

## ΚΟΙΝΗ ΘΕΣΗ (ΕΚ) αριθ. 16/2009

που καθορίστηκε από το Συμβούλιο στις 16 Φεβρουαρίου 2009

για την έκδοση της οδηγίας 2009/.../ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της ..., για την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(2009/C 103 E/02)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη

τη Συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 95,

την πρόταση της Επιτροπής,

τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(1)</sup>,

τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών <sup>(2)</sup>,

τη γνώμη του Ευρωπαίου επόπτη προστασίας δεδομένων <sup>(3)</sup>,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με την διαδικασία του άρθρου 251 της Συνθήκης <sup>(4)</sup>,

Εκτιμώντας τα εξής:

- (1) Η λειτουργία των πέντε οδηγιών που αποτελούν το υφιστάμενο πλαίσιο κανονιστικών ρυθμίσεων για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση) <sup>(5)</sup>, οδηγία

2002/20/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την αδειοδότηση) <sup>(6)</sup>, οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία πλαίσιο) <sup>(7)</sup>, οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) <sup>(8)</sup> και οδηγία 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) <sup>(9)</sup> (καλούμενες από κοινού «οδηγία πλαίσιο και ειδικές οδηγίες»), υπόκειται σε τακτική επανεξέταση από την Επιτροπή, με σκοπό ιδίως να καθοριστεί κατά πόσο υπάρχει ανάγκη τροποποίησης υπό το πρίσμα των τεχνολογικών εξελίξεων και των εξελίξεων στην αγορά.

- (2) Εν προκειμένω, η Επιτροπή υπέβαλε τα πορίσματά της στις ανακοινώσεις της προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, της 29ης Ιουνίου 2006, για την αναθεώρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων της ΕΕ σχετικά με δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- (3) Η μεταρρύθμιση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων της ΕΕ για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της ενίσχυσης των διατάξεων για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες, αποτελεί σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της επίτευξης του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληροφοριών και, συγχρόνως, της κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς. Οι εν λόγω στόχοι περιλαμβάνονται στο στρατηγικό πλαίσιο για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως περιγράφεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών της 1ης Ιουνίου 2005 με τίτλο «i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση».

- (4) Για λόγους σαφήνειας και απλοποίησης, η παρούσα οδηγία αφορά μόνον τις τροποποιήσεις των οδηγιών 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 224, 30.8.2008, σ. 50.

<sup>(2)</sup> ΕΕ C 257, 9.10.2008, σ. 51.

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 181, 18.7.2008, σ. 1.

<sup>(4)</sup> Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 24ης Σεπτεμβρίου 2008 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα), κοινή θέση του Συμβουλίου της ... (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της ...

<sup>(5)</sup> ΕΕ L 108, 24.4.2002, σ. 7.

<sup>(6)</sup> ΕΕ L 108, 24.4.2002, σ. 21.

<sup>(7)</sup> ΕΕ L 108, 24.4.2002, σ. 33.

<sup>(8)</sup> ΕΕ L 108, 24.4.2002, σ. 51.

<sup>(9)</sup> ΕΕ L 201, 31.7.2002, σ. 37.

- (5) Υπό την επιφύλαξη της οδηγίας 1999/5/EK Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 1999, σχετικά με τον ραδιοεξοπλισμό και τον τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό και την αμοιβαία αναγνώριση της πιστότητας των εξοπλισμών αυτών<sup>(1)</sup> και ιδίως των απαιτήσεων περί ατόμων με αναπηρία, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο στ), ορισμένες πτυχές του τερματικού εξοπλισμού συμπεριλαμβανομένου και αυτού που προορίζεται για άτομα με αναπηρία, πρέπει να ενταχθούν στο πεδίο αναφοράς της οδηγίας 2002/22/EK (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) για να διευκολυνθεί η πρόσβαση στα δίκτυα και η χρήση των υπηρεσιών. Ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει επί του παρόντος ραδιοφωνικό και τηλεοπτικό τερματικό εξοπλισμό λήψης καθώς και ειδικές τερματικές συσκευές για τελικούς χρήστες με προβλήματα ακοής.
- (6) Τα κράτη μέλη οφείλουν να θεσπίσουν μέτρα για την προώθηση της δημιουργίας αγοράς ευρέως διαδεδομένων προϊόντων και υπηρεσιών με διευκολύνσεις για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Τούτο μπορεί, μεταξύ άλλων, να επιτευχθεί με αναφορά σε ευρωπαϊκά πρότυπα, καθιερώνοντας προϋποθέσεις ηλεκτρονικής προσβασιμότητας (eAccessibility) στις διαδικασίες δημοσίων προμηθειών και τις υπηρεσίες διενέργειας διαγωνισμών, σύμφωνα με τη νομοθεσία που προστατεύει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών με αναπηρία.
- (7) Οι ορισμοί χρειάζεται να προσαρμοστούν ώστε να είναι σύμφωνοι με την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας και να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Πρέπει ιδίως να διαχωρίζονται οι όροι παροχής μιας υπηρεσίας από τα στοιχεία που πραγματικά ορίζουν μια διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία, δηλαδή μια υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμη στο κοινό για τη δημιουργία και τη λήψη, άμεσα ή έμμεσα, εθνικών ή/και διεθνών κλήσεων μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης, είτε η υπηρεσία αυτή βασίζεται σε τεχνολογία μεταγωγής δικτύου είτε πακετομεταγωγής. Μια τέτοια υπηρεσία είναι εκ φύσεως αμφίδρομη και παρέχει δυνατότητα επικοινωνίας σε αμφότερα τα μέρη. Η υπηρεσία η οποία δεν πληροί όλους αυτούς τους όρους, όπως, για παράδειγμα, μια εφαρμογή που ενεργοποιείται με το «ποντίκι» σε μια ιστοθέση εξυπηρέτησης πελατών, δεν θεωρείται διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία. Η υπηρεσία που παρέχει μόνο διεθνείς κλήσεις δεν είναι διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία. Οι διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν επίσης μέσα επικοινωνίας που προορίζονται ειδικά για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μεταφοράς κειμένου ή πλήρους συνομιλίας.
- (8) Χρειάζεται να διασαφηνιστεί ότι η έμμεση παροχή υπηρεσίας μπορεί να περιλαμβάνει καταστάσεις στις οποίες η δημιουργία κλήσης γίνεται μέσω επιλογής φορέα ή προεπιλογής φορέα ή στις οποίες ένας πάροχος υπηρεσίας μεταπωλεί ή αλλάζει την επωνυμία διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται από άλλη επιχείρηση.
- (9) Ως αποτέλεσμα των τεχνολογικών εξελίξεων και των εξελίξεων στην αγορά, τα δίκτυα μεταβαίνουν ολοένα και περισσότερο στην τεχνολογία «Πρωτοκόλλου Διαδικτύου» (IP) και οι καταναλωτές είναι ολοένα και πιο ικανοί να επιλέξουν μεταξύ ενός συνόλου ανταγωνιζόμενων παρόχων φωνητικής υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη πρέπει να είναι σε θέση να διαχωρίζουν τις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν την παροχή σύνδεσης στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις από την παροχή διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνικής υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μέσω του αριθμού «112»). Αυτός ο διαχωρισμός δεν πρέπει να επηρεάζει το πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας που ορίστηκε και αναθεωρήθηκε σε κοινοτικό επίπεδο. Τα κράτη μέλη τα οποία χρησιμοποιούν εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης παράλληλα με το «112» μπορούν να επιβάλλουν στις επιχειρήσεις παρόμοιες υποχρεώσεις για την πρόσβαση στους εν λόγω εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης.
- (10) Σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, εναπόκειται στα κράτη μέλη να αποφασίζουν με βάση αντικειμενικά κριτήρια ποιες επιχειρήσεις ορίζονται ως πάροχοι καθολικής υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, την ικανότητα και την επιθυμία των επιχειρήσεων να αναλάβουν όλες ή μέρος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Αυτό δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να ορίζουν, κατά τη διαδικασία καθορισμού, ειδικές προϋποθέσεις που δικαιολογούνται για λόγους αποτελεσματικότητας, μεταξύ άλλων συγκέντρωση γεωγραφικών περιοχών, επιμέρους στοιχεία ή ελάχιστη περίοδο καθορισμού.
- (11) Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθούν την εξέλιξη και το επίπεδο των τιμολογίων λιανικής για υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας, ακόμη και όταν ένα κράτος μέλος δεν έχει ακόμη ορίσει την επιχείρηση παροχής καθολικής υπηρεσίας. Σε αυτήν την περίπτωση, η παρακολούθηση θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να επιβαρύνει υπερβολικά από διοικητικής απόψεως ούτε τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές ούτε τις επιχειρήσεις που παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες.
- (12) Οι περιττές υποχρεώσεις που απέβλεπαν στη διευκόλυνση της μετάβασης από το κανονιστικό πλαίσιο του 1998 σε αυτό του 2002 θα πρέπει να απαλειφθούν, μαζί με άλλες διατάξεις που επικαλύπτονται με τις διατάξεις της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) και τις επαναλαμβάνουν.

(1) ΕΕ L 91, 7.4.1999, σ. 10.

- (13) Η απαίτηση παροχής στοιχειώδους δέσμης μισθωμένων γραμμών σε επίπεδο λιανικής, η οποία ήταν αναγκαία για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης εφαρμογής των διατάξεων του ρυθμιστικού πλαισίου του 1998 στον τομέα των μισθωμένων γραμμών, που δεν ήταν αρκετά ανταγωνιστικός όταν τέθηκε σε ισχύ το πλαίσιο του 2002, δεν είναι πλέον αναγκαία και πρέπει να καταργηθεί.
- (14) Η συνέχιση άμεσης επιβολής από την κοινοτική νομοθεσία της επιλογής φορέα και της προεπιλογής φορέα μπορεί να αποτελέσει τροχοπέδη στην τεχνολογική πρόοδο. Τα διορθωτικά αυτά μέτρα είναι καλύτερο να επιβάλλονται από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές ως αποτέλεσμα της ανάλυσης της αγοράς που διενεργείται σύμφωνα με τις διαδικασίες της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο) και μέσω των υποχρεώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 12 της οδηγίας 2002/19/ΕΚ (οδηγία για την πρόσβαση).
- (15) Οι διατάξεις για τις συμβάσεις δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στους πελάτες αλλά και σε άλλους τελικούς χρήστες, κυρίως μικρο-επιχειρήσεις και μικρού και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις (ΜΜΕ) οι οποίες μπορεί να προτιμούν μία σύμβαση προσαρμοσμένη στις ανάγκες των καταναλωτών. Προκειμένου να αποφεύγονται περιττά διοικητικά βάρη στους παρόχους, καθώς και η πολυπλοκότητα που συνδέεται με τον ορισμό των ΜΜΕ, οι διατάξεις για τις συμβάσεις δεν θα εφαρμόζονται αυτομάτως στους υπόλοιπους τελικούς χρήστες, αλλά μόνο όταν οι ίδιοι το ζητήσουν ρητώς. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να προωθήσουν τη ενημέρωση των ΜΜΕ σχετικά με αυτή τη δυνατότητα.
- (16) Συνεπεία των τεχνολογικών εξελίξεων, άλλοι τύποι αναγνωριστικών είναι δυνατόν να χρησιμοποιούνται στο μέλλον, επί πλέον των συνήθων μορφών αναγνώρισης με αριθμοδότηση.
- (17) Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιτρέπουν κλήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους είναι κατάλληλα ενημερωμένοι σχετικά με το κατά πόσον παρέχεται ή όχι πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και για κάθε περιορισμό στην υπηρεσία (όπως περιορισμός στην παροχή πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος ή την δρομολόγηση κλήσεως έκτακτης ανάγκης). Οι εν λόγω πάροχοι θα πρέπει επίσης να παρέχουν στους πελάτες τους σαφείς και διαφανείς πληροφορίες στην αρχική σύμβαση και σε περίπτωση οιασδήποτε μεταβολής όσον αφορά την παροχή πρόσβασης, παραδείγματος χάριν στις πληροφορίες χρέωσης. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλους τους περιορισμούς που αφορούν την εδαφική κάλυψη επί τη βάση των προγραμματισμένων τεχνικών παραμέτρων για τη λειτουργία της υπηρεσίας και της διαθέσιμης υποδομής. Όταν η υπηρεσία δεν παρέχεται από τηλεφωνικό δίκτυο μεταγωγής, οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν επίσης το επίπεδο αξιοπιστίας της πρόσβασης καθώς και των πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος, σε σύγκριση με μια υπηρεσία παρεχόμενη μέσω τηλεφωνικού δικτύου μεταγωγής, λαμβάνοντας υπόψη τις σημερινές τεχνολογίες και τα ποιοτικά πρότυπα καθώς και κάθε ποιότητα παραμέτρων υπηρεσίας που καθορίζονται στην οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας).
- (18) Σε ό,τι αφορά τον τερματικό εξοπλισμό, στη σύμβαση πελάτη πρέπει να γίνεται σαφής μνεία, αφενός όλων των περιορισμών τους οποίους επιβάλλει ο πάροχος στη χρήση τέτοιου εξοπλισμού, όπως είναι το «κλειδωμα της κάρτας SIM» στις συσκευές κινητών επικοινωνιών, εάν τέτοιου είδους περιορισμοί δεν απαγορεύονται από την εθνική νομοθεσία, και αφετέρου όλων των τελών που συνεπάγεται ο τερματισμός της σύμβασης, είτε πριν από τη συμφωνημένη προθεσμία είτε στην καθορισμένη ημερομηνία λήξεώς της, περιλαμβανομένου του κόστους για τη διατήρηση του εξοπλισμού από τον πελάτη.
- (19) Χωρίς να επιβάλλεται υποχρέωση στον πάροχο να αναλάβει δράση πέραν αυτής που απαιτείται βάσει του κοινοτικού δικαίου, η σύμβαση πελάτη πρέπει επίσης να αναφέρει σαφώς τη μορφή των μέτρων, εφόσον προβλέπονται, τα οποία ενδέχεται να λάβει ο πάροχος σε περίπτωση περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, ή σε απειλές και τρωτά σημεία.
- (20) Προκειμένου να προωθούν ζητήματα δημοσίου ενδιαφέροντος σε ό,τι αφορά τη χρήση επικοινωνιακών υπηρεσιών και να ενθαρρύνουν την προστασία των δικαιωμάτων ή ελευθεριών άλλων, οι αρμόδιες εθνικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να παράγουν και να διανέμουν, με την βοήθεια των παρόχων, πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών επικοινωνίας. Στις πληροφορίες αυτές μπορούν να περιλαμβάνονται πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σχετικά με την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, άλλες παράνομες χρήσεις και τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, καθώς και συμβουλές και τρόποι προστασίας κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, που θα μπορούσαν για παράδειγμα να προέλθουν από γνωστοποίηση προσωπικών στοιχείων σε ορισμένες περιπτώσεις, καθώς και κινδύνους για την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα. Οι πληροφορίες αυτές θα μπορούσαν να συντονιστούν μέσω της διαδικασίας συνεργασίας που καθιερώνεται στο άρθρο 33, παράγραφος 3 της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας). Αυτές οι πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος πρέπει να ενημερώνονται εφόσον τούτο καθίσταται αναγκαίο και να παρουσιάζονται σε ευνόητη έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, όπως ορίζεται σε κάθε κράτος μέλος, καθώς και στους δικτυακούς τόπους των εθνικών δημόσιων αρχών. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να υποχρεώνουν τους παρόχους να μεταδίδουν αυτές τις τυποποιημένες πληροφορίες σε όλους τους πελάτες τους κατά τον τρόπο που οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές κρίνουν ως τον πιο κατάλληλο. Εφόσον το ζητήσουν τα κράτη μέλη, οι πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνονται και στις συμβάσεις.

- (21) Το δικαίωμα των συνδρομητών να καταγγέλλουν τη σύμβασή τους χωρίς κυρώσεις αφορά τις τροποποιήσεις των συμβατικών όρων που επιβάλλονται από τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- (22) Δεδομένης της αυξανόμενης σημασίας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, οι χρήστες θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις πολιτικές διαχείρισης της κίνησης του παρόχου υπηρεσίας ή/και δικτύου με τον οποίο συνάπτουν τη σύμβαση. Όπου υπάρχει έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές πρέπει να χρησιμοποιούν τα διορθωτικά μέτρα που έχουν στη διάθεσή τους δυνάμει της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση) ώστε να διασφαλίζουν ότι η πρόσβαση των χρηστών σε ιδιαίτερους τύπους περιεχομένου ή εφαρμογών δεν περιορίζεται χωρίς εύλογη αιτία.
- (23) Ελλείψει σχετικών κανόνων του κοινοτικού δικαίου, το περιεχόμενο, οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες μπορούν να θεωρηθούν νόμιμες ή επιβλαβείς σύμφωνα με το εθνικό ουσιαστικό και δικονομικό δίκαιο. Είναι καθήκον των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών, και όχι των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να αποφασίσουν, σύμφωνα με τη δέουσα διαδικασία, κατά πόσον το περιεχόμενο, οι εφαρμογές ή οι υπηρεσίες είναι νόμιμες ή επιβλαβείς. Η οδηγία-πλαίσιο και οι άλλες ειδικές οδηγίες δεν θίγουν την οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) <sup>(1)</sup>, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει κανόνα για την «απλή μετάδοση» για τους ενδιάμεσους παρόχους υπηρεσιών, όπως αυτή ορίζεται στην οδηγία αυτή.
- (24) Η διαθεσιμότητα διαφανών, επικαιροποιημένων και συγκρίσιμων πληροφοριών όσον αφορά τις προσφορές και τις υπηρεσίες αποτελεί καίριο στοιχείο για τους καταναλωτές ανταγωνιστικών αγορών στις οποίες υπάρχουν αρκετοί πάροχοι που προσφέρουν υπηρεσίες. Οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να είναι σε θέση να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές διαφόρων υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά με βάση πληροφορίες που δημοσιεύονται σε ευκόλως προσβάσιμη μορφή. Προκειμένου να τους δοθεί η δυνατότητα να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν αρμοδιότητες να απαιτούν από τις επιχειρήσεις που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεγαλύτερη διαφάνεια όσον αφορά τις πληροφορίες (μεταξύ άλλων σχετικά με τα τιμολόγια, τα καταναλωτικά πρότυπα και άλλες σχετικές στατιστικές) και να διασφαλίζουν ότι τρίτα μέρη έχουν δικαίωμα να χρησιμοποιούν δωρεάν τις διαθέσιμες στο κοινό πληροφορίες που δημοσιεύσαν οι επιχειρήσεις αυτές. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να καθιστούν διαθέσιμους οδηγούς τιμών, ιδίως στις περιπτώσεις που δεν τους παρέχει η αγορά, δωρεάν ή σε λογική τιμή. Οι επιχειρήσεις πρέπει να μην έχουν δικαίωμα σε οιαδήποτε αμοιβή για τη χρήση πληροφοριών οι οποίες έχουν ήδη δημοσιευθεί και συνεπώς έχουν καταστεί δημόσιο αγαθό. Επιπροσθέτως, οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται κατάλληλα για τη σχετική τιμή και τον τύπο της προσφερόμενης υπηρεσίας πριν προβούν στην αγορά της, ιδίως εάν κάποιος αριθμός ατελών κλήσεων υπόκειται σε τυχόν επιπρόσθετα τέλη. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να απαιτούν οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται γενικώς και, για ορισμένες κατηγορίες υπηρεσιών που καθορίζουν οι ίδιες, πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό, εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει άλλως. Τη στιγμή που καθορίζονται οι κατηγορίες κλήσεων για τις οποίες απαιτείται πληροφόρηση για τα ισχύοντα τιμολόγια πριν από τη σύνδεση, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές πρέπει να λαμβάνουν δεόντως υπόψη τη φύση της υπηρεσίας, τους όρους τιμολόγησης που εφαρμόζονται σε αυτήν και εάν παρέχεται από πάροχο που δεν είναι πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2000/31/EK (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης, εφόσον το ζητήσουν τα κράτη μέλη, να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες δημόσιου ενδιαφέροντος που παράγονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές όσον αφορά, μεταξύ άλλων, τις κοινότερες παραβάσεις και τις ένομες συνέπειές τους.
- (25) Οι πελάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τα δικαιώματά τους όσον αφορά τη χρήση των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε καταλόγους συνδρομητών, και ιδίως για τον σκοπό ή τους σκοπούς αυτών των καταλόγων, καθώς και σχετικά με το δικαίωμά τους να μπορούν ατελώς να μην περιλαμβάνονται σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, όπως προβλέπεται στην οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες). Οι πελάτες θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται για τα συστήματα που επιτρέπουν να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες στη βάση δεδομένων καταλόγου αλλά να μην αποκαλύπτονται στους χρήστες υπηρεσιών καταλόγου.
- (26) Μια ανταγωνιστική αγορά θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι χρήστες απολαύουν της ποιότητας υπηρεσιών που απαιτούν, αλλά σε ιδιαίτερες περιπτώσεις μπορεί να χρειάζεται να διασφαλισθεί ότι τα δημόσια δίκτυα επικοινωνιών διαθέτουν τα ελάχιστα επίπεδα ποιότητας ώστε να αποτρέπεται η υποβάθμιση της υπηρεσίας, η παρεμπόδιση της πρόσβασης και η επιβράδυνση της κυκλοφορίας επί των δικτύων.
- (27) Στα μελλοντικά δίκτυα IP στα οποία η παροχή μιας υπηρεσίας μπορεί να διαχωρίζεται από την παροχή δικτύου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίζουν τα πλέον κατάλληλα

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 178, 17.7.2000, σ. 1.



μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για τη διασφάλιση της ύπαρξης διαθέσιμων για το κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που θα παρέχονται μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνίας και αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες των διαφόρων κατηγοριών συνδρομητών και τους τεχνικούς περιορισμούς.

- (28) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία επωφελούνται από τον ανταγωνισμό και τη δυνατότητα επιλογής παρόχων υπηρεσιών από τις οποίες επωφελείται και η πλειονότητα των τελικών χρηστών, οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να προσδιορίζουν, κατά περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες εθνικές συνθήκες, απαιτήσεις προστασίας που καταναλωτή τις οποίες πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν, συγκεκριμένα, την απαίτηση από τις επιχειρήσεις να προσφέρουν στους τελικούς χρήστες με αναπηρία τις υπηρεσίες τους υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων των τιμών και των τιμολογίων, με αυτούς που προσφέρουν και στους άλλους τελικούς χρήστες του δικτύου τους και να χρεώνουν ίδιες τιμές για τις υπηρεσίες τους ανεξάρτητα από το ενδεχόμενο επιπλέον κόστος. Άλλες απαιτήσεις μπορούν να σχετίζονται με τις ρυθμίσεις χονδρικής μεταξύ επιχειρήσεων.
- (29) Οι υπηρεσίες τηλεφωνητή καλύπτουν ένα φάσμα διαφορετικών υπηρεσιών για τους τελικούς χρήστες. Η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών θα πρέπει να αποτελεί αντικείμενο ελεύθερης διαπραγμάτευσης μεταξύ των παρόχων δημόσιων δικτύων επικοινωνιών και των παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνητή, όπως και στην περίπτωση οιασδήποτε άλλης υπηρεσίας υποστήριξης των πελατών, και δεν χρειάζεται να συνεχιστεί η επιβολή της παροχής τους. Συνεπώς, θα πρέπει να καταργηθεί η σχετική υποχρέωση.
- (30) Οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου πρέπει να προσφέρονται, και συχνά προσφέρονται, σε καθεστώς ανταγωνισμού, σύμφωνα με το άρθρο 5 της οδηγίας 2002/77/ΕΚ της Επιτροπής της 16ης Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με τον ανταγωνισμό στις αγορές δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών<sup>(1)</sup>. Τα μέτρα όσον αφορά τη χρησιμοποίηση των δεδομένων των τελικών χρηστών (τα οποία έχουν στη διάθεσή τους οι επιχειρήσεις που χορηγούν τηλεφωνικούς αριθμούς σε συνδρομητές) σε βάσεις δεδομένων θα πρέπει να συμμορφώνονται προς τις διασφαλίσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες). Η παροχή αυτών των δεδομένων για τους σκοπούς δημόσια διαθέσιμου καταλόγου και υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου πρέπει να είναι προσανατολισμένη στο κόστος ώστε να διασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες επωφελούνται από λογικούς και διαφανείς ανταγωνιστικούς όρους.
- (31) Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να καλούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και να έχουν πρόσβαση σε αυτές χρησιμοποιώντας οιαδήποτε τηλεφωνική υπηρεσία επιτρέπει τη δημιουργία φωνητικών κλήσεων μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν στο εθνικό σχέδιο

τηλεφωνικής αριθμοδότησης. Οι αρχές έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζονται και να απαντούν σε κλήσεις στον αριθμό «112» τουλάχιστον τόσο γρήγορα και αποτελεσματικά όσο και σε κλήσεις σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Έχει σημασία να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση όσον αφορά τον αριθμό «112» προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο προστασίας και ασφάλειας των πολιτών που ταξιδεύουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Για τον σκοπό αυτό οι πολίτες θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι, ιδίως μέσω πληροφοριών που παρέχονται σε διεθνείς τερματικούς σταθμούς λεωφορείων, σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, σε λιμένες ή αερολιμένες, καθώς και στους τηλεφωνικούς καταλόγους, στους τηλεφωνικούς θαλάμους, σε πληροφοριακό υλικό προς τους συνδρομητές ή σε υλικό τιμολόγησης, ότι ο αριθμός «112» μπορεί να χρησιμοποιείται ως ενιαίος αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη. Αυτό αποτελεί πρωτίτως ευθύνη των κρατών μελών, αλλά η Επιτροπή θα πρέπει να συνεχίσει να υποστηρίζει και να συμπληρώνει τις πρωτοβουλίες των κρατών μελών για καλύτερη συνειδητοποίηση της χρήσης του αριθμού «112» και να αξιολογεί περιοδικά τις γνώσεις των πολιτών σχετικά με τον αριθμό αυτό. Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος πρέπει να ενισχυθεί ώστε να βελτιωθεί η προστασία των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης αμέσως μόλις η κλήση ληφθεί από την εν λόγω υπηρεσία ανεξαρτήτως της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας.

- (32) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν στους τελικούς χρήστες υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχεδιασμένη για την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων μέσω αριθμού ή αριθμών σε εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης με την ακρίβεια και την αξιοπιστία που είναι εφικτές σε τεχνικό επίπεδο για την εν λόγω υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι ανεξάρτητοι από δίκτυα πάροχοι υπηρεσιών δεν μπορούν να ασκούν έλεγχο στα δίκτυα και δεν μπορούν να εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης που πραγματοποιούνται μέσω της υπηρεσίας τους θα δρομολογούνται με την ίδια αξιοπιστία όπως οι πάροχοι παραδοσιακών ενοποιημένων τηλεφωνικών υπηρεσιών, διότι δεν θα μπορούν να εγγυηθούν τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, δεδομένου ότι τα προβλήματα που αφορούν την υποδομή δεν υπόκεινται στον έλεγχό τους. Μετά τη θέσπιση διεθνώς αναγνωρισμένων κανόνων οι οποίοι θα εγγυώνται ακριβή και αξιόπιστη δρομολόγηση και σύνδεση με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, οι πάροχοι υπηρεσιών ανεξαρτήτων από δίκτυα θα πρέπει επίσης να πληρούν τις υποχρεώσεις που αφορούν την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε επίπεδο συγκρίσιμο με εκείνο άλλων επιχειρήσεων.
- (33) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λάβουν ειδικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένου του «112», έχουν εξίσου πρόσβαση οι τελικοί χρήστες με αναπηρία, ιδίως δε οι χρήστες που πάσχουν από κώφωση ή βαρηκοΐα, οι χρήστες με προβλήματα ομιλίας και οι χρήστες που πάσχουν συγχρόνως από κώφωση και τύφλωση. Τα εν λόγω μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν την παροχή ειδικών τερματικών συσκευών στους χρήστες με βαρηκοΐα, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης κειμένου ή άλλου ειδικού εξοπλισμού.

(1) ΕΕ L 249, 17.9.2002, σ. 21.

- (34) Οι φωνητικές κλήσεις εξακολουθούν να παραμένουν η ισχυρότερη και πιο αξιόπιστη μορφή πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Άλλοι τρόποι επαφής, όπως τα γραπτά μηνύματα, ενδέχεται να προσφέρουν μικρότερη αξιοπιστία και δεν έχουν τον ίδιο βαθμό αμεσότητας. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν, εφόσον το κρίνουν αναγκαίο, να προωθούν την ανάπτυξη και εφαρμογή άλλων τρόπων πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ικανών να εξασφαλίζουν ισοδύναμη πρόσβαση σε αυτές με τις φωνητικές κλήσεις.
- (35) Σύμφωνα με την απόφαση της 2007/116/EK, της 15ης Φεβρουαρίου 2007, σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος <sup>(1)</sup>, η Επιτροπή ζήτησε από τα κράτη μέλη να προορίζουν αποκλειστικά τους αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης «116» για ορισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος. Οι οικείες διατάξεις της απόφασης αυτής θα πρέπει να αντικατοπτρίζονται στην οδηγία 2002/22/EK (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) με σκοπό να ενσωματωθούν πιο σταθερά στο ρυθμιστικό πλαίσιο για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και για να διευκολυνθεί η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία.
- (36) Η ενιαία αγορά συνεπάγεται ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που περιλαμβάνονται στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης άλλων κρατών μελών καθώς και να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας μη γεωγραφικούς αριθμούς εντός της Κοινότητας, στους οποίους συγκαταλέγονται μεταξύ άλλων οι αριθμοί ατελών κλήσεων και οι αριθμοί πρόσθετου τέλους. Οι τελικοί χρήστες πρέπει επίσης να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αριθμούς του Ευρωπαϊκού Χώρου Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης (ETNS) και στους καθολικούς διεθνείς αριθμούς ατελών κλήσεων (UIFN). Η διασυνοριακή πρόσβαση στους πόρους αριθμοδότησης και στις συνδεδεμένες υπηρεσίες δεν πρέπει να παρεμποδίζεται εκτός από αντικειμενικά αιτιολογημένες περιπτώσεις, για παράδειγμα την καταπολέμηση της απάτης ή κατάχρησης (π.χ. σε σχέση με ορισμένες υπηρεσίες πρόσθετου τέλους) όταν ο αριθμός έχει οριστεί ότι έχει μόνο εθνικό πεδίο εφαρμογής (π.χ. εθνικός βραχύς κωδικός) ή όταν είναι οικονομικά ή τεχνικά ανέφικτο. Οι χρήστες θα πρέπει να ενημερώνονται εκ των προτέρων, πλήρως και με σαφήνεια σχετικά με τυχόν χρεώσεις που επιβάλλονται στους αριθμούς ατελών κλήσεων, όπως τα τέλη διεθνών κλήσεων που επιβάλλονται σε αριθμούς που είναι προσβάσιμοι μέσω των τυποποιημένων διεθνών διακριτικών κλήσης.
- (37) Προκειμένου να επωφελούνται πλήρως από το ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν επιλογές μετά από ενημέρωση και να αλλάζουν πάροχο όταν αυτό εξυπηρετεί το συμφέρον τους. Είναι σημαντικό να διασφαλισθεί ότι μπορούν να το πράττουν χωρίς να αντιμετωπίζουν νομικά, τεχνικά ή πρακτικά κωλύματα, στα οποία συγκαταλέγονται οι συμβατικοί όροι, οι διαδικασίες, τα τέλη, και ούτω καθεξής. Αυτό δεν αποκλείει
- την επιβολή εύλογων ελάχιστων συμβατικών περιόδων στις συμβάσεις καταναλωτή. Η φορητότητα αριθμού αποτελεί κύριο παράγοντα διευκόλυνσης της επιλογής των καταναλωτών και του αποτελεσματικού ανταγωνισμού σε ανταγωνιστικές αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Θα πρέπει να υλοποιείται με την ελάχιστη καθυστέρηση. Εν πάση περιπτώσει, η τεχνική μεταφορά του αριθμού δεν θα πρέπει να διαρκεί περισσότερο από μία ημέρα. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών, σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και ανάπτυξης τεχνολογιών, κατά περίπτωση δε και τα ενδεδειγμένα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα. Η προστασία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει τον περιορισμό της κατάχρησης μεταφοράς αριθμών ή/και τον καθορισμό των δράσεων ταχείας αποκατάστασης.
- (38) Οι νομικές υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» μπορούν να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένα ραδιοηλεκτρονικά κανάλια και συμπληρωματικές υπηρεσίες από συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών μέσω επικοινωνίας. Τα κράτη μέλη πρέπει να παρέχουν σαφή αιτιολόγηση των υποχρεώσεων «μεταφοράς σήματος» ώστε να εξασφαλίζουν ότι οι εν λόγω υποχρεώσεις είναι διαφανείς, αναλογικές και κατάλληλα ορισμένες. Εν προκειμένω, οι κανόνες «μεταφοράς σήματος» πρέπει να εκπονούνται κατά τρόπο ώστε να παρέχονται επαρκή κίνητρα για αποδοτικές επενδύσεις στην υποδομή. Οι κανόνες «μεταφοράς σήματος» θα πρέπει να αποτελούν αντικείμενο αναθεώρησης σε τακτά διαστήματα προκειμένου να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εξελίξεις στην αγορά, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εξακολουθούν να είναι ανάλογοι προς τους επιδιωκόμενους στόχους. Οι συμπληρωματικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν υπηρεσίες που αποβλέπουν στη βελτίωση της προσβασιμότητας των τελικών χρηστών με αναπηρία, όπως υπηρεσία τηλεκινογραφίας, υπηρεσία υποτιτλισμού, ακουστικής περιγραφής και νοηματικής γλώσσας, χωρίς ωστόσο να περιορίζονται σε αυτές.
- (39) Για την υπερνίκηση των υφιστάμενων αδυναμιών όσον αφορά τη διαβούλευση με τους καταναλωτές και τη δέουσα υπεράσπιση των συμφερόντων των πολιτών, τα κράτη μέλη πρέπει να καθιερώσουν κατάλληλο μηχανισμό διαβούλευσης. Ένας τέτοιος μηχανισμός θα μπορούσε να λάβει τη μορφή οργάνου το οποίο, ανεξάρτητα από την εθνική ρυθμιστική αρχή, καθώς και από τους παρόχους υπηρεσιών, θα διεξάγει έρευνα επί θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές, όπως η καταναλωτική συμπεριφορά και οι μηχανισμοί αλλαγής φορέα παροχής, και το οποίο θα λειτουργεί με διαφάνεια και θα συνεισφέρει στους υφιστάμενους μηχανισμούς διαβούλευσης με τους ενδιαφερόμενους. Πέραν τούτου, θα μπορούσε να καθιερωθεί ένας μηχανισμός με σκοπό να καταστήσει δυνατή την ενδεδειγμένη συνεργασία επί θεμάτων που σχετίζονται με την προαγωγή νόμιμου περιεχομένου. Οιοσδήποτε διαδικασίες συνεργασίας εγκρίνονται σύμφωνα με τον μηχανισμό αυτό δεν πρέπει πάντως να επιτρέπουν τη συστηματική παρακολούθηση χρήσης του Διαδικτύου.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 49, 17.2.2007, σ. 30.

- (40) Οι υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας που επιβλήθηκαν σε επιχείρηση που έχει καθορισθεί ως έχουσα υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.
- (41) Η επεξεργασία των δεδομένων κίνησης κατά το απολύτως αναγκαίο μέτρο για τον σκοπό της ανίχνευσης, του εντοπισμού και της εξάλειψης των σφαλμάτων και δυσλειτουργιών των δικτύων και για τον σκοπό της ασφάλειας των πληροφοριών με την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας, της αυθεντικότητας, της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας των αποθηκευμένων ή μεταδιδόμενων δεδομένων, θα βοηθήσει στην πρόληψη της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και της διανομής κακόβουλου κώδικα, των επιθέσεων με άρνηση εξυπηρέτησης, καθώς και των ζημιών σε υπολογιστές και ηλεκτρονικά συστήματα επικοινωνίας.
- (42) Ο συνδυασμός της απελευθέρωσης των αγορών δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με την ταχεία τεχνολογική εξέλιξη, προώθησε τον ανταγωνισμό και την οικονομική μεγέθυνση και οδήγησε σε μια πληθώρα υπηρεσιών για τον τελικό χρήστη οι οποίες είναι προσβάσιμες μέσω των δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Είναι αναγκαίο να διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές και οι χρήστες απολαμβάνουν το ίδιο επίπεδο προστασίας της προσωπικής τους ζωής και των προσωπικών τους δεδομένων, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας που χρησιμοποιήθηκε για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- (43) Σύμφωνα με τους στόχους του κανονιστικού πλαισίου για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και με τις αρχές της αναλογικότητας και της επικουρικότητας, και για λόγους ασφάλειας δικαίου και αποτελεσματικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων καθώς και των εθνικών ρυθμιστικών αρχών, η παρούσα οδηγία επικεντρώνεται σε δημόσια δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δεν εφαρμόζεται σε κλειστές ομάδες χρηστών και για εταιρικά δίκτυα.
- (44) Η τεχνολογική πρόοδος επιτρέπει την ανάπτυξη νέων εφαρμογών βασιζόμενων σε συσκευές συλλογής δεδομένων και ταυτοποίησης, οι οποίες μπορεί να είναι ανεπαφικές συσκευές που χρησιμοποιούν ραδιοσυχνότητες. Παραδείγματος χάριν, οι Συσκευές Ραδιοσυχνικής Αναγνώρισης (RFID) χρησιμοποιούν τις ραδιοσυχνότητες για να λαμβάνουν δεδομένα από μονοσήμαντα προσδιορισμένα αναρτήματα, δεδομένα τα οποία στη συνέχεια μπορούν να μεταφερθούν σε υφιστάμενα δίκτυα επικοινωνιών. Η ευρεία χρήση αυτών των τεχνολογιών μπορεί να αποφέρει σημαντικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη και, συνεπώς, να συμβάλει σημαντικά στην εσωτερική αγορά εάν η χρήση τους είναι αποδεκτή από τους πολίτες. Προς τούτο χρειάζεται να διασφαλισθεί ο σεβασμός όλων των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ατόμων, περιλαμβανομένου του δικαιώματος στην ιδιωτική ζωή και στην προστασία των δεδομένων. Όταν οι εν λόγω συσκευές συνδέονται σε διαθέσιμα στο κοινό δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως βασική υποδομή, πρέπει να εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες), περιλαμβανομένων των διατάξεων για την ασφάλεια, για τα δεδομένα κίνησης και τα δεδομένα θέσης, καθώς και για το απόρρητο.
- (45) Ο πάροχος διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών του. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της οδηγίας 95/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών<sup>(1)</sup>, τέτοια μέτρα πρέπει να διασφαλίζουν ότι πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα μπορεί να έχει μόνον εγκεκριμένο προσωπικό, για νομίμως εγκεκριμένους σκοπούς, και ότι προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα που έχουν αποθηκευτεί ή διαβιβασθεί καθώς και το δίκτυο και οι υπηρεσίες. Πέραν αυτών, πρέπει να καθιερωθεί μία πολιτική ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ούτως ώστε να εντοπίζονται τα τρωτά σημεία του συστήματος και να πραγματοποιείται παρακολούθηση και να λαμβάνονται τακτικά μέτρα πρόληψης, διόρθωσης και μετριασμού.
- (46) Οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να παρακολουθούν τα λαμβανόμενα μέτρα και να διαδίδουν τις βέλτιστες πρακτικές μεταξύ των παρόχων των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- (47) Η παραβίαση της ασφάλειας που έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια ή τη διακύβευση προσωπικών δεδομένων μεμονωμένου συνδρομητή μπορεί να επιφέρει, εάν δεν αντιμετωπιστεί κατάλληλα και εγκαίρως, σημαντική οικονομική απώλεια και κοινωνική ζημία, συμπεριλαμβανομένης της υποκλοπής ταυτότητας. Ως εκ τούτου, μόλις ο πάροχος των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πληροφορηθεί ότι έχει γίνει τέτοια παραβίαση, θα πρέπει να αξιολογεί τους κινδύνους που συνδέονται με αυτήν, π.χ. καθορίζοντας το είδος των δεδομένων που θίγονται από την παραβίαση (συμπεριλαμβανομένης της ευαισθησίας τους, του γενικότερου πλαισίου και των μέτρων ασφαλείας που ισχύουν), την αιτία και την έκταση της παραβίασης της ασφάλειας, τον αριθμό των παρόχων που θίγονται, τον αριθμό των εμπλεκόμενων συνδρομητών, και τις ενδεχόμενες ζημιές για τους συνδρομητές ως αποτέλεσμα της παραβίασης (π.χ. κλοπή ταυτότητας, οικονομική απώλεια, απώλεια επιχειρηματικών ευκαιριών ή ευκαιριών απασχόλησης ή σωματική βλάβη). Όσον αφορά τους συνδρομητές που εμπλέκονται σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια τα οποία θα μπορούσαν να συνεπάγονται σοβαρούς κινδύνους για την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής (π.χ. κλοπή ή υποκλοπή ταυτότητας, σωματική βλάβη, σημαντική ταπείνωση ή ηθική βλάβη), θα πρέπει να τους κοινοποιούνται χωρίς καθυστέρηση

(1) ΕΕ L 281, 23.11.1995, σ. 31.



προκειμένου να μπορούν να λαμβάνουν τις αναγκαίες προφυλάξεις. Η κοινοποίηση θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που ελήφθησαν από τον πάροχο για την αντιμετώπιση της παραβίασης, καθώς και συστάσεις προς τους διγόμενους χρήστες. Η κοινοποίηση παραβίασης της ασφάλειας προς συνδρομητή δεν είναι αναγκαία εάν ο πάροχος έχει αποδείξει στην αρμόδια αρχή ότι έχει εφαρμόσει τα κατάλληλα τεχνολογικά μέτρα προστασίας και ότι τα μέτρα αυτά εφαρμόστηκαν για τα δεδομένα που αφορούσε η παραβίαση της ασφάλειας. Αυτά τα τεχνολογικά μέτρα προστασίας θα πρέπει να κάνουν τα δεδομένα ακατανόητα για όσους δεν είναι εξουσιοδοτημένοι να έχουν πρόσβαση σ' αυτά.

- (48) Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να προωθούν τα συμφέροντα των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμβάλλοντας μεταξύ άλλων στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής. Για το σκοπό αυτόν, πρέπει να διαθέτουν τα αναγκαία μέσα για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, στα οποία περιλαμβάνεται η πρόσβαση σε ολοκληρωμένα και αξιόπιστα δεδομένα σχετικά με τα πραγματικά περιστατικά όσον αφορά την ασφάλεια που οδήγησαν στη διακύβευση των προσωπικών δεδομένων των ατόμων.
- (49) Κατά την εφαρμογή των μέτρων μεταφοράς της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) στο εθνικό δίκαιο, οι αρχές και τα δικαστήρια των κρατών μελών θα πρέπει όχι μόνο να ερμηνεύουν το εθνικό τους δίκαιο κατά τρόπο σύμφωνο προς την εν λόγω οδηγία, αλλά και να διασφαλίζουν ότι δεν θα βασίζονται σε ερμηνεία της η οποία θα συγκρουόταν με θεμελιώδη δικαιώματα ή γενικές αρχές του κοινοτικού δικαίου, όπως η αρχή της αναλογικότητας.
- (50) Θα πρέπει να υπάρξει πρόνοια ώστε η Επιτροπή να εγκρίνει συστάσεις σχετικά με τα μέσα για την επίτευξη κατάλληλου επιπέδου προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων τα οποία μεταφέρονται ή υπόκεινται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της χρήσης δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην εσωτερική αγορά.
- (51) Κατά τη θέσπιση λεπτομερών κανόνων σχετικά με το μορφότυπο και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται κατά την κοινοποίηση παραβιάσεων σε προσωπικά δεδομένα, πρέπει να δοθεί η δέουσα προσοχή στις συνθήκες της παραβίασης, μεταξύ άλλων κατά πόσον τα προσωπικά δεδομένα ήταν προστατευμένα ή όχι με κρυπτογράφηση ή άλλα μέσα, περιορίζοντας αποτελεσματικά την πιθανότητα υποκλοπής ταυτότητας ή άλλων μορφών κατάχρησης. Επιπροσθέτως, κατά τη θέσπιση των εν λόγω κανόνων και διαδικασιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα νόμιμα συμφέροντα των αρχών επιβολής του νόμου, σε περιπτώσεις όπου η πρόωρη

αποκάλυψη μπορεί να παρεμποδίσει άνευ λόγου τη διερεύνηση των συνθηκών της παραβίασης.

- (52) Το λογισμικό το οποίο παρακολουθεί κρυφά τις ενέργειες του χρήστη ή υπονομεύει τη λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη προς όφελος τρίτων (το αποκαλούμενο «κατασκοπευτικό λογισμικό») αποτελεί σοβαρή απειλή κατά της ιδιωτικής ζωής των χρηστών. Χρειάζεται να διασφαλιστεί υψηλό και ισότιμο επίπεδο προστασίας της ιδιωτικής σφαιρας των χρηστών, ανεξάρτητα από το εάν ανεπιθύμητα κατασκοπευτικά προγράμματα καταφορτώνονται εξ απροσεξίας μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή μεταφέρονται και εγκαθίστανται κρυμμένα σε λογισμικό που έχει διανεμηθεί με άλλα εξωτερικά μέσα αποθήκευσης δεδομένων, όπως συμπτυκτοί δίσκοι (CD), CD-ROM ή κλειδιά USB. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους τελικούς χρήστες να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για την προστασία του τερματικού εξοπλισμού τους από ιούς και «κατασκοπευτικό λογισμικό».
- (53) Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να πραγματοποιούν ουσιαστικές επενδύσεις για την καταπολέμηση των ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα («spam»). Βρίσκονται επίσης σε πλεονεκτικότερη θέση από ό,τι οι τελικοί χρήστες διότι κατέχουν τις γνώσεις και τους πόρους που είναι αναγκαίοι για την ανίχνευση και ταυτοποίηση των δημιουργών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα. Επομένως, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οι πάροχοι άλλων υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα προσφυγής στη δικαιοσύνη κατά των δημιουργών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα και, συνεπώς, υπεράσπισης των συμφερόντων των πελατών τους, ως μέρος των δικών τους ένομων επιχειρηματικών συμφερόντων.
- (54) Η ανάγκη διασφάλισης κατάλληλου επιπέδου προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων που μεταφέρονται και υπόκεινται σε επεξεργασία σε σχέση με τη χρήση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Κοινότητα απαιτεί αποτελεσματικές αρμοδιότητες εφαρμογής και επιβολής, προκειμένου να παρασχεθούν κατάλληλα κίνητρα συμμόρφωσης. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές και, όπου είναι αναγκαίο, άλλα κατάλληλα εθνικά όργανα θα πρέπει να διαθέτουν επαρκείς αρμοδιότητες και πόρους ώστε να διερευνούν αποτελεσματικά τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας για την απόκτηση οιονδήποτε σχετικών πληροφοριών που ενδεχομένως χρειάζονται ώστε να αποφασίζουν σε περιπτώσεις καταγγελιών και να επιβάλουν κυρώσεις σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης.



(55) Για την εφαρμογή και επιβολή των διατάξεων της παρούσας οδηγίας απαιτείται συχνά η συνεργασία μεταξύ των εθνικών ρυθμιστικών αρχών και δύο ή περισσότερων κρατών μελών, για παράδειγμα στην καταπολέμηση των διασυνοριακών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα και του κατασκοπευτικού λογισμικού. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή και ταχεία συνεργασία σε τέτοιες περιπτώσεις, θα πρέπει να καθορίζονται, υπό μορφή συστάσεων, διαδικασίες που αφορούν για παράδειγμα την ποσότητα και το μορφότυπο των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ αρχών ή τις προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται. Οι εν λόγω διαδικασίες διασφαλίζουν επίσης ότι οι απορρέουσες υποχρεώσεις για τους παράγοντες της αγοράς να είναι εναρμονισμένες, συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού στην Κοινότητα.

(56) Η διασυνοριακή συνεργασία και επιβολή της νομοθεσίας πρέπει να ενισχυθεί σύμφωνα με τους υφιστάμενους κοινωνικούς διασυνοριακούς μηχανισμούς επιβολής της νομοθεσίας όπως αυτός που θεσπίζεται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών) <sup>(1)</sup> με τροποποίηση του εν λόγω κανονισμού.

(57) Τα μέτρα που είναι αναγκαία για την εφαρμογή της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) θα πρέπει να θεσπιστούν σύμφωνα με την απόφαση 1999/468/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Ιουνίου 1999, για τον καθορισμό των όρων άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων που ανατίθενται στην Επιτροπή <sup>(2)</sup>.

(58) Θα πρέπει ιδίως να εξουσιοδοτηθεί η Επιτροπή για την προσαρμογή των παραρτημάτων στην τεχνική πρόοδο ή στις μεταβολές της ζήτησης στην αγορά. Δεδομένου ότι πρόκειται για μέτρα γενικής εμβέλειας τα οποία αποσκοπούν στην τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) δια της συμπληρώσεώς της με νέα μη ουσιώδη στοιχεία, πρέπει να θεσπιστούν σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο που προβλέπεται στο άρθρο 5α της απόφασης 1999/468/ΕΚ.

(59) Επομένως οι οδηγίες 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) θα πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως.

(60) Σύμφωνα με το σημείο 34 της Διοργανικής συμφωνίας για τη βελτίωση της νομοθεσίας <sup>(3)</sup>, τα κράτη μέλη παροτρύνο-

νται να εκπονήσουν, προς το δικό τους συμφέρον και προς το συμφέρον της Κοινότητας, τους δικούς τους πίνακες, οι οποίοι θα εμφανίζουν, στο μέτρο του δυνατού, την αντιστοιχία μεταξύ των οδηγιών 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) και των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, και να τους δημοσιοποιήσουν,

ΕΞΕΛΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

#### Άρθρο 1

#### Τροποποιήσεις της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία)

Η οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία) τροποποιείται ως εξής:

1) Το άρθρο 1 αντικαθίσταται από το εξής:

#### Άρθρο 1

#### Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Στο πλαίσιο της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία πλαίσιο), η παρούσα οδηγία αφορά την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους τελικούς χρήστες. Σκοπός είναι να εξασφαλιστεί η διάθεση, σε ολόκληρη την Κοινότητα, διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών καλής ποιότητας μέσω πραγματικού ανταγωνισμού και επιλογών, καθώς και να αντιμετωπιστούν οι περιπτώσεις όπου οι ανάγκες των τελικών χρηστών δεν καλύπτονται ικανοποιητικά από την αγορά. Η οδηγία περιλαμβάνει επίσης διατάξεις όσον αφορά ορισμένες πτυχές του τερματικού εξοπλισμού που αποσκοπούν στο να διευκολύνουν την πρόσβαση για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

2. Η παρούσα οδηγία καθορίζει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών καθώς και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των επιχειρήσεων που παρέχουν διαθέσιμα στο κοινό δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Όσον αφορά την εξασφάλιση της παροχής καθολικής υπηρεσίας μέσα σε ένα περιβάλλον ανοικτών και ανταγωνιστικών αγορών, η παρούσα οδηγία ορίζει τη στοιχειώδη δέσμη υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι οι τελικοί χρήστες, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε προστιτή τιμή και χωρίς στρέβλωση του ανταγωνισμού. Η παρούσα οδηγία καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις όσον αφορά την παροχή ορισμένων υποχρεωτικών υπηρεσιών.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 364, 9.12.2004, σ. 1.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 184, 17.7.1999, σ. 23.

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 321, 31.12.2003, σ. 1.

3. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας όσον αφορά τα δικαιώματα των τελικών χρηστών εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των κοινοτικών κανόνων για την προστασία των καταναλωτών, και ιδίως των οδηγιών 93/13/ΕΟΚ και 97/7/ΕΚ, καθώς και των εθνικών κανόνων που είναι σύμφωνοι με το κοινοτικό δίκαιο.»

2) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:

α) Το στοιχείο β) απαλείφεται.

β) Τα στοιχεία γ) και δ) αντικαθίστανται από το εξής:

«γ) “διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία” υπηρεσία διαθέσιμη στο κοινό για τη δημιουργία και τη λήψη, άμεσα ή έμμεσα, εθνικών κλήσεων ή εθνικών και διεθνών κλήσεων, μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης:

δ) “γεωγραφικός αριθμός” αριθμός ο οποίος περιλαμβάνεται στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης, μέρος της ακολουθίας των ψηφίων του οποίου έχει γεωγραφική σημασία και χρησιμοποιείται για τη δρομολόγηση κλήσεων προς τον φυσικό τόπο του σημείου τερματισμού δικτύου (ΣΤΔ)»

γ) Το στοιχείο δ) διαγράφεται.

δ) Το στοιχείο (στ) αντικαθίσταται ως εξής:

«στ) “Μη γεωγραφικός αριθμός” αριθμός που περιλαμβάνεται στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης και δεν είναι γεωγραφικός αριθμός. Συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, αριθμοί κινητών τηλεφώνων, αριθμοί ατελούς κλήσης και αριθμοί πρόσθετου τέλους.»

3) Το άρθρο 4 αντικαθίσταται ως εξής:

«Άρθρο 4

**Παροχή πρόσβασης σε σταθερές θέσεις και παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι κάθε εύλογο αίτημα

για σύνδεση, σε σταθερές θέσεις, με δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ικανοποιείται από μια τουλάχιστον επιχείρηση.

2. Η παρεχόμενη σύνδεση πρέπει να επιτρέπει την υποστήριξη φωνητικών επικοινωνιών, τηλεομοιοτυπικών επικοινωνιών και επικοινωνιών δεδομένων, με ρυθμούς δεδομένων που είναι επαρκείς προκειμένου να επιτρέπουν τη λειτουργική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, λαμβάνοντας υπόψη τις επικρατούσες τεχνολογίες που χρησιμοποιεί η πλειοψηφία των συνδρομητών και την τεχνολογική σκοπιμότητα.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι κάθε εύλογο αίτημα για παροχή διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνικής υπηρεσίας μέσω της σύνδεσης με το δίκτυο που προβλέπεται στην παράγραφο 1, η οποία επιτρέπει τη δημιουργία και τη λήψη εθνικών και διεθνών κλήσεων ικανοποιείται από μία τουλάχιστον επιχείρηση.»

4) Στο άρθρο 5, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«2. Οι κατάλογοι που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν, με την επιφύλαξη του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές τηλεπικοινωνίες) (\*), όλους τους συνδρομητές των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

(\*) ΕΕ L 201, 31.7.2002, σ. 37.»

5) Το άρθρο 7 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 7

**Μέτρα για τελικούς χρήστες με αναπηρία**

1. Εκτός εάν έχουν οριστεί συγκεκριμένες απαιτήσεις δυνάμει του Κεφαλαίου IV που επιτυγχάνουν ισοδύναμο αποτέλεσμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν ειδικά μέτρα για να εξασφαλίζουν, στους τελικούς χρήστες με αναπηρία, πρόσβαση με οικονομικά προσιτό τρόπο στις υπηρεσίες που προσδιορίζονται στο άρθρο 4, παράγραφος 3, και στο άρθρο 5, παρόμοια με την πρόσβαση που παρέχεται σε άλλους τελικούς χρήστες. Τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές να αξιολογούν τις γενικές ανάγκες και τις ειδικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων της έκτασης και της συγκεκριμένης μορφής τέτοιων ειδικών μέτρων για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

2. Αναλόγως των εθνικών συνθηκών, τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν ειδικά μέτρα, για να εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να επωφεληθούν εξίσου από τις δυνατότητες επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των φορέων παροχής υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.»

6) Στο άρθρο 8, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«3. Σε περίπτωση που μία καθορισμένη σύμφωνα με την παράγραφο 1 επιχείρηση προτίθεται να διαθέσει σημαντικό μέρος ή το σύνολο των στοιχείων του δικτύου της τοπικής πρόσβασης σε διακριτή νομική οντότητα υπό διαφορετική ιδιοκτησία, ενημερώνει εκ των προτέρων και εγκαίρως την εθνική κανονιστική αρχή, ούτως ώστε αυτή να μπορέσει να εκτιμήσει τις επιπτώσεις της σχεδιαζόμενης συναλλαγής στην παροχή πρόσβασης σε στάθερες θέσεις και στην παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 4. Η εθνική κανονιστική αρχή μπορεί να επιβάλλει, να τροποποιεί ή να καταγγέλλει ειδικές υποχρεώσεις σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2 της οδηγίας 2002/20/ΕΚ (οδηγία για την αδειοδότηση).»

7) Στο άρθρο 9, οι παράγραφοι 1, 2 και 3 αντικαθίστανται από τις ακόλουθες:

«1. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές παρακολουθούν την εξέλιξη και το επίπεδο των λιανικών τιμολογίων των υπηρεσιών, οι οποίες, σύμφωνα με τα άρθρα 4 έως 7, υπάγονται στις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας και είτε παρέχονται από καθορισμένες επιχειρήσεις είτε διατίθενται στην αγορά, εάν δεν έχουν καθοριστεί επιχειρήσεις για τις υπηρεσίες αυτές, ιδίως σε σχέση με τις εθνικές τιμές καταναλωτή και το εισόδημα.

2. Αναλόγως των εθνικών συνθηκών, τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τις καθορισμένες επιχειρήσεις να παρέχουν στους καταναλωτές τιμολογιακές επιλογές ή δέσμες, οι οποίες είναι διαφορετικές από τους συνήθεις εμπορικούς όρους, προκειμένου ιδίως να εξασφαλίζεται ότι τα πρόσωπα με χαμηλό εισόδημα ή με ειδικές κοινωνικές ανάγκες δεν αποκλείονται από την πρόσβαση στο δίκτυο που αναφέρεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 ή από τη χρήση των υπηρεσιών που προσδιορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 3, και στα άρθρα 5, 6 και 7 εφόσον εμπíπτουν στις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας και παρέχονται από καθορισμένες επιχειρήσεις.

3. Εκτός από τις διατάξεις για την υποχρέωση των καθορισμένων επιχειρήσεων να παρέχουν ειδικές τιμολογιακές επιλο-

γές ή να τηρούν ανώτατα όρια τιμών ή γεωγραφική στάθμιση των τιμών ή άλλα παρόμοια συστήματα, τα κράτη μέλη μπορούν να εξασφαλίζουν ότι παρέχεται στήριξη στους καταναλωτές οι οποίοι έχουν ανιχνευθεί ως έχοντες χαμηλό εισόδημα, ή ειδικές κοινωνικές ανάγκες.»

8) Το άρθρο 11 παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το εξής:

«4. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές είναι σε θέση να ορίζουν στόχους επιδόσεων για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των ενδιαφερομένων, όπως προβλέπεται ιδίως στο άρθρο 33.»

9) Ο τίτλος του Κεφαλαίου III αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

**«ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΙΣΧΥ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ»**

10) Το άρθρο 16 απαλείφεται.

11) Το άρθρο 17 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές επιβάλλουν κατάλληλες κανονιστικές υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν προσδιοριστεί ως έχουσες σημαντική ισχύ σε μια συγκεκριμένη λιανική αγορά σύμφωνα με το άρθρο 14 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο) όταν:

α) ως αποτέλεσμα ανάλυσης αγοράς, που διεξάγεται σύμφωνα με το άρθρο 16 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο) μια εθνική κανονιστική αρχή κρίνει ότι μια συγκεκριμένη λιανική αγορά, η οποία προσδιορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 15 της εν λόγω οδηγίας, δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική, και

β) η εθνική κανονιστική αρχή καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει των άρθρων 9 έως 13 της οδηγίας 2002/19/ΕΚ (οδηγία για την πρόσβαση), δεν έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία πλαίσιο).»



β) Η παράγραφος 3 διαγράφεται.

12) Τα άρθρα 18 και 19 διαγράφονται.

13) Τα άρθρα 20 έως 23 αντικαθίστανται ως εξής:

«Άρθρο 20

### Συμβάσεις

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όταν οι καταναλωτές και άλλοι τελικοί χρήστες είναι συνδρομητές υπηρεσιών παροχής σύνδεσης σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον το ζητήσουν, έχουν δικαίωμα για σύμβαση με επιχείρηση ή επιχειρήσεις που παρέχουν τη σύνδεση και/ ή τις υπηρεσίες αυτές. Στη σύμβαση αναφέρονται με σαφή, συνολική και ευκόλως προσβάσιμη μορφή τουλάχιστον:

α) τα στοιχεία και η διεύθυνση του φορέα παροχής,

β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπου περιλαμβάνονται ειδικότερα:

— πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές του παρόχου για τη διαχείριση της κίνησης,

— τα ελάχιστα προσφερόμενα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, ιδίως η προθεσμία της αρχικής σύνδεσης και, κατά περίπτωση, άλλες παράμετροι της ποιότητας της υπηρεσίας, όπως ορίζονται από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές,

— οι μορφές των παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης των πελατών, καθώς και οι δυνατότητες επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,

— τυχόν περιορισμοί που επιβάλλονται από τον πάροχο όσον αφορά τη χρήση του παρεχόμενου τερματικού εξοπλισμού,

γ) εφόσον υπάρχει υποχρέωση δυνάμει του άρθρου 25, οι επιλογές του συνδρομητή σχετικά με το εάν τα προσωπικά του δεδομένα θα περιληφθούν σε κατάλογο συνδρομητών και το είδος αυτών των δεδομένων,

δ) οι λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων, τα μέσα με τα οποία δύναται να αποκτώνται επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλα τα ισχύοντα τιμολόγια και τέλη συντήρησης, οι προσφερόμενες μέθοδοι πληρωμής και κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής,

ε) η διάρκεια της σύμβασης και οι όροι για την ανανέωση και την καταγγελία των υπηρεσιών και της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων:

— των όρων όσον αφορά την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης που συνδέεται με παροχή προσφορών,

— κάθε επιβάρυνσης για τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών,

— κάθε επιβάρυνσης λόγω λήξης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του κόστους για την ανάκτηση του τερματικού εξοπλισμού·

στ) κάθε ρύθμιση για αποζημίωση και επιστροφή σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας,

ζ) ο τρόπος κίνησης των διαδικασιών επίλυσης των διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 34,

η) η μορφή των μέτρων που ενδέχεται να λάβει η επιχείρηση ως απάντηση σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, ή σε απειλές και τρωτά σημεία.

Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να απαιτούν να περιλαμβάνει η σύμβαση κάθε είδους πληροφορία παρεχόμενη από τις σχετικές δημόσιες αρχές όσον αφορά τη χρήση των δικτύων και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την ενασχόληση με παράνομες δραστηριότητες ή τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, καθώς και τα μέσα προστασίας έναντι των κινδύνων για την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα που αναφέρονται στο άρθρο 21, παράγραφος 4 στοιχείο α), και αφορούν την παρεχόμενη υπηρεσία.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όταν συνάπτονται συμβάσεις μεταξύ συνδρομητών και επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιτρέπουν φωνητική επικοινωνία, οι συνδρομητές ενημερώνονται σαφώς σχετικά με το κατά πόσον παρέχεται ή όχι πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και εντοπισμού θέσης καλούντος. Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξασφαλίζουν ότι οι πελάτες ενημερώνονται σαφώς πριν από τη σύναψη της σύμβασης για κάθε περιορισμό της πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και για κάθε αλλαγή που αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα να καταγγέλλουν τις συμβάσεις τους χωρίς κυρώσεις, όταν τους κοινοποιούνται τροποποιήσεις των συμβατικών όρων που προτείνουν οι επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι συνδρομητές ειδοποιούνται εγκαίρως, τουλάχιστον ένα μήνα πριν, σχετικά με τις τροποποιήσεις αυτές, και ενημερώνονται, ταυτόχρονα, για το δικαίωμά τους να καταγγέλλουν τις συμβάσεις αυτές, χωρίς κυρώσεις, εφόσον δεν δέχονται τους νέους όρους. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές είναι σε θέση να καθορίζουν τη μορφή αυτών των κοινοποιήσεων.

## Άρθρο 21

### Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές είναι σε θέση να απαιτούν από τις επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες και καταναλωτές και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να καθορίζουν επιπρόσθετες απαιτήσεις σχετικά με τη μορφή υπό την οποία δημοσιεύονται οι πληροφορίες αυτές ώστε να εξασφαλίζονται η διαφάνεια, η συγκρισιμότητα, η σαφήνεια και η προσβασιμότητα προς όφελος των καταναλωτών.

2. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές ενθαρρύνουν την παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να καθιστούν διαθέσιμες την εν λόγω καθοδήγηση ή τις τεχνικές, ιδίως εφόσον αυτές δεν διατίθενται στην αγορά δωρεάν ή σε λογική τιμή. Τρίτα μέρη έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν ατελώς τις πληροφορίες

που δημοσιεύθηκαν από τις επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη διάθεση της καθοδήγησης ή των τεχνικών.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ άλλων:

α) να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οιονδήποτε αριθμό ή οιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης· όσον αφορά τις επί μέρους κατηγορίες υπηρεσιών, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό·

β) να ενημερώνουν τους συνδρομητές για οποιαδήποτε αλλαγή των πολιτικών του παρόχου για τη διαχείριση της κίνησης·

γ) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες)· και

δ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

Εάν κριθεί ενδεδειγμένο, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να προωθήσουν μέτρα απορρύθμισης και συρρύθμισης πριν την επιβολή οιασδήποτε υποχρέωσης.

4. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τις επιχειρήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3 να διανέμουν δωρεάν πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σε υφιστάμενους και νέους συνδρομητές όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο. Στη συγκεκριμένη περίπτωση αυτές οι πληροφορίες παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές σε τυποποιημένη μορφή και καλύπτουν μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα:

α) τις πιο κοινές χρήσεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με σκοπό την ενασχόληση με παράνομες ενέργειες ή τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, ιδίως σε τομείς που θα μπορούσαν να βλάψουν τον σεβασμό των δικαιωμάτων και των ελευθεριών άλλων προσώπων, περιλαμβανομένων των παραβιάσεων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων και των νομικών τους επιπτώσεων· και

β) τα μέσα προστασίας του συνδρομητή κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα κατά την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

#### Άρθρο 22

##### Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές, αφού λάβουν υπόψη τη γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών, μπορούν να απαιτούν από τις επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να δημοσιεύουν συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τους τελικούς χρήστες, σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους, και σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται ώστε να εξασφαλίζεται παρόμοια πρόσβαση σε τελικούς χρήστες με αναπηρία. Οι πληροφορίες διαβιβάζονται επίσης, κατόπιν αιτήματος, στην εθνική κανονιστική αρχή, πριν δημοσιευθούν.

2. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να καθορίζουν, μεταξύ άλλων, τις προς μέτρηση παραμέτρους ποιότητας της υπηρεσίας και το περιεχόμενο, τη μορφή και τον τρόπο δημοσίευσης των πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων πιθανών μηχανισμών πιστοποίησης της ποιότητας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών σε πλήρεις, συγκρίσιμες, αξιόπιστες και εύχρηστες πληροφορίες. Ανάλογα με την περίπτωση, μπορούν να χρησιμοποιούνται οι παράμετροι, οι ορισμοί και οι μέθοδοι μέτρησης που περιέχονται στο Παράρτημα III.

3. Προκειμένου να αποτραπούν η υποβάθμιση της υπηρεσίας και η παρακώλυση ή η επιβράδυνση της κίνησης στα δίκτυα, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να θεσπίζουν ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας της υπηρεσίας για την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών.

#### Άρθρο 23

##### Διαθεσιμότητα των υπηρεσιών

Τα κράτη μέλη λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα ώστε να

εξασφαλίζουν τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των δημόσιων δικτύων επικοινωνιών σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζουν αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.»

14) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

#### «Άρθρο 23α

##### Εξασφάλιση παρόμοιας πρόσβασης και επιλογής σε τελικούς χρήστες με αναπηρία

1. Τα κράτη μέλη παρέχουν στις εθνικές ρυθμιστικές αρχές τη δυνατότητα να καθορίζουν κατά περίπτωση τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία:

α) έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρόμοιες με τις παρεχόμενες στην πλειονότητα των τελικών χρηστών, και

β) έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.

2. Προκειμένου να είναι σε θέση να θεσπίζουν να εφαρμόζουν ειδικές ρυθμίσεις για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία, τα κράτη μέλη θα ενθαρρύνουν τη διαθεσιμότητα τερματικού εξοπλισμού που προσφέρει τις αναγκαίες υπηρεσίες και λειτουργίες.»

15) Το άρθρο 25 τροποποιείται ως εξής:

α) Ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

#### «Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου.»

β) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται ως εξής:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν το δικαίωμα των συνδρομητών των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, να καταχωρίζονται τα στοιχεία τους στο διαθέσιμο στο κοινό κατάλογο, που αναφέρεται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο α) και τα στοιχεία αυτά να διατίθενται σε παρόχους υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου ή/και σε καταλόγους σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου.»



γ) Η παράγραφοι 3, 4 και 5 αντικαθίστανται ως εξής:

«3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι τελικοί χρήστες στους οποίους παρέχεται διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν υποχρεώσεις και όρους στις επιχειρήσεις που ελέγχουν την πρόσβαση στους τελικούς χρήστες για την παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση). Αυτοί οι όροι και οι υποχρεώσεις είναι δίκαιοι, αντικειμενικοί, διαφανείς και δεν εισάγουν διακρίσεις.

4. Τα κράτη μέλη δεν εφαρμόζουν κανονιστικούς περιορισμούς που εμποδίζουν την άμεση πρόσβαση των τελικών χρηστών ενός κράτους μέλους, στην υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου άλλου κράτους μέλους μέσω τηλεφωνικής κλήσης ή με αποστολή SMS, και λαμβάνουν μέτρα για την εξασφάλιση της πρόσβασης αυτής σύμφωνα με το άρθρο 28.

5. Οι παράγραφοι 1 έως 4 εφαρμόζονται, με την επιφύλαξη των απαιτήσεων του κοινοτικού δικαίου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, και ιδίως του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).»

16) Τα άρθρα 26 και 27 αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 26

#### **Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 2, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών των κοινόχρηστων τηλεφώνων, έχουν τη δυνατότητα να καλούν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ατελώς και χωρίς χρήση οιαδήποτε μέσου πληρωμής, χρησιμοποιώντας τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης “112” καθώς και κάθε εθνικό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης που ορίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών για εξερχόμενες εθνικές ή/και διεθνείς κλήσεις μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις προς τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης “112” απαντώνται δρόμω και διεκπεραιώνονται με τον τρόπο που αρμόζει καλύτερα στην εθνική οργάνωση των συστημάτων έκτακτης ανάγκης. Οι εν λόγω κλήσεις απαντώνται και διεκπεραιώνονται τουλάχιστον τόσο γρήγορα και αποτελεσματικά όσο και οι κλήσεις προς εθνικό αριθμό ή εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, εφόσον αυτοί εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται.

4. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η πρόσβαση τελικών χρηστών με αναπηρία σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι συγκρίσιμη με την πρόσβαση των άλλων τελικών χρηστών. Προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη, τα μέτρα που λαμβάνονται για το σκοπό αυτό βασίζονται κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό στα ευρωπαϊκά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία πλαίσιο). Τα κράτη μέλη δύναται να θεσπίζουν πρόσθετες απαιτήσεις προς επίτευξη των στόχων που ορίζονται στο παρόν άρθρο.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, στο μέτρο του τεχνικά εφικτού, οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις διαθέτουν ατελώς πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στην αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ευθύς ως η κλήση έκτακτης ανάγκης ληφθεί από την εν λόγω αρχή. Τούτο ισχύει για όλες τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης “112”. Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν την υποχρέωση αυτή ώστε να καλύπτονται επίσης οι κλήσεις σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Σε περίπτωση που οι επιχειρήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2 διατείνονται ότι η παροχή πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος δεν είναι τεχνικά εφικτή, αναλαμβάνουν το βάρος της σχετικής απόδειξης.

6. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες ενημερώνονται επαρκώς για την ύπαρξη και τη χρήση του ενιαίου ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης “112”, ιδίως μέσω πρωτοβουλιών που εστιάζονται ειδικότερα σε πρόσωπα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών.

Άρθρο 27

#### **Ευρωπαϊκοί τηλεφωνικοί κωδικοί πρόσβασης**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο κωδικός “00” είναι ο τυποποιημένος διεθνής κωδικός πρόσβασης. Μπορούν να θεσπίζονται ή να εξακολουθούν να ισχύουν ειδικοί διακανονισμοί για τις κλήσεις μεταξύ παρακείμενων περιοχών εκατέρωθεν των συνόρων των κρατών μελών. Οι τελικοί χρήστες των περιοχών αυτών, πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τους εν λόγω διακανονισμούς.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλες οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες που επιτρέπουν τις διεθνείς κλήσεις διεκπεραιώνουν όλες τις κλήσεις προς και από τον ευρωπαϊκό χώρο τηλεφωνικής αριθμοδότησης (EXTA), με την επιφύλαξη της ανάγκης μιας επιχείρησης να ανακτά τα έξοδά της.»

17) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 27a

**Εναρμονισμένοι αριθμοί για εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος, περιλαμβανομένης της ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής για αγνοούμενα παιδιά**

1. Τα κράτη μέλη προωθούν ειδικούς αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης που αρχίζει με "116" και προσδιορίζεται στην απόφαση της Επιτροπής 2007/116/ΕΚ της 15ης Φεβρουαρίου 2007 σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με "116" για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος (\*). Ενθαρρύνουν την παροχή εντός της επικράτειάς τους των υπηρεσιών για τις οποίες προορίζονται αυτοί οι αριθμοί.

2. Τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία σε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης "116". Τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να διευκολύνεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία μπορούν σε αυτές τις υπηρεσίες όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη δυνατόν να περιλαμβάνουν τη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τα σχετικά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία πλαίσιο).

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες ενημερώνονται καταλλήλως σχετικά με την ύπαρξη και τη χρήση υπηρεσιών που παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης "116", ιδίως μέσω πρωτοβουλιών που στοχεύουν ειδικά τα άτομα που ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών.

4. Τα κράτη μέλη εκτός των μέτρων γενικής εφαρμογής σε όλους τους αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης "116" που λαμβάνονται σύμφωνα με τις παραγράφους 1, 2 και 3, διευκολύνουν την πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσία που διαχειρίζεται ανοικτή τηλεφωνική γραμμή για την καταγγελία περιπτώσεων που αφορούν αγνοούμενα παιδιά. Η ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή διατίθεται στον αριθμό 116000.

18) Το άρθρο 28 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

«Άρθρο 28

**Πρόσβαση σε αριθμούς και υπηρεσίες**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όπου είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και εκτός της περιπτώσεως κατά την οποία καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, οι αρμόδιες εθνικές αρχές λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσουν, ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν:

α) να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας μη γεωγραφικούς αριθμούς εντός της Κοινότητας και

β) να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που παρέχονται στην Κοινότητα, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί που υπάρχουν στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης των κρατών μελών, οι αριθμοί του EXTA και οι Παγκόσμιοι Διεθνείς Αριθμοί Ατελών Κλήσεων.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι αρμόδιες αρχές μπορούν να ζητούν από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτούν ότι σε τέτοιες περιπτώσεις πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρακρατούν σημαντικά έσοδα διασύνδεσης ή άλλων υπηρεσιών.»

19) Το άρθρο 29 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να ζητούν από όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες ή/και δημόσια δίκτυα επικοινωνιών, να διαθέτουν στους τελικούς χρήστες πρόσθετες ευκολίες που αναφέρονται στο Μέρος Β του Παραρτήματος Ι, με την επιφύλαξη της τεχνικής σκοπιμότητας και της οικονομικής βιωσιμότητας.»

(\* ) EE L 49, 17.2.2007, σ. 30».

β) Η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«3. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφος 2, τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν τις υποχρεώσεις του Παραρτήματος I, Μέρος Α, στοιχεία α) και ε), ως γενική απαίτηση για όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών ή/και διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες.»

20) Το άρθρο 30 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 30

#### Διευκόλυνση της αλλαγής παρόχου

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι συνδρομητές κάτοχοι αριθμών που υπάρχουν στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης μπορούν, μετά από σχετική αίτηση, να διατηρούν τον (τους) αριθμό (-ούς) τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης που παρέχει την υπηρεσία, σύμφωνα με τις διατάξεις του Παραρτήματος I, Μέρος Γ.

2. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι η τιμολόγηση μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης ή/και παρόχων υπηρεσιών όσον αφορά την παροχή φορητότητας του αριθμού, ανταναικλά το κόστος και ότι οι τυχόν άμεσες χρεώσεις των συνδρομητών δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή του παρόχου υπηρεσιών από τους συνδρομητές.

3. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές δεν επιβάλλουν τιμολόγια λιανικής για τη μεταφορά αριθμού κατά τρόπο που να στρεβλώνει τον ανταγωνισμό, όπως θεσπίζοντας ειδικά ή κοινά τιμολόγια λιανικής.

4. Η μεταφορά αριθμών και η επακόλουθη ενεργοποίησή τους πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας. Εν πάση περιπτώσει, η τεχνική μεταφορά του αριθμού δεν διαρκεί περισσότερο από μια ημέρα.

Οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών έχοντας κατά νου τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και τεχνικής σκοπιμότητας, κατά περίπτωση δε και για να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μεταξύ χρηστών και επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιβάλλουν αρχική περίοδο δέσμευσης η οποία υπερβαίνει τους 24 μήνες.

6. Με την επιφύλαξη τυχόν ελάχιστης συμβατικής περιόδου, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δε λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή των παρόχων υπηρεσιών.»

21) Στο άρθρο 31, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν εύλογες υποχρεώσεις “μεταφοράς σήματος” για τη μετάδοση εκπομπών συγκεκριμένων ραδιοηλεκτρονικών καναλιών και συμπληρωματικών υπηρεσιών, ιδίως υπηρεσιών προσβασιμότητας για την εξασφάλιση της δέουσας πρόσβασης τελικών χρηστών με αναπηρία, σε επιχειρήσεις υπό τη δικαιοδοσία τους, οι οποίες παρέχουν δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που χρησιμοποιούνται για τη διάδοση εκπομπών ραδιοφωνικών ή τηλεοπτικών καναλιών στο κοινό, όταν σημαντικός αριθμός τελικών χρηστών των δικτύων αυτών τα χρησιμοποιεί ως το κύριο μέσο λήψης ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών καναλιών. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επιβάλλονται μόνον όταν είναι αναγκαίες για την επίτευξη των στόχων γενικού συμφέροντος όπως ορίστηκαν σαφώς από κάθε κράτος μέλος, και πρέπει είναι αναλογικές και διαφανείς.

Οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο επανεξετάζονται από τα κράτη μέλη το αργότερο εντός ενός έτους... (\*), εκτός εάν τα κράτη μέλη έχουν διεξαγάγει την εν λόγω επανεξέταση εντός των δύο προηγούμενων ετών.

Τα κράτη μέλη επανεξετάζουν τις υποχρεώσεις “μεταφοράς σήματος” σε τακτική βάση.»

22) Το άρθρο 33 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν, ανάλογα με την περίπτωση, ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των τελικών χρηστών και των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένων, ειδικότερα, των τελικών χρηστών με αναπηρία), των κατασκευαστών και των επιχειρήσεων που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για θέματα που άπτονται των δικαιωμάτων του συνόλου των τελικών χρηστών και των καταναλωτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είναι διαθέσιμες στο κοινό, ιδίως όταν έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην αγορά.

(\* ) Ημερομηνία που αναφέρεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1.



Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ιδίως ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές θεσπίζουν μηχανισμό διαβούλευσης ώστε στις αποφάσεις τους για θέματα που αφορούν τον τελικό χρήστη και τα δικαιώματα του καταναλωτή όσον αφορά διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.»

β) Προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«3. Με την επιφύλαξη εθνικών κανόνων που είναι σύμφωνοι με το κοινοτικό δίκαιο για την προαγωγή των στόχων πολιτικής για τον πολιτισμό και τα μέσα επικοινωνίας, όπως η πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία και η πολυφωνία των μέσων επικοινωνίας, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές και άλλες αρμόδιες αρχές μπορούν να προωθούν τη συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων παροχής δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και υπηρεσιών και των τομέων που ενδιαφέρονται για την προαγωγή νόμιμου περιεχομένου στα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Στη συνεργασία αυτή ενδέχεται να περιληφθεί επίσης και ο συντονισμός των στοιχείων δημοσίου ενδιαφέροντος τα οποία διατίθεται στο κοινό δυνάμει του άρθρου 21, παράγραφος 4 στοιχείο α) και του άρθρου 20, παράγραφος 1.»

23) Στο άρθρο 34, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη διάθεση διαφανών, απλών και μη δαπανηρών εξώδικων διαδικασιών για την αντιμετώπιση των ανεπίλυτων διαφορών μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες αφορούν τους συμβατικούς όρους ή/και την εκτέλεση συμβάσεων παροχής των εν λόγω δικτύων ή υπηρεσιών και προκύπτουν από την παρούσα οδηγία. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι με τις διαδικασίες αυτές καθίσταται δυνατή η δίκαιη και ταχεία επίλυση των διαφορών, και μπορούν, όταν δικαιολογείται, να θεσπίζουν σύστημα επιστροφών ή/και αποζημιώσεων. Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν τις εν λόγω υποχρεώσεις ώστε να καλύπτουν διαφορές στις οποίες εμπλέκονται άλλοι τελικοί χρήστες.»

24) Το άρθρο 35 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 35

#### Προσαρμογή των παραρτημάτων

Τα μέτρα που αποσκοπούν στην τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας και που απαιτούνται για την προσαρμογή των Παραρτημάτων I, II, III και VI στις τεχνολογικές εξελίξεις ή στις μεταβολές της ζήτησης της αγοράς, θεσπίζονται από την Επιτροπή, η οποία αποφασίζει σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο του άρθρου 37 παράγραφος 2.»

25) Στο άρθρο 36, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«2. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές κοινοποιούν στην Επιτροπή τις υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας που επιβάλλουν στις επιχειρήσεις οι οποίες ορίστηκαν ως έχουσες υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας. Κάθε μεταβολή που επηρεάζει αυτές τις υποχρεώσεις ή τις επιχειρήσεις που θίγονται δυνάμει των διατάξεων της παρούσας οδηγίας, κοινοποιείται αμελλητί στην Επιτροπή.»

26) Το άρθρο 37 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 37

#### Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή επικοινωνιών, η οποία έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 22 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία πλαίσιο).

2. Όταν γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζονται το άρθρο 5α παράγραφοι 1 έως 4 και το άρθρο 7 της απόφασης 1999/468/EK, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 8 της εν λόγω απόφασης.»

27) Τα παραρτήματα I, II, III και VI αντικαθίστανται από το κείμενο που περιλαμβάνεται στα παραρτήματα I και II της παρούσας οδηγίας.

28) Το Παράρτημα VII απαλείφεται.

Άρθρο 2

#### Τροποποιήσεις της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες)

Η οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) τροποποιείται ως εξής:

1) Στο άρθρο 1, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«1. Η παρούσα οδηγία προβλέπει την εναρμόνιση των εθνικών διατάξεων οι οποίες απαιτούνται προκειμένου να διασφαλίζεται ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, και ιδίως του δικαιώματος στην ιδιωτική ζωή, όσον αφορά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και να διασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και των εξοπλισμών και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Κοινότητα.»

2) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:

α) Το στοιχείο γ) αντικαθίσταται ως εξής:

«γ) “δεδομένα θέσης” τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή από υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών και που υποδεικνύουν τη γεωγραφική θέση του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη μιας διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών»

β) Το σημείο ε) διαγράφεται.

γ) Προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«η) “παραβίαση προσωπικών δεδομένων” η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, άνευ αδείας κοινολόγηση ή προσπέλαση προσωπικών δεδομένων που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύθηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία, σε συνδυασμό με την παροχή διαθέσιμης στο κοινό ηλεκτρονικής υπηρεσίας επικοινωνιών στην Κοινότητα.»

3) Το άρθρο 3 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 3

#### Σχετικές υπηρεσίες

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο της παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών στην Κοινότητα, περιλαμβανομένων των δημοσίων δικτύων επικοινωνιών που υποστηρίζουν συσκευές συλλογής δεδομένων και ταυτοποίησης.»

4) Το άρθρο 4 τροποποιείται ως εξής:

α) Ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

#### «Ασφάλεια της επεξεργασίας»

β) Προστίθενται οι εξής παράγραφοι:

«3. Σε περίπτωση παραβίασης προσωπικών δεδομένων ο ενδιαφερόμενος πάροχος διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώνει την έκταση της παραβίασης των προσωπικών δεδομένων, αξιολογεί τη σοβαρότητά της και εξετάζει εάν είναι απαραίτητη η γνωστοποίηση της παραβίασης προσωπικών δεδομένων στην αρμόδια εθνική αρχή και στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, λαμβάνοντας υπόψη τους συναφείς κανόνες που έχει θέσει η αρμόδια εθνική αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 4.

Όταν η παραβίαση προσωπικών δεδομένων συνιστά σοβαρό κίνδυνο για την ιδιωτική ζωή του συνδρομητή, ο πάροχος διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών γνωστοποιεί την παραβίαση αυτή στην αρμόδια εθνική αρχή και στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Η γνωστοποίηση στο συνδρομητή περιγράφει τουλάχιστον τη φύση της παραβίασης προσωπικών δεδομένων και τα σημεία επαφής όπου μπορούν να αποκτηθούν περισσότερες πληροφορίες, και συνιστά μέτρα για να μετριαστούν ενδεχόμενα αρνητικά αποτελέσματα της παραβίασης προσωπικών δεδομένων. Στην κοινοποίηση προς την αρμόδια εθνική αρχή περιγράφονται επίσης οι συνέπειες της παραβίασης και τα μέτρα που προτάθηκαν ή λήφθηκαν από τον πάροχο για την αντιμετώπιση της παραβίασης προσωπικών δεδομένων.

4. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αρμόδια εθνική αρχή να είναι ικανή να θέτει λεπτομερείς κανόνες και, όπου είναι απαραίτητο, να εκδίδει οδηγίες σχετικά με τις περιστάσεις κατά τις οποίες απαιτείται η γνωστοποίηση των παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων από τον πάροχο διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, το μορφότυπο καθώς και τον τρόπο με την οποία θα γίνεται η γνωστοποίηση αυτή.

5. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συνοχή κατά την εφαρμογή των μέτρων που αναφέρονται στις παραγράφους 1 έως 4, η Επιτροπή μπορεί, κατόπιν διαβούλευσης με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA), με την Ομάδα του άρθρου 29 και με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, να εκδίδει συστάσεις όσον αφορά, μεταξύ άλλων, τις συνθήκες, το μορφότυπο και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις απαιτήσεις πληροφόρησης και κοινοποίησης που αναφέρονται στο παρόν άρθρο.»

5) Στο άρθρο 5, η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«3. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αποθήκευση πληροφοριών ή η πρόσβαση σε πληροφορίες ήδη αποθηκευμένες στον τερματικό εξοπλισμό συνδρομητή ή χρήστη να επιτρέπεται μόνον εάν παρέχονται στον συγκεκριμένο συνδρομητή ή χρήστη σαφείς και εκτεταμένες πληροφορίες σύμφωνα με την οδηγία 95/46/EK, μεταξύ άλλων για το σκοπό της επεξεργασίας, και ο υπεύθυνος ελέγχου των δεδομένων του παρέχει το δικαίωμα να αρνείται την επεξεργασία αυτή. Τούτο δεν εμποδίζει οιαδήποτε τεχνικής φύσεως αποθήκευση ή πρόσβαση, αποκλειστικός σκοπός της οποίας είναι η διενέργεια ή η διευκόλυνση της διαβίβασης μιας επικοινωνίας μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή που είναι απολύτως αναγκαία για την παροχή υπηρεσίας στην κοινωνία των πληροφοριών την οποία έχει ζητήσει ρητά ο συνδρομητής ή ο χρήστης.»

6) Το άρθρο 6 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«1. Τα δεδομένα κίνησης που αφορούν συνδρομητές και χρήστες, τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία και αποθηκεύονται από τον πάροχο δημόσιου δικτύου ή διαθέσιμη στο κοινό υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πρέπει να απαλείφονται ή να καθίστανται ανώνυμα όταν δεν είναι πλέον απαραίτητα για το σκοπό της μετάδοσης μιας επικοινωνίας, με την επιφύλαξη των παραγράφων 2, 3, 5 και 7 του παρόντος άρθρου και του άρθρου 15 παράγραφος 1.»

β) Η παράγραφος 3 αντικαθίσταται ως εξής:

«3. Για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή για την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ο πάροχος διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορεί να επεξεργάζεται τα δεδομένα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στην απαιτούμενη έκταση και για την απαιτούμενη διάρκεια για αυτή την υπηρεσία ή την εμπορική προώθηση, εφόσον ο συνδρομητής ή ο χρήστης τον οποίο αφορούν δίδει προηγουμένως τη συγκατάθεσή του. Στους χρήστες ή συνδρομητές πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να ανακαλούν οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή τους για την επεξεργασία των δεδομένων κίνησης.»

γ) Προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«7. Τα δεδομένα κίνησης μπορούν να υφίστανται επεξεργασία κατά το απολύτως αναγκαίο μέτρο για την κατοχύρωση του δικτύου και των πληροφοριών, όπως ορίζεται από το άρθρο 4, στοιχείο γ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 460/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαρτίου 2004, για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (\*).

(\* ) ΕΕ L 77, 13.3.2004, σ. 1.»

7) Το άρθρο 13 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 13

#### Αυτόκλητες κλήσεις

1. Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (συσκευές αυτόματων κλήσεων), τηλεομοιοτυπικών συσκευών (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων (SMS)

και υπηρεσιών μηνυμάτων με πολυμέσα (MMS)) για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης μπορεί να επιτρέπεται μόνο στην περίπτωση συνδρομητών ή χρηστών οι οποίοι έχουν δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή τους.

2. Παρά την παράγραφο 1, αν ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο αποκτά από τους πελάτες του στοιχεία επαφής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους στο πλαίσιο της πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ, μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία για την απευθείας εμπορική προώθηση των δικών του παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι πελάτες του έχουν σαφώς και ευδιάκριτα την ευκαιρία να αντιτάσσονται, δωρεάν και εύκολα, σε αυτή τη συλλογή και χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών στοιχείων επαφής κατά τη στιγμή της συλλογής τους, και τούτο με κάθε μήνυμα, σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει με αυτή τη χρήση.

3. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα ενδεδειγμένα μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι οι αυτόκλητες κλήσεις με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση, σε περιπτώσεις εκτός των προβλεπόμενων στις παραγράφους 1 και 2, δεν επιτρέπονται χωρίς τη συγκατάθεση των ενδιαφερόμενων συνδρομητών ή χρηστών ή όταν πρόκειται για συνδρομητές ή χρήστες οι οποίοι δεν επιθυμούν να λαμβάνουν αυτές τις κλήσεις. Την επιλογή μεταξύ των δύο λύσεων καθορίζει η εθνική νομοθεσία, λαμβάνοντας υπόψη ότι και οι δύο επιλογές θα πρέπει να είναι δωρεάν για το συνδρομητή ή τον χρήστη.

4. Εν πάση περιπτώσει, απαγορεύεται η πρακτική της αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με σκοπό την άμεση εμπορική προώθηση, τα οποία συγκαλύπτουν ή αποκρύπτουν την ταυτότητα του αποστολέα ή του προσώπου προς όφελος του οποίου αποστέλλεται το μήνυμα, ή κατά παράβαση του άρθρου 6 της οδηγίας 2000/31/ΕΚ, ή δίχως έγκυρη διευθύνση στην οποία ο αποδέκτης να μπορεί να ζητεί τον τερματισμό της επικοινωνίας αυτής.

5. Οι παράγραφοι 1 και 3 ισχύουν για τους συνδρομητές που είναι φυσικά πρόσωπα. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν επίσης, στο πλαίσιο του κοινοτικού δικαίου και της εφαρμοστέας εθνικής νομοθεσίας, ότι προστατεύονται επαρκώς τα έννομα συμφέροντα των συνδρομητών που δεν είναι φυσικά πρόσωπα σε ό,τι αφορά τις αυτόκλητες κλήσεις.

6. Με την επιφύλαξη οιοδήποτε διοικητικού μέτρου επανόρθωσης το οποίο μπορεί να προβλεφθεί, μεταξύ άλλων, δυνάμει του άρθρου 15α παράγραφος 2, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε

οιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο θίγεται από παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που θεσπίστηκαν κατ' εφαρμογή του παρόντος άρθρου και άρα έχει έννομο συμφέρον να τερματισθούν ή να απαγορευθούν οι εν λόγω παραβάσεις, περιλαμβανομένου του παρόχου υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προστατεύει τα έννομα επιχειρηματικά του συμφέροντα, να μπορεί να προσβάλει τις εν λόγω παραβάσεις ενώπιον των δικαστηρίων. Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να θεσπίζουν ειδικούς κανόνες για τις κυρώσεις που εφαρμόζονται σε παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίοι, με την αμέλειά τους, συμβάλλουν σε παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί δυνάμει του παρόντος άρθρου.»

8) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 15α

#### Εφαρμογή και επιβολή

1. Τα κράτη μέλη καθορίζουν το σύστημα των κυρώσεων που επιβάλλονται στις παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται κατ' εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο εφαρμογής τους. Οι προβλεπόμενες ποινές πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές και μπορούν να εφαρμοσθούν ώστε να καλύπτουν την χρονική περίοδο κάθε παράβασης, έστω και αν η παράβαση έχει στην συνέχεια διορθωθεί. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τις εν λόγω διατάξεις το αργότερο έως τις ... (\*) καθώς και οιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση αφορά τις εν λόγω διατάξεις, χωρίς καθυστέρηση.

2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αρμόδια εθνική αρχή και, όπου συντρέχει περίπτωση, άλλοι εθνικοί φορείς να έχουν την εξουσία να διατάξουν τον τερματισμό των παραβάσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

3. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αρμόδια εθνική αρχή και, όπου συντρέχει περίπτωση, άλλοι εθνικοί φορείς να έχουν όλες τις αναγκαίες ελεγκτικές εξουσίες και μέσα, περιλαμβανομένης της εξουσίας να αποκτούν οιοδήποτε σχετικές πληροφορίες ενδεχομένως χρειάζονται για την παρακολούθηση και επιβολή των εθνικών διατάξεων που θεσπίστηκαν κατ' εφαρμογή της παρούσας οδηγίας.

4. Προκειμένου να εξασφαλιστεί αποτελεσματική διασυνοριακή συνεργασία κατά την επιβολή των εθνικών νόμων που θεσπίζονται βάσει της παρούσας οδηγίας και για να δημιουργηθούν εναρμονισμένοι όροι για την παροχή υπηρεσιών που περι-

λαμβάνουν διασυνοριακές ροές δεδομένων, η Επιτροπή μπορεί να εκδίδει συστάσεις, μετά από διαβουλεύσεις με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA), την ομάδα εργασίας του άρθρου 29 και τις αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές.»

Άρθρο 3

#### Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών), προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«17. Η οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την ιδιωτική ζωή και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες): άρθρο 13 (ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37).»

Άρθρο 4

#### Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν το αργότερο στις ..., τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις προκειμένου να συμμορφωθούν προς την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω μέτρων.

Εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές από τις ....

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τις εν λόγω διατάξεις, αυτές περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια αναφορά κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Οι λεπτομερείς διατάξεις για την αναφορά αυτή καθορίζονται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των κύριων διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 5

#### Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την επομένη της δημοσίευσής της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

(\*) Ημερομηνία που αναφέρεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1.



Άρθρο 6

**Αποδέκτες**

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, ...

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

...

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

...

\_\_\_\_\_

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΥΚΟΛΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 10 (ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΑΠΑΝΩΝ), ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 29 (ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΥΚΟΛΙΕΣ) ΚΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 30 (ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΑΡΟΧΟΥ)****Μέρος Α Ευκολίες και υπηρεσίες που αναφέρονται στο άρθρο 10**

## α) Αναλυτικοί λογαριασμοί

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές, με την επιφύλαξη των απαιτήσεων της σχετικής νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, μπορούν να καθορίζουν το βασικό επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών που παρέχεται ατελώς από τις καθορισμένες επιχειρήσεις (όπως ορίζονται στο άρθρο 8) στους καταναλωτές, ώστε οι τελευταίοι να μπορούν:

- i) να επαληθεύουν και να ελέγχουν τη χρέωση τους για τη χρήση του δημόσιου δικτύου επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις ή/και των συναφών διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, και
- ii) να παρακολουθούν κατάλληλα τη χρήση και τις δαπάνες τους, ελέγχοντας έτσι σε εύλογο βαθμό τους λογαριασμούς τους.

Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, είναι δυνατόν να προσφέρεται στους συνδρομητές λεπτομερέστερη ανάλυση του λογαριασμού με εύλογη επιβάρυνση ή δωρεάν.

Κλήσεις οι οποίες είναι δωρεάν για τον καλούντα συνδρομητή, περιλαμβανομένων των κλήσεων σε γραμμές βοήθειας, δεν εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό του καλούντος συνδρομητή.

## β) Δωρεάν επιλεκτική φραγή για εξερχόμενες κλήσεις ή γραπτά μηνύματα (SMS) ή μηνύματα με πολυμέσα (MMS) πρόσθετου τέλους

Πρόκειται για τη διευκόλυνση βάσει της οποίας ο συνδρομητής, κατόπιν αιτήματος σε καθορισμένη επιχείρηση παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών, μπορεί να φράσει δωρεάν εξερχόμενες κλήσεις ή γραπτά μηνύματα (SMS) ή μηνύματα με πολυμέσα (MMS) πρόσθετου τέλους από ή προς συγκεκριμένες κατηγορίες αριθμών.

## γ) Συστήματα προπληρωμής

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν από τις καθορισμένες επιχειρήσεις να παρέχουν τα μέσα ώστε οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να προπληρώνουν την πρόσβαση στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών και τη χρήση διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

## δ) Σταδιακή αποπληρωμή τελών σύνδεσης

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν από τις καθορισμένες επιχειρήσεις, να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα καταβολής των τελών σύνδεσης με το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών στη βάση χρονικά καταναμημένων πληρωμών.

## ε) Μη εξόφληση λογαριασμών

Τα κράτη μέλη επιτρέπουν τη λήψη συγκεκριμένων αναλογικών, αμερόληπτων και δημόσιου χαρακτήρα μέτρων για να καλυφθεί η μη εξόφληση τηλεφωνικών λογαριασμών των επιχειρήσεων που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 8. Τα μέτρα αυτά εξασφαλίζουν ότι ο συνδρομητής προειδοποιείται δεόντως για κάθε επικείμενη διακοπή υπηρεσίας ή αποσύνδεση. Εκτός από τις περιπτώσεις απάτης, επανειλημμένης καθυστέρησης εξόφλησης ή μη εξόφλησης των λογαριασμών, τα μέτρα αυτά διασφαλίζουν, στο βαθμό που αυτό είναι τεχνικά εφικτό, ότι η διακοπή υπηρεσίας περιορίζεται μόνον στη συγκεκριμένη υπηρεσία. Η αποσύνδεση λόγω μη εξόφλησης λογαριασμών, θα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο εφόσον ο συνδρομητής έχει ειδοποιηθεί δεόντως. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν μια περίοδο περιορισμένης εξυπηρέτησης η οποία προηγείται της πλήρους αποσύνδεσης, και κατά τη διάρκεια της οποίας επιτρέπονται μόνον οι κλήσεις που δεν γίνονται με χρέωση του εν λόγω συνδρομητή (λ.χ. οι κλήσεις προς το "112").

**Μέρος Β Ευκολίες που αναφέρονται στο άρθρο 29**

## α) Τονική επιλογή ή λειτουργία πολυσυχρότητας διπλού τόνου (DTMF)

Το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών και/ ή οι διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες υποστηρίζουν τη χρήση τόνων DTMF που ορίζονται στο ETSI ETR 207 για διατεμαχική σηματοδότηση σε όλο το δίκτυο, τόσο στο εσωτερικό κράτους μέλους όσο και μεταξύ των κρατών μελών.

β) Αναγνώριση καλούσας γραμμής

Ο αριθμός που καλεί εμφανίζεται στον δέκτη της κλήσης πριν την αποκατάσταση της κλήσης.

Η συγκεκριμένη ευκολία θα πρέπει να παρέχεται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, ιδίως την οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).

Στο μέτρο του τεχνικώς εφικτού, οι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να παρέχουν δεδομένα και σήματα για τη διευκόλυνση της αναγνώρισης καλούντος και της δομικής επιλογής για υπεραστικές συνδιαλέξεις μεταξύ κρατών μελών.

#### **Μέρος Γ Εφαρμογή των διατάξεων για τη φορητότητα αριθμού που αναφέρονται στο άρθρο 30**

Η απαίτηση όλοι οι συνδρομητές με αριθμούς τηλεφώνου από το εθνικό σχέδιο αριθμοδότησης να μπορούν, εφόσον το ζητήσουν, να διατηρήσουν τον(τους) αριθμό(-ούς) τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης παροχής της υπηρεσίας, εφαρμόζεται:

α) εφόσον πρόκειται για γεωγραφικούς αριθμούς, σε συγκεκριμένο τόπο· και

β) εφόσον πρόκειται για μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οιονδήποτε τόπο.

Το παρόν μέρος δεν ισχύει για τη μεταφορά αριθμών μεταξύ δικτύων που παρέχουν υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις και δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΕΥΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 21 (ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ)**

Η εθνική κανονιστική αρχή είναι αρμόδια για τη δημοσίευση των πληροφοριών που ορίζονται στο παρόν Παράρτημα, σύμφωνα με το άρθρο 21. Η εθνική κανονιστική αρχή αποφασίζει ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαδέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών και ποιες πληροφορίες πρέπει να δημοσιεύονται από την ίδια, προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα των καταναλωτών να κάνουν τις επιλογές τους με πλήρη ενημέρωση.

**1. Επωνυμία (-ες) και διεύθυνση (-εις) της επιχείρησης (-ων)**

Πρόκειται για τις επωνυμίες και τις διευθύνσεις των κεντρικών γραφείων των επιχειρήσεων παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαδέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών.

**2. Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών**

- 2.1. Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών
- 2.2. Τυποποιημένα τιμολόγια που αναφέρουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού στοιχείου (π.χ. τέλη πρόσβασης, όλα τα είδη των τελών χρήσης, τέλη συντήρησης), περιλαμβανομένων των λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθεις εκπτώσεις και τα ειδικά και στοχοθετημένα τιμολογιακά καθεστώτα, καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και οι δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.
- 2.3. Πολιτική αποζημιώσεων/ επιστροφής, περιλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής.
- 2.4. Τύποι παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης.
- 2.5. Τυποποιημένοι συμβατικοί όροι, στους οποίους περιλαμβάνονται η ελάχιστη συμβατική περίοδος, η λύση της σύμβασης και οι διαδικασίες και τα άμεσα τέλη που σχετίζονται με τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.
3. Μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, περιλαμβανομένων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί από την επιχείρηση.
4. Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα που αφορούν την καθολική υπηρεσία, περιλαμβανομένων, όπου κρίνεται σκόπιμο, των ευκολιών και των υπηρεσιών που αναφέρονται στο Παράρτημα I.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

## ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

**Παράμετροι, ορισμοί και μέθοδοι μέτρησης του χρόνου παροχής και της ποιότητας της υπηρεσίας που αναφέρονται στα άρθρα 11 και 22**

Για επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών

Παράμετρος (Σημείωση 1)	Ορισμός	Μέθοδος μέτρησης
Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος επισκευής βλαβών	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Για επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία

Παράμετρος	Ορισμός	Μέθοδος μέτρησης
Χρόνος αποκατάστασης κλήσης (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες πληρο- φοριών καταλόγου	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία των εν λειτουργία κοινόχρη- στων τηλεφώνων με κερματοδέκτη ή υπο- δοχή κάρτας	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία ανεπιτυχών κλήσεων (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Ο αριθμός έκδοσης του ETSI EG 2020 57-1 είναι 1.2.1 (Οκτώβριος 2005).

**Σημείωση 1**

Οι παράμετροι πρέπει να επιτρέπουν την ανάλυση των επιδόσεων σε περιφερειακό επίπεδο (δηλαδή τουλάχιστον στο επίπεδο 2 της στατιστικής ονοματολογίας εδαφικών ενοτήτων μονάδων (NUTS) της Eurostat).

**Σημείωση 2**

Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην απαιτούν την τήρηση επικαιροποιημένων πληροφοριών για τις επιδόσεις που αφορούν τις δύο αυτές παραμέτρους, εφόσον από τα στοιχεία προκύπτει ότι οι επιδόσεις στους δύο αυτούς τομείς είναι ικανοποιητικές.»

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

## «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**ΔΙΑΔΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΥΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΟ  
ΑΡΘΡΟ 24****1. Κοινός αλγόριθμος κρυπτογράφησης και ελεύθερη λήψη**

Ο εξοπλισμός ευρείας κατανάλωσης για τη λήψη συμβατικών ψηφιακών τηλεοπτικών σημάτων (ήτοι η επίγεια, καλωδιακή ή δορυφορική μετάδοση που χρησιμοποιεί πρωτίστως στη σταθερή λήψη, όπως DVB-T, DVB-C ή DVB-S), ο οποίος προορίζεται για πώληση ή μίσθωση ή άλλου είδους διάθεση στην Κοινότητα και δύναται να αποκρυπτογραφεί ψηφιακά τηλεοπτικά σήματα, πρέπει να μπορεί:

- να επιτρέπει την αποκρυπτογράφηση των σημάτων αυτών σύμφωνα με κοινό ευρωπαϊκό αλγόριθμο κρυπτογράφησης, όπως τον διαχειρίζεται ένας αναγνωρισμένος ευρωπαϊκός οργανισμός τυποποίησης, επί του παρόντος το ETSI,
- να παρουσιάζει σήματα που έχουν μεταδοθεί χωρίς κρυπτογράφηση, υπό τον όρο ότι, σε περίπτωση μισθωμένου εξοπλισμού, ο μισθωτής έχει συμμορφωθεί με τη σχετική συμφωνία μίσθωσης.

**2. Διαλειτουργικότητα αναλογικών και ψηφιακών τηλεοπτικών συσκευών**

Οι αναλογικές συσκευές τηλεόρασης με οθόνη ολικής απεικόνισης ορατής διαγωνίου μεγαλύτερης των 42 cm, οι οποίες διατίθενται στην αγορά προς πώληση ή μίσθωση στην Κοινότητα, πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τουλάχιστον μία πρίζα ανοικτής διασύνδεσης, όπως έχει τυποποιηθεί από αναγνωρισμένο ευρωπαϊκό οργανισμό τυποποίησης, π.χ. όπως προβλέπεται στο πρότυπο CENELEC EN 50 049-1:1997, η οποία επιτρέπει την απλή σύνδεση περιφερειακών και, ιδίως, πρόσθετων αποκωδικοποιητών και ψηφιακών δεκτών.

Οι ψηφιακές συσκευές τηλεόρασης με οθόνη ολικής απεικόνισης ορατής διαγωνίου μεγαλύτερης των 30 cm, οι οποίες διατίθενται στην αγορά προς πώληση ή μίσθωση στην Κοινότητα, πρέπει να είναι εφοδιασμένες με τουλάχιστον μία πρίζα ανοικτής διεπαφής (είτε τυποποιημένη, είτε σύμφωνη προς πρότυπα που θεσπίζει αναγνωρισμένος ευρωπαϊκός οργανισμός τυποποίησης, είτε σύμφωνη με γενικά ισχύουσες προδιαγραφές του τομέα) π.χ. τον σύνδεσμο κοινής διεπαφής DVB, η οποία επιτρέπει την απλή σύνδεση περιφερειακών και η οποία μπορεί να μεταφέρει όλα τα στοιχεία του σήματος ψηφιακής τηλεόρασης, περιλαμβανομένων των πληροφοριών που αφορούν τις διαλογικές και τις υπό όρους παρεχόμενες υπηρεσίες. »

## ΣΚΕΠΤΙΚΟ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Επιτροπή, το Νοέμβριο του 2007, ενέκρινε την πρότασή της <sup>(1)</sup> για οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί τροποποίησης της οδηγίας 2002/22/EK για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της οδηγίας 2002/58/EK σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών. Η πρόταση αυτή υποβλήθηκε στο Συμβούλιο στις 29 Νοεμβρίου 2007.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο γνωμοδότησε σε πρώτη ανάγνωση στις 24 Σεπτεμβρίου 2008.

Η Επιτροπή των Περιφερειών γνωμοδότησε στις 19 Ιουνίου 2008 <sup>(2)</sup>.

Η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή γνωμοδότησε στις 29 Μαΐου 2008 <sup>(3)</sup>.

Η Επιτροπή ενέκρινε την τροποποιημένη της πρόταση στις 6 Νοεμβρίου 2008.

Το Συμβούλιο υιοθέτησε την κοινή του θέση στις 16 Φεβρουαρίου 2009.

### II. ΣΤΟΧΟΣ

Η προτεινόμενη οδηγία, η οποία αποτελεί τμήμα των τριών προτάσεων σχετικά με την επανεξέταση του κανονιστικού πλαισίου της ΕΕ όσον αφορά τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προτείνει τροποποιήσεις σε τρία νομοθετικά κείμενα, και συγκεκριμένα, στην οδηγία 2002/22/EK την αποκαλούμενη «οδηγία καθολικής υπηρεσίας», την οδηγία 2002/58/EK την αποκαλούμενη «προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες» και τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών.

Στην πρότασή της όσον αφορά την οδηγία «καθολική υπηρεσία», η Επιτροπή έχει ως στόχο να υλοποιήσει τους τέσσερις μεγάλους άξονες αλλαγής που έχει χαράξει, δηλαδή: διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών για τους χρήστες, βελτιωμένη πρόσβαση για τους χρήστες με αναπηρίες, υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και πρόσβαση στον αριθμό 112, και βασική συνδετικότητα και ποιότητα των υπηρεσιών (ουδετερότητα του δικτύου).

Η πρόταση της Επιτροπής σχετικά με την οδηγία «ιδιωτική ζωή», καλύπτει ιδίως τα εξής θέματα: να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές θα ενημερώνονται σε περίπτωση που κινδυνεύσουν τα προσωπικά τους δεδομένα εξαιτίας παραβίασης της ασφάλειας του δικτύου, να ανατεθεί στους φορείς και στις εθνικές κανονιστικές αρχές μεγαλύτερη ευθύνη αναφορικά με την ασφάλεια και την ακεραιότητα όλων των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να ενισχυθούν η εφαρμογή και οι εκτελεστικές αρμοδιότητες των αρμόδιων αρχών, αναφορικά, ιδίως, με την καταπολέμηση των ανεπίκλητων μηνυμάτων (spam), και να διευκρινιστεί η εφαρμογή των κανόνων της ΕΕ στις συσκευές συλλογής δεδομένων και ταυτοποίησης με χρήση δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών τροποποιήθηκε κατά τρόπο ώστε να ενισχυθεί η διεθνική συνεργασία και ο έλεγχος της εφαρμογής των κανόνων, σύμφωνα με υπάρχοντα κοινοτικό μηχανισμό που θεσπίζεται από τον εν λόγω κανονισμό.

<sup>(1)</sup> COM (2007) 698 τελικό.

<sup>(2)</sup> EE C 257, 9.10.2008, σ. 51.

<sup>(3)</sup> EE C 224, 30.8.2008, σ. 50.

### III. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΘΕΣΗΣ

#### Γενικές παρατηρήσεις

Η κοινή θέση ενσωματώνει πλήρως, εν μέρει ή επί της αρχής, ένα μεγάλο αριθμό τροπολογιών που εγκρίθηκαν σε πρώτη ανάγνωση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (87 από τις 155 συνολικά). Οι τροπολογίες αυτές βελτιώνουν ή διασαφηνίζουν το κείμενο της προτεινόμενης οδηγίας. Άλλες, ωστόσο, δεν περιλαμβάνονται στην κοινή θέση διότι το Συμβούλιο τις θεώρησε περιττές ή απαράδεκτες, ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, διότι οι διατάξεις της αρχικής πρότασης της Επιτροπής καταργήθηκαν ή επαναδιατυπώθηκαν σε μεγάλο βαθμό. Συγκεκριμένα, το Συμβούλιο υπογράμμισε ότι είναι ανάγκη να εξεταστούν προσεκτικά οι προτάσεις προκειμένου να διατηρηθεί η κατάλληλη ισορροπία ως προς την αναλογικότητα και την επικουρικότητα, καθώς και να αποφευχθεί κάθε περιττός φόρτος τόσο για τις εθνικές κανονιστικές αρχές, όσο και για τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας παράλληλα τον ανταγωνισμό και τα πλεονεκτήματα για τους τελικούς χρήστες.

Το Συμβούλιο, καθώς και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο επέλεξαν μια προσέγγιση που υπογραμμίζει τη σημασία ανετότερης πρόσβασης για τους χρήστες με αναπηρίες. Το Συμβούλιο ευθυγραμμίζεται επίσης με την άποψη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου όσον αφορά ειδικό άρθρο για εναρμονισμένους αριθμούς για εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος, ακόμη και αν το επίπεδο λεπτομερειών που επέλεξε το Συμβούλιο δεν ακολουθεί εντελώς την προσέγγιση του Κοινοβουλίου.

Μια συνολική διαφορά σε σχέση με την πρόταση της Επιτροπής αφορά το θέμα της επιτροπολογίας και των παραπομπών στην αρχή. Μια άλλη συνολική διαφορά, αυτή τη φορά σε σχέση με τη θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι οι παραπομπές στο περιεχόμενο. Στις δύο περιπτώσεις, ο αριθμός των παραπομπών αυτών μειώνεται στο ελάχιστο.

Εξάλλου, το Συμβούλιο προσέθεσε ή τροποποίησε ορισμένες διατάξεις προκειμένου να διασαφηνίσει τους στόχους του κειμένου και την εφαρμογή τους.

#### Ειδικές παρατηρήσεις

Η κοινή θέση του Συμβουλίου ευθυγραμμίζεται σε μεγάλο βαθμό με τη θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Παρακάτω αναφέρονται τα σημαντικότερα σημεία σχετικά με τα οποία το Συμβούλιο επέλεξε μια διαφορετική προσέγγιση από αυτήν του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ή της Επιτροπής.

##### 1) Συμβάσεις

Το Συμβούλιο υποστήριξε το γενικό προσανατολισμό των προτάσεων της Επιτροπής αλλά, συμφωνώντας στο σημείο αυτό με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, έκρινε ότι στις λεπτομερείς πληροφορίες που θα πρέπει να αναφέρονται στις συμβάσεις είναι αναγκαίο να προστεθούν, ιδίως σχετικά με τις παραμέτρους που αφορούν την ποιότητα της υπηρεσίας, οι υπηρεσίες προς τον πελάτη και οι όροι ελάχιστης διάρκειας της σύμβασης που αφορούν την προώθηση πωλήσεων.

##### 2) Ποιότητα των υπηρεσιών

Το κυριότερο ερώτημα που εξετάστηκε από το Συμβούλιο ήταν το σχετικό με το επίπεδο και τη φύση των παρεμβάσεων της Επιτροπής. Η προσέγγιση είναι να αφεθεί στις Εθνικές Κανονιστικές Αρχές (ΕΚΑ) η φροντίδα καθορισμού των απαιτήσεων ελάχιστης ποιότητας των υπηρεσιών όσον αφορά τις επιχειρήσεις που παρέχουν τα δημόσια δίκτυα επικοινωνιών.

##### 3) Κοινοποίηση των παραβιάσεων της ασφάλειας

Το Συμβούλιο εξέτασε διεξοδικά το θέμα της κοινοποίησης των παραβιάσεων της ασφάλειας. Επέλεξε μια προσέγγιση που επιτρέπει στον πάροχο διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να αξιολογεί τη σοβαρότητα της παραβίασης καθώς και την ανάγκη κοινοποίησης στην ΕΚΑ και /ή στον



εμπλεκόμενο συνδρομητή, σε αντίθεση με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο που δεν επιθυμεί να αφήσει την αξιολόγηση αυτή στην πλήρη διακριτική ευχέρεια του παρόχου και θα προτιμούσε να προβλέψει μια υποχρεωτική κοινοποίηση στην ΕΚΑ σε όλες τις περιπτώσεις, καθώς και τη δημοσίευση των παραβιάσεων. Για την εξασφάλιση ενός κατάλληλου επιπέδου εναρμόνισης, το Συμβούλιο υποχρεώνει τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ότι οι ΕΚΑ είναι σε θέση να θεσπίσουν λεπτομερείς κανόνες όσον αφορά τις περιστάσεις, τη μορφή και τις διαδικασίες που θα ισχύουν για τις απαιτήσεις ενημέρωσης και κοινοποίησης που αφορούν παραβιάσεις σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα.

#### **Θέση του Συμβουλίου σε σχέση με τις τροπολογίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου**

Το Συμβούλιο δέχθηκε πλήρως, εν μέρει ή επί της αρχής τις τροπολογίες 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 15, 16, 19, 20, 24, 32, 36, 37, 38, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 55, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 95, 99, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 118, 119, 129, 131, 132, 138, 141, 144, 149, 150, 151, 152, 165, 180, 181, 182, 188, 189, 192, 193 και 194.

Το Συμβούλιο δεν δέχθηκε τις τροπολογίες 1, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 35, 39, 40, 41, 42, 43, 50, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 69, 83, 88, 92, 93, 96, 97, 98, 100, 101, 114, 115, 116, 117, 120, 122, 124, 125, 127, 128, 133, 135, 136, 137, 139, 140, 142, 143, 145, 146, 147, 157, 163, 166, 174, 183, 184, 185, 186, 187 και 190.

#### **IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Το Συμβούλιο θεωρεί ότι η κοινή θέση συνιστά ένα ισόρροπο σύνολο μέτρων που μπορούν να συμβάλουν στην προώθηση της ανταγωνιστικότητας, της ενίσχυσης της εσωτερικής αγοράς και της υπεράσπισης των συμφερόντων του πολίτη.

Η κοινή θέση θα επιτρέψει να διασφαλιστεί ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών παραμένουν ένας σημαντικός άξονας της κανονιστικής πολιτικής που εφαρμόζεται στον τομέα. Επιτρέπει, εξάλλου, να διατηρηθεί κατάλληλη ισορροπία μεταξύ αναλογικότητας και επικουρικότητας, καθώς και να αποφευχθεί κάθε περιττός φόρτος τόσο για τις εθνικές κανονιστικές αρχές, όσο και για τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας παράλληλα τον ανταγωνισμό και τα πλεονεκτήματα για τους τελικούς χρήστες.

Το Συμβούλιο ελπίζει να διεξάγει εποικοδομητικές συζητήσεις με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο με στόχο την ταχεία έκδοση της οδηγίας.

---