Vnitrostátní regulační orgán je odpovědný za zajištění toho, že informace uvedené v této příloze budou zveřejněny v souladu s článkem 21. Vnitrostátní regulační orgán rozhodne o tom, které informace zveřejní podniky zajišťující veřejné komunikační sítě a/nebo poskytující veřejně přístupné telefonní služby a které informace zveřejní samotný vnitrostátní regulační orgán, aby spotřebitelé měli při výběru k dispozici všechny informace. V případě, že informace zveřejňují podniky zajišťující veřejné komunikační sítě a/nebo poskytující veřejně přístupné telefonní služby, může vnitrostátní regulační orgán určit pro zajištění úplné informovanosti spotřebitelů způsob, jakým tyto informace mají být zveřejňovány.

1. Jméno (jména) a adresa (adresy) podniku (podniků)

Jména a adresy sídla podniků zajišťujících veřejné komunikační sítě a/nebo poskytujících veřejně přístupné telefonní služby.

2. Popis nabízených služeb

2.1 Rozsah nabízených služeb

2.2 Standardní sazby s uvedením toho, co je zahrnuto v jednotlivých položkách sazby (např. poplatky za přístup, všechny druhy poplatků za používání, poplatky za údržbu), včetně podrobných informací o standardně uplatňovaných slevách, jakož i o zvláštních a cílených systémech sazeb.

2.3 Koncepce odškodnění/náhrad, včetně podrobných informací o nabízených systémech odškodnění/náhrad.

2.4 Druhy nabízených služeb údržby.

2.5 Standardní smluvní podmínky, popřípadě včetně minimální doby platnosti smlouvy, podmínek ukončení smlouvy, postupů a přímých poplatků za přenositelnost čísel a jiných identifikátorů.

3. Mechanismy urovnání sporů včetně těch, které vypracovaly podniky.

4. Informace o právech týkajících se univerzální služby, včetně doplňkových služeb a služeb uvedených v příloze I.

PŘÍLOHA III

PARAMETRY KVALITY SLUŽBY

PARAMETRY, DEFINICE A METODY MĚŘENÍ DODACÍCH LHŮT A KVALITY SLUŽBY UVEDENÉ V ČLÁNCÍCH 11 A 22

Pro podniky určené k poskytování přístupu k veřejné komunikační síti

PARAMETR (Poznámka 1)	DEFINICE	METODA MĚŘENÍ
Dodací lhůta pro počáteční připojení	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Četnost poruch na jeden přístupový okruh	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Doba odstranění poruchového stavu	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Pro podniky určené k poskytování veřejně přístupné telefonní služby

Doba potřebná pro sestavení spojení (Poznámka 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Doba odezvy operátorských služeb	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Doba odezvy informační služby o účastnických číslech	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů, mincovních a kartových	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reklamace správnosti vyúčtování	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Podíl neúspěšných pokusů o spojení (Poznámka 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Číslo verze ETSI EG 201 769-1 je 1.1.1 (duben 2000)

Poznámka 1

Parametry by měly umožňovat analýzu výkonnosti na regionální úrovni (tj. minimálně na úrovni 2 v klasifikaci územních statistických jednotek (NUTS) vytvořené Eurostatem).

Poznámka 2

Členské státy se mohou rozhodnout, že nebudou vyžadovat uchovávání aktuálních informací o výkonnosti u těchto dvou parametrů, pokud je možné prokázat, že výkonnost v těchto dvou oblastech je uspokojivá.