

Ovaj je tekst namijenjen isključivo dokumentiranju i nema pravni učinak. Institucije Unije nisu odgovorne za njegov sadržaj. Vjerodostojne inačice relevantnih akata, uključujući njihove preambule, one su koje su objavljene u Službenom listu Europske unije i dostupne u EUR-Lexu. Tim službenim tekstovima može se izravno pristupiti putem poveznica sadržanih u ovom dokumentu.

► **B** ► **C2** DIREKTIVA 2009/136/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
od 25. studenoga 2009.

o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika s obzirom na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama), Direktive 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača ◀

(Tekst značajan za EGP)

(SL L 337, 18.12.2009., str. 11.)

Koju je ispravio:

- **C1** Ispravak, SL L 162, 23.6.2017, str. 56 (2009/136/EZ)
- **C2** Ispravak, SL L 74, 16.3.2018, str. 11 (2009/136/EZ)

▼B▼C2**DIREKTIVA 2009/136/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA****od 25. studenoga 2009.**

o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika s obzirom na elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva o univerzalnim uslugama), Direktive 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača

▼B

(Tekst značajan za EGP)

*Članak 1.***Izmjene Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama)**

Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) zamjenjuje se sljedećim:

▼C2

1. Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

*„Članak 1.***Sadržaj i područje primjene**

1. U okviru Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), ova se Direktiva odnosi na pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga krajnjim korisnicima. Cilj je osigurati dostupnost kvalitetnih javno dostupnih usluga diljem Zajednice putem djelotvornog tržišnog natjecanja i mogućnosti izbora te reagirati na okolnosti u kojima potrebe krajnjih korisnika nisu na zadovoljavajući način zadovoljene na tržištu. Direktiva također uključuje odredbe koje se odnose na određene pojedinosti vezane uz terminalnu opremu, uključujući i odredbe koje su namijenjene olakšavanju pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom.

▼B

2. Ova Direktiva utvrđuje prava krajnjih korisnika i odgovarajućih obveza poduzeća koja su operatori javno dostupnih mreža i usluga elektroničkih komunikacija. S obzirom na osiguravanje odredbi univerzalnih usluga u okolnostima otvorenih i konkurentnih tržišta, ova Direktiva utvrđuje minimalni broj usluga određene kakvoće, kojima svi krajnji korisnici imaju pristup, po povoljnoj cijeni uzimajući u obzir posebne nacionalne uvjete, bez ometanja konkurencije. Ova Direktiva također utvrđuje obveze s obzirom na pružanje određenih obveznih usluga.

3. Ova Direktiva ne odobrava niti ne brani uvjete, koje nameću operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacija i usluga, ograničavajući krajnjim korisnicima pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, gdje je to dozvoljeno prema nacionalnim zakonodavstvima i gdje je to u skladu sa zakonodavstvom Zajednice, no utvrđuje obvezu pružanja podataka s obzirom na takve okolnosti. Nacionalne mjere koje se odnose na pristup, korištenje, usluge i aplikacije krajnjih korisnika putem mreža elektroničkih komunikacija, poštuju osnovna prava i slobode fizičkih osoba, uzimajući u obzir privatnost i propisani postupak, kako je utvrđeno u članku 6. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda.

▼B

4. Odredbe ove Direktive koje se odnose na prava krajnjih korisnika primjenjuju se ne dovodeći u pitanje pravila Zajednice o zaštiti potrošača, posebno Direktive 93/13/EEZ i 97/7/EZ, te nacionalna pravila koja su sukladna zakonodavstvu Zajednice.”;
2. Članak 2. mijenja se kako slijedi:
- (a) točka (b) se briše;
- (b) točke (c) i (d) zamjenjuju se sljedećim:
- „(c) ‚javno dostupna telefonska usluga‘ je usluga koja je dostupna javnosti za slanje i primanje, izravno ili neizravno, nacionalnih ili nacionalnih i međunarodnih poziva, te za biranje broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeriranja;
- (d) ‚zemljopisni broj‘: je broj iz nacionalnog Plana numeriranja u kojem dio njegovih znamenaka ima zemljopisno značenje koje se upotrebljava za usmjeravanje poziva na fizičko mjesto priključne točke mreže (NTP);”;
- (c) točka (e) se briše;
- (d) točka (f) zamjenjuje se sljedećim:
- „(f) ‚nezemljopisni broj‘: je broj iz nacionalnog Plana numeriranja koji nije zemljopisni broj, a obuhvaća, uz ostalo, brojeve u pokretnim mrežama, brojeve usluga besplatnog poziva i brojeve usluga s dodanom vrijednosti”;
3. Članak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 4.*

Pružanje pristupa na fiksnoj lokaciji i pružanje telefonskih usluga

1. Države članice osiguravaju da barem jedan operator zadovoljava sve razumne zahtjeve za povezivanje na javnu komunikacijsku mrežu na fiksnoj lokaciji.
2. Navedena veza može podržavati glasovne, faksimil i podatkovne poruke, brzinama koje su odgovarajuće za omogućavanje funkcionalnog internetskog pristupa, uzimajući u obzir prevladavajuću tehnologiju koju koristi većina korisnika, kao i tehnološku provedivost.
3. Države članice osiguravaju da razumne zahtjeve za pružanjem javno dostupnih telefonskih usluga putem povezivanja na mrežu navedenog u stavku 1. može zadovoljiti barem jedno poduzeće, što podrazumijeva i omogućavanje utvrđivanja pošiljatelja i primaatelja poruke kod nacionalnih i međunarodnih poziva.”;
4. Članak 5. stavak (2) zamjenjuje se sljedećim:
- „2. Imenici navedeni u stavku 1. sadrže, prema odredbama članka 12. Direktive 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), sve pretplatnike javno dostupnih telefonskih usluga (*).

(*) SL L 201, 31.7.2002., str. 37.”;

▼B

5. naslov članka 6. i članka 6. stavka (1) zamjenjuje se sljedećim:

„Javne govornice i druge pristupne točke javne glasovne telefonije

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu nametnuti obveze na poduzeća kako bi osigurale da javne govornice i druge pristupne točke javne glasovne telefonije zadovoljavaju razumne potrebe krajnjih korisnika s obzirom na zemljopisnu pokrivenost, broj telefonskih i drugih pristupnih točaka, pristup za osobe s invaliditetom i kvalitetu usluge.”,

6. Članak 7. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 7.

Mjere koje se odnose na krajnje korisnike s invaliditetom

1. Osim ako zahtjevi koji ostvaruju jednaki učinak nisu navedeni u poglavlju IV., države članice poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi osigurale da su pristup i cijena usluga navedenih u članku 4. stavku 3. i članku 5. za krajnje korisnike s invaliditetom jednaki onoj razini koja je dostupna drugim krajnjim korisnicima. Države članice mogu obvezati državna regulatorna tijela da procijene opće potrebe krajnjih korisnika s invaliditetom.

2. Države članice mogu poduzeti posebne mjere, s obzirom na nacionalne uvjete, kako bi osigurale da krajnji korisnici s invaliditetom također mogu birati između različitih operatora i pružatelja usluga koji su dostupni većini krajnjih korisnika.

3. Kod poduzimanja mjera navedenih u stavku 1. i 2., države članice potiču poštovanje odgovarajućih standarda ili specifikacija objavljenima u skladu s člancima 17. i 18. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).”;

7. u članku 8, dodaje se sljedeći stavak:

„3. Kada poduzeće određeno u skladu sa stavkom 1. namjerava ustupiti značajni dio ili svoju cjelokupnu imovinu u vidu mreže s lokalnim pristupom, odvojenom pravnom tijelu, koje je u drugom vlasništvu, ono o tome unaprijed i pravovremeno obavješćuje nacionalna regulatorna tijela, kako bi vlastima omogućilo da na fiksnoj lokaciji procijene učinak navedene transakcije na pružanje pristupa na fiksnoj lokaciji, kao i telefonskih usluga, u skladu s člankom 4. Državna regulatorna tijela mogu nametnuti, izmijeniti ili povući obvezom u skladu s člankom 6. stavkom 2. Direktive 2002/20/EZ (Direktiva o ovlaštenju).”;

8. članak 9. stavci (1) i (2) zamjenjuju se sljedećim:

1. Državna regulatorna tijela nadziru razvoj i razine maloprodajnih tarifa usluga navedenih u člancima 4. do 7. u skladu s obvezama o univerzalnim uslugama, a koje nude određena poduzeća ili koje su dostupne na tržištu, ako niti jedno poduzeće nije određeno u skladu s navedenim uslugama, posebno s obzirom na nacionalne maloprodajne cijene i prihode.

▼B

2. Države članice mogu, s obzirom na nacionalne uvjete, zatražiti da određena poduzeća potrošačima ponude mogućnosti korištenja potrošačkih tarifa ili paketa koji odstupaju od onih koje bi operator ponudio u uobičajenim tržišnim uvjetima, a posebno kako bi osigurala da one skupine korisnika čija su primanja niža ili imaju posebne socijalne potrebe nisu spriječene u pristupanju mreži navedenoj u članku 4. stavku 1. ili kod korištenja usluga utvrđenih u članku 4. stavku 3. i člancima 5., 6. i 7., kao usluga koje su obuhvaćene obvezama o univerzalnim uslugama te koje pružaju određena poduzeća.”;

9. članak 11. stavak (4) zamjenjuje se sljedećim:

„4. Državna regulatorna tijela imaju mogućnost odrediti rezultate uspješnosti za poduzeća s obvezom pružanja univerzalnih usluga. Time državna regulatorna tijela uzimaju u obzir sva mišljenja odgovarajućih stranaka, posebno kako je navedeno u članku 33.”;

10. Naslov poglavlja III. zamjenjuje se sljedećim:

„ZAKONSKE KONTROLE PODUZEĆA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM MOĆI NA ODREĐENIM MALOPRODAJNIM TRŽIŠTIMA”;

11. Članak 16. se briše:

12. Članak 17. mijenja se kako slijedi::

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela nameću odgovarajuće zakonske obveze poduzećima za koja se utvrdi da imaju značajnu tržišnu moć na određenom maloprodajnom tržištu, u skladu s člankom 14. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva) kada:

(a) kao rezultat tržišne analize provedene u skladu s člankom 16. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), državno regulatorno tijelo utvrdi da određeno maloprodajno tržište utvrđeno u skladu s člankom 15. navedene Direktive nije odgovarajuće konkurentno; i

(b) kada državno regulatorno tijelo zaključi da obveze nametnute u skladu s člancima 9. i 13. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu) neće omogućiti ostvarivanje ciljeva utvrđenih u članku 8. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).”;

(b) stavak 3. se briše;

13. Članci 18. i 19. se brišu;

14. Članci 20. i 23. zamjenjuju se sljedećim:

„Članak 20.

Ugovori

1. Države članice osiguravaju da, kod sklapanja pretplatničkog ugovora za usluge koje omogućavaju vezu na javnu komunikacijsku mrežu i/ili javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, potrošači i drugi krajnji korisnici koji tako zatraže, imaju pravo na sklapanje ugovora s jednim ili više poduzeća koja nude navedeno povezivanje i/ili usluge. Ugovor navodi na jasan, razumljiv i lako dostupan način barem sljedeće:

▼B

- (a) identitet i adresu poduzeća;
- (b) usluge koje se nude, uključujući prije svega:
 - postoji li mogućnost pristupa uslugama hitnih službi te da li je omogućeno utvrđivanje lokacije pozivatelja, kao i svih ograničenja kod pružanja usluga u hitnim slučajevima, prema članku 26.,
 - podaci o drugim uvjetima kojima se ograničava pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, kada su takvi uvjeti dozvoljeni prema nacionalnom zakonodavstvu i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice,
 - minimalna kakvoća usluge koja je u ponudi, prije svega vrijeme koje je potrebno za prvotno povezivanje i prema potrebi, drugi parametri kakvoće usluga, kako su ih definirala državna regulatorna tijela,
 - podaci o svim postupcima koje su pokrenula poduzeća kako bi izmjerila i oblikovala promet te kako bi izbjegla opterećenost ili preopterećenost pristupa na mrežu i podaci o načinu na koji bi ti postupci mogli utjecati na kakvoću usluge,
 - vrste usluga za održavanje koje su u ponudi, ponuda usluga podrške korisnika, kao i načini kontaktiranja takvih usluga,
 - sva ograničenja koja nameće operator vezana uz korištenje pribavljene terminalne opreme;
- (c) kada u skladu s člankom 25. postoji obveza, mogućnosti odabira pretplatnika s obzirom na unošenje ili izostavljanje njihovih osobnih podataka u imenik, kao i o vrsti odgovarajućih podataka;
- (d) pojedinosti o cijenama i tarifama, načinima na koje se može doći do ažurnih podataka o svim primjenjivim tarifama i cijenama održavanja, načinima plaćanja koji su u ponudi, kao i svih razlika u troškovima koje proizlaze iz korištenja određenog načina plaćanja;
- (e) trajanje ugovora i uvjeti obnavljanja i prekida usluga i raskida ugovora, uključujući:
 - sve najmanje razine korištenja ili vremenska razdoblja potrebna za ostvarivanje pogodnosti iz posebne ponude,
 - sve troškove vezane uz prenošenje brojeva ili druge identifikatore,
 - sve troškove vezane uz raskid ugovora, uključujući sve povrate troškova vezane uz terminalnu opremu,
- (f) sve mogućnosti naknade i povrata koje se primjenjuju ako razine kakvoće ugovorene usluge nisu zadovoljene,
- (g) načine pokretanja postupaka za rješavanje sporova u skladu s člankom 34.;
- (h) vrstu djelovanja koju bi određeno poduzeće moglo poduzeti, kao odgovor na povredu sigurnosti ili cjelovitosti, prijetnje i ranjivost.

▼B

Države članice također mogu zahtijevati da ugovor uključuje sve podatke vezane uz korištenje elektroničke komunikacijske mreže i usluga za nezakonite aktivnosti ili za širenje štetnog sadržaja, koje u tu svrhu mogu podnijeti odgovarajuća državna regulatorna tijela, kao i načine omogućavanja zaštite od rizika za osobnu sigurnost, privatnost i osobne podatke, navedene u članku 21. stavku 4. te odgovarajući pruženju usluzi.

2. Države članice osiguravaju pravo pretplatnika na raskid ugovora bez naknade, nakon podnošenja obavijesti o prilagodbi ugovorenih uvjeta koje predlažu poduzeća operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga. Pretplatnici se odgovarajuće obavješćuju o svim navedenim prilagodbama ugovora, u vremenskom razdoblju koje nije kraće od mjesec dana, te se istodobno obavješćuju o pravu na raskidanje ugovora, bez naknade, ako ne prihvaćaju nove uvjete. Države članice osiguravaju da nacionalna tijela mogu utvrditi oblik takvih obavijesti.

*Članak 21.***Transparentnost i objava podataka**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost naređivanja poduzećima operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga objavljivanja transparentnih, usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka o primjenjivim cijenama i tarifama, svim troškovima vezanim uz raskid ugovora, te o uobičajenim uvjetima s obzirom na pristup, korištenje i usluge koje se nude krajnjim korisnicima i potrošačima u skladu s Prilogom II. Takvi podaci objavljuju se u jasnom, razumljivom i lako dostupnom obliku. Državna regulatorna tijela mogu utvrditi posebne zahtjeve s obzirom na oblik objavljivanja navedenih podataka.

2. Državna regulatorna tijela potiču pružanje usporedivih podataka kako bi se krajnjim korisnicima i potrošačima omogućila neovisna procjena troškova alternativnih uzoraka korištenja, npr. pomoću interaktivnih vodiča ili sličnim tehnikama. Kada navedeno na tržištu nije dostupno besplatno ili po razumnoj cijeni, države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela sama mogu omogućiti dostupnost takvih vodiča i tehnika ili putem treće stranke. Treće stranke imaju pravo besplatnog korištenja podataka koje objavljuju poduzeća koja su operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, za potrebe prodaje ili omogućavanja dostupnosti navedenih interaktivnih vodiča ili sličnih tehnika.

3. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela imaju mogućnost nametanja poduzećima, koja su operatori elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, između ostalog, sljedećih obveza:

- (a) kod pružanja podataka o primjenjivim tarifama pretplatnicima s obzirom na broj ili uslugu koja podliježe posebnim uvjetima određivanja cijene; s obzirom na pojedine kategorije i usluge, državna regulatorna tijela mogu zahtijevati da se takvi podaci pruže neposredno prije uspostavljanja poziva;

▼B

- (b) obavješćivanje pretplatnika o svim izmjenama koje se odnose na pristup službama za hitne slučajeve ili utvrđivanje lokacije pozivatelja u sklopu usluge na koju su se pretplatili;
- (c) obavješćivanje pretplatnika o svim izmjenama u uvjetima kojima se ograničava pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, kada su takvi uvjeti dozvoljeni prema nacionalnom zakonodavstvu i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice;
- (d) podaci o svim postupcima koje su pokrenula poduzeća kako bi izmjerila i oblikovala promet te kako bi izbjegla opterećenost ili preopterećenost pristupa na mrežu i podaci o načinu na koji bi ti postupci mogli utjecati na kakvoću usluge;
- (e) obavješćivanje pretplatnika o mogućnostima odabira s obzirom na unošenje ili izostavljanje njihovih osobnih podataka u imenik, kao i o vrsti odgovarajućih podataka; u skladu s člankom 12. Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama); i
- (f) redovito obavještavati pretplatnike s invaliditetom o pojedinoštim vezanima uz proizvode i usluge namijenjene posebno njima.

Ako se pokaže potrebnim, državna regulatorna tijela mogu promicati samoregulatorne ili koregulatorne mjere prije nametanja obveze.

4. Države članice mogu zahtijevati da poduzeća iz stavka 3. prosljeđuju podatke od javnog interesa postojećim i novim pretplatnicima besplatno, a prema potrebi i na isti način kao što uobičajeno vrše komunikaciju s pretplatnicima. U tom slučaju, podatke pružaju odgovarajuća javna tijela, u standardiziranom formatu te ona, između ostalog, obuhvaćaju sljedeće teme:

- (a) najčešće načine korištenja usluga elektroničkih komunikacija za vršenje nezakonitih radnji ili širenje štetnog sadržaja, posebno kada to dovodi u pitanje poštivanje prava i sloboda drugih, uključujući i povredu autorskih i drugih prava, kao i vezanih prava, te njihove pravne posljedice; i
- (b) načini zaštite od rizika za osobnu sigurnost, privatnost i osobne podatke kod korištenja usluga elektroničkih komunikacija.

*Članak 22.***Kakvoća usluge**

1. Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela, nakon uzimanja u obzir svih mišljenja zainteresiranih strana, mogu od operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga zahtijevati objavljivanje usporedivih, odgovarajućih i ažurnih podataka za krajnje korisnike, o kakvoći njihovih usluga te o mjerama koje su poduzete kako bi se osigurala jednakost u pristupu za korisnike s invaliditetom.

Navedeni se podaci, na zahtjev, prije objave podnose nacionalnim zakonodavnim tijelima.

▼B

2. Nacionalna regulatorna tijela mogu posebno odrediti, između ostalog, parametre kakvoće usluga koje je potrebno izmjeriti, kao i sadržaj, oblik i način na koji se podaci trebaju objaviti, uključujući i moguće mehanizme certificiranja kakvoće, kako bi se osiguralo da krajnji korisnici, uključujući i krajnje korisnike s invaliditetom, imaju pristup cjelovitim, usporedivim, pouzdanim i jednostavno predstavljenim podacima.

Prema potrebi mogu se koristiti parametri, definicije i metode mjerenja utvrđene u Prilogu III.

3. Kako bi se spriječilo smanjenje kakvoće usluge i sprečavanje usporavanja prometa putem odgovarajućih mreža, države članice osiguravaju da nacionalna regulatorna tijela imaju mogućnost utvrđivanja zahtjeva za minimalnom kakvoćom usluge za pojedinog operatora ili više njih, koji podržavaju javne komunikacijske mreže.

Državna regulatorna tijela Komisiji upućuju, pravovremeno prije postavljanja navedenih zahtjeva, sažetak razloga za djelovanje, predviđene zahtjeve i predviđeni tok djelovanja. Navedeni podaci također će biti dostupni Tijelu europskih zakonodavaca za elektroničke komunikacije (BEREC). Komisija može, nakon pregleda navedenih podataka, izraditi napomene ili preporuke o istima, posebno kako bi osigurala da predviđeni zahtjevi ne utječu negativno na rad unutarnjeg tržišta. Državna regulatorna tijela poštuju napomene ili preporuke Komisije pri donošenju odluka o navedenim zahtjevima.

*Članak 23.***Dostupnost usluga**

Države članice poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale najveću moguću dostupnost javno dostupnih telefonskih usluga koje se pružaju putem javnih komunikacijskih mreža u slučaju izuzetno teškog kvara mreže ili u slučajevima više sile. Države članice osiguravaju da operatori javno dostupnih telefonskih usluga poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurali neometani pristup hitnim službama.

15. umeće se sljedeći članak:

*„Članak 23.a***Osiguravanje jednakosti pristupa i izbora usluga za krajnje korisnike s invaliditetom.**

1. Države članice omogućuju odgovarajućim nacionalnim tijelima da utvrde, prema potrebi, zahtjeve koja poduzeća koja pružaju usluge javno dostupnih elektroničkih komunikacija moraju zadovoljiti kako bi osigurali da krajnji korisnici s invaliditetom:

- (a) imaju pristup uslugama elektroničkih komunikacija koje su jednake uslugama koje su dostupne većini krajnjih korisnika; i
- (b) imaju na raspolaganju odgovarajući izbor operatora i usluga koji su dostupni većini krajnjih korisnika.

2. Kako bi mogle donijeti i provesti odgovarajuće zahtjeve koji se odnose na krajnje korisnike s invaliditetom, države članice potiču dostupnost terminalne opreme, putem ponude neophodnih usluga i funkcija.”;

▼B

16. Članak 25. mijenja se kako slijedi:

(a) naslov zamjenjuje se sljedećim:

„Telefonski imenik usluga informacija”;

(b) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju pravo pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga na upisivanje u javno dostupni imenik naveden u članku 5. stavku 1. točki (a), te da operatori usluge upita vezanih uz imenik i/ili imenike u skladu sa stavkom 2. imaju pravo pristupa njihovim podacima.”;

(c) stavci 3, 4. i 5. zamjenjuju se sljedećim:

„3. Države članice osiguravaju da svi krajnji korisnici koji imaju pristup javno dostupnim telefonskim uslugama također imaju pristup i uslugama vezanima uz imenik.

Državna regulatorna tijela mogu nametnuti obveze i uvjete poduzećima koja nadziru pristup krajnjih korisnika kod pružanja usluga upita vezanih uz imenik, u skladu s odredbama članka 5. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu). Navedene obveze i uvjeti su objektivni, pravedni, nediskriminirajući i transparentni.

4. Države članice ne održavaju nikakva zakonska ograničenja koja krajnjim korisnicima u određenoj državi članici sprečavaju izravni pristup uslugama upita vezanih uz imenik u drugoj državi članici, glasovnim pozivom ili tekstualnom porukom, te poduzimaju mjere kako bi osigurale takav pristup u skladu s člankom 28.

5. Stavci od 1. do 4. primjenjuju se u skladu sa zahtjevima zakonodavstva Zajednice o zaštiti osobnih podataka i, posebno člankom 12. Direktive 2002/58/EZ (Direktive o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).”;

17. Članci 26. i 27. zamjenjuju se sljedećim:

„Članak 26.

Hitne službe i jedinstveni europski pozivni broj u hitnim slučajevima

1. Države članice osiguravaju da svi krajnji korisnici usluge navedene u stavku 2., uključujući i korisnike javnih govornica, imaju mogućnost besplatnog nazivanja hitnih službi, bez ikakvog korištenja bilo kojeg oblika načina plaćanja, kao i mogućnost nazivanja jedinstvenog europskog pozivnog broja za hitne slučajeve „112” i bilo kojeg drugog nacionalnog pozivnog broja za hitne slučajeve, a koje odrede države članice.

▼B

2. Države članice, uz savjetovanje s nacionalnim zakonodavnim tijelima, hitnim službama i operatorima, osiguravaju da poduzeća koja krajnjim korisnicima pružaju usluge elektroničkih komunikacija, za utvrđivanje podrijetla nacionalnih poziva na broj ili brojeve u nacionalnom Planu numeriranja pruže pristup hitnim službama.

3. Države članice osiguravaju da se na pozive upućene na jedinstveni europski pozivni broj za hitne slučajeve „112” odgovarajuće odgovara te da se obrađuju na način koji je najprimjereniji nacionalnoj organizaciji sustava hitnih službi.

4. Države članice osiguravaju da je krajnjim korisnicima s invaliditetom zajamčen jednaki pristup kao i drugim krajnjim korisnicima. Mjere koje su poduzete kako bi se krajnjim korisnicima s invaliditetom omogućio pristup hitnim službama tijekom kretanja u drugim državama članicama, temelji se što je više moguće na europskim standardima ili specifikacijama koje su objavljene u skladu s odredbama članka 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva), te ne sprečavaju države članice u prilagodbi dodatnih zahtjeva kod ostvarivanja ciljeva navedenih u ovome članku.

5. Države članice osiguravaju da dotična poduzeća pružaju besplatnu uslugu utvrđivanja lokacije pozivatelja nadležnom tijelu koje prihvaća pozive u hitnim slučajevima, čim poziv dospije do navedenog nadležnog tijela. Navedeno se primjenjuje na jedinstveni europski pozivni broj za hitne slučajeve „112”. Države članice mogu proširiti opseg navedene obveze tako da obuhvaća pozive na nacionalne pozivne brojeve za hitne slučajeve.

Nadležna regulatorna tijela utvrđuju kriterije za preciznost i pouzdanost navedenih podataka o lokaciji pozivatelja.

6. Države članice osiguravaju odgovarajuću razinu obaviještenosti građana o postojanju i korištenju jedinstvenog pozivnog broja za hitne slučajeve „112”, posebno putem inicijativa koje su usmjerene posebno na osobe koje putuju državama članicama.

7. Kako bi se osigurao učinkovit pristup uslugama „112” u državama članicama, Komisija, nakon savjetovanja s BEREC-om, može donijeti mjere za tehničku provedbu. Međutim, navedene tehničke provedbene mjere donose se bez dovodenja u pitanje, te ne utječu na, organizaciju hitnih službi, što ostaje u isključivoj nadležnosti država članica.

Navedene mjere, osmišljene za potrebe unošenja izmjena u vidu pojedinosti sadržanih u ovoj Direktivi koje nisu prijeko potrebne, donose se u skladu sa zakonodavnim postupkom, te uz pregled naveden u članku 37. stavku 2.

▼B*Članak 27.***Europski telefonski pristupni kodovi**

1. Države članice osiguravaju da je kôd „00” standardni međunarodni pristupni kod.

Posebni uvjeti za pozivanje između susjednih lokacija, preko granica između država članica, mogu se uspostaviti ili nastaviti. Krajnji korisnici na tim lokacijama moraju se u potpunosti obavijestiti o navedenim okolnostima.

2. Pravno tijelo, osnovano unutar Zajednice i koje je odredila Komisija, ima isključivu odgovornost za upravljanje, uključujući i dodjelu brojeva te promicanje ETNS-a. Komisija donosi potrebna pravila primjene.

3. Države članice osiguravaju da sva poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge koje omogućavaju međunarodne pozive, obrađuju sve pozive prema i sa ETNS-a brzinom sličnom onom koja se primjenjuje na pozive prema i iz država članica.”;

18. umeće se sljedeći članak:

*„Članak 27.a***Usklađeni brojevi za usklađene usluge (službe) od društvene vrijednosti, uključujući i dežurni broj u slučaju nestanka djeteta**

1. Države članice promiču uvođenje posebnih brojeva u nizu brojeva koji počinju sa „116” u skladu s odlukom Komisije 2007/116/EZ od 15. veljače 2007. o rezerviranju nacionalnog numeracijskog raspona od društvene vrijednosti.*

One također potiču promicanje usluga (odnosno službi) za koje su takvi brojevi predodređeni, unutar svojeg državnog područja.

2. Države članice, koliko god je to moguće, osiguravaju krajnjim korisnicima s invaliditetom mogućnost pristupa uslugama (službama) koje su obuhvaćene nizom brojeva „116”. Mjere koje se poduzimaju u svrhu omogućavanja pristupa takvim uslugama (službama) krajnjim korisnicima s invaliditetom, tijekom kretanja drugim državama članicama, temelje se na usklađivanju s odgovarajućim standardima ili specifikacijama objavljenima prema članku 17. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

3. Države članice osiguravaju odgovarajuću razinu obaviještenosti građana o postojanju i korištenju usluga (službi) obuhvaćenih nizom brojeva „116”, posebno putem inicijative koja je posebno usmjerena na osobe koje se kreću državama članicama.

▼B

4. Pored općenito primjenjivih mjera koje se odnose na sve brojeve u brojevnom nizu „116”, prema stavcima 1., 2. i 3., države članice čine sve što je u njihovoj mogućnosti kako bi osigurale pristup građana službi dežurne linije u slučaju nestanka djeteta. Dežurna linija dostupna je pod brojem „116000”.

5. Kako bi se osigurala učinkovita primjena niza brojeva „116”, posebno dežurne linije u slučaju nestanka djeteta, pod brojem „116000” u državama članicama, uključujući i pristup za krajnje korisnike s invaliditetom, Komisija, nakon savjetovanja s BEREC-om, može utvrditi tehničke provedbene mjere. Međutim, navedene tehničke provedbene mjere donose se bez dovođenja u pitanje organizacije spomenutih službi, niti na nju utječu, što ostaje u isključivoj nadležnosti država članica.

Navedene mjere, osmišljene za potrebe unošenja izmjena u vidu pojedinosti sadržanih u ovoj Direktivi koje nisu prijeko potrebne, donose se u skladu sa zakonodavnim postupkom, te uz pregled naveden u članku 37. stavku 2 (*).

(*) SL L 49, 17.2.2007., str. 30.”;

19. Članak 28. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 28.

Pristup brojevima i uslugama

1. Države članice osiguravaju, gdje je to tehnički i ekonomski moguće, osim u slučajevima kada je nazvani pretplatnik odabrao zbog poslovnih razloga ograničiti pristup pozivateljima koji su locirani na posebnim zemljopisnim područjima, da odgovarajuća državna tijela poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da krajnji korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- (a) pristup i korištenje usluga korištenjem nezemljopisnih brojeva unutar Zajednica; i
- (b) pristup svim brojevima u Zajednici, bez obzira na tehnologiju i naprave koje koristi operator, uključujući one navedene u nacionalnim Planovima numeriranja država članica, brojeve obuhvaćene ETNS-om i Univerzalne međunarodne brojeve besplatnih telefonskih usluga (*UIFN*).

2. Države članice osiguravaju da odgovarajuća nacionalna tijela imaju mogućnost od poduzeća tražiti omogućavanje pristupa javnim telekomunikacijskim mrežama i/ili javno dostupnim telekomunikacijskim uslugama kako bi mogla spriječiti, na temelju od slučaja do slučaja, pristup brojevima ili uslugama kada je isto opravdano zbog mogućih slučajeva prijevare ili zlostavljanja, kao i mogućnost da zatraže isto u slučajevima kada operatori elektroničkih komunikacijskih usluga ne žele razotkriti odgovarajuće prihode od prespajanja ili drugih usluga.”;

▼B

20. Članak 29. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ne dovodeći u pitanje članak 10. stavak 2., države članice osiguravaju da nacionalna regulatorna tijela imaju mogućnost zatražiti od operatora javno dostupnih telefonskih usluga i/ili pristupa na javne komunikacijske mreže, omogućavanje dostupnosti svih ili dijela dodatnih usluga navedenih u dijelu B, Prilogu I., koje podliježu tehničkoj izvodljivosti i gospodarskoj održivosti, kao i svim ili dijelu dodatnih usluga navedenih u dijelu A, Priloga I.”;

(b) stavak 3. se briše;

21. Članak 30. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 30.*

Omogućavanje promjene operatora

1. Države članice osiguravaju svim pretplatnicima s brojevima obuhvaćenima nacionalnim Planom numeriranja, a koji to zatraže, mogućnost zadržavanja svog broja (ili više njih), neovisno o poduzeću koje pruža usluge u skladu s odredbama iz Dijela C, Priloga I.

2. Državna regulatorna tijela osiguravaju da je određivanje cijena između operatora i/ili pružatelja usluga, s obzirom na osiguravanje prenošenja broja, usredotočeno na trošak, te da izravni troškovi za potrošača, ako postoje, ne djeluju obeshrabrujuće po pretplatnika, u slučaju promjene operatora.

3. Državna regulatorna tijela ne nameću maloprodajne tarife za prijenos brojeva tako da ometaju konkurenciju, primjerice određivanjem posebnih ili zajedničkih maloprodajnih tarifa.

4. Prenošenje brojeva i popratnih radnji vezanih uz aktivaciju izvršava se u najkraćem mogućem roku. U svakom slučaju, pretplatnicima koji su sklopili ugovor za prenošenjem broja na novog operatora, taj se broj mora aktivirati u roku od jednog radnog dana.

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, nadležna nacionalna tijela mogu uspostaviti globalni postupak prenošenja brojeva, uzimajući u obzir nacionalne odredbe o ugovorima, tehničkoj izvodljivosti i potrebu održavanja kontinuiteta usluge za pretplatnike. U svakom slučaju, prekid pružanja usluge tijekom postupka prebacivanja broja ne smije trajati dulje od jednog dana.

Nadležna nacionalna tijela također mogu, prema potrebi, uzeti u obzir mjere kojima se osigurava zaštita pretplatnika tijekom cijelog postupka prenošenja broja, te sprečavanje prenošenja njihovog broja na drugog operatora, protiv njihove volje.

▼B

Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih stegovnih mjera za poduzeća, uključujući i obvezu isplate naknade pretplatniku u slučaju produljenja postupka prenošenja ili zlorabe prenošenja kojeg vrše ili koje se vrši u njihovo ime.

5. Države članice osiguravaju da ugovori koji se sklapaju između potrošača i poduzeća koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija ne uvjetuju prvotno obvezujuće razdoblje dulje od 24 mjeseca. Države članice također osiguravaju da poduzeća korisnicima nude mogućnost pretplate putem ugovora maksimalnog trajanja od 12 mjeseci.

6. Ne dovodeći u pitanje minimalno razdoblje, države članice osiguravaju da uvjeti i postupci raskida ugovora ne djeluju izričito protiv promjene operatora.”;

22. Članak 31. stavak 1 zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice mogu nametnuti obvezu „obveznog održavanja”, za prijenos posebno određenih radijskih i televizijskih prijenosnih kanala i popratnih usluga, posebno usluga pristupa, kako bi se omogućio odgovarajući pristup krajnjim korisnicima s invaliditetom, za poduzeća koja su u njihovoj nadležnosti i koja pružaju usluge elektroničkih komunikacija u svrhu prenošenja navedenih radijskih ili televizijskih prijenosnih kanala za javnost, kada značajan broj krajnjih korisnika takvih mreža koristi iste kao primarni način primanja radijskih i televizijskih prijenosnih kanala. Navedene se obveze nameću samo kada su neophodne za zadovoljavanje ciljeva od općeg interesa, kako ih je jasno utvrdila pojedina država članica, te moraju biti razmjerne i transparentne.

Države članice vrše pregled obveza navedenih u prvome podstavku najkasnije unutar godine dana od 25. svibnja 2011., osim kada države članice izvrše navedeni pregled unutar prethodne dvije godine.

Države članice redovito vrše pregled obveza vezanih uz „obvezno održavanje”.”;

23. Članak 33. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju, da prema potrebi, državna regulatorna tijela, poštuju stajališta krajnjih korisnika, potrošača (prije svega krajnjih korisnika s invaliditetom), proizvođača i poduzeća koja održavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija, vezano uz pitanja koja se odnose na prava krajnjih korisnika i potrošača, a s obzirom na javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, posebno u slučajevima kada oni imaju značajan utjecaj na tržište.

▼B

Prije svega, države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela uspostavljaju mehanizme savjetovanja kojima se osigurava da se, kod donošenja odluka o pitanjima koja se odnose na prava krajnjih korisnika i potrošača s obzirom na javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija, u obzir uzimaju interesi potrošača u području elektroničkih komunikacija.”;

(b) sljedeći se stavak dodaje:

„3. Ne dovodeći u pitanje nacionalna pravila koja su usklađena sa zakonodavstvom Zajednice, kod promicanja kulturoloških ciljeva i ciljeva politike medija, kao što su kulturološka i lingvistička raznolikost te pluralizam medija, državna regulatorna tijela i druga odgovarajuća tijela smiju promicati suradnju između poduzeća koja podržavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija i sektora zainteresiranih za promicanje zakonskog sadržaja putem elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Navedena suradnja također može uključivati omogućavanje koordinacije podataka od javnog interesa u skladu s člankom 21. stavkom 4. te drugim podstavkom članka 20. stavka 1.”;

24. Članak 34. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice osiguravaju dostupnost transparentnih, nediskriminirajućih, jednostavnih i u financijskom smislu dostupnih izvansudskih postupaka, u svrhu rješavanja neriješenih sporova između potrošača i poduzeća koja podržavaju mreže i/ili usluge elektroničkih komunikacija, obuhvaćenih ovom Direktivom, te koji se odnose na ugovorene uvjete i/ili provođenje ugovora vezanih uz podršku dotičnih mreža i/ili usluga. Države članice donose mjere kako bi osigurale da spomenuti postupci omogućavaju pravedno i pravovremeno razrješavanje sporova, te one također smiju, kada je isto zajamčeno, uspostaviti sustav povrata i/ili naknada. Takvi postupci omogućavaju nepristrano rješavanje sporova, te potrošaču jamče pravnu zaštitu koja je predviđena nacionalnim zakonodavstvom. Države članice mogu proširiti navedene obveze tako da obuhvaćaju sporove koji uključuju krajnje korisnike.”;

25. Članak 35. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 35.

Prilogodba priloga

Komisija donosi mjere koje su utvrđene u svrhu izmjene elemenata ove Direktive koji nisu ključni te koje su neophodne za prilagodbu priloga I., II., III. i IV., u skladu s tehnološkim napretkom ili promjenama u potražnji na tržištu, pravnim postupkom, te regulatornim postupkom s kontrolom navedenim u članku 37. stavku 2.”;

▼B

26. Članak 36. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Državna regulatorna tijela obavješćuju Komisiju o obvezama koje su nametnute poduzećima te koje se odnose na univerzalnu uslugu, za ona poduzeća za koja je utvrđeno da imaju obvezu pružanja univerzalnih usluga. Sve izmjene koje se odnose na spomenute obveze ili poduzeća koja su obuhvaćena odredbama ove Direktive, upućuju se Komisiji što je prije moguće.”;

27. Članak 37. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 37.*

Odborski postupak

1. Komisiji pomaže Odbor za komunikacije koji se uspostavlja člankom 22. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

2. Kod pozivanja na ovaj stavak, primjenjuju se članak 5.a stavci 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.”;

28. Prilozi I., II. i III. zamjenjuju se sljedećim u skladu s tekstem navedenim u Prilogu I ovoj Direktivi; Prilog VI. zamjenjuje se sljedećim u skladu s tekstem navedenim u Prilogu II. ovoj Direktivi;”

29. Prilog VII. se briše.

*Članak 2.***Izmjene Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).**

Direktiva 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) mijenja se kako slijedi:

1. Članak 1. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Direktiva osigurava usklađenost nacionalnih odredbi koje su potrebne kako bi se osigurala odgovarajuća razina zaštite osnovnih prava i sloboda, a posebno prava na privatnost i povjerljivost, s obzirom na obradu osobnih podataka u području elektroničkih komunikacija, te kako bi se osiguralo slobodno kretanje takvih podataka i elektroničke komunikacijske opreme i usluga u Zajednici.”;

2. Članak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) točka (c) zamjenjuje se sljedećim:

„(c) ‚podaci o lokaciji‘ znači svi podaci koji se obrađuju u sklopu elektroničke komunikacijske mreže ili u sklopu usluga elektroničkih komunikacija, koji ukazuju na zemljopisnu lokaciju terminalne opreme korisnika javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija;”;

▼B

(b) točka (e) se briše;

(c) sljedeća se točka dodaje:

„(h) ‚povreda osobnih podataka‘ podrazumijeva povredu sigurnosti što dovodi do nenamjernog ili protuzakonitog uništavanja, gubitka, mijenjanja, neovlaštenog razotkrivanja ili pristupa prenesenim osobnim podacima, koji se pohranjuju ili obrađuju na neki drugi način, s obzirom na pružanje javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija u Zajednici.”;

3. Članak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 3.*

Usluge

Ova se Direktiva primjenjuje na obradu osobnih podataka vezanih uz pružanje javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija na javno dostupnim komunikacijskim mrežama u Zajednici, uključujući javne komunikacijske mreže koje podržavaju prikupljanje podataka i naprava za identifikaciju.”;

4. Članak 4. mijenja se kako slijedi:

(a) naslov se zamjenjuje se sljedećim:

„**Sigurnost obrade**”;

(b) umeće se sljedeći stavak:

„1a. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 95/46/EZ, mjere navedene u stavku 1. barem:

- osiguravaju da osobnim podacima može pristupiti samo ovlašteno osoblje, za potrebe koje su zakonski odobrene,
- osiguravaju zaštitu osobnih podataka koji se pohranjuju ili prenose od nenamjernog ili protuzakonitog uništavanja, slučajnoga gubitka, mijenjanja, neovlaštenog ili nezakonitog pohranjivanja, obrade, pristupa ili razotkrivanja, i,
- osiguravaju provedbu sigurnosne politike s obzirom na obradu osobnih podataka,

Nadležna državnih tijela imaju mogućnost provođenja revizije mjera koje provode operatori javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija te objavljivanja preporuka o najboljim iskustvima koja se odnose na razinu sigurnosti koju bi navedene mjere trebale ostvariti.”;

(c) sljedeći se stavci dodaju:

▼B

„3. U slučaju povrede osobnih podataka, pružatelji javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija, što je prije moguće prijavljuju navedenu povredu nadležnim nacionalnim tijelima.

Kada postoji mogućnost da povreda podataka negativno utječe na osobne podatke ili privatnost pretplatnika ili druge odgovarajuće osobe, operator o istome, što je prije moguće također obavješćuje dotičnog pretplatnika ili drugu odgovarajuću osobu.

Obavješćivanje dotičnog pretplatnika ili druge odgovarajuće osobe o povredi osobnih podataka nije potrebno ako operator dokaže da su primijenjene odgovarajuće tehnološke zaštitne mjere, koje moraju odobriti nadležna tijela, te da su navedene mjere primijenjene na podatke kod kojih je došlo do povrede sigurnosti. Navedene tehnološke zaštitne mjere čine podatke nečitljivima svim osobama koje im pokušaju neovlašteno pristupiti.

Ne dovodeći u pitanje obvezu operatora da o navedenoj povredi osobnih podataka obavijesti pretplatnika ili druge odgovarajuće osobe, ako operator to nije već učinio, nakon razmatranja mogućih negativnih posljedica navedene povrede, to od njega može zahtijevati nadležno državno tijelo.

Obavješćivanje pretplatnika ili druge odgovarajuće osobe sadrži barem opis vrste povrede osobnih podataka, kontaktne točke gdje se može doći do više informacija o navedenom, te preporučene mjere za ublažavanje mogućih negativnih učinaka povrede osobnih podataka. Obavijest koja se upućuje nadležnom državnom tijelu, k tome uključuje opis posljedica i mjere koje predlaže ili ih je već poduzeo operator, kako bi uklonio mogućnost povrede osobnih podataka.

4. Ovisno o tehničkim provedbenim mjerama, koje su donesene u skladu sa stavkom 5., nadležna državna tijela mogu donijeti smjernice i prema potrebi, objaviti naputke za okolnosti u kojima operatori moraju obavještavati o povredi osobnih podataka, obliku i načinu upućivanja takvih obavijesti.

Također imaju mogućnost provođenja revizije sukladnosti operatora s njihovim obvezama obavješćivanja, prema ovome stavku, kao i nametanja odgovarajućih sankcija u slučaju neizvršavanja navedenih radnji.

Operatori održavaju popis povreda osobnih podataka, koji se sastoji od činjenica vezanih uz određenu povredu, njezine posljedice, te poduzeta djelovanja ublažavanja povrede, što je dovoljno za potrebe nadležnih državnih tijela kod utvrđivanja sukladnosti operatora s odredbama iz stavka 3. Popis uključuje samo podatke koji su potrebni za navedenu svrhu.

▼B

5. Kako bi se osigurala dosljednost u primjeni mjera navedenih u stavcima 2., 3. i 4., Komisija može, nakon savjetovanja s Europskom agencijom za mreže i sigurnost podataka (*ENISA*), radnom skupinom za zaštitu osoba s obzirom na obradu osobnih podataka, uspostavljenu u skladu s člankom 29. Direktive 95/46/EZ i Europskim nadglednikom zaštite podataka, donijeti tehničke provedbene mjere s obzirom na okolnosti, oblik i postupke koji su primjenjivi na zahtjeve o podacima i obavijestima navedenima u ovome članku. Kod donošenja navedenih mjera, Komisija u postupak uključuje sve odgovarajuće zainteresirane strane, prije svega kako bi bile primjereno obaviještene o najboljim tehničkim i gospodarskim načinima primjene ovog članka.

Navedene mjere, osmišljene za potrebe unošenja izmjena u vidu pojedinosti sadržanih u ovoj Direktivi koje nisu prijeko potrebne, donose se u skladu sa zakonodavnim postupkom, te uz pregled naveden u članku 14. točki (a) alineji 2.”;

5. Članak 5. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Države članice osiguravaju da je pohranjivanje podataka ili uspostavljanje pristupa već pohranjenim podacima na terminalnoj opremi pretplatnika ili korisnika, dozvoljeno samo pod uvjetom da je dotični pretplatnik ili korisnik dao svoj pristanak, nakon što je iscrpno i razumljivo, u skladu s Direktivom 95/46/EZ, između ostalog obaviješten o namjeni postupka obrade. Navedeno ne sprečava nikakav oblik tehničke pohrane ili pristupa samo u svrhu izvršavanja prijenosa komunikacije putem elektroničke komunikacijske mreže ili ako je to strogo potrebno, kako bi operator usluge informacijskog društva mogao pružiti uslugu koju je izričito zatražio pretplatnik ili korisnik.”;

6. Članak 6. stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Za potrebe marketinga usluga elektroničkih komunikacijska ili za potrebe pružanja usluga s dodatnom vrijednošću, operator javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija može obraditi podatke iz stavka 1. u onoj mjeri te u onom vremenskom razdoblju koje je neophodno za takve usluge ili marketing, ako je pretplatnik ili korisnik na kojeg se odnose podaci prethodno dao svoj pristanak. Korisnicima ili pretplatnicima u svakome trenutku daje se mogućnost povlačenja njihovog odobrenja za obradu podataka o prometu.”;

7. Članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 13.

Neželjene poruke

1. Korištenje sustava automatskog pozivanja i komuniciranja bez ljudskog djelovanja (automatskih pozivnih naprava), faksimila ili

▼B

elektroničke pošte za potrebe izravnog marketinga može biti dozvoljeno samo u slučaju pretplatnika ili korisnika koji su za isto dali svoj prethodni pristanak.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., kada fizička ili pravna osoba od svojih korisnika dobije njihove kontaktne podatke za elektroničku poštu, u smislu prodaje proizvoda ili usluge, u skladu s Direktivom 95/46/EZ, ista fizička ili pravna osoba može koristiti te navedene elektroničke kontaktne podatke za izravni marketing svojih sličnih proizvoda ili usluga, pod uvjetom da su korisnici jasno i izravno obaviješteni o mogućnosti protivljenja, besplatno i na jednostavan način, takvom korištenju elektroničkih kontaktnih podataka u trenutku njihovog prikupljanja, te uvijek kod slanja svake nove poruke, za slučaj da korisnik nije odmah odbio takvo korištenje.

3. Države članice poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi osigurale da neželjene poruke za potrebe izravnog marketinga, u slučajevima koji nisu oni navedeni u stavcima 1. i 2., nisu dozvoljene ili zbog nepostojanja pristanka dotičnih pretplatnika ili korisnika ili s obzirom na pretplatnike ili korisnike koji ne žele primiti navedene poruke. Odgovarajući Izbor između navedenih mogućnosti utvrđuje se u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, uzimajući u obzir da obje mogućnosti moraju biti besplatne za pretplatnika ili korisnika.

4. U svakome slučaju, zabranjuje se slanje elektroničkih poruka za potrebe izravnog marketinga, koje su prikrivene ili je identitet pošiljatelja u čije se ime šalje poruka skriven, što je protivno članku 6. Direktive 2000/31/EZ, kao i poruka iste prirode koje nemaju valjanju adresu na koju primatelji mogu dostaviti zahtjev za prestanak slanja takvih poruka ili koje potiču primatelje na posjećivanje web stranica koje nisu sukladne navedenom članku.

5. Stavci 1. i 3. primjenjuju se na pretplatnike koji su fizičke osobe. Države članice također osiguravaju, u okviru zakonodavstva Zajednice te primjenjivog državnog zakonodavstva, da su, s obzirom na neželjene poruke, odgovarajuće zaštićeni opravdani interesi pretplatnika koji nisu fizičke osobe.

6. Ne dovodeći u pitanje ni jedan predviđeni administrativni lijek, između ostalog prema članku 15.a alineji 2., države članice osiguravaju da sve fizičke ili pravne osobe na koje su negativno utjecale povrede nacionalnih odredbi, donesenih u skladu s ovim člankom ►C1 te koje stoga imaju opravdani interes za prestanak ili zabranu navedenih povreda, ◄ uključujući i operatora usluga elektroničkih komunikacija koji štiti svoje opravdane poslovne interese, mogu pokrenuti sudske postupke s obzirom na takve povrede. Države članice također mogu utvrditi određena pravila o kaznama koje se primjenjuju na operatore usluga elektroničkih komunikacija koje su njihovim propustom doprinijele povredama državnih odredbi donesenih u skladu s ovim člankom.”;

▼B

8. umeće se sljedeći članak:

„Članak 14.a

Odborski postupak

1. Komisiji pomaže Odbor za komunikacije koji je uspostavljen člankom 22. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).

2. Kada se navodi ovaj stavak, primjenjuje se članak 5.a, stavci 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, s obzirom na odredbe njezinog članka 8.

3. Kada se navodi ovaj stavak, primjenjuje se članak 5.a stavci 1., 2., 4. i 6. te članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.;"

9. u članku 15. umeće se sljedeći stavak:

„1b. Operatori uspostavljaju unutarnje postupke za odgovaranje na zahtjeve za pristup osobnim podacima korisnika na temelju nacionalnih odredbi koje su usvojene u skladu sa stavkom 1. Na zahtjev državnih zakonodavnih tijela, oni također podnose podatke vezane uz navedene postupke, broj zaprimljenih zahtjeva, pozivanje na pravnu utemeljenost i njihov odgovor.”;

10. umeće se sljedeći se članak:

„Članak 15.a

Provedba i stupanje na snagu

1. Države članice utvrđuju pravila o kaznama, uključujući prema potrebi i kaznene sankcije koje se primjenjuju na sve povrede nacionalnih odredbi koje su usvojene u skladu s ovom Direktivom, te poduzimaju sve mjere koje su neophodne za osiguravanje njihovog stupanja na snagu. Kazne koje su navedene moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće, te se također mogu primjenjivati tako da obuhvaćaju sva razdoblja u kojima je došlo do povreda, čak i ako je određena povreda u međuvremenu ispravljena. Države članice o spomenutim odredbama obavješćuju Komisiju, do 25. svibnja 2011. te ju pravovremeno obavješćuju o daljnjim izmjenama koje se na njih odnose.

2. Ne dovodeći u pitanje sve oblike mogućeg pravnog lijeka, države članice osiguravaju da nadležno nacionalno tijelo, a prema potrebi i druga nacionalna tijela imaju u nadležnosti mogućnost prekida povreda navedenih u stavku 1.

3. Države članice osiguravaju da nadležna nacionalna tijela, a prema potrebi i druga nacionalna tijela u slučaju potrebe provođenja istrage imaju odgovarajuća ovlaštenja i potrebne resurse, uključujući i pravo da zatraže sve odgovarajuće podatke koji bi mogli biti potrebni za nadziranje i provedbu nacionalnih odredbi, u skladu s ovom Direktivom.

▼B

4. Odgovarajuća državna regulatorna tijela mogu usvojiti mjere kako bi osigurala učinkovitu prekograničnu suradnju u provođenju državnih zakonodavstava, usvojenih u skladu s ovom Direktivom, te kako bi stvorila usklađene uvjete za pružanje usluga koje uključuju prekograničnu razmjenu podataka.

Nacionalna regulatorna tijela Komisiji upućuju, pravovremeno prije donošenja takvih mjera, sažetak osnova za djelovanje, predviđenih mjera i predloženog plana djelovanja.

Komisija može, nakon vršenja pregleda takvih podataka, te savjetovanja s ENISA-om i radnom skupinom za zaštitu pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka, utvrđenu u skladu s člankom 29. Direktive 95/46/EZ, izraditi napomene ili preporuke o navedenome, pogotovo kako bi se osiguralo da predviđene mjere ne utječu negativno na funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Državna regulatorna tijela poštuju napomene ili preporuke Komisije kod donošenja odluka o takvim mjerama.”

*Članak 3.***Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004**

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača), dodaju se sljedeće točke:

„17. Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama): Članak 13. (SL L 201, 31.7.2002., str. 37).”

*Članak 4.***Usklađivanje zakonodavstava**

1. Države članice donose i objavljuju do svibnja 2011. sve zakone, propise i administrativne odredbe koji su neophodni za usklađivanje s ovom Direktivom. One Komisiji što je prije moguće dostavljaju tekst navedenih mjera.

Kada države članice donesu navedene mjere, one sadrže napomenu na ovu Direktivu ili su popraćene navedenim napomenama u slučaju njihove službene objave. Načini navođenja navedenih napomena utvrđuju države članice.

2. Države članice Komisiji upućuju tekstove glavnih odredbi nacionalnog zakonodavstva koje donose u području obuhvaćenom ovom Direktivom.

▼B

Članak 5.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dan nakon njezine objave u *Službenom listu* Europske unije.

Članak 6.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.



PRILOG I.

„PRILOG I.

**OPIS PODRŠKE I USLUGA IZ ČLANKA 10. (KONTROLA IZDATAKA),
ČLANKA 29. (DODATNA OPREMA) I ČLANKA 30. (OMOGUĆAVANJE
PROMJENE OPERATORA)**

Dio A: Oprema i podrška navedena u članku 10.

(a) *Obračun po stavkama*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela, koja su obuhvaćena zahtjevima odgovarajućeg zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, mogu utvrditi osnovnu razinu računa sa stavkama koje poduzeća upućuju pretplatnicima besplatno, kako bi mogli:

- i. Omogućiti provjeru i kontrolu naplate korištenja javne komunikacijske mreže na fiksnoj lokaciji i/ili vezane javno dostupne telefonske usluge; i
- ii. Odgovarajuće nadzirati svoje korištenje i izdatke, čime se provodi razumna razina kontrole nad vlastitim računima.

Prema potrebi, pretplatnicima se mogu ponuditi dodatne razine pojedinosti, po razumnim tarifama ili besplatno.

Pozivi koji su besplatni za pozivatelja koji je ujedno i pretplatnik, uključujući pozive službi za korisnike, ne pokazuju se na računu sa stavkama pozivatelja koji je ujedno i pretplatnik.

(b) *Besplatno selektivno sprečavanje izlaznih poziva ili SMS i MMS poruka s dodanom vrijednosti, te kada je to tehnički izvedivo, drugih vrsta aplikacija*

Navedeno podrazumijeva podršku usluzi putem koje pretplatnik na zahtjev, koji upućuje odgovarajućem poduzeću, koje pruža telefonske usluge, može zatražiti besplatno sprečavanje izlaznih poziva ili SMS i MMS poruka, druge vrste sličnih aplikacija ili poziva i slanja na određene vrste brojeva.

(c) *Sustavi plaćanja unaprijed*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu od odgovarajućih poduzeća zatražiti omogućavanje načina na koje potrošači mogu platiti za pristup javnoj komunikacijskoj mreži te koristiti javno dostupne telefonske usluge prema uvjetima o plaćanju unaprijed.

(d) *Obročno plaćanje usluga priključka*

Države članice osiguravaju da državna regulatorna tijela mogu od odgovarajućih poduzeća zatražiti omogućavanje plaćanja priključka na javnu komunikacijsku mrežu na temelju obročnih plaćanja raspoređenih na dulje vremensko razdoblje.

(e) *Neplaćanje računa*

Države članice odobravaju posebne mjere, koje moraju biti razmjerne, nediskriminirajuće i objavljene, kako bi obuhvaćale neplaćanje telefonskih računa koje izdaju poduzeća.

Navedene mjere osiguravaju prethodno odgovarajuće obavješćivanje pretplatnika u obliku upozorenja o mogućem ograničavanju ili prekidu usluge. Osim u slučajevima prijave, učestalog kašnjenja plaćanja ili neplaćanja, navedene mjere osiguravaju, koliko je to tehnički moguće, ograničavanje prekida usluge samo za dotičnu uslugu. Do isključenja zbog neplaćanja računa

▼B

trebalo bi doći samo nakon upućivanja odgovarajućih upozorenja pretplatniku. Države članice mogu dozvoliti ograničeno razdoblje prije potpunog isključivanja, tijekom kojeg su dozvoljeni samo pozivi koji ne predstavljaju dodatne troškove za pretplatnika (npr. ,112’).

(f) *Savjetovanje vezano uz odabir tarife*

je podrška usluzi putem koje pretplatnik može od poduzeća zatražiti pružanje podataka koji se odnose na alternativne povoljnije tarife, ako one postoje;

(g) *Kontrola troškova*

je podrška usluzi putem koje poduzeća nude druge načine, ako ih odobre državna regulatorna tijela, kontroliranja troškova javno dostupnih telefonskih usluga, uključujući besplatno obavješćivanje potrošača u slučaju neuobičajenih ili pretjeranih uzoraka potrošnje.

Dio B: Podrška uslugama navedena u članku 29.(a) *Tonsko biranje ili operacija dvotonske višefrekvencijske signalizacije (DTMF)*

Javna komunikacijska mreža i/ili javno dostupne telefonske usluge podržavaju korištenje tonskog biranja putem DTMF-a, kako je određeno u ETSI ETR 207 (tehničkom glasilu Europskoga instituta za telekomunikacijske standarde) za signalizaciju preko cjelokupne mreže unutar određene države članice i između više država članica.

(b) *Identifikacija pozivne linije*

Broj pozivatelja vidljiv je na zaslonu primatelja prije uspostavljanja poziva.

Podrška bi trebala biti ponuđena u skladu s odgovarajućim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, posebno s Direktivom 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).

Koliko je to tehnički izvedivo, operatori bi trebali omogućiti odgovarajuće podatke i signale kojima bi se omogućila vidljivost pozivne linije te tonskog biranja unutar granica država članica.

Dio C: Provedba odredbi o prenosivosti broja navedenih u članku 30.

Zahtjev u skladu s kojim svi pretplatnici s brojevima iz nacionalnog Plana numeriranja, a koji tako zatraže, mogu zadržati svoj broj (ili više njih), primjenjuje se neovisno o poduzeću koje pruža uslugu:

(a) u slučaju zemljopisnih brojeva, na posebnim lokacijama; i

(b) u slučaju nezemljopisnih brojeva, na bilo kojoj lokaciji.

Ovaj se dio ne primjenjuje na prenošenje brojeva između mreža koje pružaju usluge na fiksnoj lokaciji i mobilne mreže.

*PRILOG II.***PODACI KOJI SE OBJAVLJUJU U SKLADU S ČLANKOM 21.****(TRANSPARENTNOST I OBJAVLJIVANJE PODATAKA)**

Državna regulatorna tijela imaju odgovornost osiguravanja objavljivanja podataka u ovom Prilogu, u skladu s člankom 21. Državno regulatorno tijelo odlučuje o tome koje podatke operatori javnih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga trebaju objaviti, kao i koje podatke treba objavljivati samo državno regulatorno tijelo, kako bi osiguralo da potrošači mogu donijeti odgovarajuće odluke.

1. Ime(na) i adresa(e) operatora (ili više njih)

Imena i adresa sjedišta operatora javnih komunikacijskih mreža i/ili javno dostupnih telefonskih usluga.
2. Opis usluga u ponudi.
 - 2.1. Raspon usluga u ponudi.
 - 2.2. Standardne tarife koje ukazuju na usluge koje se nude i sadržaj svakog tarifnog elementa (tj. naplate pristupa, naplate svih vrsta korištenja, naplate održavanja), te uključujući pojedinosti standardnih popusta koji se primjenjuju, kao i posebnih i usmjerenih shema i dodatnih naplata, kao i troškova s obzirom na terminalnu opremu.
 - 2.3. Politika naknade/povrata, uključujući posebne pojedinosti o svim shemama naknade/povrata koje su u ponudi.
 - 2.4. Vrste usluga održavanja.
 - 2.5. Standardni uvjeti ugovaranja, uključujući minimalno ugovorno razdoblje, raskid ugovora i postupke i izravnu naplatu koja se odnosi na prenošenje brojeva i prema potrebi, drugih pokazatelja.
3. Mehanizmi rješavanja sporova, uključujući i one koje su razvila poduzeća.
4. Podaci o pravima s obzirom na univerzalnu uslugu, uključujući, prema potrebi, podrške usluge i usluge spomenute u Prilogu I.



PRILOG III.

POKAZATELJI KAKVOĆE USLUGA

Pokazatelji kakvoće usluge, definicije i metode mjerenja navedene u člancima 11. i 22.

Za poduzeća koja omogućavaju pristup na javnu komunikacijsku mrežu

POKAZATELJ (Napomena 1.)	DEFINICIJA	METODA MJERENJA
Trajanje uspostave inicijalne veze	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Učestalost kvarova po liniji	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Trajanje uklanjanja kvara	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Za poduzeća koja pružaju javno dostupne telefonske usluge

Trajanje uspostave poziva (Napomena 2.)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Vrijeme odgovora na upite vezane uz usluge imenika	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Omjer javnih telefonskih govornica koje su u uporabi na kovanice i kartice	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Žalbe na neispravnost računa	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Omjer neuspješnosti poziva (Napomena 2.)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Inačica broja ETSI EG 202 057-1 je 1.3.1. (srpanj 2008.)

Napomena 1.

Pokazatelji bi trebali uključivati učinkovitost koja se treba analizirati na regionalnoj razini (tj. koja nije na razini 2. u nomenklaturi teritorijalnih jedinica za statistiku (NUTS) koje je odredio Eurostat).

Napomena 2.

Države članice mogu odlučiti da im nisu potrebni ažurirani podaci o radu za navedena dva pokazatelja koje je potrebno pohraniti kao dokazni materijal u slučaju da pokazuju da je rad u navedena dva područja zadovoljavajući.”

*PRILOG II.**„PRILOG VI.***INTEROPERABILNOST DIGITALNE OPREME ZA POTROŠAČE IZ ČLANKA 24.***1. Zajednički algoritam za kodiranje i izravno primanje*

Sva potrošačka oprema namijenjena za primanje konvencionalnih digitalnih televizijskih signala (tj. zemaljsko, kablovsko ili satelitsko odašiljanje, koje je prije svega namijenjeno fiksnom primanju, kao što su DVB-C ili DVB-S), za prodaju ili najam ili drukčije dostupnu opremu u Zajednici, koja može dekodirati digitalni televizijski signal, ima mogućnost:

- dekodiranja navedenih signala u skladu sa zajedničkim europskim algoritmom za kodiranje, kako se primjenjuje u skladu s priznatom Organizacijom za europske standarde, trenutačno ETSI,
- prikazivanja signala koji su jasno preneseni, u slučaju da se takva oprema unajmljuje, unajmitelj mora poštovati odgovarajući sporazum o najmu.

2. Interoperabilnost za analogne i digitalne televizijske prijemnike

Svi analogni televizijski prijemnici s integriranim zaslonom čija je vidljiva dijagonala veća od 42 cm, koji se plasiraju na tržište za prodaju ili unajmljivanje u Zajednici, trebaju biti opremljeni barem jednom utičnicom za otvoreno sučelje, kako je to standardizirala Organizacija za europske standarde, tj. kako je navedeno u standardu Cenelec EN 50 049-1:1197, koja omogućava jednostavno povezivanje na perifernu opremu, posebno dodatne dekodere i digitalne prijamnike.

Svi digitalni televizijski prijemnici s integriranim zaslonom čija je vidljiva dijagonala veća od 30 cm, koji se plasiraju na tržište za prodaju ili unajmljivanje u Zajednici, trebaju biti opremljeni barem jednom utičnicom za otvoreno sučelje (kako ju je standardizirala ili koja je usklađena sa standardom kojeg je donijela, priznata organizacija za europske standarde ili koja je usklađena s uobičajenim industrijskim specifikacijama), tj. s jedinim DVB konektorom za sučelje, koja omogućava jednostavno povezivanje na perifernu opremu, te koja može prenositi sve elemente digitalnog televizijskog signala, uključujući podatke koji se odnose na interaktivne i uvjetno dostupne usluge.”