

32009L0136

18.12.2009.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 337/11

**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), Direktiva 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)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 95.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(1)</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija <sup>(2)</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga nadzornika za zaštitu podataka <sup>(3)</sup>,

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora <sup>(4)</sup>,

budući da:

- (1) djelovanje pet direktiva koje predstavljaju postojeći pravni okvir za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Direktiva 2002/19/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o pristupu i međusobnom povezivanju elektroničkih komunikacijskih mreža i pripadajuće opreme (Direktiva o pristupu) <sup>(5)</sup>, Direktiva 2002/20/EZ o ovlaštenju u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Direktiva o ovlaštenju) <sup>(6)</sup>, Direktiva 2002/21/EZ o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva) <sup>(7)</sup>, Direktiva 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i

pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnim uslugama) <sup>(8)</sup> i 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) <sup>(9)</sup> (navedene direktive dalje u tekstu nazivaju se „Okvirna direktiva i posebne direktive“), podliježe povremenom preispitivanju Komisije, s ciljem, prije svega, utvrđivanja potrebe za prilagodbama uzimajući u obzir tehnološki i tržišni razvoj.

- (2) U tom pogledu, Komisija je svoje nalaze uputila Vijeću, Europskom parlamentu, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija u Komunikaciji od 29. lipnja 2006. o pregledu zakonodavnog okvira EU za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

- (3) Reforma zakonodavnog okvira EU-a o elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama, uključujući i izmjene odredbi koje se odnose na krajnje korisnike s invaliditetom, predstavlja ključnu mjeru koja vodi prema usporednom ostvarenju jedinstvenog europskog informacijskog prostora i uključivog informacijskog društva. Navedeni ciljevi obuhvaćeni su strateškim okvirom za razvoj informacijskog društva, kako je opisano u Komunikaciji Komisije Vijeću, Europskom parlamentu, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija od 1. lipnja 2005. pod naslovom „i2010 – Europsko informacijsko društvo za rast i zapošljavanje“.

- (4) Temeljni zahtjev univerzalnih usluga je korisnicima na zahtjev omogućiti priključak na javnu komunikacijsku mrežu, na određenoj lokaciji i po povoljnoj cijeni. Zahtjev se odnosi na pružanje usluga lokalnih, nacionalnih i međunarodnih telefonskih poziva, faksimila i dostupnosti podataka. Države članice pružanje navedenih usluga mogu ograničiti na primarnu lokaciju ili prebivalište krajnjeg korisnika. Ne bi trebala postojati ograničenja s obzirom na tehnička sredstva potrebna za

<sup>(1)</sup> SL C 224, 30.8.2008., str. 50.

<sup>(2)</sup> SL C 257, 9.10.2008., str. 51.

<sup>(3)</sup> SL C 181, 18.7.2008., str. 1.

<sup>(4)</sup> Mišljenje Europskog parlamenta od 24. rujna 2008. (još nije objavljeno u Službenom listu), Zajedničko stajalište Vijeća od 16. veljače 2009. (SL C 103 E, 5.5.2009., str. 40.), Stajalište Europskog parlamenta od 6. svibnja 2009. i Odluka Vijeća od 26. listopada 2009.

<sup>(5)</sup> SL L 108, 24.4.2002., str. 7.

<sup>(6)</sup> SL L 108, 24.4.2002., str. 21.

<sup>(7)</sup> SL L 108, 24.4.2002., str. 33.

<sup>(8)</sup> SL L 108, 24.4.2002., str. 51.

<sup>(9)</sup> SL L 201, 31.7.2002., str. 37.

izvođenje priključivanja, koje omogućuje korištenje žične ili bežične tehnologije, niti ikakvih ograničenja s obzirom na to da li operatori podržavaju dio ili sve obveze univerzalnih usluga.

- (5) Podatkovni priključci na javnu komunikacijsku mrežu na fiksnoj lokaciji trebali bi moći podržavati prijenos podataka brzinama koje su odgovarajuće s obzirom na pristup mrežnim uslugama, poput onih koje se pružaju putem javnog interneta. Brzina pristupa internetu za pojedinog korisnika može ovisiti o različitim čimbenicima, uključujući i pojedinog ili više pružatelja usluge priključka na internet, kao i određene aplikacije za koju se priključak koristi. Brzina prijenosa podataka koju može podržavati veza na javnu komunikacijsku mrežu ovisi o mogućnostima opreme korisnika, kao i samog priključka. Zbog tog razloga nije primjereno određivanje jedinstvene brzine prijenosa podataka odnosno količine bitova u jedinici vremena na razini Zajednice. Da bi se državama članicama omogućilo da prema potrebi poduzmu odgovarajuće mjere, te kako bi osigurale da veza za prijenos podataka podržava odgovarajuće brzine prijenosa, a koje su odgovarajuće za omogućavanje funkcionalnog internetskog pristupa, kako su odredile države članice, uzimajući u obzir odgovarajuće okolnosti na nacionalnom tržištu, na primjer prevladavajuću pojasnu širinu koju koristi većina pretplatnika u toj državi članici, kao i tehničku izvedivost, pod uvjetom da navedene mjere imaju za cilj smanjenje poremećaja na tržištu. Kada takve mjere uzrokuju nepravedno opterećenje određenog poduzeća, uzimajući u obzir troškove i prihode, kao i nematerijalnu korist, koji proizlaze iz pružanja dotičnih usluga, navedeno može biti uključeno u neto izračun univerzalnih obveza. Također se može primijeniti drugi izvor financiranja mrežne infrastrukture, što uključuje i financiranje ili nacionalne mjere koje su u skladu sa zakonodavstvom Zajednice.
- (6) Navedeno ne dovodi u pitanje potrebu provođenja pregleda univerzalnih obveza pružanja usluge od strane Komisije, a što može uključivati financijske ili druge obveze, u skladu s člankom 15. Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama), i prema potrebi, predstavljanje prijedloga za reformama, kako bi se ispunili ciljevi javnih interesa.
- (7) U svrhu jasnoće i jednostavnosti, ovom se Direktivom obuhvaćaju samo izmjene Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) i 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).
- (8) Ne dovodeći u pitanje Direktivu 1999/5/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 1999. o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi, te o uzajamnom priznavanju njihove sukladnosti<sup>(1)</sup>, a posebno zahtjeve koji se odnose na osobe s invaliditetom, kako je utvrđeno u njenom članku 3. stavku 3.

točki (f), određeni aspekti terminalne opreme, uključujući i opremu koja je postavljena u prostoru za korisnike i namijenjena krajnjim korisnicima s invaliditetom, bez obzira na to da li su njihove posebne potrebe uzrokovane invaliditetom ili su posljedica poznije dobi, trebali bi biti obuhvaćeni Direktivom 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama), kako bi se olakšao pristup mrežama i korištenje njihovih usluga. Takva oprema trenutačno uključuje samo radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu, kao i posebne naprave za terminale za krajnje korisnike s oštećenjem sluha.

- (9) Države članice trebale bi utvrditi mjere koje promiču stvaranje tržišta za široko dostupne proizvode i usluge koji uključuju i krajnje korisnike s invaliditetom. To se, između ostalog, može postići uzimanjem u obzir europskih standarda, uvođenjem zahtjeva za elektroničkim pristupom (eAccessibility) za postupke javne nabave i pozive na javne natječaje koji se odnose na pružanje usluga, te provođenjem zakonodavstva koje podržava prava krajnjih korisnika s invaliditetom.
- (10) Kada poduzeće kojemu je naloženo pružanje univerzalnih usluga, kako je utvrđeno u članku 4. Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama), odluči sva svoja sredstva mreže s lokalnim pristupom na nacionalnom državnom području ili znatan dio tih sredstava s obzirom na obvezu pružanja univerzalnih usluga, prenijeti na određenu pravnu osobu u drugom krajnjem vlasništvu, državno regulatorno tijelo trebalo bi procijeniti učinke prijenosa, kako bi se utvrdio nastavak obveza pružanja univerzalnih usluga na cjelokupnom državnom području ili na dijelovima državnog područja. U tu svrhu, takvo bi poduzeće o navedenim djelovanjima unaprijed trebalo obavijestiti nacionalno zakonodavno tijelo koje je nametnulo obvezu pružanja univerzalnih usluga. Procjena državnog regulatornog tijela ne bi smjela utjecati na dovršetak prijenosa.
- (11) Tehnološki razvoj doveo je do znatnog smanjenja broja javnih telefonskih govornica. Kako bi se osigurala tehnološka nepristranost i nastavila mogućnost pristupa javnosti glasovnoj telefoniji, državna regulatorna tijela trebala bi poduzećima nametnuti obvezu prema kojoj ista trebaju osigurati ne samo postavljanje javnih govornica, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika, već i prema potrebi uspostavljanje dodatnih točaka pristupa javnoj glasovnoj telefoniji.
- (12) Osobama s invaliditetom trebao bi biti zajamčen jednak pristup uslugama, na onoj razini koja je zajamčena ostalim krajnjim korisnicima. U tu svrhu, pristup bi trebao biti funkcionalno jednak, tako da krajnjim korisnicima s invaliditetom bude dostupna jednaka mogućnost korištenja usluga, kao i drugim krajnjim korisnicima, no korištenjem drugih sredstava.

<sup>(1)</sup> SL L 91, 7.4.1999., str. 10.

- (13) Definicije se trebaju prilagoditi tako da su sukladne načelu tehnološke nepristranosti i kako bi mogle pratiti tehnološki razvoj. Prije svega, uvjeti pružanja usluge trebali bi biti odvojeni od stvarnih definirajućih elemenata javno dostupne telefonske usluge ili drugim riječima, elektronička komunikacijska usluga dostupna javnosti za slanje i primanje, izravnih ili neizravnih, nacionalnih ili međunarodnih poziva putem određenog broja ili brojeva, u nacionalnom ili međunarodnom planu telefonskih brojeva, bez obzira na to da li se takva usluga temelji na tehnologiji komutacije kanala ili komutacije paketa. Priroda takve usluge je da je dvosmjerna, te svim stranama omogućava komunikaciju. Usluga koja ne ispunjava sve navedene uvjete, kao što je na primjer aplikacija „na klik“, odnosno pretraživanje internetskih stranica usluge podrške za korisnike pomoću miša, nije javno dostupna telefonska usluga. Javno dostupne telefonske usluge također uključuju načine prenošenja posebno namijenjenih krajnjim korisnicima s invaliditetom koji koriste usluge tekstualnog prijenosa ili cjelokupnog razgovora.
- (14) Neophodno je pojasniti da bi neizravno pružanje usluga moglo uključivati okolnosti u kojima se utvrđivanje podrijetla poruke vrši putem odabira operatora ili putem prethodnog odabira ili kada pružatelj usluge preprodaje ili promijeni robnu marku (*brand*) javno dostupnih telefonskih usluga koje pruža neko drugo poduzeće.
- (15) Kao posljedica tehnološkog i tržišnog napretka, mreže se sve više prebacuju na tehnologiju internetskog protokola (IP-a), a potrošači mogu sve više birati između određenog broja konkurentskih poduzeća koja pružaju glasovne usluge. Stoga bi države članice također trebale moći razdvojiti obveze univerzalnih usluga s obzirom na pružanje veze na javnu komunikacijsku mrežu na fiksnoj lokaciji, od pružanja usluge javno dostupne telefonije. Takvo razdvajanje ne bi trebalo utjecati na područje primjene obveza vezanih uz univerzalnu uslugu, kako je definirana i pregledana na razini Zajednice.
- (16) U skladu s načelom zamjenjivosti, države članice trebaju odlučiti o objektivnim kriterijima na temelju kojih su poduzeća odabrana da budu pružatelji univerzalnih usluga, prema potrebi uzimajući u obzir sposobnost i volju poduzeća za prihvaćanjem svih ili dijela obveza univerzalnih usluga. Navedeno ne prejudicira da države članice mogu uključivati, u postupku odabira, posebne uvjete na temelju učinkovitosti, uključujući, između ostalog, grupiranje zemljopisnih područja ili dijelova ili utvrđivanje minimalnog razdoblja za odabir.
- (17) Državna regulatorna tijela trebala bi nadzirati razvoj i razinu maloprodajnih tarifa za usluge koje su obuhvaćene obvezama univerzalnih usluga, čak i kada država članica još nije odredila poduzeće koje bi trebalo pružati univerzalne usluge. U tom slučaju, nadzor bi se trebao provoditi tako da ne predstavlja preveliko administrativno opterećenje za državna regulatorna tijela, niti za poduzeća koja pružaju navedenu uslugu.
- (18) Dodatne obveze namijenjene prelasku sa zakonodavnog okvira iz 1998. na okvir iz 2002. trebale bi se poništiti, zajedno s drugim odredbama koje se preklapaju sa i koje predstavljaju ponavljanje odredbi utvrđenih u Direktivi 2002/21/EZ (Okvirna direktiva).
- (19) Zahtjev za pružanje minimalnog broja zakupljenih vodova na razini maloprodaje, koji je bio neophodan za kontinuiranu primjenu odredbi zakonodavnog okvira iz 1998., u području zakupljenih vodova, a koji još nije bio dovoljno konkurentan u vrijeme stupanja na snagu okvira iz 2002., više nije neophodan i trebao bi se ukinuti.
- (20) Nastavkom nametanja predodabira i odabira operatora neposredno u zakonodavstvu Zajednice moglo bi doći do ometanja tehnološkog razvitka. Državna regulatorna tijela trebala bi nametnuti navedeni pravni lijek u skladu s analizom tržišta, izvršenom u skladu s postupcima utvrđenim u Direktivi 2002/21/EZ (Okvirna direktiva) i prema obvezama navedenima u članku 12. Direktive 2002/19/EZ (Direktiva o pristupu).
- (21) Odredbe o ugovorima trebale bi se primijeniti ne samo na potrošače, već i na ostale krajnje korisnike, prvenstveno mikro poduzeća i mala i srednja poduzeća (MSP-e), kojima bi moguće bolje odgovarao ugovor u skladu s potrebama potrošača. Kako bi se izbjeglo nepotrebno administrativno opterećenje za operatore, kao i složenost s obzirom na definiciju MSP-a, odredbe o ugovorima ne bi se trebale izravno primjenjivati na navedene krajnje korisnike, već samo u slučaju da to isti izravno zatraže. Države članice trebale bi poduzeti odgovarajuće mjere u svrhu promicanja osviještenosti o navedenoj mogućnosti među MSP-ima.
- (22) Kao posljedica tehnološkog razvoja, uz uobičajene oblike brojčanog označivanja, ubuduće se mogu koristiti i druge vrste pokazatelja.
- (23) Pružatelji usluga elektroničkih komunikacija koji omogućavaju pozive trebali bi svoje korisnike odgovarajuće obavijestiti o (ne)postojanju pristupa uslugama u hitnim slučajevima, kao i mogućim ograničenjima koja se odnose na te usluge (kao što je ograničavanje pružanja podataka o lokaciji pozivatelja ili preusmjerenje poziva u hitnim slučajevima). Takvi operatori također bi svojim korisnicima trebali pružiti jasne i transparentne informacije u prvotnom ugovoru te u slučaju svih mogućih izmjena u pružanju pristupa, na primjer u podacima o

- obračunavanju. Navedeni podaci trebali bi uključivati sva ograničenja vezana uz teritorijalnu pokrivenost, na temelju planiranih tehničkih operativnih parametara usluge i dostupne infrastrukture. Kada se usluga ne pruža putem komutirane telefonske mreže, podaci bi također trebali uključivati razinu pouzdanosti pristupa kao i podatke o lokaciji pozivatelja, u usporedbi s uslugom koja se pruža putem komutirane telefonske mreže, uzimajući u obzir postojeću tehnologiju i mjerila kakvoće, kao i sve druge pokazatelje koji se odnose na kakvoću usluge, navedene u Direktivi 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama).
- (24) Uzimajući u obzir terminalnu opremu, ugovori s korisnicima trebali bi navoditi sva ograničenja koja nameće operator s obzirom na korištenje opreme, na primjer zaključavanje SIM kartice, ako takva ograničenja nisu zabranjena prema nacionalnom zakonodavstvu, te sve naplate vezane uz raskid ugovora, prije ili na datum istjecanja ugovora, uključujući sve troškove koji su nametnuti kako bi se zadržala oprema.
- (25) Bez nametanja obveza operatoru da svojim djelovanjem nadilazi obveze u skladu sa zakonom Zajednice, korisnički ugovor također bi trebao navoditi vrstu djelovanja, ako takvo postoji, koju operator može poduzeti u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost ili ispravnost, prijetnju ili ranjivost.
- (26) Kako bi se zadovoljio interes javnosti s obzirom na korištenje komunikacijskih usluga te se potaknula zaštita prava i sloboda drugih, odgovarajuća nacionalna nadležna tijela trebala bi moći proizvesti i proširiti, uz pomoć operatora, podatke koji su od javnog interesa, vezane uz korištenje takvih usluga. Navedeno bi moglo uključivati podatke od javnog interesa vezane uz kršenje autorskih prava, drugo nezakonito korištenje i širenje štetnog sadržaja, savjete i mjere vezane uz zaštitu od rizika za osobnu sigurnost, koji primjerice mogu proizaći razotkrivanjem osobnih podataka u određenim okolnostima, kao i rizike vezane uz privatnost i osobne podatke, te dostupnost softverskih rješenja koja su prilagodljiva i jednostavna za korištenje ili softverskih rješenja koja omogućavaju zaštitu djece ili ranjivih osoba. Podaci se mogu koordinirati putem koordinacijskog postupka, uspostavljenog u članku 33. stavku 3. Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama). Takvi podaci, koji su od javnog interesa, trebali bi se prema potrebi ažurirati i predstaviti u lako razumljivim ispisanim ili elektroničkim oblicima, kako je određeno u pojedinoj državi članici i na internetskim stranicama javnih nacionalnih tijela. Državna regulatorna tijela trebala bi moći omogućiti operatorima širenje takvih standardiziranih podataka svim svojim korisnicima, na način koji odobravaju državna regulatorna tijela. Kada to zahtijevaju države članice, podaci bi se također trebali uključiti u ugovore. Međutim, širenje takvih podataka ne bi trebalo nametati preveliko opterećenje poduzećima. Države članice trebale bi zahtijevati širenje navedenih podataka onim putem kojim to čine poduzeća u komunikaciji s korisnicima, a koja se odvija tijekom uobičajenog poslovanja.
- (27) Pravo korisnika na povlačenje sklopljenih ugovora, bez naknade, odnosi se na prilagodbe u uvjetima ugovaranja, koje nameću operatori mreža elektroničkih komunikacija i/ili usluga.
- (28) Krajnji korisnici trebali bi moći odlučiti o sadržaju koji žele slati i primati, te koje usluge, aplikacije, računalnu opremu (hardver) i programska rješenja (softver) žele koristiti u tu svrhu, ne dovodeći u pitanje potrebu za očuvanjem nepovredivosti i sigurnosti mreža i usluga. Konkurentno tržište korisnicima će pružiti širok izbor sadržaja, aplikacija i usluga. Državna regulatorna tijela trebala bi promicati korisničku sposobnost pristupa i širenja podataka te korištenja aplikacija i usluga prema njihovom odabiru, kako je navedeno u članku 8. Direktive 2002/21/EZ (Okvirna direktiva). Uzimajući u obzir sve značajniju važnost elektroničkih komunikacija za potrošače i tvrtke, korisnici bi u svakom slučaju trebali biti u cijelosti obaviješteni o svim ograničavajućim uvjetima koje nameće operator usluge i/ili mreže, s obzirom na korištenje usluga elektroničkih komunikacija. Navedeni podaci trebali bi navoditi vrstu sadržaja, aplikacije ili odgovarajuće usluge, pojedinih aplikacija ili usluga ili oboje. Ovisno o tehnologiji koja se koristi i vrsti ograničenja, takva ograničenja mogu zahtijevati pristanak korisnika u skladu s Direktivom 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).
- (29) Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) ne propisuje niti ne zabranjuje uvjete koje određuje operator, u skladu s državnim zakonodavstvom, ograničavajući krajnjem korisniku pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija, no utvrđuje obvezu pružanja podataka o takvim uvjetima. Države članice koje žele provesti mjere koje se odnose na pristup i/ili korištenje usluga i aplikacija krajnjih korisnika, moraju poštovati osnovna prava građana, uključujući i pravo na privatnost i odgovarajuće djelovanje, te bi sve takve mjere trebale u potpunosti uključivati ciljeve politike utvrđene na razini Zajednice, kao što je promicanje razvoja informacijskog društva Zajednice.
- (30) Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) od operatora ne traži nadziranje podataka koji se prenose putem njihove mreže, niti pokretanje zakonskih postupaka protiv korisnika na temelju takvih podataka, niti to čini operatore odgovornima za te podatke. Odgovornost za kaznena djelovanja ili kazneni progon pitanje je nacionalnog zakonodavstva, poštujući osnovna prava i slobode, uključujući pravo na propisani postupak.

- (31) U nedostatku odgovarajućih pravnih pravila u okviru zakonodavstva Zajednice, sadržaj, aplikacije i usluge smatraju se zakonskima ili štetnima u skladu s nacionalnim materijalnim i procesnim pravom. Odluka o tome da li su sadržaj, aplikacije ili usluge zakonske ili štetne, zadaća je države članice, a ne samog operatora elektroničkih komunikacija ili usluga. Primjena Okvirne direktive i posebnih direktiva ne dovodi u pitanje Direktivu 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000., o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini)<sup>(1)</sup>, koja, između ostalog, sadrži pravilo o „jednostavnom prijenosu” podataka za pružatelje posredničkih usluga, kako su definirani u navedenoj Direktivi.
- (32) Dostupnost transparentnih, ažurnih i usporedivih podataka o ponudama i uslugama, ključan je čimbenik za potrošače i konkurentna tržišta kada nekoliko operatora nudi svoje usluge. Krajnji korisnici usluga elektroničkih komunikacija trebali bi moći jednostavno usporediti cijene različitih usluga koje se nude na tržištu, na temelju informacija koje se objavljuju u jednostavno dostupnom obliku. Kako bi im se omogućila jednostavna usporedba cijena, državnim regulatorna tijela trebala bi od poduzeća koja podržavaju elektroničke komunikacijske mreže i/ili usluge, moći zahtijevati veću transparentnost s obzirom na podatke (uključujući cijene, uzorke potrošnje i druge odgovarajuće statističke podatke) te osigurati da treće stranke imaju pravo korištenja, bez naplate, javno dostupnih podataka koje navedena poduzeća objavljuju. Državnim regulatornim tijelima također bi se trebalo omogućiti objavljivanje vodiča za cijene, posebno kada ih tržište nije ponudilo besplatno ili po razumnoj cijeni. Poduzeća ne bi trebala imati pravo na naknadu za korištenje podataka koji su već objavljeni te se time već koriste u javnosti. K tomu, krajnji korisnici i potrošači trebali bi biti odgovarajuće obaviješteni o cijena i vrsti usluge koja se nudi, prije same kupnje određene usluge, posebno ako broj besplatne telefonske usluge podliježe dodatnoj naplati.
- Državna regulatorna tijela bi trebala imati mogućnost općenito zatražiti podnošenje takvih podataka, te, za određene kategorije usluga koje posebno odrede, i neposredno prije uspostavljanja poziva, osim ako nije drukčije određeno u nacionalnom zakonodavstvu. Kod utvrđivanja kategorija poziva kod kojih je potrebno navođenje podataka o cijeni prije uspostavljanja poziva, državna regulatorna tijela trebala bi uzeti u obzir prirodu usluge, uvjete određivanja cijene koji se na nju primjenjuju te da li ju nudi operator koji nije pružatelj usluga elektroničkih komunikacija. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2000/31/EZ (Direktiva o elektroničkoj trgovini), poduzeća bi također trebala, ako to države članice zatraže, korisnicima podnijeti podatke koji su od javnog interesa, a koje podnose odgovarajuća državna regulatorna tijela s obzirom na, između ostalog, najčešće slučajeve kršenja zakona i njihove pravne posljedice.
- (33) Potrošači bi trebali biti obaviješteni o svojim pravima s obzirom na korištenje njihovih osobnih podataka u imenicima korisnika, te posebno o namjeni ili namjenama takvih imenika, kao i o njihovom pravu, bez dodatne naplate, na izostavljanje iz javnog imenika korisnika, kako je određeno u Direktivi 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama). Korisnici bi također trebali biti obaviješteni o sustavima koji omogućuju uključivanje podataka u bazu podataka imenika, no koji ne otkrivaju takve podatke drugim korisnicima usluga imenika.
- (34) Konkurentno tržište trebalo bi krajnjim korisnicima osigurati kakvoću usluge koja im je potrebna, no u posebnim slučajevima može biti potrebno osigurati održavanje minimalne razine kakvoće mreža elektroničkih komunikacija, kako bi se spriječilo slabljenje usluge, sprečavanje pristupa i usporavanje prometa putem navedenih mreža. Kako bi se zadovoljili standardi kakvoće usluge, operatori mogu koristiti postupke za mjerenje i oblikovanje prometa na mrežnim linijama, kako bi se izbjeglo doseganje najvećeg mogućeg kapaciteta linije ili preopterećenje linije, što bi također uzrokovalo preopterećenje mreže i općenito slab rad. Navedeni postupci trebali bi podlijezati strogo nadzoru nacionalnih zakonodavnih tijela, koja djeluju u skladu s Okvirnom direktivom i posebnim direktivama, te posebno usmjeravanjem pozornosti na diskriminatorno ponašanje, kako bi se osiguralo da nije došlo do ograničavanja konkurentnih poduzeća. Prema potrebi nacionalna regulatorna tijela također mogu nametnuti zahtjeve za minimalnom kakvoćom usluge poduzećima koja su odgovorna za mreže javnih komunikacija, kako bi osigurala da se usluge i aplikacije koje ovise o toj mreži pružaju u skladu s minimalnim standardima kakvoće, što podliježe pregledu Komisije. Nacionalna regulatorna tijela također bi trebala imati ovlaštenje u skladu s kojim mogu djelovati u slučajevima slabljenja usluge, uključujući sprečavanje ili usporavanje prometa na štetu korisnika. Međutim, budući da nedosljednost djelovanja u navedenom slučaju može onemogućiti djelovanje unutarnjeg tržišta, Komisija bi trebala procijeniti sve zahtjeve koje trebaju utvrditi državna regulatorna tijela, u slučaju mogućih zakonodavnih djelovanja u cijeloj Zajednici, te, prema potrebi, objaviti napomene ili preporuke kako bi se ostvarila dosljedna primjena.
- (35) Kod budućih mreža koje koriste internetski protokol (IP mreže), kada se usluga može odvojiti od održavanja mreže, države članice trebale bi utvrditi najprimjerenije mjere koje je potrebno poduzeti u svrhu osiguravanja dostupnosti javno dostupnih telefonskih usluga, koje se pružaju korištenjem javnih komunikacijskih mreža i neprekinutog pristupa uslugama u hitnim slučajevima, kod izuzetno teškog kvara na mreži ili u slučajevima više sile, uzimajući u obzir prioritete različitih vrsta korisnika i tehničkih ograničenja.

<sup>(1)</sup> SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

- (36) Kako bi se osiguralo da krajnji korisnici s invaliditetom imaju istu mogućnost korištenja prednosti koju ima većina krajnjih korisnika, a koje nastaju postojanjem konkurencije i izbora pružatelja usluga, odgovarajuća nacionalna tijela trebala bi zatražiti, prema potrebi i u svjetlu uvjeta na nacionalnoj razini, zadovoljavanje zahtjeva za zaštitu potrošača od strane poduzeća koja pružaju javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija.

Navedeni zahtjevi mogu uključivati, prije svega, da dotična poduzeća osiguraju mogućnost odgovarajućeg korištenja prednosti koje nude njihove usluge za osobe s invaliditetom, pod jednakim uvjetima, uključujući i cijene i tarife, kao što su one koje se nude drugim krajnjim korisnicima, te bez obzira na sve moguće dodatne troškove koje bi morali snositi. Drugi zahtjevi mogu se odnositi na veleprodajne ugovore između poduzeća.

- (37) Usluge podrške operatora obuhvaćaju raspon različitih krajnjih korisnika. Pružanje navedenih usluga trebalo bi se riješiti pregovorima između operatora javnih komunikacijskih mreža i usluga podrške operatorima, kao što je slučaj kod neke druge usluge podrške korisnicima, te nije neophodno nastaviti uvjetovanje njihovog pružanja. Odgovarajuće obveze stoga bi se trebale opozvati.
- (38) Usluge pretraživanja imenika trebale bi se pružati, što često i je slučaj, u konkurentnim tržišnim uvjetima, u skladu s člankom 5. Direktive Komisije 2002/77/EZ od 16. rujna 2002. o natjecanju na tržištima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga<sup>(1)</sup>. Mjere veleprodaje osiguravaju uključivanje podataka o krajnjem korisniku (na fiksnoj i mobilnoj mreži), u baze podataka, trebalo bi biti u skladu sa sigurnosnim mjerama koje se odnose na zaštitu osobnih podataka, uključujući i članak 12. Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama). Troškovno orijentirano podnošenje navedenih podataka pružateljima usluga, uz postojanje mogućnosti za države članice da uspostave centralizirani mehanizam za pružanje cjelovitih zbirnih podataka pružateljima usluga imenika, kao i omogućavanje pristupa mreži pod razumnim i transparentnim uvjetima, trebalo bi se provesti kako bi se krajnjim korisnicima omogućilo da u potpunosti koriste prednosti koje proizlaze iz postojanja tržišnog natjecanja, s krajnjim ciljem omogućavanja poništavanja zakonodavstava s obzirom na navedene usluge na razini maloprodaje, kao i utvrđivanje ponuda usluga imenika u okviru razumnih i transparentnih uvjeta.
- (39) Krajnji korisnici trebali bi moći uputiti poziv i pristupiti hitnim službama koristeći telefonsku uslugu koja ima mogućnost utvrđivanja mjesta s kojeg je upućen poziv, putem broja ili brojeva u nacionalnom planu numeriranja telefonskih brojeva. Države članice koje koriste nacionalne brojeve u slučaju nužde, pored broja „112” mogu poduzećima nametnuti slične obveze za pristup takvim nacionalnim brojevima za pristup hitnim službama.

Središnja tijela, nadležna za zaprimanje poziva prema hitnim službama trebala bi moći primati i odgovoriti

na pozive upućene na pozivni broj „112”, barem jednakom brzinom i učinkovitošću kao i na pozive na nacionalne brojeve za pristup hitnim službama. Važno je povećati osviještenost o postojanju broja „112”, kako bi se poboljšala razina zaštite i sigurnosti građana koji putuju Europskom unijom. U tu svrhu, tijekom putovanja u bilo kojoj državi članici Europske unije, građani bi trebali u potpunosti biti osviješteni o mogućnosti korištenja pozivnog broja „112” kao jedinstvenog pozivnog broja za pristup hitnim službama u svim državama članicama, a posebno putem navođenja tih podataka na međunarodnim autobusnim terminalima, željezničkim stanicama, u lukama ili zračnim lukama, telefonskim imenicima, telefonskim govornicama, u materijalima namijenjenima pretplatnicima te kod izdavanja računa. Navedeno je prije svega odgovornost država članica, no Komisija bi trebala nastaviti pružati potporu i dopunjavati inicijative država članica, kako bi se povisila razina osviještenosti o pozivnom broju „112”, te povremeno procijeniti razinu osviještenosti javnosti o dotičnom broju. Obveza pružanja lokacije pozivatelja trebala bi se dodatno istaknuti, kako bi se povećala razina zaštite građana. Prije svega, poduzeća bi trebala omogućiti dostupnost podacima o lokaciji pozivatelja hitnim službama, čim pozivatelj samostalno dođe do navedene usluge, bez obzira na korištenu tehnologiju. Kako bi se išlo u korak s tehnološkim razvojem, uključujući i aspekt tog razvoja koji omogućava sve točnije utvrđivanje lokacije pozivatelja, Komisija bi trebala imati ovlaštenje za usvajanje mjera za tehničku provedbu, kako bi se osigurao učinkoviti pristup uslugama pozivnog broja „112” u Zajednici, na sveopću korist građana. Takve mjere ne bi smjele dovesti u pitanje organizaciju hitnih službi u državama članicama.

- (40) Države članice trebale bi poduzećima omogućiti da krajnjim korisnicima pruže usluge elektroničke komunikacije koje su osmišljene za utvrđivanje podrijetla poziva putem broja ili brojeva u nacionalnom planu numeriranja telefonskih brojeva, uzimajući u obzir nacionalne specifikacije i kriterije. Poduzeća koja ne ovise o određenoj mreži moguće nemaju nadzor nad mrežama te možda ne mogu osigurati istu pouzdanost preusmjerenja hitnih telefonskih poziva ostvarenih putem njihove telefonske usluge, budući da ne mogu jamčiti dostupnost usluge, uzimajući u obzir da problemi vezani uz infrastrukturu nisu pod njihovim nadzorom. U slučaju poduzeća koja nisu ovisna o određenoj mreži, osiguravanje podataka o lokaciji pozivatelja neće uvijek biti tehnički izvedivo. Kada se uspostave međunarodno priznati standardi koji osiguravaju precizne usluge preusmjerenja i povezivanja s hitnim službama, poduzeća koja ne ovise o određenoj mreži također bi trebala ispuniti obveze koje se odnose na podatke o lokaciji, na razini koja je usporediva s onom koja se zahtijeva od drugih poduzeća.
- (41) Države članice trebale bi poduzeti određene mjere kako bi osigurale da su hitne službe, uključujući i pozivni broj „112”, jednako dostupne krajnjim korisnicima s invaliditetom, posebno gluhim osobama i osobama s oštećenjem sluha, osobama s poteškoćama u govoru, te gluhošlijepim osobama. Navedeno bi moglo uključivati posebne terminalne usluge za osobe s oštećenjem sluha, usluge slanja tekstualnih poruka ili druge posebne opreme.

<sup>(1)</sup> SL L 249, 17.9.2002., str. 21.

- (42) Razvoj međunarodnog koda „3883” (Europski telefonski brojevni prostor (ETNS)), trenutačno je usporen zbog neodgovarajuće razine osviještenosti, pretjeranih birokratskih proceduralnih zahtjeva i, kao posljedice, nedostatka potražnje. Kako bi se potaknuo razvoj ETNS-a, države članice kojima je Međunarodna telekomunikacijska unija dodijelila međunarodni kod „3883” trebale bi, slijedeći oglednu primjenu domene „eu” na najvišoj razini, delegirati odgovornost za njezino upravljanje, numeriranje i promicanje na postojeće odvojene organizacije, koje je odredila Komisija, na temelju otvorenog, transparentnog i nediskriminirajućeg postupka odabira. Navedena organizacija također bi za zadaća imala razvijanje prijedloga za aplikacije za javne usluge, koristeći ETNS za zajedničke europske usluge, kao što je zajednički broj za prijavljivanje krađa na mobilnim terminalima.
- (43) Uzimajući u obzir posebne okolnosti vezane uz prijavu nestale djece i postojeća ograničenja takvih mogućnosti, države članice trebale bi, što je prije moguće, ne samo odrediti broj za dotičnu svrhu, već i također uložiti što veće napore kako bi prema potrebi osigurale i samo uspostavljanje službe za prijavljivanje nestanka djece, na svojim državnim područjima, pod brojem „116000”. U tu svrhu, države članice trebale bi, prema potrebi i između ostalog organizirati postupke javnog natječaja kako bi pozvale dotične stranke na pružanje navedene usluge.
- (44) Glasovna poruka, odnosno pozivi i dalje predstavljaju najizravniji i najpouzdaniji pristup hitnim službama. Drugi načini uspostavljanja kontakta, kao što je slanje tekstualnih poruka, manje su pouzdani te im moguće nedostaje odgovarajuća razina izravnosti. Međutim, države članice trebale bi imati mogućnost, ako to smatraju potrebnim, promicati razvoj i primjenu drugih načina pristupa hitnim službama koje imaju sposobnost osiguravanja pristupa jednakovrijednim glasovnim pozivima.
- (45) U skladu s Odlukom 2007/116/EZ od 15. veljače 2007. o rezerviranju nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje brojem „116” za usklađene brojeve za usklađene usluge od društvenog značaja<sup>(1)</sup>, Komisija je pozvala države članice na rezervaciju brojeva u nizu brojeva koji počinju s „116” za određene službe od društvenog značaja. Odgovarajuće odredbe sadržane u toj Odluci trebale bi se reflektirati u Direktivi 2002/22/EZ (Direktivi o univerzalnim uslugama), kako bi se iste mogle postojati uključiti u zakonodavni okvir mreža i usluga za elektroničke komunikacije, te kako bi se olakšao pristup krajnjim korisnicima s invaliditetom.
- (46) Zajedničko tržište podrazumijeva da krajnji korisnici imaju mogućnost pristupa svim brojevima koji su uključeni u nacionalne planove numeriranja drugih država članica i pristupnim uslugama nezemljopisnih brojeva unutar Zajednice, uključujući, između ostalog, besplatno telefoniranje i brojeve s višom telefonskom pristojbom. Krajnji korisnici također bi trebali imati pristup brojevima iz Europskoga telefonskog brojevnog prostora (ETNS) i Univerzalnim međunarodnim brojevima besplatnih telefonskih usluga (UIFN).
- Prekogrančni pristup izvorima numeriranja i vezanim uslugama ne bi se smio sprečavati, osim u slučajevima koji su objektivno opravdani, na primjer kako bi se spriječila prijevara ili zlouporaba (npr. kod povezivanja s određenim uslugama s višom telefonskom pristojbom), kada se broj definira kao broj koji ima samo nacionalni opseg (npr. nacionalni pozivni brojevi) ili kada je to tehnički ili ekonomski neizvedivo. Korisnici bi trebali biti jasno, u potpunosti i unaprijed obaviješteni o svim vrstama naplata koje se primjenjuju na brojeve besplatnih telefonskih poziva, kao što su troškovi međunarodnih poziva za brojeve koji su dostupni putem standardnih međunarodnih pozivnih brojeva.
- (47) Kako bi se u potpunosti iskoristila konkurentna okolina, korisnici bi trebali imati mogućnost donositi osviještene odluke i promijeniti operatore kada je to u njihovom interesu. Neophodno je osigurati da tako mogu postupiti bez da budu na bilo koji način spriječeni pravnim, tehničkim ili praktičnim preprekama, uključujući ugovorne uvjete, postupke, naplate itd. Navedeno ne podrazumijeva nametanje razumnih minimalnih ugovornih razdoblja u korisničkim ugovorima. Prenosivost broja ključni je element odabira kojeg čine korisnici, kao i učinkovitog tržišnog natjecanja na konkurentnim tržištima elektroničkih komunikacija, te bi se trebale primijeniti uz minimalne pomake, tako da se broj funkcionalno aktivira unutar jednog radnog dana i korisnik ne gubi pristup uslugama na dulje vrijeme od jednog radnog dana. Odgovarajuća nadležna tijela mogu propisati cjelovite postupke prijenosa brojeva, uzimajući u obzir nacionalne odredbe o ugovorima i tehnološkom napretku. Iskustva u određenim državama članicama pokazala su da postoji rizik prelaska korisnika na drugog operatora, bez prethodnog davanja njihovog pristanka. Dok je to s jedne strane pitanje koje je prije svega potrebno uputiti tijelima koja su nadležna za provedbu zakona, države članice također bi trebale moći uvesti minimalne proporcionalne mjere s obzirom na postupak prelaska, uključujući i odgovarajuće sankcije, koje su potrebne za umanjivanje takvih rizika, te kako bi se osigurala zaštita korisnika tijekom postupka prelaska bez stvaranja istog postupka manje atraktivnim za te iste korisnike.
- (48) Zakonska „obveza prijenosa” može se koristiti za odgovarajuće radijske i televizijske prijenosne kanale i dopunske usluge koje utvrđuje utvrđeni operator medijskih usluga. Države članice trebale bi osigurati jasna objašnjenja obveza koje su obuhvaćene „obvezom prijenosa” u svojem državnim zakonodavstvu, kako bi osigurale transparentnost, te razmjernu i odgovarajuću definiciju navedenih obveza. Imajući navedeno u vidu, pravila koja se odnose na „obvezu prijenosa” trebala bi biti osmišljena tako da su osigurani odgovarajući poticaji za učinkovito ulaganje u infrastrukturu. Pravila o „obvezi prijenosa” trebala bi se povremeno nadzirati kako bi ih se prema potrebi ažuriralo u skladu s tehnološkim i tržišnim razvojem, te kako bi se osiguralo da nastave biti usklađeni s ciljevima koje je potrebno ostvariti. Vezane usluge uključuju, no nisu ograničene na usluge koje su osmišljene u svrhu unapređivanja pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom, kao što su videotekst, podnaslovi, zvučni opis i znakovni jezik.

<sup>(1)</sup> SL L 49, 17.2.2007., str. 30.

- (49) Kako bi se riješili postojeći nedostaci s obzirom na savjetovanje s korisnicima te kako bi se primjereno zadovoljili interesi građana, države članice trebale bi uspostaviti odgovarajuće mehanizme savjetovanja. Takav mehanizam mogao bi biti uspostavljen u obliku tijela koje bi, neovisno o nacionalnom zakonodavnom tijelu i pružateljima usluga, vršilo istraživanje vezano uz pitanja koja se odnose na korisnike, kao što su mehanizmi ponašanja korisnika, te mehanizama kod promjene operatora, a koji bi djelovali na transparentan način te pridonosili postojećim mehanizmima savjetovanja sa svim zainteresiranim stranama. Nadalje, mehanizmi bi trebali biti uspostavljeni tako da se omogući odgovarajuća suradnja na pitanjima koja se odnose na promicanje zakonskog sadržaja. Svi postupci o suradnji koji se dogovore u skladu s takvim mehanizmima međutim ne bi trebali dopuštati sustavan nadzor korištenja interneta.
- (50) Komisija bi se trebala redovito izvještavati o obvezama koje se odnose na univerzalne usluge, a koje su nametnute poduzećima za koja je određeno da imaju obveze univerzalnih usluga.
- (51) Direktiva 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) utvrđuje harmonizaciju odredbi država članica koje su potrebne kako bi se osigurala razmjerna razina zaštite temeljnih prava i sloboda, posebno pravo na privatnost i povjerljivost, uzimajući u obzir obradu osobnih podataka u sektoru elektroničkih komunikacija, te kako bi se osiguralo slobodno kretanje navedenih podataka i opreme za elektroničke komunikacije i usluge u Zajednici. Kada se mjere kojima je cilj osigurati da se terminalna oprema postavlja tako da štiti osobne podatke i privatnost, donose u skladu s Direktivom 1999/5/EZ ili Odlukom Vijeća 87/95/EEZ od 22. prosinca 1986. o normizaciji u području informacijske tehnologije i telekomunikacija<sup>(1)</sup>, takve bi mjere trebale poštovati načelo nepristranosti tehnologije.
- (52) Razvoj u području korištenja IP adresa trebao bi se pažljivo pratiti, uzimajući u obzir rad koji je već izvršila, između ostalog, radna skupina za zaštitu pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka, utvrđena člankom 29. Direktive 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka<sup>(2)</sup>, te prema potrebi uzimajući u obzir takve prijedloge.
- (53) Za obradu toka podataka u mjeri koja je prijeko neophodna za potrebe osiguranja sigurnosti mreže i podataka, npr. mogućnosti mreže ili informacijskog sustava da podrži, na danoj razini povjerenja, slučajne nezgode, nezakonita i zlonamjerna djelovanja koja ugrožavaju dostupnost, izvornost, pouzdanost i povjerljivost pohranjenih ili prenesenih podataka, te sigurnost vezanih usluga koje navedene mjere pružaju ili koje su putem njih dostupne, kao i sustava, od strane pružatelja sigurnosne tehnologije i usluga, kada djeluju kao nadzornici podataka, primjenjuje se članak 7. točka (f) Direktive 95/46/EZ. Navedeno bi na primjer moglo uključivati sprečavanje neodobrenog pristupa elektroničkim komunikacijskim mrežama, širenje štetnih kodova, sprečavanje napada čija je posljedica „nedostupnost usluge”, te sprečavanje nastajanja štete na računalu i elektroničkim komunikacijskim sustavima.
- (54) Povezivanjem liberalizacije tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te ubrzanog tehnološkog razvoja, u svrhu jačanja tržišnog natjecanja i gospodarskog rasta, uslijedila je bogata raznolikost usluga namijenjenih krajnjim korisnicima, a koje su dostupne putem javnih elektroničkih komunikacijskih mreža. Neophodno je potrošačima i korisnicima osigurati jednaku razinu zaštite i privatnosti osobnih podataka, bez obzira na tehnologiju koja se koristi, kako bi se time također osiguralo pružanje određene usluge.
- (55) U skladu s ciljevima zakonskog okvira za elektroničke komunikacijske mreže i usluge, te uz načela razmjernosti i supsidijarnosti, te za potrebe zakonske sigurnosti i učinkovitosti za europska poduzeća kao i državna regulatorna nadležna tijela, Direktiva 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) usredotočuje se na javne mreže i usluge elektroničkih komunikacija i ne primjenjuje se na skupine korisnika i poslovne mreže.
- (56) Tehnološki napredak dozvoljava razvoj novih aplikacija koje se temelje na uređajima za sakupljanje i identifikaciju podataka, a to mogu biti bežični uređaji koji koriste radijske frekvencije. Na primjer, uređaji za identifikaciju radijske frekvencije (RFID), koriste radijske frekvencije kako bi prikupili podatke s jednoznačno obilježenih oznaka, koji se mogu prenositi putem postojećih komunikacijskih mreža. Široko rasprostranjenim korištenjem takvih tehnologija može se osigurati značajna gospodarska i socijalna dobrobit te se time također može značajno doprinijeti unutarnjem tržištu, ako građani prihvate njihovo korištenje. Kako bi se ostvario spomenuti cilj, neophodno je osigurati čuvanje svih temeljnih prava pojedinaca, uključujući i pravo na privatnost i zaštitu podataka. Kada se navedeni uređaji povezuju na javno dostupne mreže elektroničkih komunikacija ili se kao temeljna infrastruktura koriste usluge elektroničkih komunikacija, trebale bi se primjenjivati odgovarajuće odredbe iz Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), uključujući i one koje se odnose na sigurnost, promet i lokaciju podataka, kao i povjerljivosti.
- (57) Operator javno dostupne usluge elektroničkih komunikacija trebao bi poduzeti odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao sigurnost svojih usluga. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 95/46/EZ, navedene bi mjere trebale osigurati da pristup osobnim podacima ima

(1) SL L 36, 7.2.1987., str. 31.

(2) SL L 281, 23.11.1995., str. 31.



samo odobreno osoblje, za zakonski odobrene namjene, te da se osobni podaci koji se pohranjuju ili prenose, kao i mreža i usluge odgovarajuće zaštite. Nadalje, politika sigurnosti s obzirom na obradu osobnih podataka trebala bi biti uspostavljena kako bi se utvrdile slabosti sustava, te bi se također trebale redovito provoditi aktivnosti nadziranja i ublažavanja.

- (58) Nadležna tijela trebala bi promicati interese građana, primjerice putem doprinošenja osiguravanju visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti. U tu svrhu, nadležna tijela trebala bi imati odgovarajuće mogućnosti izvršavanja svojih zaduženja, uključujući iscrpne i pouzdane podatke o sigurnosnim incidentima koji su ugrozili sigurnost osobnih podataka i pojedinaca. Također bi trebala nadzirati poduzete mjere i širiti najbolja iskustva među operatorima javno dostupnih usluga elektroničkih komunikacija. Operatori bi stoga trebali održavati arhivu povreda osobnih podataka, kako bi nadležna tijela mogla provesti daljnju analizu i procjenu.
- (59) Zakonodavstvo Zajednice nameće zaduženja kontrolorima podataka s obzirom na obradu osobnih podataka, uključujući obvezu provođenja odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite od, na primjer, gubitka podataka. Zahtjevi za obavješćivanjem u slučaju povrede podataka sadržani u Direktivi 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) pružaju strukturu za obavješćivanje dotičnih nadležnih tijela i pojedinaca o tome kada je usprkos svim mjerama došlo do povrede osobnih podataka. Navedeni su zahtjevi za obavješćivanjem ograničeni na povrede sigurnosti do kojih dolazi u sektoru elektroničkih komunikacija. Međutim, obavijest o povredama sigurnosti očituje se u općem zanimanju građana da budu obavješćeni o ugroženosti sigurnosti koja bi mogla dovesti do gubitka njihovih podataka ili drugih poteškoća vezanih uz podatke, kao i o postojećim ili najprimjerenijim mjerama predostrožnosti koje bi mogli poduzeti kako bi se što više umanjila mogućnost ekonomskoga gubitka ili socijalnih poteškoća koje bi mogle proizaći iz takvih okolnosti. Zanimanje korisnika za obavješćivanjem nikako nije ograničeno na područje elektroničkih komunikacija, te bi se stoga na razini Zajednice žurno trebali donijeti obvezni zahtjevi za obavješćivanjem u svim područjima. Do izvršavanja pregleda svog odgovarajućeg zakonodavstva Zajednice, kojeg treba izvršiti Komisija, ona bi uz savjetovanje s Europskim nadglednikom zaštite podataka trebala poduzeti odgovarajuće mjere te što prije potaknuti primjenu načela sadržanih u pravilima za obavješćivanje o povredama podataka u cijeloj Zajednici, a koji su sadržani u Direktivi 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), bez obzira na područje ili vrstu dotičnih podataka.
- (60) Nadležna tijela trebala bi nadzirati mjere koje se poduzimaju i širiti najbolja iskustva među operatorima usluga javno dostupnih elektroničkih komunikacija.
- (61) Povreda osobnih podataka mogla bi, ako se ne osigura na vrijeme, uzrokovati značajni gospodarski gubitak i socijalnu štetu, uključujući krađu identiteta, određenog korisnika ili druge dotične osobe. Kada operator usluga javno dostupnih elektroničkih komunikacija postane svjestan postojanja ugrožene sigurnosti, stoga bi o spomenutoj povredi trebao što je prije moguće obavijestiti nadležno državno tijelo. Korisnici ili osobe čiji bi podaci i privatnost mogli trpjeti negativne posljedice povrede sigurnosti podataka, o tome bi se čim prije trebali obavijestiti kako bi im se omogućilo da poduzmu odgovarajuće mjere predostrožnosti. Trebalo bi se smatrati da povreda negativno utječe na podatke ili privatnost korisnika ili pojedinca kada bi ista mogla uzrokovati primjerice krađu identiteta ili prijevaru, fizičku prijetnju, značajno poniženje ili ugrožavanje reputacije vezano uz pružanje usluga javno dostupnih elektroničkih komunikacija u Zajednici. Obavijest bi trebala uključivati podatke o mjerama koje operatori poduzimaju kako bi spriječili ugroženost sigurnosti podataka, kao i preporuke za dotične korisnike ili druge osobe.
- (62) Kod primjene mjera prenošenja Direktiva 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), nadležna tijela i sudovi država članica trebali bi ne samo tumačiti nacionalni zakon sukladno s navedenom Direktivom, no također bi trebali osigurati da se ne oslanjaju na tumačenje koje bi moglo dovesti do sukoba s temeljnim pravima ili općim načelima zakonodavstva Zajednice, kao što je načelo proporcionalnosti.
- (63) Potrebno je predvidjeti donošenje mjera za tehničku provedbu s obzirom na okolnosti, oblik i postupke koji se primjenjuju na podatke i zahtjeve za obavješćivanjem, kako bi se postigla odgovarajuća razina zaštite privatnosti i sigurnosti osobnih podataka koji se prenose ili obrađuju s obzirom na korištenje mreža elektroničkih komunikacija na unutarnjem tržištu.
- (64) Kod određivanja iscrpnih pravila koja se odnose na oblik i postupke koji se primjenjuju na obavijest u slučaju povrede osobnih podataka, u obzir bi se trebalo uzeti okolnosti u kojima je došlo do povrede, uključujući da li su dotični osobni podaci bili zaštićeni odgovarajućim mjerama tehničke zaštite, koja učinkovito smanjuje mogućnost krađe identiteta ili drugih oblika zlorabe. Nadalje, takva pravila i postupci trebali bi uzeti u obzir opravdanost zanimanja nadležnih tijela za provedbu zakona u slučajevima kada bi rano razotkrivanje moglo ugroziti provođenje istrage okolnosti u kojima je došlo do povrede.
- (65) Programska oprema (*softver*) koja pažljivo nadzire djelovanje korisnika ili preusmjerava djelovanje terminalne opreme korisnika u korist treće strane (*spyware*) predstavlja ozbiljnu prijetnju privatnosti korisnika, kao i računalni virusi. Potrebno je osigurati visoku i jednaku razinu zaštite privatnog okruženja korisnika, bez obzira na to da li se neželjeni programi *spyware*-a ili virusi prenose neposredno putem elektroničkih komunikacijskih mreža ili se

dostavljaju i postavljaju putem programske opreme sadržane u sklopu drugih medija, kao što su CD-i, CD-ROM-ovi ili USB tehnologijom. Države članice trebale bi poticati pružanje podataka o dostupnim mjerama predostrožnosti krajnjim korisnicima, te bi ih također trebale poticati na poduzimanje potrebnih mjera kako bi zaštitili svoju terminalnu opremu od virusa i drugih štetnih programa.

- (66) Treće stranke mogle bi poželjeti pohraniti podatke na opremi korisnika ili dobiti pristup već sačuvanim podacima, za različite svrhe, koje mogu biti zakonski određene (kao što su primjerice određene vrste kolačića (*cookies*), pa sve do onih koje uključuju neodobreni ulaz u privatni prostor (kao što su virusi ili programi *spyware*). Stoga je od iznimne važnosti da korisnici dobiju jasne i sažete podatke pri svim djelovanjima koja bi za posljedicu mogla imati navedeno neodgovarajuće pohranjivanje ili dobivanje mogućnosti pristupa. Metode pružanja podataka i prava na odbijanje istog, trebale bi biti što je moguće jednostavnije za korištenje. Iznimke vezane uz obveze pružanja podataka i prava na odbijanje trebale bi se ograničiti na one okolnosti kada su tehničko pohranjivanje podataka ili pristup izričito neophodni za potrebe omogućavanja korištenja određene usluge koju zatraži pretplatnik ili korisnik u skladu s predmetnim zakonodavstvom. Kada je to tehnički moguće i učinkovito, u skladu s odgovarajućim odredbama Direktive 95/46/EZ, pristanak korisnika na obradu mogao bi se izraziti korištenjem odgovarajućih postavki na pregledniku ili drugim aplikacijama. Provedba navedenih zahtjeva trebala bi se učiniti još učinkovitijom dodjeljivanjem većih ovlasti odgovarajućim nadležnim tijelima.
- (67) Zaštita koja je osigurana korisnicima, u svrhu zaštite od nedozvoljenog ulaska u njihov privatni prostor, neželjenih poruka čija je namjena izravni marketing, putem elektroničke pošte, također bi se trebalo primjenjivati na tekstualne poruke (SMS), slikovne poruke (MMS) i druge vrste sličnih aplikacija.
- (68) Operatori elektroničkih komunikacijskih usluga vrše znatna ulaganja za potrebe suzbijanja neželjenih komercijalnih poruka (*spam-a*). Također su u boljem položaju od krajnjih korisnika budući da posjeduju znanje i opremu koji su potrebni za pronalaženje i utvrđivanje osoba odgovornih za *spam*. Operatori usluga elektroničke pošte (E-maila) i operatori drugih usluga stoga bi trebali moći potaknuti pravna djelovanja protiv navedenih osoba, te time obraniti interese svojih klijenata, što ujedno predstavlja i dio opravdanog poslovnog interesa.
- (69) Potreba za osiguravanjem odgovarajuće razine zaštite privatnosti i osobnih podataka koji se prenose i obrađuju putem korištenja mreža elektroničkih komunikacija u Zajednici, razlog je osiguravanja odgovarajućih ovlaštenja za učinkovitu primjenu i provedbu, a u svrhu pružanja

odgovarajućih poticaja za pridržavanje odredbi. Odgovarajuća nadležna tijela, te prema potrebi druga nacionalna tijela, trebala bi imati odgovarajuća ovlaštenja i resurse za učinkovito istraživanje slučajeva nepridržavanja odredbi, uključujući i ovlaštenja za dobivanje svih odgovarajućih podataka koji su im potrebni u svrhu odlučivanja o pritužbama i nametanju sankcija u slučajevima nepridržavanja.

- (70) Provedba i stupanje na snagu odredbi ove Direktive često zahtijeva suradnju između nacionalnih zakonodavnih tijela dvije ili više država članica, na primjer u suzbijanju prekogranične pojave neželjenih komercijalnih poruka (*spam-a*) i programa *spyware-a*. Kako bi se osigurala neometana i brza suradnja u takvim slučajevima, postupci koji su vezani uz, npr., količinu i oblik podataka koji se razmjenjuju između nadležnih tijela ili rokova koji se moraju poštovati, trebala bi odrediti nadležna nacionalna tijela, koja podliježu ispitivanju Komisije. Navedeni postupci također će omogućiti harmonizaciju obveza koje proizlaze iz navedenoga, doprinoseći stvaranju jednakih uvjeta na razini cijele Zajednice.
- (71) Prekogranična suradnja i provedba trebala bi biti ojačana u skladu s postojećim prekograničnim provedbenim mehanizmima, kao što su utvrđeni u Uredbi (EZ) br. 2006/2004 (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) <sup>(1)</sup>, putem izmjena navedene Uredbe.
- (72) Mjere koje su potrebne za provedbu Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) i Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) trebale bi se usvojiti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999., kojim se utvrđuju postupci za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji <sup>(2)</sup>.
- (73) Prije svega Komisija bi također trebala biti ovlaštena za donošenje provedbenih mjera o učinkovitom pristupu uslugama pozivnog broja „112”, kao i prilagodbi Priloga tehničkom napretku ili promjenama na tržištu. Također bi trebala biti ovlaštena za prilagodbu mjera koje se odnose na podatke i zahtjeve za obavješćivanje i obradu sigurnosti. Budući da su te mjere općenite i osmišljene za izmjenu i dopunu elemenata koji nisu prijeko potrebni u Direktivi 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) i Direktivi 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) te se ti elementi zamjenjuju novima koji također nisu prijeko potrebni, navedene se Direktive moraju donijeti u skladu s pravnim postupkom i pregledom koji je utvrđen u članku 5. točki (a) Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir da bi temeljito provođenje zakonodavnog postupka unutar uobičajenih vremenskih okvira moglo spriječiti pravovremeno donošenje provedbenih mjera, Europski parlament, Vijeće i Komisija trebali bi žurno djelovati kako bi se osigurala odgovarajuća brzina donošenja navedenih mjera.

<sup>(1)</sup> SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

<sup>(2)</sup> SL L 184, 17.7.1999., str. 23.

- (74) Kod donošenja provedbenih mjera o sigurnosti obrade, Komisija bi se trebala posavjetovati sa svim odgovarajućim europskim nadležnim tijelima i organizacijama (Agencija za europsku sigurnost mreža i podataka (ENISA), Europski nadglednik zaštite podataka i radna skupina za zaštitu pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka, utvrđeni člankom 29. Direktive 95/46/EZ), kao i drugim odgovarajućim dionicima, posebno kako bi bili obaviješteni o najdostupnijim tehničkim i gospodarskim sredstvima poboljšanja provedbe Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama).
- (75) Direktiva 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) i Direktiva 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) stoga bi se trebale sukladno tome izmijeniti.
- (76) U skladu s točkom 34. Međuinstitucionalnog sporazuma o boljem donošenju zakona <sup>(1)</sup>, države članice potiču se na sastavljanje, za svoje potrebe i u interesu Zajednice, vlastitih tablica, koje prikazuju, koliko je to moguće, poveznice između Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama) i Direktive 2002/58/EZ (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama), kao i mjere prenošenja, te na njihovu objavu,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

#### Članak 1.

#### Izmjene Direktive 2002/22/EZ (Direktiva o univerzalnim uslugama)

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

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 osiguravanje mreža elektroničkih komunikacija i usluga namijenjenih krajnjim korisnicima. Cilj je osigurati dostupnost kvalitetnih usluga s javnim pristupom na području cijele Zajednice, te poboljšati okolnosti u kojima na tržištu potrebe krajnjih korisnika nisu uspješno zadovoljene. Direktiva također uključuje odredbe koje se odnose na određene pojedinosti vezane uz terminalnu opremu, uključujući i odredbe koje su namijenjene poboljšanju pristupa za korisnike s invaliditetom.

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.

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”;

<sup>(1)</sup> SL C 321, 31.12.2003., str. 1.

## 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 primatelja 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.”;

## 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 specifikacijama 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.

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 osigurale 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:

(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.

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) 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 pojedinostima 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 poštovanje 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.

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 osigurala 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.”;

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.

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 dovođenja 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.

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.

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 dovodenja 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.”;

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 broja 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.

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 preplate 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 podržavaju 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.

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.

#### **Prilagodba 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.”;

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 tekstom navedenim u Prilogu I ovoj Direktivi; Prilog VI. zamjenjuje se sljedećim u skladu s tekstom 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) 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:

„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.

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 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 primati 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 te koje su stoga opravdano zainteresirane za prestanak zabrane 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.”;

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 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.

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 navedenom, 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.

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.

Sastavljeno u Strasbourgu 25. studenoga 2009.

Za Europski parlament  
Predsjednik  
J. BUZEK

Za Vijeće  
Predsjednik  
Å. TORSTENSSON

## 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 prijevare, 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 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 računara	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 prijam-nike.

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 jedinstvenim 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.”

---