

Tento dokument je třeba brát jako dokumentační nástroj a instituce nenesou jakoukoli odpovědnost za jeho obsah

► **B** SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2009/136/ES

ze dne 25. listopadu 2009,

kteřou 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 mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele

(Text s významem pro EHP)

(Úř. věst. L 337, 18.12.2009, s. 11)

Opravena:

► **C1** Oprava, Úř. věst. L 241, 10.9.2013, s. 9 (2009/136/ES)

▼B**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY  
2009/136/ES**

ze dne 25. listopadu 2009,

**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 mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů 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 Komise,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru <sup>(1)</sup>,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů <sup>(2)</sup>,

s ohledem na stanovisko evropského inspektora ochrany údajů <sup>(3)</sup>,

v souladu s postupem stanoveným v článku 251 Smlouvy <sup>(4)</sup>,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Fungování pěti směrnic, jež tvoří platný předpisový rámec pro sítě a služby elektronických komunikací (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) <sup>(5)</sup>, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002 o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice) <sup>(6)</sup>, 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) <sup>(7)</sup>, směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) <sup>(8)</sup> a směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) <sup>(9)</sup> (společně

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

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

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

<sup>(4)</sup> Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 24. září 2008 (dosud nezveřejněné v Úředním věstníku), společný postoj Rady ze dne 16. února 2009 (Úř. věst. C 103 E, 5.5.2009, s. 40), postoj Evropského parlamentu ze dne 6. května 2009 a rozhodnutí Rady ze dne 26. října 2009.

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

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

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

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

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

**▼B**

dále jen „rámcová směrnice a zvláštní směrnice“)), je Komisi pravidelně přezkoumáváno, 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 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 koncových uživatelů se zdravotními postiženími, představuje hlavní krok k současnému dosažení jednotného evropského informačního prostoru a široce přístupné informační společnosti. Tyto cíle jsou zahrnuty do strategického rámce pro rozvoj informační společnosti, popsaného ve sdělení Komise Radě, Evropskému parlamentu, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů ze dne 1. června 2005 nazvaném „i2010 – Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost“.
- (4) Základní požadavek na univerzální službu spočívá v tom, aby uživatelům na požádání zaručovala připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě a za dostupnou cenu. Požaduje se zprostředkování místních, vnitrostátních a mezinárodních telefonních hovorů, faximilní přenos a přenos dat, jejichž poskytování může být členskými státy omezeno na hlavní sídlo nebo bydliště koncového uživatele. Neměla by existovat žádná omezení týkající se technických prostředků, čímž by se umožnilo využití drátových nebo bezdrátových technologií, jimiž se tyto služby zajišťují, ani žádná další omezení týkající se části povinností nebo všech povinností univerzální služby ukládaných operátorovi.
- (5) Datové přípojky k veřejné komunikační síti v pevném místě by měly umožňovat hlasovou a datovou komunikaci při rychlostech dostatečných pro přístup k on-line službám, jako jsou služby poskytované prostřednictvím veřejného internetu. Rychlost přístupu k internetu, kterou má daný uživatel, závisí na řadě faktorů, mimo jiné na poskytovateli (poskytovatelích) internetového připojení i na dané aplikaci, pro kterou se přípojka využívá. Rychlost přenosu dat, kterou přípojka k veřejné komunikační síti umožňuje, závisí na vlastnostech koncového zařízení účastníka, ale také na přípojce. Z tohoto důvodu není vhodné nařizovat konkrétní rychlosti přenosu dat nebo bitů na úrovni Společenství. Musí být vytvořen určitý prostor pro to, aby členské státy mohly případně přijmout opatření, kterými zajistí, aby datové přípojky umožňovaly uspokojivou rychlost přenosu dat, která bude dostatečná pro funkční přístup k internetu, jak ho definují členské státy, přičemž je třeba řádně zohlednit specifika vnitrostátních trhů, například převažující šířku pásma využívanou většinou účastníků v daném členském státě nebo technologickou proveditelnost, za předpokladu, že tato opatření se snaží rovněž minimalizovat narušení trhu. Pokud při řádném zohlednění nákladů

**▼B**

a příjmů, jakož i nehmotných výhod plynoucích z poskytování daných služeb, povedou tato opatření k neúměrně velkému zatížení příslušného podniku, lze toto zatížení započítat do výpočtu čistých nákladů spojených s povinnostmi univerzální služby. Lze rovněž uplatnit alternativní financování základní sítě infrastruktury, které by spočívalo ve financování z prostředků Společenství nebo ve vnitrostátních opatřeních v souladu s právními předpisy Společenství.

- (6) Tím není dotčena potřeba, aby Komise učinila přezkum povinnosti univerzální služby, který se může týkat rovněž financování těchto povinností, v souladu s článkem 15 směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a aby případně předložila návrhy na reformu v zájmu splnění cílů veřejného zájmu.
- (7) Z důvodu srozumitelnosti a jednoduchosti se tato směrnice zabývá pouze změnou směrnic 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).
- (8) Aniž by tím byla dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/5/ES ze dne 9. března 1999 o rádiových zařízeních a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody <sup>(1)</sup>, a zvláště požadavky související se zdravotně postiženými uživateli stanovené v čl. 3 odst. 3 písm. f) uvedené směrnice, určité aspekty koncových zařízení, včetně zařízení v prostorách spotřebitelů, která jsou určena pro zdravotně postižené koncové uživatele, ať už jejich zvláštní potřeby souvisejí s postižením nebo stářím, by měly být zahrnuty do oblasti působnosti směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) s cílem usnadnit přístup k sítím a využívání služeb. V současné době k těmto zařízením patří koncová zařízení určená výhradně k příjmu rádiového a televizního vysílání a zvláštní koncová zařízení pro koncové uživatele s poruchou sluchu.
- (9) Členské státy by měly zavést opatření, kterými podpoří vznik trhu pro široce dostupné produkty a služby upravené pro zdravotně postižené koncové uživatele. Toho lze dosáhnout mimo jiné odkazem na evropské normy, zavedením požadavku přístupnosti elektronických technologií (eAccessibility) při zadávání veřejných zakázek a výzvách k předkládání nabídek v souvislosti s poskytováním služeb a prováděním právních předpisů na ochranu práv zdravotně postižených osob.
- (10) Pokud se podnik, který je určen k poskytování univerzální služby podle článku 4 směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě), rozhodne celý svůj majetek tvořící místní přístupovou síť na území daného členského státu nebo jeho podstatnou část (z hlediska jeho povinností spojené s univerzální službou) odprodat samostatné právnické osobě náležející jinému vlastníkovi, měl by vnitrostátní regulační orgán posoudit dopad této transakce, aby zajistil nepřetržité plnění povinností univerzální služby na celém území daného státu nebo v jeho částech. Za tímto účelem by vnitrostátní regulační orgán, jenž podniku uložil povinnosti univerzální služby, měl být podnikem o tomto převodu informován předem. Posouzení vnitrostátního regulačního orgánu by nemělo ovlivnit provedení transakce.

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

**▼B**

- (11) Na základě technického rozvoje se výrazně snížilo množství veřejných telefonních automatů. Má-li se zajistit neutralita z hlediska použitých technologií a trvalý přístup veřejnosti k hlasové telefonii, měly by mít vnitrostátní regulační orgány možnost uložit podnikům povinnosti s cílem zajistit, aby byly k dispozici nejen veřejné telefonní automaty, které budou odpovídat přiměřeným potřebám koncových uživatelů, ale aby za tímž účelem existovala i alternativní místa přístupu k veřejným službám hlasové telekomunikace.
- (12) Zdravotně postižení koncoví uživatelé by měli mít zajištěn takový přístup ke službám, jaký odpovídá míře přístupu ostatních koncových uživatelů. Přístup zdravotně postižených koncových uživatelů by proto měl funkčně odpovídat přístupu ostatních koncových uživatelů, což znamená, že zdravotně postižení koncoví uživatelé by měli být schopni využívat těchto služeb do stejné míry, ale jinými prostředky.
- (13) 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 dostupné telefonní služby, tj. služby elektronických komunikací zpřístupněné veřejnosti pro přímé nebo zprostředkované uskutečňování a přijímání vnitrostátních nebo vnitrostátních a mezinárodních volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu bez ohledu na to, zda tato služba využívá technologii komutace okruhů nebo komutace paketů. Tato služba je svou podstatou obousměrná a oběma stranám umožňuje vzájemnou komunikaci. Služba, která některou z těchto podmínek nespĺňuje, jako je například funkce automatického přesměrování na internetových stránkách pro poskytování služeb zákazníkům, není veřejně dostupnou telefonní službou. Veřejně dostupné telefonní služby zahrnují rovněž zvláštní prostředky komunikace určené zdravotně postiženým koncovým uživatelům za použití služeb přenosu textu či úplné konverzace.
- (14) Je třeba upřesnit, zda by se nepřímé poskytování služeb mohlo vztahovat i na situace, kdy k uskutečňování volání dochází prostřednictvím volby nebo předvolby operátora nebo kdy poskytovatel služby dále prodává veřejně dostupné telefonní služby poskytované jiným podnikem nebo je prodává pod jinou značkou.
- (15) 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 dostupné telefonní služby. Toto oddělení by nemělo ovlivnit rozsah povinností univerzální služby definovaných a přezkoumávaných na úrovni Společenství.

**▼B**

- (16) V souladu se zásadou subsidiarity je na členských státech, aby podle objektivních kritérií rozhodly, které podniky budou určeny k poskytování univerzální služby, přičemž se případně zohlední způsobilost a ochota podniků převzít všechny povinnosti univerzální služby nebo jen jejich část. To však nevylučuje možnost, aby členské státy v rámci postupu určování stanovily z důvodu účinnosti zvláštní podmínky, zahrnující mimo jiné sdružování zeměpisných oblastí či komponentů nebo stanovení minimálních lhůt pro určení.
- (17) Vnitrostátní regulační orgány by měly být schopny sledovat vývoj a úroveň cen 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. V takovém případě by sledování mělo být prováděno způsobem, který nepředstavuje přílišnou administrativní zátěž ani pro vnitrostátní regulační orgány, ani pro podniky poskytující tuto službu.
- (18) Nadbytečné povinnosti, jejichž účelem bylo usnadnit přechod z předpisového rámce z roku 1998 na předpisový rámec z roku 2002, je třeba zrušit společně s jinými ustanoveními, jež se kryjí s ustanoveními směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) a jež tato ustanovení zdvojují.
- (19) Požadavek poskytovat minimální soubor pronajatých okruhů koncovým uživatelům, který byl potřebný pro zajištění souvislého uplatňování ustanovení předpisového rámce z roku 1998 v oblasti pronajatých okruhů, v níž v době, kdy předpisový rámec z roku 2002 vstoupil v platnost, nebyla ještě dostatečně účinná hospodářská soutěž, již není potřebný a měl by být zrušen.
- (20) 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 na základě analýzy trhu v souladu s postupem uvedeným ve směrnici 2002/21/ES (rámcová směrnice) a na základě povinností uvedených v článku 12 směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice).
- (21) Ustanovení o smluvních podmínkách by měla platit nejen pro spotřebitele, ale i pro jiné koncové uživatele, především pro mikropodniky a malé a střední podniky, které mohou dávat přednost smlouvám přizpůsobeným potřebám spotřebitele. Aby nebylo nutné zatěžovat poskytovatele zbytečnými administrativními povinnostmi a obtížně vymezovat definici malých a středních podniků, neměla by ustanovení o smluvních podmínkách platit pro tyto ostatní koncové uživatele automaticky, nýbrž pouze na jejich žádost. Členské státy by měly přijmout vhodná opatření ke zvýšení informovanosti malých a středních podniků o této možnosti.

**▼B**

- (22) V důsledku technologického pokroku mohou být v budoucnu použity jiné typy identifikátorů kromě obvyklých forem identifikace číslování.
- (23) Poskytovatelé služeb elektronických komunikací umožňujících volání by měli zajistit, aby jejich zákazníci byli náležitě informováni o tom, zda je poskytován přístup k službám tísňového volání, a o jakýchkoli omezeních služby (jako např. omezení při poskytování informací o tom, kde se volající nachází, či směřování tísňových volání). Tito poskytovatelé by svým zákazníkům rovněž měli v první smlouvě a při jakýchkoli změnách v poskytování přístupu poskytnout srozumitelné a transparentní informace, například v informacích o vyúčtování. Tyto informace by měly zahrnovat údaje o jakýchkoli omezeních týkajících se územního pokrytí, vyplývající z plánovaných technických parametrů provozu služby a dostupné infrastruktury. Pokud služba není poskytována prostřednictvím komutované telefonní sítě, měly by být sdělovány rovněž údaje o míře spolehlivosti přístupu a spolehlivosti informací o tom, kde se volající nachází, v porovnání se službou, která je poskytována prostřednictvím komutované telefonní sítě, s ohledem na současné technické normy a normy kvality a na parametry kvality služby stanovené podle směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě).
- (24) Pokud jde o koncová zařízení, ve smlouvě se zákazníkem by měly být uvedeny informace o veškerých omezeních, která poskytovatel klade na užívání koncových zařízení zákazníkem, jako je zablokování SIM karty u mobilních přístrojů, pokud taková omezení nejsou vnitrostátními právními předpisy zakázána, a o veškerých poplatcích při ukončení smlouvy před nebo po uplynutí sjednané doby platnosti, včetně nákladů v případě, že si zákazník přeje zařízení ponechat.
- (25) Aniž by se poskytovateli ukládala povinnost přijímat opatření nad rámec toho, co vyžadují právní předpisy Společenství, ve smlouvě se zákazníkem by mělo být rovněž uvedeno, zda a případně jaký typ opatření by poskytovatel učinil v případě narušení bezpečnosti nebo integrity nebo při zjištění hrozby nebo zranitelnosti.
- (26) Aby bylo možné řešit otázky veřejného zájmu v souvislosti s používáním komunikačních služeb a podporovat ochranu práv a svobod jiných osob, příslušné vnitrostátní orgány by měly mít možnost vypracovávat informace ve veřejném zájmu týkající se užívání takových služeb a s pomocí poskytovatelů zajišťovat jejich rozšiřování. Součástí těchto údajů by mohly být informace ve veřejném zájmu týkající se porušování autorských práv, jiných nedovolených způsobů použití a šíření škodlivého obsahu a informace o způsobech ochrany před ohrožením osobní bezpečnosti, k němuž může dojít například v důsledku zveřejnění osobních informací za určitých okolností, a před ohrožením soukromí a osobních údajů, a dostupnost uživatelsky přívětivého a konfigurovatelného softwaru nebo softwarových možností umožňujících

**▼B**

ochranu dětí nebo zranitelných osob. Poskytování těchto informací lze koordinovat postupem spolupráce podle čl. 33 odst. 3 směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě). Tyto informace ve veřejném zájmu by měly být aktualizovány, kdykoli to bude nutné, a měly by být podávány snadno srozumitelnou formou v tištěné a elektronické podobě, podle rozhodnutí jednotlivých členských států, a měly by být dostupné na internetových stránkách vnitrostátních orgánů. Vnitrostátní regulační orgány by měly být oprávněny uložit poskytovatelům povinnost šířit tyto standardizované informace mezi zákazníky způsobem, který vnitrostátní regulační orgány uznají za vhodný. Pokud to budou členské státy požadovat, tyto informace by měly být obsaženy rovněž ve smlouvách. Šíření těchto informací by však nemělo pro podniky představovat nadměrné zatížení. Členské státy by měly vyžadovat, aby se šíření těchto informací uskutečňovalo prostředky, které dané podniky využívají při komunikaci s účastníky v rámci běžného obchodního styku.

- (27) Právo účastníků zrušit smlouvu bez postihu se týká změn smluvních podmínek, které ukládají poskytovatelé sítí nebo služeb elektronických komunikací.
- (28) Aniž by byla dotčena potřeba zajistit integritu a bezpečnost sítí a služeb, měli by koncoví uživatelé sami rozhodovat o tom, jaký obsah chtějí zasílat a přijímat a jaké služby, aplikace, hardware a software si přejí k tomuto účelu používat. Konkurenceschopný trh poskytne uživatelům široký výběr obsahu, aplikací a služeb. Vnitrostátní regulační orgány by měly podporovat požadavek, aby uživatelé měli možnost přístupu k informacím a jejich sdílení a spouštět aplikace a služby podle své volby, jak se stanoví v článku 8 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice). S ohledem na rostoucí význam elektronických komunikací pro spotřebitele a podniky by uživatelé měli být v každém případě plně informováni o všech omezeních při používání služeb elektronických komunikací ze strany poskytovatele služby nebo sítě. Tyto informace by měly upřesnit buď typ dotčeného obsahu, aplikace nebo služby, nebo tyto konkrétní aplikace či služby, popřípadě obojí, podle rozhodnutí poskytovatele. Některé typy použité technologie a druhy omezení mohou vyžadovat souhlas uživatele podle směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).
- (29) Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) nepřikazuje ani nezakazuje podmínky, které stanoví poskytovatelé v souladu s vnitrostátním právem k omezení přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání, ale stanoví povinnost poskytnout informace o těchto podmínkách. Členské státy hodlající zavést opatření ohledně přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání musí respektovat základní práva občanů, včetně práv týkajících se soukromí a práva na řádný proces, a jakákoli taková opatření by měla plně zohledňovat politické cíle formulované na úrovni Společenství, jako je podpora rozvoje informační společnosti ve Společenství.



**▼B**

- (30) Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) nepožaduje, aby poskytovatelé kontrolovali informace přenášené prostřednictvím jejich sítí ani aby zahajovali soudní řízení vůči svým zákazníkům z důvodu přenášených informací, a nečiní poskytovatele odpovědné za obsah těchto informací. Odpovědnost za případné sankce nebo trestní stíhání je věcí vnitrostátního práva za současného respektování základních práv a svobod, včetně práva na řádný proces.
- (31) Pokud v právních předpisech Společenství chybí příslušná pravidla, posuzuje se zákonnost nebo škodlivost obsahu, aplikací a služeb podle vnitrostátního hmotného a procesního práva. Rozhodovat v souladu s náležitým postupem o tom, zda obsah, aplikace nebo služby jsou zákonné či škodlivé, je úkolem členských států, a nikoli poskytovatelů sítí elektronických komunikací nebo služeb. Rámcovou směrnicí a zvláštními směrnicemi není dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (směrnice o elektronickém obchodu)<sup>(1)</sup>, která mimo jiné obsahuje pravidlo „prostého přenosu“ vztahující se na poskytovatele zprostředkovatelských služeb, jejichž definice je v ní obsažena.
- (32) Klíčovým prvkem na konkurenčních trzích s několika poskytovateli nabízejícími služby je pro spotřebitele dostupnost transparentních, aktuálních a srovnatelných informací o nabídkách a službách. Koncoví uživatelé a spotřebitelé využívající služby elektronických komunikací by měli mít možnost snadného porovnání cen různých služeb nabízených na trhu na základě informací o cenách zveřejňovaných ve snadno dostupné formě. Aby bylo umožněno ceny snadno porovnávat, měly by mít vnitrostátní regulační orgány možnost požadovat od podniků zajišťujících sítě nebo poskytujících služby elektronických komunikací větší transparentnost týkající se informací (včetně sazeb, spotřebitelských návyků a dalších vhodných údajů) a zajistit, aby třetí osoby měly právo bezplatně využívat veřejně dostupné informace zveřejňované těmito podniky. Zároveň by vnitrostátní regulační orgány měly mít možnost zajistit dostupnost cenových průvodců, zvláště pokud nejsou na trhu poskytovány zdarma či za přiměřenou cenu. Za využívání informací, které již byly zveřejněny, a patří tedy do veřejné sféry, by podniky neměly mít nárok na odměnu. Před zakoupením služby musí být koncoví uživatelé a spotřebitelé dále odpovídajícím způsobem informováni o ceně a druhu nabízené služby, zejména v případě, kdy se k číslu služby bezplatného volání účtují další poplatky. Vnitrostátní regulační orgány by měly mít možnost vyžadovat všeobecné poskytování těchto informací, přičemž u některých jimi určených kategorií služeb by tyto informace měly být poskytovány bezprostředně před spojením hovoru, není-li vnitrostátními právními předpisy stanoveno jinak. Při určování kategorií volání, u nichž

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

**▼B**

musí být informace o ceně poskytovány ještě před spojením hovoru, by měly vnitrostátní regulační orgány náležitě zohlednit povahu služby, cenové podmínky platné pro tuto službu a to, zda je služba nabízena poskytovatelem, který současně není poskytovatelem služeb elektronických komunikací. Aniž je dotčena směrnice 2000/31/ES (směrnice o elektronickém obchodu), měly by podniky, pokud to členské státy vyžadují, účastníkům poskytovat rovněž informace ve veřejném zájmu vytvořené příslušnými vnitrostátními orgány, které se mimo jiné týkají nejběžnějšího porušování těchto práv a jejich právních důsledků.

- (33) Zákazníci by měli být informováni o svých právech v souvislosti s použitím jejich osobních údajů v seznamech účastníků, zejména o účelu nebo účelech těchto seznamů, a rovněž by měli být informováni o tom, že v souladu se směrnicí 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) mají bezplatný nárok na to nebýt ve veřejném účastnickém seznamu uvedeni. Zákazníci by rovněž měli být informováni o systémech, které umožňují vložit informace do databáze účastnických čísel, aniž by tyto informace byly dostupné uživatelům informačních služeb o účastnických číslech.
- (34) Konkurenční trh by měl zajistit, aby koncoví uživatelé mohli využívat služeb v kvalitě, jakou požadují. Je však možné, že v konkrétních případech bude třeba zajistit, aby veřejné komunikační sítě dosahovaly minimální úroveň kvality a nedocházelo ke zhoršování kvality služby, blokování přístupu a zpomalování provozu v sítích. Ve snaze splnit požadavky na kvalitu služeb mohou provozovatelé používat postupy, kterými se měří a řídí provoz v rámci síťového připojení, aby zabránili naplnění kapacity připojení či jejího překročení, což by vedlo k přetížení sítě a nízkému výkonu. Tyto postupy by měly být kontrolovány vnitrostátními regulačními orgány, které by měly postupovat v souladu s ustanoveními rámcové směrnice a zvláštních směrnic a měly by se zaměřit zejména na diskriminační jednání, s cílem zajistit, aby provozovatelé neomezovali hospodářskou soutěž. V případě potřeby mohou vnitrostátní regulační orgány rovněž stanovit minimální požadavky na kvalitu služeb, které musí splnit podniky provozující veřejné komunikační sítě k zajištění toho, aby byly služby a aplikace závislé na síti poskytovány s minimálními standardy kvality, podléhající přezkumu Komise. Vnitrostátní regulační orgány by měly být oprávněny podniknout kroky na řešení zhoršování kvality služeb včetně překážek či zpomalování provozu v síti na újmu spotřebitelům. Avšak vzhledem k tomu, že nejednotnost nápravných opatření do značné míry brání fungování vnitřního trhu, měla by Komise posuzovat veškeré požadavky, které hodlají vnitrostátní regulační orgány stanovit, s ohledem na možný regulační zásah v celém Společenství a v případě potřeby vydat připomínky nebo doporučení v zájmu jednotného uplatňování nápravných opatření.

**▼B**

- (35) V budoucích IP sítích, v nichž může být poskytování služby odděleno od zajišťování sítě, by členské státy měly stanovit nejvhodnější opatření pro zajištění přístupu k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným pomocí veřejných komunikačních sítí a nepřerušeno přístupu k službám tísňového volání v případě katastrofického selhání sítě nebo v případech zásahu vyšší moci a zohlednit přitom priority různých druhů účastníků a technická omezení.
- (36) K zajištění toho, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé mohli podobně jako většina ostatních koncových uživatelů využívat výhod konkurence a možnosti výběru poskytovatelů služeb, měly by příslušné vnitrostátní orgány ve vhodných případech a s ohledem na vnitrostátní podmínky stanovit požadavky na ochranu spotřebitelů, které musí podniky poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací splnit. Může se mimo jiné jednat o požadavky ukládající podnikům, aby zdravotně postižení uživatelé mohli jejich služeb využívat za rovnocenných podmínek, včetně cen a sazeb, jaké jsou nabízeny ostatním koncovým uživatelům, bez ohledu na jejich případné dodatečné náklady. Další požadavky se mohou týkat velkoobchodních ujednání mezi podniky.
- (37) 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.
- (38) Informační služby o účastnických číslech by měly být a často jsou poskytovány za konkurenčních tržních podmínek podle článku 5 směrnice Komise 2002/77/ES ze dne 16. září 2002 o hospodářské soutěži na trzích sítí a služeb elektronických telekomunikací<sup>(1)</sup>. Velkoobchodní opatření zajišťující zahrnutí údajů koncových uživatelů (pevných i mobilních sítí) do databází by měla být v souladu s opatřeními na ochranu osobních údajů, včetně článku 12 směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích). Mělo by být zavedeno nákladově orientované poskytování těchto údajů poskytovatelům služeb tak, aby členské státy mohly vytvořit centralizovaný mechanismus pro poskytování komplexních souhrnných informací poskytovatelům informačních služeb o účastnických číslech, a také by měl být poskytován přístup k síti za rozumných a transparentních podmínek, s cílem zajistit, aby koncoví uživatelé mohli plně využívat výhod hospodářské soutěže, s konečným cílem umožnit odstranění regulace maloobchodu z těchto služeb a poskytovat informační služby o účastnických číslech za přiměřených a transparentních podmínek.

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

**▼B**

- (39) Koncoví uživatelé by měli mít možnost uskutečňovat tísňová volání a mít přístup k službám tísňového volání v rámci každé telefonní služby, která umožňuje uskutečňovat hlasové volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel národního číslovacího plánu. Členské státy, které kromě čísla 112 používají i jiná národní čísla tísňového volání, mohou pro přístup k těmto národním číslům tísňového volání uložit podnikům podobné povinnosti. Orgány zajišťující služby tísňového volání by měly být schopny vyřizovat a přijímat volání na číslo 112 alespoň tak rychle a efektivně jako volání na jiná národní čísla tísňového volání. Je důležité zvýšit informovanost o čísle 112, aby se zlepšila úroveň ochrany a bezpečnosti občanů cestujících po Evropské unii. Občané, kteří cestují do jiného členského státu, by proto měli být zejména prostřednictvím upozornění na mezinárodních autobusových nádražích, vlakových nádražích, v přístavech a na letištích a dále v telefonních seznamech, telefonních budkách a v informačních materiálech a vyúčtování pro účastníky informování o tom, že číslo 112 mohou používat jako jednotné číslo tísňového volání v celém Společenství. Ačkoli je poskytování těchto informací v prvé řadě povinností členských států, Komise by měla nadále podporovat a doplňovat iniciativy členských států na zvýšení informovanosti veřejnosti o čísle 112 a její míru pravidelně hodnotit. Pro zvýšení ochrany občanů by měla být posílena povinnost poskytovat informace o tom, kde se volající nachází. Především by podniky měly službám tísňového volání poskytovat informace o tom, kde se volající nachází, a to okamžitě po přepojení tohoto volání příslušné službě a bez ohledu na použitou technologii. Aby bylo možné reagovat na technický rozvoj, včetně možnosti poskytovat stále přesnější údaje o místě, kde se volající nachází, měla by mít Komise možnost přijmout technická prováděcí opatření s cílem zajistit tak účinný přístup ke službám čísla 112 ve Společenství ve prospěch občanů. Těmito opatřeními by neměla být dotčena organizace tísňových služeb členských států.
- (40) Členské státy by měly zajistit, aby podniky poskytující koncovým uživatelům službu elektronických komunikací pro uskutečňování vnitrostátních volání prostřednictvím jednoho nebo několika čísel v národním číslovacím plánu poskytovaly spolehlivý a přesný přístup ke službám tísňového volání, při zohlednění vnitrostátních specifikací a kritérií. Podniky nezávislé na sítích nemusí mít nutně kontrolu nad sítěmi a nemohly by zajistit, aby tísňová volání uskutečňovaná prostřednictvím jejich služby byla přepojována se stejnou spolehlivostí, neboť by vzhledem k tomu, že problémy související s infrastrukturou nejsou pod jejich kontrolou, nebyly schopny zaručit dostupnost služby. Pro podniky nezávislé na sítích nemusí být možnost poskytovat informace o tom, kde se volající nachází, vždy technicky proveditelná. Jakmile budou zavedeny mezinárodně uznávané normy zajišťující přesné a spolehlivé směrování a připojení na služby tísňového volání, podniky nezávislé na sítích by povinnosti související s přístupem k informacím o tom, kde se volající nachází, měly rovněž plnit v míře srovnatelné s povinnostmi ostatních podniků.

**▼ B**

- (41) Členské státy by měly přijmout zvláštní opatření a zajistit, aby služby tísňového volání včetně volání na číslo 112 byly stejně dostupné i pro zdravotně postižené koncové uživatele, 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.
- (42) Vytvoření mezinárodního kódu „3883“ (evropský telefonní číslovací prostor (ETNS)) v současné době brání nedostatečná informovanost, příliš byrokratických procesních požadavků a v důsledku toho nedostatečná poptávka. Za účelem podpory rozvoje ETNS by členské státy, jimž Mezinárodní telekomunikační unie přidělila mezinárodní kód „3883“ měly, po vzoru zavedení domény nejvyšší úrovně „eu“, přenést odpovědnost za jeho správu, přidělování čísel a propagaci na samostatný subjekt, který určí Komise na základě otevřeného, transparentního a nediskriminačního výběrového řízení. Tento subjekt by měl být rovněž pověřen úkolem vytvářet návrhy aplikací veřejných služeb využívajících ETNS pro společné evropské služby, jako je zřízení společného čísla pro podávání zpráv o odcizených mobilních koncových zařízeních.
- (43) Vzhledem ke zvláštním aspektům podávání zpráv o pohřešovaných dětech a k současné omezené dostupnosti této služby by členské státy měly nejen vyhradit toto číslo, ale také by měly vyvinout veškeré úsilí k zajištění toho, aby služba pro podávání zpráv o pohřešovaných dětech byla na jejich území bezodkladně skutečně dostupná pod číslem 116000. Za tímto účelem by měly členské státy v případě potřeby mimo jiné uspořádat výběrová řízení s cílem oslovit strany, které mají zájem na poskytování této služby.
- (44) Hlasová volání zůstávají nejstabilnější a nejspolehlivější formou přístupu ke službám tísňového volání. Jiné způsoby komunikace, jako jsou textové zprávy, mohou být méně spolehlivé a mohou být omezeny nedostatkem bezprostředního kontaktu. Pokud to však uznají za vhodné, členské státy by měly mít možnost podporovat rozvoj a zavádění jiných metod přístupu ke službám tísňového volání, které jsou schopny zajistit přístup srovnatelný s hlasovým voláním.
- (45) Na základě rozhodnutí 2007/116/ES ze dne 15. února 2007 o vyhrazení vnitrostátního číselného rozsahu 116 pro harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou <sup>(1)</sup> požádala Komise členské státy, aby vyhradily čísla v číselném rozsahu 116 pro určité služby se sociální hodnotou. Příslušná ustanovení uvedeného rozhodnutí by měla být zohledněna ve směrnici 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě), aby byla pevněji začleněna do regulačního rámce sítí a služeb elektronických komunikací a aby byla usnadněna dostupnost pro zdravotně postižené koncové uživatele.

(<sup>1</sup>) Úř. věst. L 49, 17.2.2007, s. 30.

**▼B**

- (46) Jednotný trh má za následek, že koncoví uživatelé mají přístup ke všem číslům uvedeným v národních číslovacích plánech jiných členských států a přístup ke službám pomocí nezeměpisných čísel v rámci Společenství, mimo jiné včetně čísel služby bezplatného volání a čísel pro služby s vyjádřenou cenou. 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, například při potírání podvodů nebo zneužití (například v souvislosti s některými službami se zvýšenou sazbou), kdy je číslo definováno pouze jako národní (například zkrácený národní kód), nebo kdy je to technicky či ekonomicky neuskutečnitelné, by přeshraniční přístup k číslovacím zdrojům a souvisejícím službám neměl být znemožněn. Uživatelé by měli být předem úplně a jasně informováni o všech poplatcích spojených se službou bezplatného volání, například o poplatcích za mezinárodní volání u čísel dostupných přes standardní mezinárodní předvolby.
- (47) Aby bylo možno 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 v nejkratší možné lhůtě tak, aby bylo telefonní číslo aktivováno a funkční do jednoho pracovního dne a zákazník neztratil službu s číslem spojenou na déle než na jeden pracovní den. Příslušné vnitrostátní orgány mohou stanovit globální postup pro přenesení čísel, a to s přihlédnutím k vnitrostátním předpisům týkajícím se smluv a k technické proveditelnosti. Zkušenost v některých členských státech prokázala, že existuje riziko, že zákazníci mohou být přepojeni, aniž by k tomu dali svůj souhlas. Ačkoli by tuto záležitost měly v první řadě řešit donucovací orgány, měly by být členské státy oprávněny zavést pro proces přepojení minimální přiměřená opatření, která jsou nezbytná pro minimalizaci takových rizik a k zajištění ochrany spotřebitele během celého procesu přepojení, a to včetně přiměřených sankcí. Tato opatření by však neměla snížit atraktivitu tohoto procesu pro zákazníky.
- (48) Zákonné povinnosti ve veřejném zájmu je možné uplatnit na konkrétní rozhlasové a audiovizuální mediální služby a doplňkové služby, 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 transparentní, přiměřené a řádně definované. V tomto smyslu musí být pravidla ve veřejném zájmu formulována tak, aby dostatečně motivovala účinné investice do infrastruktury. Pravidla ve veřejném zájmu je třeba periodicky

**▼B**

přezkoumávat, aby odpovídala aktuálnímu vývoji technologií a trhu a aby bylo zajištěno, že budou i nadále přiměřená k cílům, jichž má být dosaženo. Doplňkové služby zahrnují, nikoli však výhradně, služby určené na zlepšení dostupnosti pro koncové uživatele se zdravotním postižením, například videotext, titulování, zvukový popis nebo znakový jazyk.

- (49) Za účelem odstranění dosavadních 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 transparentně a přispíval ke stávajícím mechanismům konzultací se zúčastněnými subjekty. Kromě toho by mohl být zřízen mechanismus, jehož účelem by bylo umožnit vhodnou spolupráci na tématech týkajících se zákonného obsahu. Žádné postupy spolupráce dohodnuté v rámci takového mechanismu by však neměly umožňovat systematické sledování využívání internetu.
- (50) Povinnosti univerzální služby uložené podniku majícímu povinnosti univerzální služby je třeba oznámit Komisi.
- (51) Směrnici 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) se harmonizují předpisy členských států požadované pro zajištění rovnocenné úrovně ochrany základních práv a svobod, a zejména práva na soukromí a práva na důvěrnost, se zřetelem na zpracování osobních údajů v odvětví elektronických komunikací, a pro zajištění volného pohybu těchto údajů a elektronických komunikačních zařízení a služeb ve Společenství. Pokud jsou podle směrnice 1999/5/ES a rozhodnutí Rady 87/95/EHS ze dne 22. prosince 1986 o normalizaci v oblasti informačních technologií a telekomunikací <sup>(1)</sup> přijímána opatření, jež mají zajistit, aby koncové zařízení bylo vyrobeno tak, aby byla zaručena ochrana osobních údajů a soukromí, měla by respektovat zásadu technologické neutrality.
- (52) Vývoj týkající se užívání IP adres by měl být podrobně sledován, přičemž by se mělo přihlídnout k práci již vykonané mimo jiné pracovní skupinou pro ochranu fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů zřízenou článkem 29 směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů <sup>(2)</sup> a k případným vhodným návrhům.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. L 36, 7.2.1987, s. 31.

<sup>(2)</sup> Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

**▼B**

- (53) Zpracování údajů o provozu v rozsahu nezbytně nutném k zajištění bezpečnosti sítě a informací, tj. schopnosti sítě nebo informačního systému odolávat, na dané úrovni spolehlivosti, náhodným událostem nebo nezákonnému či zlovolnému jednání s cílem ohrožit dostupnost, pravost, správnost a důvěrnost uchovávaných či přenášených údajů a bezpečnost souvisejících služeb poskytovaných či přístupných prostřednictvím těchto sítí a systémů, poskytovateli bezpečnostních technologií a služeb působícími jako správci údajů se řídí čl. 7 písm. f) směrnice 95/46/ES. To může například zahrnovat zabránění neoprávněnému přístupu k sítím elektronických komunikací a šíření škodlivých kódů a zamezení útokům, jejichž důsledkem je odepření služby, a škodám na počítačových systémech a systémech elektronických komunikací.
- (54) 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 dostupné přes veřejné sítě elektronických komunikací. Je třeba zajistit, aby spotřebitelé a uživatelé měli zajištěnu stejnou úroveň ochrany soukromí a osobních údajů bez ohledu na technologii použitou při poskytování konkrétní služby.
- (55) V souladu s cíli předpisového rámce pro sítě a služby elektronických komunikací, se zásadami proporcionality a subsidiarity a pro účely právní jistoty a účinnosti pro evropské podniky a rovněž pro vnitrostátní regulační orgány se směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) zaměřuje na sítě a služby veřejných elektronických komunikací a nevztahuje se na uzavřené skupiny uživatelů a podnikové sítě.
- (56) Technologický pokrok umožňuje vývoj nových aplikací na bázi zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů, kterými by mohla 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 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 bylo dosaženo tohoto cíle, je třeba zajistit ochranu základních práv jednotlivců, a zejména práva na soukromí a ochranu údajů. Jsou-li tato zařízení připojena k veřejně přístupným sítím elektronických komunikací nebo využívají-li služby elektronických komunikací jako základní infrastrukturu, měla by se použít příslušná ustanovení směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích), včetně ustanovení o bezpečnosti, provozních a lokalizačních údajích a důvěrnosti.



**▼B**

- (57) Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací by měl přijmout vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil bezpečnost svých služeb. Aniž je dotčena směrnice 95/46/ES, měla by tato opatření zajistit, že k osobním údajům mají přístup pouze oprávnění zaměstnanci v případech, kdy je to z právního hlediska přípustné, a že uchovávané či přenášené údaje i příslušná síť a služby jsou chráněny. Kromě toho by měla být vypracována bezpečnostní politika zpracování osobních údajů s cílem určit zranitelná místa systému a mělo by být pravidelně prováděno sledování, jakož i preventivní, nápravná a zmírňující opatření.
- (58) Příslušné vnitrostátní orgány by měly prosazovat zájmy občanů mimo jiné tím, že budou přispívat k zajišťování vysoké úrovně ochrany osobních údajů a soukromí. Za tímto účelem by měly mít příslušné vnitrostátní orgány prostředky nezbytné k výkonu svých povinností, včetně úplných a spolehlivých údajů o bezpečnostních událostech, jež vedly k narušení osobních údajů jednotlivců. Tyto orgány by měly sledovat přijatá opatření a šířit osvědčené postupy mezi poskytovateli veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Poskytovatelé by proto měli uchovávat přehled případů narušení osobních údajů s cílem umožnit příslušným vnitrostátním orgánům další analýzu a vyhodnocení.
- (59) Právo Společenství stanoví povinnosti pro správce údajů při zpracování osobních údajů, včetně povinnosti zavádět vhodná technická a organizační opatření proti případné ztrátě údajů. Požadavky týkající se oznámení o narušení údajů obsažené ve směrnici 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) zavádějí mechanismy pro to, jak se příslušným orgánům a dotčeným jednotlivcům oznamuje, že jejich osobní údaje byly narušeny. Tyto požadavky týkající se oznámení se omezují na narušení bezpečnosti v oblasti elektronických komunikací. Oznámení o narušeních bezpečnosti však odráží obecný zájem občanů být informován o selháních v oblasti bezpečnosti, která mohou vést ke ztrátě nebo jinému poškození jejich osobních údajů, a také o dostupných a vhodných preventivních opatřeních, která mohou přijmout s cílem minimalizovat možné ekonomické ztráty nebo společenské škody, k nimž by taková selhání mohla vést. Zájem uživatelů být informován se zjevně neomezuje na odvětví elektronických komunikací, a proto by měl být na úrovni Společenství jako priorita zaveden požadavek na výslovné povinné oznamování vztahující se na všechna odvětví. Než Komise provede v tomto ohledu přezkum všech právních předpisů Společenství v této oblasti, měla by, po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů, podniknout bezodkladně vhodné kroky s cílem povzbudit k používání zásad obsažených v pravidlech pro oznamování o narušení obsažených ve směrnici 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) ve Společenství, bez ohledu na odvětví nebo druh dotyčných údajů.

**▼B**

- (60) Příslušné vnitrostátní orgány by měly sledovat přijatá opatření a šířit osvědčené postupy mezi poskytovateli veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- (61) Není-li odpovídajícím způsobem a včas řešeno narušení osobních údajů, může to dotčenému účastníkovi či jednotlivci způsobit značnou hospodářskou ztrátu a společenskou škodu, včetně zneužití jeho identity. Jakmile tedy poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací zaznamená, že k takovému narušení došlo, měl by narušení oznámit příslušnému vnitrostátnímu orgánu. Účastníci nebo jednotlivci, jejichž údaje a soukromí by mohly být narušením nepříznivě ovlivněny, by měli být vyrozuměni bez prodlení, aby mohli učinit nezbytná opatření. Narušení by mělo být považováno za nepříznivě ovlivňující údaje nebo soukromí účastníka nebo daného jednotlivce, pokud může vést například ke krádeži nebo podvodu, fyzické újmě, významnému ponížení nebo poškození pověsti v souvislosti s poskytováním veřejně dostupných komunikačních služeb ve Společenství. V oznámení by měla být uvedena informace o opatřeních, jež poskytovatel v souvislosti s narušením bezpečnosti přijal, a doporučení pro dotčené účastníky nebo jednotlivé uživatele.
- (62) Při uplatňování opatření, jimiž se provádí směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích), by orgány a soudy členských států měly nejen vykládat své vnitrostátní předpisy v souladu s uvedenou směrnicí, nýbrž i dbát na to, aby nevycházely z takového výkladu uvedené směrnice, jenž by byl v rozporu s jinými základními právy či obecnými zásadami práva Společenství, jako je zásada proporcionality.
- (63) Měly by být stanoveny podmínky pro přijetí technických prováděcích opatření týkající se okolností, formátu a postupů vztahujících se na požadavky spojené s poskytováním informací a oznamováním za účelem dosažení přiměřeného stupně ochrany soukromí a bezpečnosti osobních údajů přenášených či zpracovávaných v souvislosti s využíváním sítí elektronických komunikací na vnitřním trhu.
- (64) Při vytváření podrobných pravidel týkajících se formy a postupů oznamování případů narušení bezpečnosti osobních údajů by měly být náležitě zohledněny okolnosti případu, včetně otázky, zda byly osobní údaje chráněny vhodnými technickými ochrannými opatřeními, která pravděpodobnost podvodného zneužití totožnosti a jiných forem zneužívání účinně omezují. Tato pravidla a postupy by navíc měly vzít v úvahu oprávněné zájmy donucovacích orgánů v případech, kdy by předčasné zveřejnění mohlo zbytečně ztížit vyšetřování okolností narušení.

**▼ B**

- (65) Software, který tajně sleduje činnost uživatele nebo podvrací provoz koncového zařízení uživatele ve prospěch třetí strany (dále jen „spyware“), představuje, stejně jako viry, vážné ohrožení soukromí uživatelů. Je třeba zajistit vysokou a rovnocennou úroveň ochrany soukromé sféry uživatelů bez ohledu na to, zda jsou nežádoucí sledovací programy nebo viry nedopatřením staženy přes sítě elektronických komunikací nebo dodány a instalovány v programovém vybavení šířeném na jiném externím paměťovém médiu, např. CD, CD-ROM nebo USB klíče. Členské státy by měly podporovat informování koncových uživatelů o dostupných opatřeních a podporovat je v podnikání kroků nezbytných pro ochranu jejich koncových zařízení proti virům a spywaru.
- (66) Třetí osoby mohou projevit přání uchovávat informace o vybavení uživatele nebo mít přístup k již uchovávaným informacím pro různé účely, od legitimních (jako například některé typy „cookies“) až po účely představující neodůvodněné narušení soukromé sféry (jako například spyware nebo viry). Je proto nanejvýš důležité, aby měli uživatelé, kteří zahajují jakoukoli činnost, která by mohla vést k takovému uchování údajů nebo přístupu k nim, k dispozici jasné a srozumitelné informace. Metody poskytování informací a nabízení práva odmítnout by měly být co možná nejvíce vstřícné vůči uživateli. Výjimky z povinnosti poskytnout informace a nabídnout právo na odmítnutí by se měly omezovat na situace, kdy jsou technické uchování nebo přístup striktně nezbytné pro legitimní účel zpřístupnit uživateli konkrétní službu, o níž účastník nebo uživatel výslovně požádal. Je-li to technicky možné a efektivní, může být v souladu s příslušnými ustanoveními směrnice 95/46/ES souhlas uživatele se zpracováním údajů vyjádřen vhodným nastavením prohlížeče nebo jiné aplikace. Vymáhání těchto požadavků by bylo účinnější, pokud by byly posíleny pravomoci příslušných vnitrostátních orgánů.
- (67) Ochranná opatření pro účastníky proti narušení jejich soukromí nevyžádanými sděleními, jejichž účelem je přímý marketing prostřednictvím elektronické pošty, by se měla týkat rovněž SMS, MMS a jiných druhů podobných aplikací.
- (68) Poskytovatelé služeb elektronických komunikací vynakládají značné investice na boj proti nevyžádaným obchodním sdělením („spam“). Jsou rovněž v lepším postavení než koncoví uživatelé, protože mají znalosti a zdroje potřebné pro odhalení a identifikaci spammerů. Poskytovatelé služeb elektronické pošty a poskytovatelé dalších služeb by proto měli mít možnost podávat na spamery trestní oznámení a bránit tak zájmy svých zákazníků jakožto součást svých oprávněných obchodních zájmů.

**▼ B**

- (69) 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 donucovací pravomoci, které by zajistily dostatečnou motivaci k dodržování předpisů. Příslušné vnitrostátní orgány a případně další příslušné vnitrostátní subjekty by měly mít dostatečné pravomoci a zdroje, aby mohly účinně vyšetřovat případy nedodržování předpisů, včetně pravomoci získat příslušné informace, jež by mohly potřebovat, řešit stížnosti a ukládat v případech nedodržování předpisů sankce.
- (70) Provádění a prosazování ustanovení této směrnice často vyžaduje spolupráci vnitrostátních regulačních orgánů dvou či více členských států, například v boji proti přeshraničnímu spamu a spywaru. Aby byla v takovýchto případech zajištěna plynulá a rychlá spolupráce, měly by být stanoveny příslušnými vnitrostátními orgány po přezkoumání ze strany Komise postupy týkající se například množství a formátu informací, jež si mezi sebou orgány vyměňují, nebo lhůty, jež je třeba dodržet. Uvedené postupy rovněž umožní harmonizovat výsledné povinnosti uložené účastníkům trhu, čímž přispějí k tvorbě rovných podmínek ve Společenství.
- (71) Měla by být posílena přeshraniční spolupráce a prosazování předpisů v souladu se stávajícími mechanismy Společenství pro přeshraniční vymáhání dodržování zákonů, které stanoví nařízení (ES) č. 2006/2004 (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele)<sup>(1)</sup>, a to změnou uvedeného nařízení.
- (72) Opatření nezbytná k provedení směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a směrnice 2002/58/ES (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<sup>(2)</sup>.
- (73) Zejména je třeba zmocnit Komisi k přijímání prováděcích opatření k zajištění účinného přístupu ke službám na čísle 112 a k přijetí příloh, které je přizpůsobují technickému pokroku nebo změnám v tržní poptávce. Komise by měla být rovněž zmocněna k přijímání prováděcích opatření týkajících se požadavků na informace a oznamování a bezpečnosti zpracování. Jelikož mají tato opatření obecný význam a jejich účelem je změnit směrnici 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a směrnici 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) doplněním o nové jiné než podstatné prvky, musí být přijímána regulativním postupem s kontrolou stanoveným článkem 5a rozhodnutí 1999/468/ES. Protože regulativní postup s kontrolou probíhající v obvyklých lhůtách by mohl v určitých výjimečných

(1) Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

(2) Úř. věst. L 184, 17.7.1999, s. 23.

**▼B**

případech zabránit včasnému přijetí prováděcích opatření, měly by Evropský parlament, Rada a Komise urychleně jednat, aby zajistily, že tato opatření budou přijata včas.

- (74) Při přijímání prováděcích opatření týkající se bezpečnosti zpracování osobních údajů by měla Komise konzultovat všechny příslušné evropské úřady a organizace (Evropskou agenturu pro bezpečnost sítí a informací (ENISA), evropského inspektora ochrany údajů a pracovní skupinu pro ochranu fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů zřízenou podle článku 29 směrnice 95/46/ES), jakož i všechny další zúčastněné subjekty, zejména za účelem získání informací o nejlepších dostupných technických a ekonomických prostředcích ke zlepšení provádění směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).
- (75) Směrnice 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) by proto měly být odpovídajícím způsobem změněny.
- (76) Podle bodu 34 interinstitucionální dohody o zdokonalení tvorby právních předpisů<sup>(1)</sup> se členské státy vybízejí k tomu, aby jak pro sebe, tak i v zájmu Společenství sestavily vlastní tabulky, z nichž bude co nejvíce patrné srovnání mezi směrnicemi 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě) a 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a prováděcími opatřeními, a aby tyto tabulky zveřejnily,

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

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

**▼B**

komunikací pro koncové uživatele. Cílem je zajistit přístup k veřejně dostupným službám v dobré kvalitě v celém Společenství prostřednictvím účinné hospodářské soutěže a možnosti výběru a řešit okolnosti, za nichž trh nenaplňuje uspokojivě potřeby koncových uživatelů. Směrnice rovněž obsahuje ustanovení týkající se některých aspektů koncových zařízení, včetně ustanovení pro usnadnění přístupu pro zdravotně postižené koncové uživatele.

2. Tato směrnice zakládá práva koncových uživatelů a odpovídající povinnosti podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě a poskytujících veřejně dostupné 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 konkrétní vnitrostátní podmínky, aniž by byla narušena hospodářská soutěž. Tato směrnice také stanoví povinnosti týkající se poskytování určitých povinných služeb.

3. Tato směrnice nepřikazuje ani nezakazuje podmínky, které stanoví poskytovatelé veřejně přístupných elektronických komunikací a služeb v souladu s vnitrostátním právem a právem Společenství k omezení přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo jejich využívání, ale stanoví povinnost poskytnout informace o těchto podmínkách. Vnitrostátní opatření týkající se přístupu koncových uživatelů ke službám a aplikacím nebo jejich využívání respektují základní práva a svobody občanů, včetně práva na soukromí a práva na spravedlivé řízení, jež je vymezeno v článku 6 Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod.

4. Ustanovení této směrnice týkající se práv koncových uživatelů se použijí, aniž jsou dotčena pravidla Společenství na ochranu spotřebitele, zejména směrnice 93/13/EHS a 97/7/ES a vnitrostátní pravidla, která jsou v souladu s právními předpisy Společenství.“

2) Článek 2 se mění takto:

a) písmeno b) se zrušuje;

b) písmena c) a d) se nahrazují tímto:

„c) ‚veřejně dostupnou telefonní službou‘ se rozumí služba dostupná veřejnosti pro uskutečňování a přijímání, a to přímo či nepřímo, vnitrostátních nebo vnitrostátních a mezinárodních volání prostřednictvím jednoho či více čísel národního nebo mezinárodního číslovacího plánu;

**▼B**

d) „zeměpisným číslem“ se rozumí číslo z národního telefonního číslovacího plánu, u kterého část číselné struktury obsahuje zeměpisný údaj používaný pro směrování volání na fyzické umístění koncového bodu sítě (NTP);“

c) písmeno e) se zrušuje;

d) písmeno f) se nahrazuje tímto:

„f) „nezeměpisným číslem“ se rozumí číslo z národního telefonního číslovacího plánu, které není zeměpisným číslem. Tento pojem zahrnuje mimo jiné čísla mobilních telefonů, služeb bezplatného volání a služeb se zvýšenou sazbou.“

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 pevném místě vyhověl alespoň jeden podnik.

2. Poskytované připojení 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, která je veřejně dostupná prostřednictvím připojení k síti uvedeného v odstavci 1 a která umožňuje uskutečňování a přijímání vnitrostátních a mezinárodních volání, vyhověl alespoň jeden podnik.“

4) V článku 5 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Účastnické seznamy uvedené v odstavci 1 zahrnují, s výhradou článku 12 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) (\*), veškeré účastníky veřejně dostupných telefonních služeb.

(\*) Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37.“

5) V článku 6 se název a odstavec 1 nahrazují tímto:

**▼B****„Veřejné telefonní automaty a jiná místa přístupu k hlasové telefonii**

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly ukládat podnikům povinnosti s cílem zajistit, aby byly přístupné veřejné telefonní automaty či jiná místa přístupu k hlasové telefonii k plnění přiměřených potřeb koncových uživatelů, pokud jde o zeměpisné pokrytí, počet telefonů či jiných míst přístupu k hlasové telefonii, přístupnost pro zdravotně postižené koncové uživatele a kvalitu služeb.“

6) Článek 7 se nahrazuje tímto:

*„Článek 7*

**Opatření pro zdravotně postižené koncové uživatele**

1. Nejsou-li v kapitole IV stanoveny požadavky s rovnocenným účinkem, členské státy přijmou zvláštní opatření s cílem zajistit, aby přístup a cenová dostupnost služeb uvedených v čl. 4 odst. 3 a článku 5 pro zdravotně postižené koncové uživatele byly rovnocenné přístupu a cenové úrovni služeb, jichž mohou využívat ostatní koncoví uživatelé. Členské státy mohou vnitrostátním regulačním orgánům uložit povinnost vyhodnotit obecnou potřebu a zvláštní požadavky, včetně rozsahu a konkrétní formy těchto zvláštních opatření pro zdravotně postižené uživatele.

2. Členské státy mohou přijmout s ohledem na vnitrostátní podmínky zvláštní opatření s cílem zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé mohli rovněž využít možnosti výběru podniků a poskytovatelů služeb, kterou má většina koncových uživatelů.

3. Při přijímání opatření uvedených v odstavcích 1 a 2 členské státy prosazují dodržování příslušných norem nebo specifikací zveřejněných podle článků 17 a 18 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).“

7) V článku 8 se doplňuje nový odstavec, který zní:

„3. Má-li podnik určený v souladu s odstavcem 1 v úmyslu převést svá aktiva tvořící místní přístupovou síť nebo jejich podstatnou část na jinou právnickou osobu s odlišnou vlastnickou strukturou, předem a včas informuje 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, změnit nebo zrušit konkrétní povinnosti v souladu s čl. 6 odst. 2 směrnice 2002/20/ES (autorizační směrnice).“



**▼ B**

- 8) V článku 9 se odstavce 1 a 2 nahrazují tímto:

„1. Vnitrostátní regulační orgány sledují zejména s ohledem na vnitrostátní spotřebitelské ceny a příjmy vývoj a úroveň cen na trzích pro koncové uživatele u služeb uvedených v člancích 4 až 7, které spadají do povinností univerzální služby a jsou buď poskytovány určenými podniky, nebo dostupné na trhu v případě, že ve vztahu k těmto službám nejsou žádné podniky určeny.

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 v užívání služeb uvedených v čl. 4 odst. 3 a v člancích 5, 6 a 7 jakožto služby spadající do povinností univerzální služby a poskytované určenými podniky.“

- 9) V článku 11 se odstavec 4 nahrazuje tímto:

„4. Vnitrostátní regulační orgány mají možnost stanovovat výkonnostní cíle pro podniky s povinnostmi univerzální služby. Vnitrostátní regulační orgány přitom přihlédnou ke stanoviskům zainteresovaných stran, zejména tak, jak je uvedeno v článku 33.“

- 10) Název kapitoly III se nahrazuje tímto:

**„REGULAČNÍ DOHLED NAD PODNIKY S VÝZNAMNOU TRŽNÍ SILOU NA ZVLÁŠTNÍCH TRZÍCH PRO KONCOVÉ UŽIVATELE.“**

- 11) Článek 16 se zrušuje;

- 12) Článek 17 se mění takto:

- a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány uložily vhodné povinnosti podnikům označeným v souladu s článkem 14 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice) jako podniky s významnou tržní silou na daném trhu pro koncové uživatele v případě, že

- a) 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 určený podle článku 15 uvedené směrnice není účinně konkurenční, a

**▼B**

b) vnitrostátní regulační orgán dospěje k závěru, že by povinnosti uložené podle článků 9 až 13 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.

13) Články 18 a 19 se zrušují.

14) Články 20 až 23 se nahrazují tímto:

„Článek 20

**Smlouvy**

1. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé, kteří si objednají služby poskytující připojení k veřejné komunikační síti nebo veřejně dostupným službám elektronických komunikací, a jiní koncoví uživatelé, kteří o to požádají, měli právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podniky, které takové služby nebo připojení poskytují. Ve smlouvě jsou srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeny alespoň

a) označení a adresa podniku;

b) poskytované služby, zahrnující především

— informace o tom, zda je poskytován přístup k službám tísňového volání a informace o tom, kde se volající nachází, nebo o omezeních při poskytování služeb tísňového volání podle článku 26,

— informace o veškerých dalších podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání, pokud jsou takové podmínky povoleny vnitrostátními právními předpisy v souladu s právem Společenství,

— minimální nabízené úrovně kvality služeb, totiž lhůtu pro počáteční připojení a případně další parametry kvality služby dle vymezení vnitrostátními regulačními orgány,

— informace o všech postupech zavedených poskytovatelem s cílem měřit a kontrolovat provoz, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv by tyto postupy mohly mít na kvalitu služby,

— druhy nabízených služeb údržby a poskytovaných služeb zákaznické podpory, jakož i způsoby, jakými lze tyto služby kontaktovat,

— poskytovatelem uložená omezení týkající se užívání dodaných koncových zařízení;

**▼B**

- c) pokud existuje povinnost v souladu s článkem 25, možnost účastníka rozhodnout se, zda mají či nemají být v účastnickém seznamu uvedeny jeho osobní údaje, spolu s údaji, o které se jedná;
- d) podrobné údaje o cenách a sazbách, včetně prostředků, jakými lze získat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a poplatcích za provoz a údržbu, nabízené způsoby platby a případné rozdíly v ceně u různých způsobů platby;
- e) doba, na kterou se smlouva sjednává, a podmínky pro obnovení a ukončení služeb a smlouvy, včetně
- jakýchkoli podmínek týkajících se minimálního používání nebo minimální doby platnosti, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí,
  - poplatků spojených s přenositelností čísel a dalších identifikátorů,
  - poplatků při ukončení smlouvy, včetně úhrady nákladů v souvislosti s koncovým zařízením;
- 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) druhy opatření, jež může podnik přijmout v reakci na případy narušení bezpečnosti nebo integrity nebo při zjištění hrozby nebo zranitelnosti.

Členské státy mohou rovněž požadovat, aby ve smlouvě byly uvedeny veškeré informace poskytované za tímto účelem příslušnými veřejnými orgány týkající se užívání sítí a služeb elektronických komunikací k účasti na protiprávní činnosti a k šíření škodlivého obsahu a informace o způsobech ochrany před ohrožením osobní bezpečnosti, soukromí a osobních údajů ve smyslu čl. 21 odst. 4, které lze v případě poskytované služby použít.

2. Členské státy zajistí, aby v případě, že podniky zajišťující síť nebo poskytující služby elektronických komunikací navrhnou změnu smluvních podmínek, měli účastníci po oznámení takových změn právo odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu. Nejpozději jeden měsíc před takovou změnou musí být účastníci odpovídajícím způsobem vyrozuměni a současně musí být informováni o svém právu odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu, jestliže nové podmínky nepřijmou. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly určit formát těchto oznámení.



### Článek 21

#### Transparentnost a zveřejňování informací

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům zajišťujícím veřejné sítě elektronických komunikací nebo poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací stanovit povinnost zveřejňovat transparentní, srovnatelné, odpovídající a aktuální informace o uplatňovaných cenách a sazbách a veškerých poplatcích účtovaných při ukončení smlouvy a informace o standardních podmínkách, které se týkají přístupu k jejich službám poskytovaným koncovým uživatelům a spotřebitelům a jejich využívání v souladu s přílohou II. Tyto informace jsou zveřejňovány ve srozumitelné, úplné a snadno přístupné podobě. Vnitrostátní regulační orgány mohou stanovit další požadavky týkající se způsobu, jakým se tyto informace mají zveřejňovat.

2. Vnitrostátní regulační orgány podporují poskytování srovnatelných informací s cílem umožnit koncovým uživatelům a spotřebitelům nezávisle posoudit náklady na alternativní způsoby využívání, například prostřednictvím interaktivních průvodců nebo podobných technik. V případě, že tyto techniky nejsou na trhu dostupné bezplatně nebo za přiměřenou cenu, členské státy zajistí, aby tyto průvodce či techniky mohly poskytnout vnitrostátní regulační orgány, a to buď samy, nebo prostřednictvím zakázky zadané třetí osobě. Třetí osoby mají právo bezplatně využívat informace zveřejněné podniky zajišťujícími sítě elektronických komunikací nebo poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací za účelem prodeje nebo zpřístupnění těchto interaktivních průvodců či podobných technik.

3. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly podnikům provozujícím veřejné sítě elektronických komunikací nebo poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací uložit mimo jiné povinnost

- a) poskytovat účastníkům informace o sazbách platných pro všechna čísla a služby, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky; u některých kategorií služeb mohou vnitrostátní regulační orgány požadovat, aby tyto informace byly poskytovány bezprostředně před spojením hovoru;
- b) informovat účastníky o jakékoli změně přístupu k službám tísňového volání nebo informacím o tom, kde se volající nachází, v rámci služby, kterou využívají;
- c) informovat účastníky o jakékoli změně podmínek omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání, pokud jsou takové podmínky povoleny vnitrostátními právními předpisy v souladu s právem Společenství;
- d) poskytovat informace o všech postupech zavedených poskytovatelem k měření a řízení provozu, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv tyto postupy mohou mít na kvalitu služby;

**▼B**

- e) informovat účastníky o jejich právu rozhodnout o tom, zda mají být jejich osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu a o jaké druhu údajů se jedná, v souladu s článkem 12 směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a
- f) pravidelně informovat zdravotně postižené účastníky o podrobnostech stávajících produktů a služeb jim určeným.

Před uložením jakékoli povinnosti mohou vnitrostátní regulační orgány, pokud je to vhodné, podporovat samoregulační nebo spolu-regulační opatření.

4. Členské státy mohou vyžadovat, aby podniky uvedené v odstavci 3 ve vhodných případech předávaly stávajícím a novým zákazníkům zdarma informace ve veřejném zájmu, a to s využitím prostředků, jež podniky běžně používají pro svou komunikaci s účastníky. V takovém případě tyto informace poskytují příslušné veřejné orgány ve standardizovaném formátu a obsahují mimo jiné informace o

- a) nejobvyklejších způsobech, kterými jsou služby elektronických komunikací využívány k účasti na protiprávní činnosti nebo k šíření škodlivého obsahu, zejména pokud může dojít k poškození práv a svobod jiných osob, včetně porušení autorských a souvisejících práv, a o jejich právních důsledcích a
- b) způsobech ochrany před ohrožením osobní bezpečnosti, soukromí a osobních údajů při užívání služeb elektronických komunikací.

*Článek 22***Kvalita služeb**

1. Členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly po zvážení názorů zainteresovaných subjektů požadovat od podniků zajišťujících veřejně přístupné sítě nebo poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací, aby zveřejňovaly srovnatelné, odpovídající a aktuální informace pro koncové uživatele o kvalitě svých služeb a o opatřeních přijatých s cílem zajistit rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené koncové uživatele. Tyto informace se na žádost poskytují před jejich zveřejněním vnitrostátnímu regulačnímu orgánu.

2. V zájmu zajištění přístupu koncových uživatelů, včetně zdravotně postižených koncových uživatelů, k úplným, srovnatelným, spolehlivým a uživatelsky vstřícným informacím mohou vnitrostátní regulační orgány stanovit mimo jiné parametry kvality služby, které mají být měřeny, jakož i obsah a formu informací, které mají být zveřejněny, a způsob, jakým mají být informace zveřejněny, a to včetně případných mechanismů pro certifikaci kvality. Popřípadě mohou být použity parametry, definice a metody měření uvedené v příloze III.

**▼B**

3. S cílem zabránit zhoršení kvality služeb nebo překážkám či zpomalování provozu v síti členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány mohly pro podnik či podniky provozující veřejné komunikační sítě stanovit požadavky na minimální kvalitu služeb.

S dostatečným předstihem před stanovením jakýchkoli takových požadavků předloží vnitrostátní regulační orgány Komisi shrnutí důvodů zavedení takových požadavků, obsah těchto požadavků a navrhovaný způsob jejich uplatňování. Tyto informace dostane k dispozici rovněž Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC). Po posouzení obdržených informací k nim může Komise vznést své připomínky nebo vydat doporučení, zejména s cílem zajistit, aby tyto požadavky nepříznivě neovlivňovaly fungování vnitřního trhu. Při přijímání rozhodnutí o těchto požadavcích přihlížejí vnitrostátní regulační orgány co možná nejvíce k připomínkám či doporučením Komise.

*Článek 23***Dostupnost služeb**

Členské státy přijmou veškerá nezbytná opatření k zajištění co možná nejlepší dostupnosti veřejně dostupných 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 dostupné telefonní služby přijaly veškerá nezbytná opatření k zajištění nepřetržitého přístupu ke službám tísňového volání.“

15) Vkládá se nový článek 23a, který zní:

*„Článek 23a***Zajištění rovnocenného přístupu a možnosti volby pro zdravotně postižené koncové uživatele**

1. Členské státy umožní příslušným vnitrostátním orgánům, pokud je to vhodné, stanovit požadavky, které mají podniky poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací zajistit, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé

- a) měli přístup ke službám elektronických komunikací, který je rovnocenný přístupu většiny koncových uživatelů, a
- b) zdravotně postižení koncoví uživatelé měli stejnou možnost výběru mezi podniky a službami, jakou má většina koncových uživatelů.

2. Aby byly členské státy schopny přijímat a uplatňovat zvláštní ustanovení pro zdravotně postižené uživatele, podporují dostupnost koncových zařízení nabízejících nezbytné služby a funkce.“

**▼B**

16) Článek 25 se mění takto:

a) název se nahrazuje tímto:

**„Telefonní informační služba o účastnických číslech;“**

b) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, aby účastníci veřejně dostupných telefonních služeb měli právo být uvedeni ve veřejně dostupném účastnickém seznamu podle čl. 5 odst. 1 písm. a) a aby k jejich údajům měli přístup poskytovatelé informačních služeb o účastnických číslech nebo účastnických seznamů v souladu s odstavcem 2 tohoto článku.“;

c) odstavce 3, 4 a 5 se nahrazují tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby všichni koncoví uživatelé, kterým je poskytována veřejně dostupná telefonní služba, měli přístup k informačním službám o účastnických číslech. Vnitrostátní regulační orgány mohou podnikům, které kontrolují přístup ke koncovým uživatelům při poskytování informačních služeb o účastnických číslech, ukládat povinnosti a podmínky v souladu s článkem 5 směrnice 2002/19/ES (přístupová směrnice). Tyto povinnosti a podmínky jsou objektivní, spravedlivé, nediskriminační a transparentní.

4. Členské státy neponechají v platnosti žádná regulační omezení, která by bránila koncovým uživatelům v jednom členském státě v přímém přístupu k informační službě o účastnických číslech v druhém členském státě prostřednictvím hlasového volání či textové zprávy, a přijmou opatření k zajištění tohoto přístupu v souladu s článkem 28.

5. Odstavce 1 až 4 se použijí s výhradou požadavků právních předpisů Společenství o ochraně osobních údajů a soukromí, zejména článku 12 směrnice 2002/58/ES (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).“

17) Články 26 a 27 se nahrazují tímto:

*„Článek 26*

**Služby tísňového volání 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 bezplatně a bez nutnosti použít jakékoli platební prostředky volat služby tísňového volání s použitím jednotného evropského čísla tísňového volání 112, jakož i jakákoli národní čísla tísňového volání určená členskými státy.

**▼ B**

2. Členské státy v rámci konzultace s vnitrostátními regulačními orgány, poskytovateli služeb tísňového volání a ostatními poskytovateli zajistí, aby podniky poskytující koncovým uživatelům službu elektronických komunikací pro uskutečňování vnitrostátních volání prostřednictvím jednoho nebo několika čísel v národním číslovacím plánu poskytovaly přístup k tísňovým službám.

3. Členské státy zajistí, aby volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112 byla přiměřeně zodpovězena a vyřízena 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 služeb tísňového volání, pokud se tato čísla stále používají.

4. Členské státy zajistí, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé měli ke službám tísňového volání přístup rovnocenný s přístupem dostupným ostatním koncovým uživatelům. Opatření přijatá k zajištění toho, aby zdravotně postižení uživatelé měli přístup k službám tísňového volání i při cestách do jiných členských států, budou v nejvyšší možné míře založena na evropských normách nebo specifikacích zveřejněných v souladu s článkem 17 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice), aniž by členským státům bránila v přijetí dalších požadavků směřujících k plnění cílů stanovených tímto článkem.

5. Členské státy zajistí, aby dotčené podniky bezplatně zpřístupnily orgánu vyřizujícímu tísňová volání informace o tom, kde se volající nachází, a to jakmile je tomuto orgánu tísňové volání přepojeno. To platí i pro všechna volání na jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Členské státy mohou tuto povinnost rozšířit rovněž na další národní čísla tísňového volání. Příslušné regulační orgány stanoví kritéria přesnosti a spolehlivosti poskytovaných informací o tom, kde se volající nachází.

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.

7. Pro zajištění účinného přístupu k službám tísňového volání na čísle 112 v členských státech může Komise po konzultaci se sdružením BEREC přijmout technická prováděcí opatření. Přijetím těchto technických prováděcích opatření však není dotčena ani ovlivněna organizace služeb tísňového volání, která zůstává ve výlučné pravomoci členských států.

Tato opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice jejím doplněním, se přijímají regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.



**▼B***Článek 27***Evropské telefonní přístupové kódy**

1. Členské státy zajistí, aby kód ,00‘ byl standardním přístupovým kódem pro mezinárodní spojení. Pro volání mezi sousedními přeshraničními lokalitami členských států může být vytvořen nebo zachován zvláštní režim. Koncoví uživatelé v dotyčných lokalitách musí být o takových režimech plně informováni.

2. Právní osoba zřízená ve Společenství a určená Komisí má výhradní odpovědnost za řízení, včetně přidělování čísel, a propagaci evropského telefonního číslovacího prostoru (ETNS). Komise přijme nezbytné prováděcí předpisy.

3. Členské státy zajistí, aby všechny podniky poskytující veřejně dostupné telefonní služby umožňující mezinárodní volání vyřizovaly veškerá volání do ETNS i z něj za sazby podobné těm, které účtují za volání do jiných členských států a z nich.“

18) Vkládá se nový článek, který zní:

*„Článek 27a***Harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou, včetně linky tísňového volání pro oznamování případů pohřešovaných dětí**

1. Členské státy podpoří zavedení zvláštních čísel v rámci číselného rozsahu 116 v souladu s rozhodnutím Komise 2007/116/ES ze dne 15. února 2007 o vyhrazení vnitrostátního číselného rozsahu 116 pro harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou (\*). Na svém území podpoří poskytování služeb, pro něž jsou tato čísla vyhrazena.

2. Členské státy zajistí, aby zdravotně postižení koncoví uživatelé měli v co možná největší míře přístup ke službám poskytovaným v rámci číselného rozsahu 116. Opatření přijatá v zájmu usnadnění možnosti přístupu zdravotně postižených koncových uživatelů ke službám tísňového volání při cestách do jiných členských států vycházejí z příslušných norem nebo specifikací zveřejněných v souladu s článkem 17 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

3. Členské státy zajistí, aby občané byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání služeb v rámci číselného rozsahu 116, zejména prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy.

**▼B**

4. Kromě opatření všeobecně použitelných na všechna čísla v číselném rozsahu 116 a přijatých podle odstavců 1, 2 a 3 členské státy dále udělají vše pro to, aby zajistily přístup občanů ke službě provozující tísňovou linku pro oznamování případů pohřešovaných dětí. Tato linka tísňového volání je dostupná na čísle 116000.

5. V zájmu účinného zavedení linek v členských státech v rámci číselného rozsahu 116, zejména tísňové linky 116000 pro pohřešované děti, včetně přístupu k těmto službám pro zdravotně postižené koncové uživatele cestující do jiných členských států, může Komise po konzultaci se sdružením BEREC přijmout technická prováděcí opatření. Přijetím těchto technických prováděcích opatření však není dotčena ani ovlivněna organizace těchto služeb, která zůstává ve výlučné pravomoci členských států.

Tato opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice jejím doplněním, se přijímají regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.

(\*) Úř. věst. L 49, 17.2.2007, s. 30.“

19) Článek 28 se nahrazuje tímto:

*„Článek 28*

**Přístup k číslům a službám**

1. Členské státy zajistí, že v případě, kdy je to technicky a ekonomicky proveditelné, a kromě případů, kdy se volaný účastník rozhodl z obchodních důvodů omezit přístup volajících, kteří se nacházejí ve vymezených zeměpisných oblastech, příslušné vnitrostátní orgány přijmou veškerá potřebná opatření k zaručení toho, aby koncoví uživatelé měli

- a) přístup ke službám s využitím nezeměpisných čísel ve Společenství a mohli tyto služby využívat a
- b) přístup ke všem číslům poskytovaným ve Společenství, bez ohledu na technologii a zařízení používaná operátorem, včetně čísel z národních číslovacích plánů členských států, čísel z evropského telefonního číslovacího prostoru a univerzálních mezinárodních bezplatných čísel (UIFN).

2. Členské státy zajistí, aby příslušné orgány mohly v individuálních případech od podniků zajišťujících veřejné komunikační sítě nebo poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací vyžadovat zablokování přístupu k číslům či službám, je-li to opodstatněno spácháním podvodu či zneužívání, a aby v takových případech mohly od poskytovatelů služeb elektronických komunikací vyžadovat zadržení výnosů z příslušného propojení či dalších služeb.“

**▼B**

20) Článek 29 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Aniž je dotčen čl. 10 odst. 2, členské státy zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány měly možnost vyžadovat od všech podniků poskytujících veřejně dostupné telefonní služby nebo zajišťujících přístup k veřejným komunikačním sítím, aby zpřístupnily koncovým uživatelům všechny nebo některé doplňkové služby uvedené v příloze I části B, pokud je to technicky proveditelné a ekonomicky přijatelné, a všechny nebo některé doplňkové služby uvedené v příloze I části A.“;

b) odstavec 3 se zrušuje.

21) Článek 30 se nahrazuje tímto:

*„Článek 30*

**Usnadnění změny poskytovatele**

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. Příslušné vnitrostátní orgány zajistí, aby stanovení cen mezi operátory nebo poskytovateli služeb v souvislosti s poskytováním přenositelnosti čísel bylo nákladově orientované a aby případné přímé zpoplatnění účastníky od změny poskytovatele služeb neodrazovalo.

3. Příslušné vnitrostátní orgány nestanoví sazby pro koncové uživatele za přenesení čísel způsobem, který by narušoval hospodářskou soutěž, například stanovením konkrétních nebo jednotných cen na trzích pro koncové uživatele.

4. Přenesení čísel a jejich následná aktivace se provedou v nejkratší možné lhůtě. Účastníci, kteří uzavřeli smlouvu o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít v každém případě toto číslo aktivované do jednoho pracovního dne.

Aniž je dotčen první pododstavec, příslušné vnitrostátní orgány mohou stanovit globální postup pro přenesení čísel, a to s přihlédnutím k vnitrostátním předpisům týkajícím se smluv, k technickému rozvoji a k tomu, že je třeba zachovat kontinuitu služby pro účastníka. Přerušení poskytování služby během přenosu čísla v žádném případě nepřesáhne jeden pracovní den. Je-li to nezbytné, příslušné vnitrostátní orgány rovněž zohlední opatření zajišťující, aby byli účastníci v průběhu celého procesu přepojení chráněni a aby nedocházelo k přepojování k jinému poskytovateli proti jejich vůli.

**▼B**

Členské státy zajistí, aby byly poskytovatelům uloženy přiměřené sankce, včetně povinnosti odškodnit zákazníky v případě, že je číslo přeneseno se zpožděním nebo je přenos čísla poskytovateli nebo jejich jménem zneužit.

5. Členské státy zajistí, aby smlouvy uzavřené mezi spotřebiteli a podniky poskytujícími služby elektronických komunikací nestanovily počáteční smluvní období přesahující 24 měsíců. Členské státy dále zajistí, aby podniky nabízely uživatelům možnost uzavřít smlouvu na dobu nejvýše 12 měsíců.

6. Aniž je dotčena minimální doba platnosti smlouvy, zajistí členské státy, aby podmínky a postupy pro ukončení smlouvy neodrazovaly od změny poskytovatelů služeb.“

22) V článku 31 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Členské státy mohou uložit přiměřené povinnosti ve veřejném zájmu ohledně provozu určených rozhlasových a televizních vysílacích kanálů a doplňkových služeb, zejména služeb v oblasti přístupnosti, aby byl umožněn vhodný přístup zdravotně postiženým koncovým uživatelům; tyto povinnosti mohou uložit podnikům ve své příslušnosti, které poskytují síť elektronických komunikací používané pro veřejné šíření rozhlasových či televizních vysílacích kanálů, pokud tyto sítě využívá významný počet koncových uživatelů jako hlavní prostředek pro příjem rozhlasových a televizních vysílacích kanálů. Uvedené povinnosti se ukládají pouze tehdy, jsou-li nezbytně nutné k dosažení cílů obecného zájmu jasně vymezených každým členským státem, a musí být přiměřené a transparentní.

Povinnosti uvedené v prvním pododstavci členské státy přezkoumají do jednoho roku od 25. května 2011, pokud takovéto přezkoumání nebylo členským státem provedeno během předchozích dvou let.

Členské státy podrobují povinnosti ve veřejném zájmu pravidelnému přezkumu.“

23) Článek 33 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, je-li to vhodné, aby vnitrostátní regulační orgány zohledňovaly názory koncových uživatelů, spotřebitelů (mimo jiné zejména zdravotně postižených spotřebitelů), výrobců a podniků, které zajišťují síť nebo poskytují služby elektronických komunikací, v záležitostech týkajících se všech práv koncových uživatelů a spotřebitelů ohledně veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, zejména pokud mají výrazný dopad na trh.

**▼B**

Členské státy zejména zajistí, aby vnitrostátní regulační orgány vytvořily konzultační mechanismus zajišťující, že při jejich rozhodování o otázkách týkajících se práv koncových uživatelů a spotřebitelů v souvislosti se službami elektronických komunikací budou náležitě zohledněny zájmy spotřebitelů v oblasti elektronických komunikací.“;

b) doplňuje se nový odstavec, který zní:

„3. Aniž jsou dotčena vnitrostátní pravidla, jež jsou v souladu s právními předpisy Společenství a jimiž jsou podporovány cíle kulturní a mediální politiky, jako například kulturní a jazyková rozmanitost a mediální pluralita, mohou vnitrostátní regulační orgány a jiné příslušné orgány podporovat spolupráci mezi podniky zajišťujícími veřejné komunikační sítě nebo poskytujícími veřejně dostupné služby elektronických komunikací a odvětvími, jež mají zájem na podpoře zákonného obsahu v sítích a službách elektronických komunikací. Tato spolupráce může rovněž zahrnovat koordinaci informací ve veřejném zájmu poskytnutých podle čl. 21 odst. 4 a čl. 20 odst. 1 druhého pododstavce.“

24) V článku 34 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Členské státy zajistí, aby pro vyřizování nevyřešených sporů vyplývajících z této směrnice mezi spotřebiteli a podniky zajišťujícími sítě nebo poskytujícími služby elektronických komunikací, které se týkají smluvních podmínek nebo plnění smluv o zajišťování těchto sítí či poskytování služeb, byly k dispozici transparentní, nediskriminační, jednoduché a nenákladné mimosoudní postupy. Členské státy přijmou opatření, kterými zajistí, aby takové postupy umožňovaly spravedlivé a rychlé urovnání sporu, a popřípadě přijmou systém odškodnění nebo náhrad. Tyto postupy mají umožnit, aby spory byly řešeny nestranně, a nezabývají spotřebitele právní ochrany zajišťované vnitrostátním právem. Členské státy mohou rozšířit tyto povinnosti na spory týkající se jiných koncových uživatelů.“

25) Článek 35 se nahrazuje tímto:

„*Článek 35*

**Úprava příloh**

Opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice a jež jsou nezbytná pro přizpůsobení příloh I, II, III a VI technickému vývoji nebo změnám v poptávce na trhu, přijme Komise regulativním postupem s kontrolou podle čl. 37 odst. 2.“

**▼ B**

26) V článku 36 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Vnitrostátní regulační orgány oznámí Komisi povinnosti univerzální služby uložené podnikům určeným jako podniky mající povinnosti univerzální služby. Jakékoli změny mající vliv na tyto povinnosti uložené podnikům nebo na podniky dotčené touto směrnici se neprodleně oznámí Komisi.“

27) Článek 37 se nahrazuje tímto:

„*Článek 37*

**Postup projednávání ve výboru**

1. Komisi je nápomocen Komunikační výbor, zřízený článkem 22 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použijí se čl. 5a odst. 1 až 4 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na článek 8 zmíněného rozhodnutí.“

28) Přílohy I, II a III se nahrazují zněním uvedeným v příloze I této směrnice a příloha VI se nahrazuje zněním uvedeným v příloze II této směrnice.

29) 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 1 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Touto směrnicí se harmonizují předpisy členských států požadované pro zajištění rovnocenné úrovně ochrany základních práv a svobod, zejména práva na soukromí a zachování důvěrnosti informací, se zřetelem na zpracování osobních údajů v odvětví elektronických komunikací, a pro zajištění volného pohybu těchto údajů a elektronických komunikačních zařízení a služeb ve Společenství.“

2) Článek 2 se mění takto:

a) písmeno c) se nahrazuje tímto:

„c) ‚lokalizačními údaji‘ se rozumějí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací nebo službou elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;“;

**▼B**

b) písmeno e) se zrušuje;

► **C1** c) doplňuje se nový bod, který zní:

„i) „narušením bezpečnosti osobních údajů“ se rozumí ◀ narušení bezpečnosti, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně či neoprávněnému vyzrazení nebo zpřístupnění osobních údajů přenášených, uchovávaných nebo jinak zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve Společenství.“

3) Článek 3 se nahrazuje tímto:

„*Článek 3*

**Dotčené služby**

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

4) Článek 4 se mění takto:

a) název se nahrazuje tímto:

„**Bezpečnost zpracování**“;

b) vkládá se nový odstavec, který zní:

„1a. Aniž je dotčena směrnice 95/46/ES, musí opatření uvedená v odstavci 1 alespoň

- zajistit, aby k osobním údajům měl přístup pouze oprávněný personál, a to výhradně k zákonným účelům,
- chránit uložené nebo přenášené osobní údaje před náhodným nebo nezákonným zničením, náhodnou ztrátou nebo změnou a neoprávněným nebo nezákonným uložením, přístupem k nim či před jejich zveřejněním a
- zajistit provádění bezpečnostní politiky týkající se zpracování osobních údajů.

Příslušné vnitrostátní orgány musí být schopné provádět kontrolu opatření, která přijali poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a vydávat doporučení týkající se osvědčených postupů, pokud jde o úroveň bezpečnosti, které by tato opatření měla dosáhnout.“;

c) doplňují se nové odstavce, které znějí:

**▼B**

„3. V případě narušení bezpečnosti osobních údajů příslušný poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací bez zbytečného prodlení oznámí narušení bezpečnosti osobních údajů příslušnému vnitrostátnímu orgánu.

Pokud je pravděpodobné, že narušení bezpečnosti osobních údajů nepříznivě ovlivní osobní údaje nebo soukromí účastníka nebo jednotlivce, oznámí toto narušení poskytovatel bez zbytečného prodlení rovněž dotčenému účastníkovi nebo jednotlivci.

Oznámení o narušení bezpečnosti osobních údajů dotčenému účastníkovi nebo jednotlivci není nutné, pokud poskytovatel ke spokojenosti příslušného orgánu prokázal, že zavedl náležitá technická ochranná opatření a že tato opatření byla uplatněna na údaje, jichž se narušení bezpečnosti týká. Tato technická ochranná opatření zajistí, aby dotčené údaje nebyly srozumitelné pro nikoho, kdo není k přístupu k nim oprávněn.

Aniž je dotčena povinnost poskytovatele informovat dotčeného uživatele a jednotlivce, pokud poskytovatel již neoznámil účastníkovi nebo jednotlivci narušení bezpečnosti osobních údajů, může příslušný vnitrostátní orgán po posouzení pravděpodobných nepříznivých důsledků tohoto narušení vyžadovat, aby tak učinil.

V oznámení určeném účastníkovi nebo jednotlivci se uvede alespoň povaha narušení bezpečnosti osobních údajů a kontaktní místa, kde je možné získat více informací, jakož i opatření doporučená ke zmírnění možných nepříznivých důsledků narušení bezpečnosti osobních údajů. V oznámení příslušnému vnitrostátnímu orgánu musí být navíc popsány důsledky narušení bezpečnosti a opatření, jež poskytovatel v souvislosti s tímto narušením bezpečnosti osobních údajů navrhl nebo přijal.

4. S výhradou jakýchkoli technických prováděcích opatření přijatých podle odstavce 5 mohou příslušné vnitrostátní orgány přijímat obecné pokyny a v případě nutnosti vydávat pokyny týkající se podmínek, za nichž je od poskytovatelů požadováno, aby oznámili narušení bezpečnosti osobních údajů, a dále formátu tohoto oznámení a způsobu, jakým se má učinit. Rovněž jsou oprávněny kontrolovat, zda poskytovatelé plní své povinnosti týkající se oznamování podle tohoto odstavce, a v případě neplnění ukládat přiměřené sankce.

Poskytovatelé vedou přehled narušení bezpečnosti osobních údajů zahrnující okolnosti porušení, jeho následky a opatření přijatá pro jeho nápravu, který musí být dostatečný pro to, aby příslušné vnitrostátní orgány mohly přezkoumat soulad s ustanoveními odstavce 3. Tento přehled zahrnuje pouze informace nezbytné k tomuto účelu.



**▼B**

5. Pro zajištění důsledného provádění opatření uvedených v odstavcích 2, 3 a 4 může Komise po konzultaci s Evropskou agenturou pro bezpečnost sítí a informací (ENISA), pracovní skupinou pro ochranu fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů zřízenou článkem 29 směrnice 95/46/ES a s evropským inspektorem ochrany údajů přijmout technická prováděcí opatření týkající se okolností, formátu a postupů, jež se vztahují na požadavky informování a oznamování podle tohoto článku. Při přijímání těchto opatření Komise zapojí všechny příslušné zúčastněné subjekty zejména za účelem získat informace o nejlepších dostupných technických a ekonomických způsobech provádění tohoto článku.

Tato opatření, jež mají za účel změnit jiné než podstatné prvky této směrnice jejich doplněním, se přijímají regulativním postupem s kontrolou podle čl. 14a odst. 2.“

5) V článku 5 se odstavec 3 nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby uchovávání informací nebo získávání přístupu k již uchovávaným informacím bylo v koncovém zařízení účastníka nebo uživatele povoleno pouze pod podmínkou, že dotčený účastník či uživatel poskytl svůj souhlas poté, co mu byly poskytnuty jasné a úplné informace v souladu se směrnicí 95/46/ES, mimo jiné o účelu zpracování. To nebrání technickému ukládání nebo takovému přístupu, jehož jediným účelem je provedení přenosu sdělení prostřednictvím sítě elektronických komunikací, nebo je-li to nezbytně nutné k tomu, aby mohl poskytovatel služeb informační společnosti poskytovat služby, které si účastník nebo uživatel výslovně vyžádal.“

6) V článku 6 se odstavec 3 nahrazuje tímto:

„3. Pro potřeby marketingu služeb elektronických komunikací nebo pro poskytování služeb s přidanou hodnotou může poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací zpracovávat údaje uvedené v odstavci 1 pouze v rozsahu nezbytném a po dobu nezbytnou pro tyto služby nebo marketing, pokud k tomu dal předem souhlas účastník nebo uživatel, jehož se údaje týkají. Účastníci či uživatelé musí mít možnost kdykoliv svůj souhlas se zpracováním provozních údajů vzít zpět.“

7) Článek 13 se nahrazuje tímto:

„*Článek 13*

**Nevyžádaná sdělení**

1. Automatické volací a komunikační systémy bez zásahu člověka (automatické volací přístroje), faximilní přístroje (faxy)

**▼B**

nebo elektronickou poštu je možno použít pro účely přímého marketingu pouze v případě účastníků nebo jedinců, kteří k tomu dali předchozí souhlas.

2. Bez ohledu na odstavec 1, pokud fyzická nebo právnická osoba získává od svých zákazníků jejich elektronické kontaktní údaje pro elektronickou poštu v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby a v souladu se směrnicí 95/46/ES, může tato fyzická či právnická osoba využít tyto elektronické kontaktní údaje pro účely přímého marketingu svých vlastních obdobných výrobků nebo služeb pouze za předpokladu, že je zákazníkům jasně a zřetelně poskytnuta možnost zdarma a jednoduchým způsobem nesouhlasit s takovým využitím jejich elektronických kontaktních údajů v okamžiku shromažďování těchto kontaktních údajů a při zasílání každého jednotlivého sdělení, pokud zákazník původně toto využití neodmítl.

3. Členské státy musí přijmout vhodná opatření zajišťující, že nevyžádaná sdělení pro účely přímého marketingu, v případech jiných než uvedených v odstavcích 1 a 2, nebudou povolena buď bez souhlasu dotčených účastníků či uživatelů, nebo ve vztahu k účastníkům či uživatelům, kteří si nepřejí taková sdělení dostávat, přičemž výběr z uvedených možností bude stanoven vnitrostátními právními předpisy a zohlední se skutečnost, že obě možnosti musí být pro účastníka nebo uživatele bezplatné.

4. V každém případě se zakazuje praxe zasílání elektronické pošty pro účely přímého marketingu, pokud tato skrývá nebo utajuje totožnost odesílatele, jehož jménem se sdělení přenáší, nebo je v rozporu s článkem 6 směrnice 2000/31/ES, nebo je zaslána bez platné adresy, na kterou by příjemce mohl odeslat žádost o ukončení zasílání takových sdělení, nebo ve které jsou příjemci vybízeni, aby navštívili internetové stránky, jež jsou v rozporu s tímto článkem.

5. Odstavce 1 a 3 se vztahují na účastníky, kteří jsou fyzickými osobami. V rámci práva Společenství a příslušných vnitrostátních právních předpisů členské státy také zajistí, že budou dostatečně chráněny oprávněné zájmy účastníků, kteří nejsou fyzickými osobami, pokud jde o nevyžádaná sdělení.

6. Aniž jsou dotčeny správní opravné prostředky mimo jiné podle čl. 15a odst. 2, členské státy zajistí, aby každá fyzická nebo právnická osoba nepříznivě ovlivněná porušováním vnitrostátních předpisů přijatých podle tohoto článku, která má tudíž oprávněný zájem na ukončení nebo zákazu takového porušování, včetně poskytovatelů služeb elektronických komunikací chránících své oprávněné obchodní zájmy, mohla proti takovým porušením podat žalobu k soudu. Členské státy mohou rovněž stanovit zvláštní pravidla či sankce vůči poskytovatelům služeb elektronických komunikací, kteří svou nedbalostí přispívají k porušování vnitrostátních předpisů přijatých v souladu s tímto článkem.“

**▼B**

- 8) Vkládá se nový článek, který zní:

*„Článek 14a*

**Postup projednávání ve výboru**

1. Komisi je nápomocen Komunikační výbor, zřízený článkem 22 směrnice 2002/21/ES (rámcová směrnice).

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použijí se čl. 5a odst. 1 až 4 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na článek 8 zmíněného rozhodnutí.

3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použijí se čl. 5a odst. 1, 2, 4 a 6 a článek 7 rozhodnutí 1999/468/ES s ohledem na článek 8 zmíněného rozhodnutí.“

- 9) V článku 15 se vkládá nový odstavec, který zní:

„1b. Poskytovatelé vytvoří vnitřní postupy pro vyřizování žádostí o přístup k osobním údajům uživatelů na základě vnitrostátních opatření přijatých podle odstavce 1. Na žádost příslušného vnitrostátního orgánu mu poskytovatelé poskytnout informace o těchto postupech, počtu přijatých žádostí, o právním odůvodnění těchto žádostí a o jejich zodpovězení.“

- 10) Vkládá se nový článek 15a, který zní:

*„Článek 15a*

**Provádění a prosazování**

1. Členské státy stanoví sankce, včetně případných trestních sankcí, za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující a mohou se vztahovat k době, v níž porušení trvalo, a to i v případě, že bylo následně napraveno. Členské státy oznámí takto stanovené sankce Komisi do 25. května 2011 a neprodleně jí oznámí všechny následné změny těchto ustanovení.

2. Aniž jsou dotčeny jakékoli soudní prostředky nápravy, které mohou být k dispozici, členské státy zajistí, aby příslušný vnitrostátní orgán a případně další vnitrostátní orgány měly pravomoc nařídit zastavení protiprávního jednání uvedeného v odstavci 1.

3. Členské státy zajistí, aby příslušné vnitrostátní orgány a případně další vnitrostátní orgány měly vyšetřovací pravomoci a zdroje nezbytné ke sledování a prosazování vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice, včetně pravomoci získat všechny příslušné informace, jež k tomu mohou potřebovat.

**▼B**

4. Příslušné vnitrostátní regulační orgány mohou přijmout opatření 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.

S dostatečným předstihem před přijetím jakýchkoli takových opatření předloží vnitrostátní regulační orgány Komisi shrnutí důvodů pro tato opatření, obsah těchto opatření a způsob jejich uplatňování. Po posouzení obdržených informací a po konzultaci s Evropskou agenturou pro bezpečnost sítí a informací (ENISA) a pracovní skupinou pro ochranu fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů zřízenou článkem 29 směrnice 95/46/ES k nim může Komise vznést připomínky nebo vydat doporučení zejména s cílem zajistit, aby tato předpokládaná opatření nepříznivě neovlivňovala fungování vnitřního trhu. Při přijímání rozhodnutí o těchto opatřeních přihlížejí vnitrostátní regulační orgány co možná nejvíce k připomínkám či doporučením Komise.“

*Článek 3***Změna nařízení (ES) č. 2006/2004**

V příloze nařízení (ES) č. 2006/2004 (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele) se doplňuje nový bod, který zní:

„17. 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): článek 13 (Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37).“

*Článek 4***Provedení**

1. Členské státy do 25. května 2011 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodleně sdělí Komisi znění těchto předpisů.

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.

**▼B**

*Článek 5*

**Vstup v platnost**

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

*Článek 6*

**Určení**

Tato směrnice je určena členskými státy.



*PŘÍLOHA I*

*„PŘÍLOHA I*

**POPIS DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB A SLUŽEB UVEDENÝCH V ČLÁNKU 10 (KONTROLA VÝDAJŮ), ČLÁNKU 29 (DOPLŇKOVÉ SLUŽBY) A ČLÁNKU 30 (USNADNĚNÍ ZMĚNY POSKYTOVATELE)**

**Část A: Doplnkové 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 účastníkům bezplatně poskytovány podniky, aby účastníci mohli

- i) ověřovat a kontrolovat ceny za používání veřejné komunikační sítě v pevném místě nebo za související veřejně dostupné telefonní služby a
- ii) odpovídajícím způsobem sledovat toto používání a výdaje a mít tak přiměřený stupeň kontroly nad svými účty.

Popřípadě lze účastníkům nabízet ještě podrobnější rozpis účtů 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) *Bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím může účastník, který o to požádá určený podnik poskytující telefonní služby, bezplatně blokovat určené druhy odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv nebo jiné podobné aplikace se zvýšenou sazbou 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 dostupných 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 telefonních účtů vystavených podniky určenými 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 všechny důsledky neplacení účtu, tj. na přerušení služby nebo odpojení. S výjimkou případů podvodu, soustavného opožděného placení nebo neplacení mají tato opatření zajistit, pokud je to technicky proveditelné, aby se jakékoli přerušení služby týkalo pouze dotyčné služby. Odpojení z důvodu neplacení účtů by mělo následovat až po řádném upozornění účastníka. Členské státy mohou

**▼ B**

umožnit, aby úplnému odpojení předcházelo období omezení služeb, během něhož jsou povolena pouze ta volání, která nejsou pro účastníka zpoplatněna (například volání na číslo 112).

f) *Poradenství ohledně sazeb*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím mohou účastníci požádat podnik o poskytnutí informací o případných alternativních levnějších sazbách.

g) *Kontrola nákladů*

Jedná se o doplňkovou službu, jejímž prostřednictvím nabízejí podniky, považují-li to vnitrostátní regulační orgány za náležité, další způsoby kontroly nákladů spojených s veřejně přístupnými telefonními službami, včetně bezplatných upozornění spotřebitelů v případě neobvyklé spotřeby.

**Část B: Doplňkové služby uvedené v článku 29**a) *Tónová volba neboli signalizace DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Veřejná komunikační síť nebo veřejně dostupné telefonní služby umožňují 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 (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).

V mezích technické proveditelnosti by měli operátoři poskytovat údaje a signály k usnadnění nabídky služby určení totožnosti 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.

Tato část 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 musí zajistit, aby informace uvedené v této příloze byly zveřejněny v souladu s článkem 21. Vnitrostátní regulační orgán rozhodne o tom, které informace zveřejní podniky zajišťující veřejné komunikační sítě nebo poskytující veřejně dostupné telefonní služby a které informace zveřejní samotný vnitrostátní regulační orgán, aby spotřebitelé měli při výběru k dispozici všechny informace.

1. Název (názy) a adresa (adresy) podniku (podniků)  
Například názvy a adresy sídla podniků zajišťujících veřejné komunikační sítě nebo poskytujících veřejně dostupné telefonní služby.
2. Popis nabízených služeb
  - 2.1 Rozsah nabízených služeb
  - 2.2 Zahmuty jsou rovněž standardní sazby s uvedením poskytovaných služeb a obsahu každé položky tvořící celkovou sazbu (například poplatky za přístup, všechny druhy hovorného, poplatky za provoz a údržbu) a podrobnosti o standardních slevách, které jsou uplatňovány, jakož i o zvláštních a cílených systémech sazeb a o jakýchkoli dalších poplatcích a nákladech souvisejících s koncovým zařízením.
  - 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 a 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 případných doplňkových služeb a služeb uvedených v příloze I.





## PŘÍLOHA III

## PARAMETRY KVALITY SLUŽBY

## Parametry, definice a metody měření kvality služby uvedené v člancích 11 A 22

Pro podniky poskytující přístup k veřejné komunikační síti

PARAMETR (poznámka 1)	DEFINICE	METODA MĚŘENÍ
Dodací lhůta pro počáteční připojení	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Četnost poruch na jeden přístupový okruh	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Doba odstranění poruchového stavu	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Pro podniky poskytující veřejně dostupné telefonní služby

Doba potřebná pro sestavení spojení (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Doba odezvy informační služby o účastnických číslech	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů, mincovních a kartových	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reklamacce správnosti vyúčtování	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Podíl neúspěšných pokusů o spojení (poznámka 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Číslo verze ETSI EG 202 057-1 v. 1.3.1. (červenec 2008).

*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 uchování aktuálních informací o výkonnosti u těchto dvou parametrů, pokud je možné prokázat, že výkonnost v těchto dvou oblastech je uspokojivá.“



## PŘÍLOHA II

## „PŘÍLOHA VI

**INTEROPERABILITA ZAŘÍZENÍ DIGITÁLNÍ TELEVIZE URČENÝCH  
PRO SPOTŘEBITELE PODLE ČLÁNKU 24**1. *Společný kódovací algoritmus a příjem volně vysílaných programů*

Veškerá zařízení pro spotřebitele určená pro příjem konvenčních digitálních televizních signálů (tedy vysílání prostřednictvím pozemního, kabelového či družicového přenosu, jež je primárně určeno pro pevný příjem, jako DVB-T, DVB-C či DVB-S), která jsou prodávána, pronajímána nebo jinak poskytována ve Společenství a jsou schopna dekodovat digitální televizní signály, musí být schopna

- umožňovat dekodování takových signálů podle některého společného evropského kódovacího algoritmu, který je spravován uznanou evropskou normalizační organizací, v současnosti ETSI,
- reprodukovat signály, které byly volně přeneseny, pokud v případě, že je takové zařízení pronajato, nájemce jedná v souladu s příslušnou nájemní smlouvou.

2. *Interoperabilita pro analogové a digitální televizní přijímače*

Každý analogový televizní přijímač se zabudovanou obrazovkou s viditelnou úhlopříčkou delší než 42 cm, který je uveden ve Společenství na trh za účelem prodeje nebo pronájmu, musí být vybaven nejméně jednou zásuvkou s otevřeným rozhraním, jak je normalizována uznaným evropským normalizačním orgánem, například jak stanoví norma Cenelec EN 50 049-1:1997, která umožňuje jednoduché připojení periferních zařízení, zejména přidavných dekodérů a digitálních přijímačů.

Každý digitální televizní přijímač se zabudovanou obrazovkou s viditelnou úhlopříčkou delší než 30 cm, který je uveden ve Společenství na trh za účelem prodeje nebo pronájmu, musí být vybaven nejméně jednou zásuvkou s otevřeným rozhraním (buď normalizovanou nebo vyhovující normě přijaté uznaným evropským normalizačním orgánem nebo vyhovující specifikacím používaným v celém průmyslovém oboru), např. zásuvkou společného rozhraní DVB, která umožňuje jednoduché připojení periferních zařízení a může propouštět všechny prvky digitálního televizního signálu, včetně informací týkajících se interaktivních služeb a služeb s podmíněným přístupem.“