



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 13.11.2007
COM(2007) 698 definitivo

2007/0248 (COD)

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione per la tutela dei consumatori

(presentata dalla Commissione)

{SEC(2007) 1472}
{SEC(2007) 1473}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

• Motivazione e obiettivi della proposta

Garantire un livello elevato di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, in particolare il diritto alla tutela della vita privata e alla riservatezza dei dati nel settore delle comunicazioni elettroniche, è uno degli aspetti fondamentali di una società dell'informazione aperta a tutti e permette lo sviluppo armonioso ed un'ampia diffusione di nuovi servizi ed applicazioni innovativi. Il quadro comunitario per le reti e i servizi di comunicazioni elettroniche si basa sul principio secondo il quale un mercato aperto e concorrenziale costituisce il migliore mezzo per promuovere l'innovazione ed accrescere le possibilità di scelta per gli utenti. Occorre riconoscere, tuttavia, che la concorrenza da sola rischia di non essere sufficiente a soddisfare le esigenze di tutti i cittadini e a tutelare i diritti degli utenti; l'approccio del quadro basato sulla concorrenza è dunque completato da disposizioni specifiche che mirano a tutelare il servizio universale e i diritti degli utenti, come pure a proteggere i dati a carattere personale.

La presente proposta costituisce una delle tre proposte di riforma legislativa intese a modificare il quadro normativo in vigore. La presente proposta di riforma riguarda le modifiche da apportare alla direttiva servizio universale¹ e alla direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche². Una seconda proposta di riforma legislativa³ riguarda le modifiche alle altre tre direttive. Queste due proposte sono integrate da una terza proposta legislativa per l'istituzione di un'Autorità europea del mercato delle comunicazioni (nel prosieguo "l'Autorità")⁴. Le tre proposte legislative sono accompagnate da una valutazione d'impatto⁵ e da una comunicazione⁶ che definisce i principali orientamenti strategici e illustra i risultati della consultazione pubblica.

La presente proposta di riforma legislativa adatta il quadro normativo rafforzando alcuni diritti dei consumatori e degli utenti (in particolare al fine di migliorare l'accessibilità e promuovere una società dell'informazione aperta a tutti), e facendo in modo che le comunicazioni elettroniche siano affidabili, sicure ed attendibili e garantiscano un livello elevato di tutela della vita privata e dei dati a carattere personale. La proposta non modifica il campo d'applicazione o l'attuale nozione di servizio universale nell'Unione europea, che saranno oggetto di una consultazione specifica nel 2008. La proposta è conforme al programma "legiferare meglio" della Commissione, destinato a garantire che gli interventi legislativi restino proporzionati agli obiettivi politici perseguiti e si iscrive nella strategia complessiva della Commissione per il rafforzamento e il completamento del mercato interno.

¹ Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, (GU L 108 del 24.4.2002).

² Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, (GU L 201 del 31.7.2002).

³ COM(2007) 697.

⁴ COM(2007) 699.

⁵ SEC(2007) 1472.

⁶ COM(2007) 696.

Più precisamente, gli obiettivi della presente proposta sono di due tipi:

1. rafforzare e migliorare la tutela dei consumatori e i diritti degli utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare fornendo ai consumatori maggiori informazioni sui prezzi e sulle condizioni di fornitura ed agevolando l'accesso e l'utilizzo delle comunicazioni elettroniche, compresi i servizi di emergenza, da parte degli utenti disabili e
2. rafforzare la tutela della vita privata e la riservatezza dei dati a carattere personale nel settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare attraverso disposizioni più rigorose in materia di sicurezza e migliori meccanismi di controllo.

• **Contesto generale**

Nell'ambito della strategia di Lisbona rinnovata per la crescita e l'occupazione, nel giugno 2005 la Commissione ha proposto una nuova strategia: l'iniziativa i2010 - una società dell'informazione per la crescita e l'occupazione - che fissa orientamenti politici di massima per promuovere un'economia digitale aperta e concorrenziale. Per la creazione di uno spazio unico europeo dell'informazione, che è uno dei pilastri portanti dell'iniziativa i2010, una delle sfide più importanti da affrontare è la riforma del quadro normativo, con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della vita privata e dei dati a carattere personale. Inoltre, la garanzia di un livello adeguato di fornitura del servizio universale è essenziale per realizzare una società dell'informazione aperta a tutti.

In linea con i principi dell'impegno di legiferare meglio è previsto un riesame periodico per assicurare che il quadro resti al passo con il progresso tecnico e l'evoluzione dei mercati. Il 29 giugno 2006 la Commissione ha presentato una relazione⁷ al Parlamento europeo e al Consiglio sul riesame del quadro normativo comunitario per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica. Nella relazione si constataba che il quadro aveva portato vantaggi considerevoli ai cittadini, ai consumatori e alle imprese in termini di accresciuta possibilità di scelta, riduzione dei prezzi e innovazione, ma che esisteva ancora un margine di miglioramento nel settore della tutela dei consumatori e della sicurezza; tali margine deve essere sfruttato per poter stare al passo con il progresso tecnologico e per assicurare l'efficacia del quadro anche nel prossimo decennio.

• **Disposizioni vigenti nel settore della proposta**

La presente proposta è finalizzata a modificare due direttive: la direttiva servizio universale e la direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche.

• **Coerenza con altri obiettivi e politiche dell'Unione**

La direttiva "servizio universale" definisce misure settoriali che completano la legislazione comunitaria in vigore nel settore della tutela dei consumatori. La direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche integra la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati attraverso l'introduzione di disposizioni specifiche riguardanti il settore delle comunicazioni elettroniche.

⁷ COM(2006) 334.

2. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO

• Consultazione delle parti interessate

Metodi di consultazione, principali settori interessati e profilo generale di quanti hanno risposto

I servizi della Commissione hanno avviato una consultazione in due fasi a partire dalla fine del 2005. La prima fase è consistita in un invito a presentare contributi, sfociato in un'audizione pubblica (nel gennaio 2006) con più di 440 partecipanti e quasi 160 contributi delle parti interessate. Nell'invito a presentare contributi le parti interessate erano invitate a esprimersi su argomenti generali relativi alla regolamentazione delle comunicazioni elettroniche. Nella preparazione della comunicazione della Commissione del 29 giugno 2006 sul riesame⁸, nel documento di lavoro dei servizi della Commissione correlato e nella valutazione d'impatto si è tenuto conto dei pareri pervenuti. La pubblicazione di questi documenti ha rappresentato l'avvio della seconda fase della consultazione pubblica che si è svolta fino ad ottobre 2006. Nell'ottobre 2006 è stato organizzato un seminario pubblico per permettere alle parti interessate di esprimere la loro opinione sui documenti di consultazione. In totale sono state ricevute 224 risposte inviate da un'ampia gamma di parti interessate, sia all'interno che al di fuori dell'Unione. Sono state inviate osservazioni scritte da 52 associazioni di settore, 12 associazioni di categoria e sindacati e da 15 associazioni di utilizzatori, così come da 18 Stati membri dell'UE e dal gruppo dei regolatori europei (GRE).

Sintesi delle risposte e modo in cui sono state prese in considerazione

Generalmente, le proposte fatte nel settore del servizio universale hanno ricevuto il sostegno delle organizzazioni di consumatori e del GRE, come pure della maggior parte degli Stati membri. D'altra parte, gli operatori si sono generalmente espressi a favore di approcci basati sull'autoregolamentazione e sulla coregolamentazione, in particolare per migliorare la trasparenza delle tariffe e facilitare l'uso dei servizi e delle apparecchiature di comunicazione elettronica da parte degli utenti disabili ed il loro accesso ai servizi di emergenza.

Per quanto riguarda le proposte tese a migliorare le disposizioni in materia di sicurezza contenute nella direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche, i contributi hanno rivelato un ampio sostegno a favore degli obiettivi globali, ma in merito ai mezzi proposti per conseguirli i pareri erano più differenziati. In generale, gli Stati membri hanno palesato un sostegno prudente alle proposte della Commissione, le organizzazioni di consumatori si sono espresse a favore, mentre, secondo le autorità garanti della protezione dei dati, le proposte della Commissione non sono abbastanza ambiziose. Per contro, le imprese hanno la tendenza a privilegiare soluzioni alternative che non comportino un intervento normativo. Nella presente proposta si è tenuto conto dei risultati della consultazione pubblica.

⁸ Cfr. nota a piè di pagina 7.

- **Ricorso al parere di esperti**

Settori scientifici/di competenza interessati

Studio "*Preparing the next steps in regulation of electronic communications — a contribution to the review of the electronic communications regulatory framework*" (Hogan & Hartson, Analysys), 2006.

Sintesi dei pareri pervenuti e utilizzati

Lo studio ha confermato la validità del quadro normativo, dei suoi obiettivi e del suo approccio complessivo, pur evidenziando la necessità di apportare modifiche in taluni settori.

Lo studio ha esaminato le misure volte a salvaguardare i diritti degli utenti e il rispetto della vita privata, la sicurezza e la riservatezza delle comunicazioni in linea. Ha presentato numerose raccomandazioni di modifiche, in particolare il miglioramento della trasparenza e la pubblicazione di informazioni da presentare agli utenti finali, l'introduzione di notifiche in caso di violazione della sicurezza nel quadro della direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche, nonché il diritto esplicito per le autorità nazionali di adottare orientamenti in materia di sicurezza.

Mezzi impiegati per rendere accessibile al pubblico il parere degli esperti

Lo studio è disponibile al seguente indirizzo:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/ext_studies/index_en.htm#2006

- **Valutazione dell'impatto**

Nella valutazione d'impatto del giugno 2006 è contenuta una prima analisi di una serie di opzioni strategiche di massima, che è stata approfondita a seguito della consultazione pubblica. La seconda valutazione d'impatto pubblicata con la presente proposta riguarda opzioni più specifiche per le proposte più ambiziose.

Le categorie più interessate dai cambiamenti proposti sono le imprese, le amministrazioni pubbliche, i cittadini e la società europea nel suo insieme, che utilizzano tutti le comunicazioni elettroniche. Si tratta di una categoria non omogenea e le sue varie componenti hanno spesso interessi contrastanti. I principali soggetti interessati dalle presenti proposte sono i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, gli operatori di rete e le autorità nazionali di regolamentazione (ANR).

La valutazione d'impatto è disponibile al seguente indirizzo:

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

3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA

• Sintesi delle misure proposte

La proposta mira a modificare la direttiva servizio universale e la direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche attualmente in vigore.

Le principali modifiche che si propone di apportare alla direttiva servizio universale si possono così riassumere:

- migliorare la trasparenza e la pubblicazione delle informazioni destinate agli utenti finali;
- facilitare l'utilizzo e l'accesso alle comunicazioni elettroniche da parte degli utenti disabili;
- agevolare i consumatori nel passaggio a un fornitore diverso, in particolare attraverso il rafforzamento delle disposizioni in materia di portabilità del numero;
- migliorare gli obblighi collegati ai servizi d'emergenza;
- garantire la connettività di base e la qualità dei servizi ("neutralità della rete") e
- aggiornare determinate disposizioni specifiche della direttiva per adeguarle al progresso tecnologico e allo sviluppo dei mercati, sopprimendo alcune disposizioni obsolete o superflue.

Per quanto riguarda la direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche, le principali proposte si possono così riassumere:

- introduzione della notifica obbligatoria delle violazioni alla sicurezza che comportano la perdita dei dati personali degli utenti o che compromettono i dati stessi;
- rafforzamento delle disposizioni di attuazione relative alla sicurezza delle reti e delle informazioni, da adottare previa consultazione dell'Autorità;
- rafforzamento delle disposizioni di attuazione e controllo per far sì che a livello degli Stati siano disponibili misure sufficienti di lotta nei confronti dei messaggi di posta elettronica indesiderati (*spam*);
- precisazione che la direttiva si applica anche alle reti di comunicazione pubbliche che supportano i dispositivi di raccolta dati e di identificazione (compresi i dispositivi funzionanti senza contatto, quali gli RFID (*Radio Frequency Identification Devices*, dispositivi di identificazione a radiofrequenza);
- ammodernamento di talune disposizioni ormai superate, compresa la soppressione di alcune disposizioni obsolete o superflue.

• Base giuridica

Articolo 95 del trattato CE.

- **Principio di sussidiarietà**

L'azione proposta implica la modifica dell'attuale quadro normativo dell'UE e riguarda pertanto un settore nel quale la Comunità ha già esercitato la sua competenza. La proposta è pertanto conforme al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato CE. Il modello normativo del quadro è basato sul principio della regolamentazione decentrata negli Stati membri e conferisce alle autorità nazionali la responsabilità di sorvegliare i mercati nazionali in funzione di un insieme comune di principi e procedure.

- **Principio di proporzionalità**

La presente proposta è conforme al principio di proporzionalità poiché stabilisce un livello minimo di armonizzazione e lascia agli Stati membri o alle autorità nazionali di regolamentazione il compito di definire le misure d'attuazione. Ove sia richiesto un livello più elevato di armonizzazione, si prevede che la Commissione possa adottare misure tecniche di attuazione dettagliate. Tale approccio assicura che regolamentazione ex ante sia abbastanza flessibile da rispondere al progresso tecnologico e ai cambiamenti in atto nei mercati, rispettando al tempo stesso gli obiettivi e i principi definiti dal legislatore.

Le modifiche proposte non vanno oltre quanto è necessario per raggiungere l'obiettivo di regolamentare meglio il settore d'attività e assicurare un elevato livello di tutela dei diritti degli utenti e sono pertanto conformi al principio di proporzionalità di cui all'articolo 5 del trattato CE.

- **Scelta dello strumento**

Strumento proposto: direttiva.

Altri strumenti non sarebbero adeguati poiché l'obiettivo della presente proposta è modificare due direttive in vigore.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

La proposta non comporta alcuna incidenza sul bilancio.

5. INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

- **Semplificazione**

La presente proposta semplificherà le procedure amministrative che le autorità pubbliche devono osservare, eliminando alcune disposizioni superate, come l'obbligo di determinare un insieme minimo di linee affittate e altri obblighi previsti dal quadro precedente (tariffe al dettaglio, selezione e preselezione dell'operatore). Sono previste altre semplificazioni sono introdotte a favore delle autorità nazionali di regolamentazione che non saranno più tenute a comunicare alla Commissione informazioni in merito alle modalità di controllo al dettaglio e ai sistemi di contabilità dei costi usati dalle imprese interessate.

Si propone inoltre di abrogare alcune disposizioni ormai obsolete come, ad esempio, le misure volte a facilitare la transizione tra il "vecchio" quadro del 1998 ed il quadro del 2002.

La presente proposta è inserita nel programma permanente per l'aggiornamento e la semplificazione dell'acquis comunitario e nel programma legislativo e di lavoro della Commissione, con riferimento 2007/INFSO/001.

- **Abrogazione di disposizioni vigenti**

L'adozione della proposta comporterà l'abrogazione della decisione 2003/548/CE della Commissione, del 24 luglio 2003, relativa all'insieme minimo di linee affittate e le relative caratteristiche armonizzate nonché le norme correlate di cui all'articolo 18 della direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale)⁹.

- **Riesame/revisione/cessazione dell'efficacia**

Le direttive da modificare contengono già una clausola di riesame periodico.

- **Tavola di concordanza**

Gli Stati membri sono tenuti a comunicare alla Commissione il testo delle disposizioni nazionali di recepimento della direttiva, nonché una tavola di concordanza tra queste ultime e la direttiva.

- **Spazio economico europeo**

L'atto proposto riguarda un settore contemplato dall'accordo SEE ed è pertanto opportuno estenderlo allo Spazio economico europeo.

- **Illustrazione dettagliata della proposta**

Articolo 1: modifiche alla direttiva servizio universale

Gli obiettivi delle modifiche proposte sono esposti qui di seguito.

Migliorare la trasparenza e la pubblicazione delle informazioni destinate agli utenti

L'articolo 21, paragrafi da 2 a 6, è finalizzato ad accrescere la trasparenza dei prezzi a vantaggio dei consumatori imponendo agli operatori l'obbligo di pubblicare informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate e in forma facilmente accessibile (paragrafo 2) permettendo ai terzi di utilizzare le tariffe pubblicate (ad esempio, al fine di vendere o mettere a disposizione guide interattive) ed imponendo alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) l'obbligo di rendere queste guide disponibili se non sono disponibili sul mercato (paragrafo 3). Le ANR hanno la competenza di esigere dagli operatori una migliore trasparenza tariffaria (paragrafo 4), nonché informazioni chiare sulle eventuali restrizioni dell'accesso a tutti i tipi di contenuti e applicazioni (paragrafo 5). La facoltà della Commissione di adottare misure d'attuazione è destinata a garantire, ove appropriato, un livello minimo di armonizzazione in questo settore (paragrafo 6).

⁹ GU L 186 del 25.7.2003, pag. 43.

Facilitare l'utilizzo e l'accesso alle comunicazioni elettroniche da parte degli utenti disabili

L'articolo 7 trasforma la *facoltà* data agli Stati membri di adottare misure specifiche a favore degli utenti disabili in un *obbligo* esplicito di adottare dette misure.

L'articolo 22 estende le competenze delle ANR, le quali possono esigere che gli operatori pubblichino informazioni destinate agli utenti finali sulla qualità dei servizi offerti, per comprendere anche un accesso equivalente per gli utenti disabili.

L'articolo 26, paragrafo 4, impone agli Stati membri l'obbligo di garantire che gli utenti disabili possano accedere ai servizi di emergenza, per garantire che le comunicazioni elettroniche siano accessibili a tutti.

L'articolo 33 prevede un meccanismo comunitario per porre rimedio ai problemi legati alla eAccessibilità, per garantire che gli utenti disabili dispongano di un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali (paragrafo 4). Il paragrafo 3 impone agli Stati membri di fornire all'Autorità informazioni sulle misure adottate e sui progressi realizzati verso l'eAccessibilità.

Miglioramento degli obblighi di fornire la localizzazione del chiamante nell'ambito dei servizi di emergenza

L'articolo 26 modernizza la direttiva per tenere conto del progresso tecnologico e dell'evoluzione dei mercati, in modo che gli utenti di un servizio che permette di effettuare chiamate possano accedere ai servizi d'emergenza (paragrafo 2) e per rafforzare l'obbligo di trasmettere le informazioni alle autorità incaricate dei servizi di soccorso (paragrafo 5). La facoltà della Commissione di adottare misure d'attuazione, di cui al paragrafo 7, è destinata a garantire, ove appropriato, un livello minimo d'armonizzazione in questo settore.

Accesso di base e qualità dei servizi ("neutralità e libertà della rete")

L'articolo 20, paragrafo 5, stabilisce un meccanismo di trasparenza a proposito delle eventuali limitazioni che si applicano alla capacità degli utenti di accedere a contenuti e applicazioni legittimi, per permettere loro di scegliere i servizi con cognizione di causa e trarre, pertanto, il maggiore vantaggio possibile dai progressi tecnologici della società dell'informazione.

L'articolo 22 conferisce alle autorità nazionali di regolamentazione la competenza di impedire il degrado della qualità dei servizi fissando livelli di qualità minimi per i servizi di trasmissione in rete destinati agli utenti finali. La facoltà della Commissione di adottare misure d'attuazione è destinata a garantire, ove appropriato, un livello minimo di armonizzazione in questo settore (paragrafo 3).

Altri diritti dei consumatori e degli utenti

L'articolo 9 permette alle autorità nazionali di regolamentazione di sorvegliare le tariffe al dettaglio qualora nessuna impresa sia stata designata come fornitore di servizio universale e chiarisce le possibilità di applicare opzioni tariffarie speciali. Il criterio della disabilità è aggiunto al paragrafo 3.

L'articolo 20, paragrafo 2, lettera h), assicura che i contratti proposti ai consumatori contengano un minimo di informazioni relative alla sicurezza dei servizi di comunicazione elettronica.

L'articolo 20, paragrafo 4, stabilisce che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica debbono comunicare chiaramente ai clienti se viene loro fornito o no l'accesso ai servizi d'emergenza.

L'articolo 20, paragrafo 6, assicura che gli abbonati siano informati chiaramente, prima della conclusione di un contratto e periodicamente dopo tale data, dei loro obblighi di rispettare il diritto d'autore e degli obblighi correlati, nonché delle violazioni più comuni e delle relative conseguenze penali. Tale disposizione non pregiudica quanto disposto dalla direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico¹⁰.

L'articolo 27, paragrafi 2 e 3, mira a promuovere lo sviluppo dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS, *European Telephony Numbering Space*), che offre la possibilità di introdurre servizi paneuropei.

L'articolo 28, paragrafi 1 e 2, promuove l'accesso ai servizi transfrontalieri, contribuendo in tal modo al completamento del mercato interno per i cittadini e le imprese.

L'articolo 30 mira ad assicurare che i consumatori possano beneficiare appieno della portabilità del numero. Per questo motivo, il diritto alla portabilità del numero non è più riservato ai servizi telefonici accessibili al pubblico, ma è legato al diritto a numeri appartenenti al piano di numerazione nazionale. Inoltre, il termine massimo per completare il trasferimento dei numeri è fissato in un giorno lavorativo. Il paragrafo 4 introduce una procedura per permettere adattamenti al progresso tecnologico. Tale aggiunta è integrata da modifiche all'allegato I, parte C. Le autorità nazionali di regolamentazione dovranno inoltre assicurare che i consumatori non siano scoraggiati dal cambiare fornitore di servizio ove tale cambiamento sia nel loro interesse.

L'articolo 31 rafforza l'obbligo per gli Stati membri di riesaminare e giustificare gli obblighi di trasmissione per garantire che tali obblighi siano proporzionati e adeguati al progresso tecnologico e allo sviluppo dei mercati.

All'articolo 33, il nuovo comma mira ad assicurare che si tenga debitamente conto degli interessi dei consumatori nell'ambito del processo decisionale delle autorità nazionali di regolamentazione.

Adattamenti tecnici alla formulazione della direttiva

L'articolo 1, paragrafo 1, riflette il fatto che taluni aspetti delle apparecchiature terminali rientrano nel campo di applicazione del quadro. Ciò è conforme alle disposizioni riguardanti l'accesso alle comunicazioni elettroniche, comprese le apparecchiature terminali, e il loro utilizzo da parte degli utenti disabili.

¹⁰ GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

L'articolo 2, lettera c), chiarisce la definizione di servizio telefonico accessibile al pubblico. La definizione è conforme alla modifica apportata all'articolo 26, in quanto l'obbligo di garantire l'accesso ai servizi d'emergenza è imposto esclusivamente a taluni fornitori. Inoltre, si chiarisce che, ove l'accesso ai servizi di emergenza sia obbligatorio, gli utenti devono poter chiamare il numero "112" gratuitamente e senza utilizzare alcun mezzo di pagamento.

L'articolo 4 apporta una modifica tecnica alla formulazione del servizio universale, separando l'accesso dalla fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Ciò non pregiudica la portata del servizio universale, né la sua fornitura ai consumatori e agli utenti finali.

L'articolo 8, paragrafo 3, permette alle autorità nazionali di regolamentazione di valutare gli effetti di ogni progetto di cessione della rete di accesso locale ad un'entità giuridica separata da parte di un fornitore di servizio universale.

L'articolo 23 è modificato per tener conto dell'inserimento nella direttiva quadro 2002/21/CE di un capo in materia di sicurezza.

L'articolo 26, paragrafo 1, è modificato conformemente alla modifica apportata all'articolo 2, lettera c).

L'articolo 37 aggiorna la procedura di comitato per riflettere le modifiche alla decisione 1999/468/CE.

Le disposizioni che seguono sono modificate per riflettere il progresso tecnologico e lo sviluppo dei mercati:

- Articolo 20, paragrafi 2 e 3
- Articolo 25
- Articolo 27, paragrafi 1 e 2
- Articolo 29
- Articolo 34
- Allegati I, II e III¹¹:

Soppressione di disposizioni superate o obsolete

All'articolo 1, paragrafo 2, il riferimento alla fornitura di linee affittate al dettaglio è eliminato in quanto obsoleto (si vedano le modifiche all'articolo 18, in seguito).

All'articolo 2, lettera b), la definizione è abrogata in quanto non più necessaria.

¹¹ Anche le disposizioni contenute nell'allegato VI riguardanti l'interoperabilità delle apparecchiature digitali di largo consumo sono state oggetto di un esame volto a stabilire se siano ancora appropriate. Dato che l'esame è ancora in corso, tuttavia, grazie alle proprie competenze nell'ambito della comitatologia la Commissione può modificare tali disposizioni in modo più rapido (articoli 35 e 37).

L'articolo 16 è eliminato in quanto riguardava gli obblighi imposti agli Stati membri per facilitare la transizione dal pacchetto normativo del 1998 al quadro 2002. Tali obblighi sono ormai obsoleti.

L'articolo 17, paragrafo 3, è soppresso in quanto inutile. Le informazioni in questione sono trasmesse dalle autorità nazionali di regolamentazione alla Commissione ai sensi della "procedura articolo 7". Inoltre, la Commissione può presentare una richiesta motivata di informazioni alle autorità nazionali di regolamentazione (articolo 5, paragrafo 2, della direttiva quadro 2002/21/CE).

L'articolo 18 è soppresso in quanto non è più necessario mantenere l'obbligo di un insieme minimo di linee affittate. Tale obbligo era giustificato al momento dell'entrata in vigore del quadro del 2002 in quanto allora il mercato non era ancora abbastanza competitivo. Tale modifica comporta anche la soppressione dell'allegato VII, nonché modifiche di minore entità all'articolo 35.

L'articolo 19 è soppresso in quanto inutile. Era stato inserito nella direttiva servizio universale per facilitare la transizione dal vecchio quadro normativo del 1998 al nuovo quadro del 2002. La selezione e la preselezione del vettore sono uno degli obblighi che le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre agli operatori dotati di significativo potere di mercato. Tali obblighi di accesso sono trattati in modo più adeguato dalla direttiva accesso 2002/19/CE.

Articolo 2: modifiche della direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche

Gli obiettivi delle modifiche proposte sono i seguenti.

Notifica delle violazioni di sicurezza effettuata dagli operatori di rete e dai fornitori del servizio internet (ISP)

L'articolo 4, paragrafo 3, assicura che agli utenti finali siano comunicate le violazioni di sicurezza che comportano la perdita o il danneggiamento dei loro dati personali; gli utenti sono altresì informati circa le precauzioni disponibili/consigliabili che possono adottare per ridurre al minimo gli eventuali danni economici o sociali che possono derivare da tali violazioni di sicurezza.

L'articolo 4, paragrafo 4, garantisce un livello minimo di armonizzazione in quanto dà alla Commissione la facoltà, ove appropriato, di adottare misure tecniche di attuazione nei settori della sicurezza e della notifica delle violazioni, avvalendosi della consulenza dell'Autorità.

Miglioramento dei meccanismi di controllo

L'articolo 13, paragrafo 6, introduce la possibilità, in particolare per i fornitori del servizio internet, di promuovere azioni giudiziarie contro coloro che inviano messaggi di posta elettronica indesiderata (*spammer*); tale possibilità dovrebbe divenire uno strumento importante nella lotta alle comunicazioni commerciali indesiderate in Europa.

L'articolo 15 *bis* migliora i meccanismi di applicazione e controllo attualmente in vigore per permettere alle autorità competenti di lottare realmente ed efficacemente contro le violazioni. Per garantire condizioni armonizzate per la fornitura di servizi che comportano flussi di dati transfrontalieri, la Commissione potrà adottare misure tecniche di attuazione in questo settore, avvalendosi della consulenza dell'Autorità.

Adattamenti tecnici alla formulazione della direttiva

L'articolo 2, lettera e), adatta la definizione di "chiamata" per assicurare la coerenza all'interno del quadro normativo.

L'articolo 3, paragrafo 1, chiarisce che la direttiva si applica alle reti di comunicazione pubbliche che supportano i dispositivi di raccolta dati e di identificazione (compresi i dispositivi funzionanti senza contatto, quali gli RFID (*Radio Frequency Identification Devices*, dispositivi di identificazione a radiofrequenza).

L'articolo 5, paragrafo 3, assicura che l'uso di software spia (*spyware*) e di altro software maligno resti vietato a norma del diritto comunitario, indipendentemente dal metodo utilizzato per l'invio e l'installazione sulle apparecchiature di un utente (distribuzione attraverso software prelevati da internet oppure attraverso supporti esterni per la memorizzazione dei dati, quali CD-ROM, chiavi USB, unità flash ecc.).

L'articolo 14 *bis* introduce una disposizione standard per la procedura di comitatologia.

Soppressione di disposizioni superate o obsolete

All'articolo 3, i paragrafi 2 e 3 sono soppressi in quanto inutili. Grazie al progresso tecnologico, le eccezioni giustificate da un'impossibilità tecnica o dalla necessità di un impegno economico spropositato saranno diventate obsolete al momento dell'entrata in vigore delle presenti modifiche.

Articolo 3: modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione per la tutela dei consumatori

Per quanto riguarda la protezione dei consumatori dalle comunicazioni commerciali indesiderate (spam), il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori)¹² è modificato per rafforzare la cooperazione e il controllo transfrontalieri secondo un meccanismo comunitario ivi previsto.

¹² GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

Proposta di

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione per la tutela dei consumatori

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 95,

vista la proposta della Commissione¹³,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹⁴,

visto il parere del Comitato delle regioni¹⁵,

dopo aver consultato il Garante europeo della protezione dei dati¹⁶,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato¹⁷,

considerando quanto segue:

- (1) Il funzionamento delle cinque direttive (direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate (direttiva accesso)¹⁸, direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica e all'interconnessione delle medesime (direttiva autorizzazioni)¹⁹, direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro)²⁰, direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica

¹³ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁴ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁵ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁶ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁷ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁸ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 7.

¹⁹ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 21.

²⁰ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 33.

(direttiva servizio universale)²¹ e direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche)²², che costituiscono il quadro normativo in vigore per le reti e i servizi di comunicazioni elettroniche, è sottoposto a un riesame periodico da parte della Commissione al fine di determinare, in particolare, se siano necessarie modifiche in funzione del progresso tecnico e dell'evoluzione dei mercati.

- (2) A tale riguardo, la Commissione ha presentato i primi risultati nella comunicazione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 29 giugno 2006, sul riesame del quadro normativo comunitario per le reti e i servizi di comunicazione elettronica.
- (3) La riforma del quadro normativo comunitario per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, compreso il rafforzamento delle disposizioni riguardanti gli utenti disabili, rappresenta una tappa essenziale verso il completamento dello spazio europeo unico dell'informazione e verso una società dell'informazione per tutti. Questi obiettivi rientrano nel quadro strategico per lo sviluppo della società dell'informazione, descritto nella comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo ed al Comitato delle regioni intitolata "i2010 - una società dell'informazione per la crescita e l'occupazione".
- (4) A fini di chiarezza e semplicità, la presente direttiva riguarda esclusivamente le modifiche alle direttive 2002/22/CE e 2002/58/CE.
- (5) Occorre adeguare determinate definizioni per conformarle al principio della neutralità tecnologica e per tenere il passo del progresso tecnologico. In particolare, occorre separare le condizioni per la fornitura di un servizio dagli effettivi elementi di definizione di un servizio telefonico accessibile al pubblico, vale a dire un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente attraverso la selezione o la preselezione del vettore o la rivendita, chiamate nazionali e/o internazionali digitando uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. Un servizio che non rispetta tali condizioni non è un servizio telefonico accessibile al pubblico.
- (6) È necessario chiarire l'applicazione di determinate disposizioni per tenere conto di situazioni in cui un fornitore di servizio rivende, eventualmente con il proprio marchio, servizi telefonici disponibili al pubblico forniti da un'altra impresa.

²¹ GU L 108 del 24.4.2002, pag. 51.

²² GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

- (7) Il progresso tecnologico e l'evoluzione dei mercati spingono gradualmente le reti verso la tecnologia IP (Internet Protocol) ed ai consumatori è offerta una scelta sempre più ampia di fornitori di servizi vocali concorrenti. È opportuno, pertanto che gli Stati membri siano in grado di separare gli obblighi di servizio universale che riguardano la fornitura di un collegamento alla rete di comunicazione pubblica in postazione fissa dalla fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico (comprese le chiamate ai servizi d'emergenza attraverso il numero "112"). Tale separazione non deve pregiudicare la portata degli obblighi di servizio universale definiti e riesaminati a livello comunitario. Gli Stati membri che usano altri numeri di emergenza nazionali in aggiunta al "112" possono imporre alle imprese obblighi analoghi per quanto riguarda l'accesso a questi numeri di emergenza nazionali.
- (8) Le autorità nazionali di regolamentazione devono essere in grado di sorvegliare l'andamento e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che rientrano negli obblighi di servizio universale, anche se uno Stato membro non ha ancora designato un'impresa come fornitore di servizio universale.
- (9) Occorre sopprimere gli obblighi obsoleti destinati a facilitare la transizione dal vecchio quadro normativo del 1998 al quadro del 2002, nonché le disposizioni che si sovrappongono a quelle fissate nella direttiva 2002/21/CE e ne costituiscono un doppione.
- (10) È opportuno abrogare, in quanto non più necessaria, la disposizione relativa alla fornitura di un insieme minimo di linee affittate al dettaglio, che era necessaria per garantire l'applicazione senza soluzione di continuità del quadro normativo del 1998 nel settore delle linee affittate, caratterizzato, al momento dell'entrata in vigore del quadro del 2002, da un grado di competitività ancora insufficiente.
- (11) Il fatto di continuare ad imporre la selezione e la preselezione del vettore direttamente mediante la legislazione comunitaria potrebbe ostacolare il progresso tecnologico. È opportuno, piuttosto, che siano le autorità nazionali di regolamentazione ad imporre tali misure correttive, conformemente alle procedure di cui alla direttiva 2002/21/CE.
- (12) I fornitori di servizi di comunicazione elettronica devono essere tenuti a informare adeguatamente i loro clienti sulla fornitura o no dell'accesso ai servizi d'emergenza e a comunicare ai clienti informazioni chiare e trasparenti nel contratto iniziale e, successivamente, a scadenze regolari, ad esempio nelle informazioni sulla fatturazione. È opportuno che i clienti siano anche informati delle eventuali misure che il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica può adottare per far fronte alle minacce alla sicurezza o per reagire ad un incidente riguardante la sicurezza o l'integrità, dato che tali misure potrebbero avere ripercussioni dirette o indirette sui dati o sulla vita privata dei clienti o su altri aspetti del servizio fornito.
- (13) Il diritto, per l'abbonato, di recedere da un contratto senza penalità fa riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali che sono imposte dai fornitori di reti e/o servizi di comunicazione elettronica.

- (14) È opportuno che un mercato concorrenziale assicuri agli utenti finali la possibilità di accedere a qualsiasi contenuto lecito e di distribuire tale contenuto, nonché di utilizzare qualsiasi applicazione e/o servizio lecito di loro scelta, come stabilito all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE. Tenuto conto dell'importanza crescente delle comunicazioni elettroniche per i consumatori e le imprese, gli utenti devono essere pienamente informati di qualsiasi restrizione e/o limitazione imposta dal fornitore di servizio e/o di rete all'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica. In assenza di un'effettiva concorrenza occorre che le autorità nazionali di regolamentazione utilizzino le misure correttive di cui possono disporre ai sensi della direttiva 2002/19/CE per garantire che l'accesso degli utenti a determinati tipi di contenuti o applicazioni non sia limitato in modo irragionevole.
- (15) La disponibilità di tariffe trasparenti, aggiornate e comparabili costituisce un elemento fondamentale per i consumatori in mercati concorrenziali caratterizzati dalla presenza di numerosi fornitori di servizi. È opportuno che i consumatori di servizi di comunicazioni elettroniche siano in grado di confrontare agevolmente i prezzi dei servizi offerti sul mercato, basandosi su informazioni tariffarie pubblicate in forma facilmente accessibile. Per permettere loro di confrontare facilmente i prezzi, è necessario che le autorità nazionali di regolamentazione abbiano la competenza di esigere dagli operatori una maggiore trasparenza tariffaria e di garantire ai terzi il diritto di utilizzare, gratuitamente, le tariffe pubblicate dalle imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica. È inoltre opportuno che tali autorità pubblicino guide tariffarie se assenti dal mercato. Gli operatori non devono percepire alcun compenso per l'utilizzo di informazioni tariffarie già pubblicate e, pertanto, di dominio pubblico. Inoltre, è opportuno che, prima di acquistare un servizio, gli utenti siano correttamente informati del prezzo o del tipo di servizio offerto, in particolare se l'uso di un numero verde è soggetto a eventuali costi supplementari. È opportuno che la Commissione possa adottare misure tecniche di attuazione per assicurare che gli utenti beneficino della trasparenza tariffaria regolata in maniera uniforme nella Comunità.
- (16) All'interno di un mercato concorrenziale è opportuno che gli utenti possano scegliere la qualità di servizio di cui necessitano; in determinati casi, tuttavia, può essere necessario stabilire che le reti di comunicazione pubbliche rispettino livelli di qualità minimi, per evitare il degrado della qualità del servizio, il blocco degli accessi e il rallentamento del traffico sulle reti. In particolare, occorre dare alla Commissione la facoltà di adottare misure di attuazione per determinare i requisiti di qualità che le autorità nazionali di regolamentazione dovranno utilizzare.
- (17) In previsione dell'entrata in servizio delle future reti IP in cui la fornitura di un servizio potrà essere separata dalla fornitura della rete, gli Stati membri devono stabilire le misure più idonee da adottare per garantire la disponibilità di servizi telefonici accessibili al pubblico forniti tramite reti di comunicazione pubbliche e l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza in caso di incidenti gravi di rete o nei casi di forza maggiore.

- (18) I servizi di assistenza tramite operatore coprono un'intera gamma di servizi destinati agli utenti finali. È opportuno che la fornitura di tali servizi sia lasciata alle trattative commerciali tra i fornitori di reti di comunicazione pubbliche e i fornitori di servizi di assistenza tramite operatore, come avviene per qualsiasi altro servizio di assistenza alla clientela, e non è necessario continuare ad imporre la fornitura di detti servizi. Occorre pertanto abrogare l'obbligo corrispondente.
- (19) È opportuno che gli utenti finali possano chiamare ed avere accesso ai servizi di emergenza disponibili utilizzando un qualsiasi servizio telefonico che permetta di effettuare chiamate vocali attraverso uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale. I servizi di emergenza devono garantire che le chiamate al numero "112" ricevano risposte e un trattamento rapidi ed efficaci almeno quanto le chiamate agli altri numeri di emergenza nazionali. È importante informare un numero sempre maggiore di cittadini dell'esistenza del numero di emergenza "112", in modo da migliorare la protezione e la sicurezza dei cittadini che viaggiano nell'Unione europea. A tal fine, è opportuno che i cittadini siano perfettamente informati del fatto che il numero "112" può essere utilizzato come numero di emergenza unico quando viaggiano in qualsiasi Stato membro, in particolare attraverso l'affissione delle informazioni nelle stazioni stradali e ferroviarie, nei porti o negli aeroporti internazionali, nelle cabine telefoniche, come pure la pubblicazione di informazioni negli elenchi telefonici, nella documentazione e nelle fatture inviate agli abbonati. Occorre rafforzare l'obbligo di fornire informazioni sulla localizzazione del chiamante in modo da migliorare la protezione dei cittadini dell'Unione europea. In particolare è necessario che gli operatori forniscano automaticamente informazioni sulla localizzazione del chiamante ai servizi di emergenza (modalità "push"). Per tener conto del progresso tecnologico, che permette in particolare una precisione sempre maggiore delle informazioni di localizzazione, occorre dare alla Commissione la facoltà di adottare misure tecniche di attuazione per garantire l'effettiva utilizzazione del numero "112" nella Comunità, nell'interesse dei cittadini dell'Unione europea.
- (20) È opportuno che gli Stati membri adottino misure specifiche per fare in modo che i servizi di emergenza, compreso il numero unico "112", siano accessibili anche alle persone disabili, in particolare i non udenti, gli ipoudenti, le persone con disturbi del linguaggio e le persone sorde e cieche. Una delle misure possibili consiste nella fornitura di speciali dispositivi terminali agli ipoudenti, di servizi di conversione del parlato in testo o di altre apparecchiature specifiche.
- (21) I paesi ai quali l'Unione internazionale delle telecomunicazioni ha attribuito il codice internazionale "3883" hanno delegato la responsabilità amministrativa dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS, *European Telephony Numbering Space*) al comitato delle comunicazioni elettroniche (ECC, *Electronic Communications Committee*) della Conferenza europea delle amministrazioni delle poste e delle telecomunicazioni (CEPT). Il progresso tecnologico e lo sviluppo dei mercati mostrano che lo spazio europeo di numerazione telefonica rappresenta un'opportunità per lo sviluppo di servizi paneuropei, ma che, al momento, non è in grado di esprimere pienamente il suo potenziale a causa delle prescrizioni procedurali eccessivamente burocratiche e dell'assenza di coordinamento tra le amministrazioni nazionali. Per promuovere lo sviluppo dello spazio europeo di numerazione telefonica, è opportuno trasferirne la gestione (che comprende le attività di assegnazione,

controllo e sviluppo) all'Autorità europea per il mercato delle comunicazioni elettroniche istituita dal regolamento (CE) n. .../... del Parlamento europeo e del Consiglio, del [...] ²³, qui di seguito denominata "l'Autorità". Tale Autorità dovrà assicurare il coordinamento con i paesi che condividono il codice "3883", ma che non sono Stati membri, per conto degli Stati membri ai quali è stato assegnato il codice "3883".

- (22) L'esistenza di un mercato unico implica che gli utenti finali possano accedere a tutti i numeri presenti nei piani nazionali di numerazione degli altri Stati membri, nonché ai servizi, in particolare quelli della società dell'informazione, per mezzo di numeri non geografici nella Comunità, compresi i numeri verdi e i numeri a tariffa maggiorata. Occorre inoltre che gli utenti finali possano accedere ai numeri dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS) e ai numeri verdi internazionali universali (UIFN). È opportuno non impedire l'accesso transfrontaliero alle risorse di numerazione e ai servizi correlati, salvo nei casi oggettivamente giustificati, in particolare ove ciò sia necessario per lottare contro le frodi e gli abusi, ad esempio in relazione ad alcuni servizi a tariffazione maggiorata oppure se il numero è riservato a una portata esclusivamente nazionale (ad esempio, un numero abbreviato nazionale). Occorre informare gli utenti in anticipo e con chiarezza di ogni costo applicabile ai numeri verdi, come il costo delle chiamate internazionali verso numeri accessibili attraverso i normali prefissi internazionali. Per assicurare che gli utenti finali abbiano effettivamente accesso ai numeri e ai servizi nella Comunità, è opportuno che la Commissione possa adottare misure di attuazione.
- (23) Per trarre pienamente vantaggio dall'ambiente concorrenziale, è necessario che i consumatori possano effettuare scelte informate e cambiare fornitore se preferiscono. È essenziale assicurare che possano farlo senza incontrare ostacoli giuridici, tecnici o pratici, in particolare sotto forma di condizioni contrattuali, procedure, costi ecc. Ciò non esclude la possibilità di imporre periodi contrattuali minimi ragionevoli nei contratti proposti ai consumatori. La portabilità del numero dovrebbe essere attuata al più presto perché è un elemento chiave della libertà di scelta da parte dei consumatori e della effettiva concorrenza nell'ambito dei mercati concorrenziali delle comunicazioni elettroniche. Per poter adattare la portabilità del numero al progresso tecnologico e all'evoluzione dei mercati, in particolare per garantire l'eventuale trasferimento dei repertori personali dell'abbonato e delle informazioni che ne costituiscono il profilo memorizzate nella rete, è opportuno dare alla Commissione la facoltà di adottare misure tecniche di attuazione in questo settore. Nel valutare se le condizioni tecnologiche e commerciali permettono o no il trasferimento dei numeri tra reti che forniscono servizi in postazione fissa e le reti mobili, occorre in particolare tener conto dei prezzi pagati dagli utenti e dei costi di passaggio a carico delle imprese che forniscono servizi in postazione fissa e attraverso reti mobili.

²³ GU C [...] del [...], pag. [...].

- (24) In base alla definizione contenuta nella direttiva servizi di media audiovisivi del Parlamento europeo e del Consiglio, del [...] 2007, la radiodiffusione televisiva è un servizio lineare di media audiovisivo che è fornito da un fornitore di servizi di media per la visione simultanea di programmi sulla base di un palinsesto; un fornitore di servizi di media può fornire vari palinsesti audio o audiovisivi (canali). È possibile applicare obblighi giuridici di trasmissione, ma esclusivamente a canali di radiodiffusione forniti da uno specifico fornitore di servizi di media. Gli Stati membri devono giustificare chiaramente l'imposizione di obblighi di trasmissione nella loro legislazione nazionale, per garantire la trasparenza, la proporzionalità e la corretta definizione di tali obblighi. In tal senso, è opportuno che le norme relative agli obblighi di trasmissione siano studiate in modo da offrire incentivi sufficienti alla realizzazione di investimenti efficaci nelle infrastrutture. Occorre riesaminare periodicamente le norme relative agli obblighi di trasmissione per assicurare che si mantengano al passo con lo sviluppo tecnologico e l'evoluzione dei mercati e continuino ad essere proporzionate agli obiettivi da conseguire. Tenuto conto della rapida evoluzione della tecnologia e delle condizioni commerciali, è opportuno che tale riesame completo abbia luogo almeno ogni tre anni e preveda una consultazione pubblica di tutte le parti interessate. Uno o più canali di radiodiffusione possono essere integrati da servizi destinati a migliorare la possibilità di accesso da parte degli utenti disabili, come i servizi di televideo, i sottotitoli, la descrizione sonora delle scene o il linguaggio dei segni.
- (25) Per superare le lacune esistenti in termini di consultazione dei consumatori e trattare in modo adeguato gli interessi dei cittadini, occorre che gli Stati membri istituiscano un adeguato meccanismo di consultazione. Quest'ultimo potrebbe assumere la forma di un organismo che conduce, in modo indipendente dall'autorità nazionale di regolamentazione e dai fornitori di servizi, ricerche sulle questioni legate ai consumatori, come i comportamenti dei consumatori e i meccanismi di cambiamento di fornitore, operando in modo trasparente e fornendo un contributo alle procedure esistenti di consultazione delle parti interessate. Ove sia necessario agevolare l'accesso e l'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica e delle apparecchiature terminali da parte degli utenti disabili, e fatta salva la direttiva 1999/5/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 1999, riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature terminali di telecomunicazione e il reciproco riconoscimento della loro conformità²⁴, in particolare i requisiti di cui all'articolo 3, paragrafo 3, lettera f), relativi all'uso di tali apparecchi da parte di utenti disabili, è opportuno dare alla Commissione la facoltà di adottare misure d'attuazione.
- (26) È opportuno che gli obblighi imposti a un'impresa designata come titolare di obblighi di servizio universale siano notificati alla Commissione.

²⁴ GU L 91 del 7.4.1999, pag. 10. Direttiva modificata dal regolamento (CE) n. 1882/2003 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 284 del 31.10.2003, pag. 1).

- (27) La liberalizzazione dei mercati e delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, unita al rapido progresso tecnologico, ha stimolato la concorrenza e la crescita economica ed ha prodotto una vasta gamma di servizi destinati agli utenti finali, accessibili attraverso le reti pubbliche di comunicazione elettronica. È necessario garantire un pari livello di tutela dei dati personali e della vita privata ai consumatori e agli utenti, indipendentemente dalle tecnologie utilizzate per fornire un determinato servizio.
- (28) Il progresso tecnologico permette lo sviluppo di nuove applicazioni basate su dispositivi per la raccolta e l'identificazione dei dati, come ad esempio i dispositivi senza contatto che utilizzano le radiofrequenze. Gli RFID (*Radio Frequency Identification Devices*, dispositivi di identificazione a radiofrequenza), ad esempio, utilizzano le radiofrequenze per rilevare dati da etichette identificate in modo univoco, che possono in seguito essere trasferiti attraverso le reti di comunicazione esistenti. Un ampio utilizzo di tali tecnologie può generare significativi vantaggi economici e sociali e, di conseguenza, apportare un contributo prezioso al mercato interno, sempre che il loro utilizzo risulti accettabile per la popolazione. A tal fine, è necessario garantire la tutela dei diritti fondamentali degli individui, in particolare il diritto alla vita privata e alla tutela dei dati a carattere personale. Quando tali dispositivi sono collegati a reti di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, o usano servizi di comunicazione elettronica come infrastruttura di base, è opportuno che si applichino le disposizioni pertinenti della direttiva 2002/58/CE, in particolare quelle sulla sicurezza, sui dati relativi al traffico e alla localizzazione e sulla riservatezza.
- (29) Una violazione di sicurezza che comporti la perdita o il danneggiamento dei dati personali di un abbonato può, se non è trattata in modo adeguato e tempestivo, provocare un grave danno economico e sociale, tra cui il furto d'identità. È pertanto opportuno che gli abbonati che sono vittima di tali violazioni di sicurezza siano avvisati tempestivamente per permettere loro di adottare le precauzioni necessarie. È opportuno che l'avviso informazioni sulle misure adottate dal fornitore per affrontare la violazione e raccomandazioni per gli utenti.
- (30) È necessario che le autorità nazionali di regolamentazione difendano gli interessi dei cittadini dell'Unione europea contribuendo, tra l'altro, ad assicurare un elevato livello di protezione dei dati personali e della vita privata. A tal fine esse devono disporre dei mezzi necessari per svolgere i loro compiti, in particolare di dati completi ed affidabili circa gli incidenti di sicurezza realmente verificatisi che hanno danneggiato i dati personali di singoli abbonati.
- (31) Occorre prevedere misure d'attuazione per stabilire un insieme comune di prescrizioni al fine di conseguire un adeguato livello di protezione della vita privata e di sicurezza dei dati a carattere personale trasmessi o trattati in relazione all'uso di reti di comunicazione elettronica nel mercato interno.

- (32) Al momento della fissazione delle modalità relative al formato e alle procedure applicabili alla comunicazione delle violazioni di sicurezza, occorre tenere debitamente conto delle circostanze della violazione, in particolare del fatto che i dati a carattere personale fossero o no protetti mediante cifratura o altri metodi che limitano efficacemente il rischio di furto d'identità o altre forme di abuso. Inoltre, è opportuno che tali norme e procedure tengano conto degli interessi legittimi delle autorità giudiziarie e di polizia, nei casi in cui una diffusione prematura rischi di ostacolare inutilmente l'indagine sulle circostanze di una violazione di sicurezza.
- (33) È opportuno che l'Autorità contribuisca ad innalzare il livello protezione dei dati a carattere personale e della vita privata, in particolare attraverso la fornitura di consulenze e pareri, la promozione dello scambio delle migliori pratiche in materia di gestione dei rischi e la fissazione di metodi comuni per la valutazione dei rischi. In particolare, l'Autorità deve contribuire all'armonizzazione di misure tecniche ed organizzative idonee in materia di sicurezza.
- (34) I software che registrano le azioni dell'utente in modo surrettizio e/o pregiudicano il funzionamento dell'apparecchiatura terminale di un utente a profitto di un terzo (i cosiddetti "software spia" o *spyware*) costituiscono una grave minaccia per la vita privata degli utenti. Occorre garantire indistintamente a tutti gli utenti un livello elevato di protezione della sfera privata contro tutti i software spia, scaricati inconsapevolmente dalle reti di comunicazione elettronica o installati in modo surrettizio nei software distribuiti su supporti esterni per la memorizzazione dei dati quali CD, CD-ROM o chiavi USB.
- (35) I fornitori di servizi di comunicazione elettronica devono investire pesantemente nella lotta contro le comunicazioni commerciali indesiderate ("*spam*"). A differenza degli utenti finali, essi possiedono le conoscenze e le risorse necessarie per individuare ed identificare coloro che inviano tali comunicazioni commerciali indesiderate. È necessario, pertanto, che i fornitori di servizi di posta elettronica e gli altri fornitori di servizi abbiano la possibilità di promuovere azioni giudiziarie contro i mittenti di comunicazioni commerciali indesiderate (*spammer*) e di difendere quindi sia gli interessi dei loro clienti, sia i propri interessi commerciali legittimi.
- (36) La necessità di garantire un livello adeguato di protezione della vita privata e dei dati a carattere personale trasmessi e trattati attraverso l'uso delle reti di comunicazione elettronica nella Comunità implica il conferimento di competenze effettive di applicazione e controllo, tali da costituire un valido incentivo all'osservanza delle norme. È opportuno che le autorità nazionali di regolamentazione siano dotate delle competenze e delle risorse sufficienti per poter indagare efficacemente sui casi di inosservanza delle norme e, in particolare, che abbiano la possibilità di ottenere tutte le informazioni pertinenti di cui potrebbero avere bisogno per dare seguito alle denunce ed imporre sanzioni se necessario.

- (37) Occorre rafforzare la cooperazione e l'esecuzione transfrontaliere conformemente ai meccanismi comunitari di esecuzione transfrontaliera in vigore, come quello fissato dal regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (Regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori)²⁵ mediante una modifica a detto regolamento.
- (38) È opportuno adottare le misure necessarie per l'attuazione della direttiva servizio universale e della direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche, secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione.
- (39) In particolare, occorre conferire alla Commissione la competenza di adottare misure di attuazione in materia di trasparenza delle tariffe, di requisiti minimi relativi alla qualità del servizio, di attuazione efficace dei servizi collegati al numero "112", di accesso effettivo a numeri e servizi, di miglioramento della possibilità di accesso da parte degli utenti disabili, nonché di adottare modifiche per adattare gli allegati in funzione del progresso tecnico e dei cambiamenti nella domanda del mercato. Tale competenza deve estendersi anche all'adozione di misure di attuazione relative alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni, nonché alla cooperazione transfrontaliera. Dato che tali misure hanno portata generale e sono intese a completare la presente direttiva con l'aggiunta di nuovi elementi non essenziali, devono essere adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 *bis* della decisione 1999/468/CE. Se, per imperativi motivi di urgenza, non è possibile rispettare le scadenze normali che si applicano alla procedura di regolamentazione con controllo, è opportuno che la Commissione possa ricorrere alla procedura d'urgenza prevista all'articolo 5 *bis*, paragrafo 6, della succitata decisione.
- (40) Le direttive 2002/22/CE e 2002/58/CE devono quindi essere modificate,

²⁵

GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Modifiche alla direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale)

La direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) è così modificata:

- 1) l'articolo 1 è sostituito dal seguente:

"Articolo 1

Oggetto e campo di applicazione

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali nell'ambito della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Scopo della presente direttiva è garantire la disponibilità in tutta la Comunità di servizi di buona qualità accessibili al pubblico attraverso una concorrenza efficace e un'effettiva possibilità di scelta, nonché disciplinare i casi in cui le esigenze degli utenti finali non sono adeguatamente soddisfatte mediante il mercato. La presente direttiva contiene inoltre disposizioni riguardanti le apparecchiature terminali utilizzate dagli utenti.
 2. La presente direttiva stabilisce i diritti degli utenti finali e i corrispondenti obblighi delle imprese che forniscono reti e servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. Per quanto riguarda la fornitura del servizio universale in un contesto di mercati aperti e concorrenziali, la presente direttiva definisce l'insieme minimo di servizi di qualità specifica cui tutti gli utenti finali hanno accesso a un prezzo abbordabile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni della concorrenza. La presente direttiva stabilisce inoltre obblighi in relazione alla fornitura di alcuni servizi obbligatori.";
- 2) all'articolo 2:
- (a) la lettera b) è soppressa;
 - (b) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

"c) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente attraverso la selezione o la preselezione del vettore o la rivendita, chiamate nazionali e/o internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;"
- 3) l'articolo 4 è sostituito dal seguente:

"Articolo 4

Fornitura dell'accesso da una postazione fissa e fornitura di servizi telefonici

1. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.
 2. La connessione fornita è in grado di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza degli abbonati e della fattibilità tecnologica.
 3. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di fornitura di un servizio telefonico attraverso la connessione di rete di cui al paragrafo 1, che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali e di effettuare chiamate ai numeri di emergenza attraverso il numero "112", sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.";
- 4) all'articolo 5, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:
- "2. Gli elenchi di cui al paragrafo 1 comprendono, fatte salve le disposizioni dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE, tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico.";
- 5) l'articolo 7 è sostituito dal seguente:

"Articolo 7

Misure speciali destinate agli utenti disabili

1. Gli Stati membri adottano misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo abbordabile, al servizio telefonico accessibile al pubblico, compresi i servizi di emergenza e i servizi relativi agli elenchi, che sia equivalente a quello fornito agli altri utenti finali.
2. Gli Stati membri adottano misure specifiche, tenendo conto delle circostanze nazionali, per far sì che gli utenti finali disabili possano scegliere tra la gamma di imprese e fornitori di servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.";

6) all'articolo 8 è aggiunto il seguente paragrafo 3:

'3. Qualora intenda cedere tutte le sue attività nelle reti di accesso locale, o una parte significativa di queste, a un'entità giuridica separata appartenente a una proprietà diversa, l'operatore designato conformemente al paragrafo 1 informa preventivamente e tempestivamente l'autorità nazionale di regolamentazione per permetterle di valutare l'effetto della transazione prevista sulla fornitura dell'accesso in postazione fissa e sulla fornitura dei servizi telefonici ai sensi dell'articolo 4. L'autorità nazionale di regolamentazione può imporre condizioni conformemente all'articolo 6, paragrafo 2 della direttiva 2002/20/CE (direttiva autorizzazioni).";

7) all'articolo 9, i paragrafi 1, 2 e 3 sono sostituiti dai seguenti:

- "1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli 4, 5, 6 e 7, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e sono forniti dalle imprese designate, oppure, qualora non sia designata alcuna impresa per la fornitura di tali servizi, che sono comunque disponibili sul mercato, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito nazionali.
2. Gli Stati membri, tenendo conto delle circostanze nazionali, possono prescrivere che le imprese designate propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete e dal suo uso, a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, oppure dai servizi di cui all'articolo 4, paragrafo 3, e agli articoli 5, 6 e 7, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.
3. Oltre a prescrivere alle imprese designate di fornire opzioni tariffarie speciali o rispettare limiti tariffari o perequazioni tariffarie geografiche o altri sistemi analoghi, gli Stati membri possono provvedere affinché sia fornito un sostegno ai consumatori di cui siano accertati un reddito modesto, la disabilità o particolari esigenze sociali.";

8) l'intestazione del capo III è sostituita dalla seguente:

**"CONTROLLI NORMATIVI DELLE IMPRESE CHE DETENGONO UN
SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO SU MERCATI AL DETTAGLIO
SPECIFICI";**

- 9) l'articolo 16 è soppresso;
- 10) l'articolo 17 è così modificato:
 - (a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:
 - '1. Gli Stati membri assicurano che le autorità nazionali di regolamentazione impongano i necessari obblighi normativi alle imprese identificate come imprese che detengono un rilevante potere di mercato su un dato mercato al dettaglio ai sensi dell'articolo 14 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro):
 - a) ove in esito all'analisi del mercato realizzata a norma dell'articolo 16 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), un'autorità nazionale di regolamentazione accerti che un determinato mercato al dettaglio identificato conformemente all'articolo 15 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) non è effettivamente concorrenziale e
 - b) ove giungano alla conclusione che gli obblighi previsti dalla direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) non portano al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).";
 - (b) il paragrafo 3 è soppresso;
- 11) gli articoli 18 e 19 sono soppressi;
- 12) gli articoli 20 e 21 sono sostituiti dai seguenti:

"Articolo 20
Contratti

- 1. Il presente articolo si applica fatte salve le norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori, in particolare le direttive 93/13/CE e 97/7/CE, e le norme nazionali conformi del diritto comunitario.
- 2. Gli Stati membri provvedono affinché i consumatori, quando si abbonano a servizi che forniscono la connessione a una rete di comunicazione pubblica e/o a servizi telefonici accessibili al pubblico, abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi e/o connessioni. Il contratto indica almeno:
 - a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore;
 - b) i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale,
 - c) i tipi di servizi di manutenzione offerti;

- d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito alle tariffe applicabili e ai costi di manutenzione;
- e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, compresi i costi diretti della portabilità di numeri ed altri identificatori;
- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34;
- h) le azioni che l'impresa che fornisce la connessione e/o i servizi può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità.

Gli Stati membri possono estendere tali obblighi affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali.

3. Le informazioni elencate nel paragrafo 2 sono inoltre inserite nei contratti stipulati tra i consumatori, da un lato, e i fornitori di servizi di comunicazione elettronica diversi dai fornitori di connessione a una rete di comunicazione pubblica e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico, dall'altro. Gli Stati membri possono estendere tale obbligo affinché sussista anche nei confronti di altri utenti finali.
4. Gli Stati membri assicurano che, ove siano stipulati contratti tra abbonati e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica che supportano le comunicazioni vocali, agli abbonati sia comunicato chiaramente se è fornito o no l'accesso ai servizi di emergenza. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica assicurano che i clienti siano chiaramente informati della mancanza di accesso ai servizi d'emergenza prima della conclusione di un contratto e periodicamente dopo tale data.
5. Gli Stati membri assicurano che, ove siano stipulati contratti tra abbonati e imprese che forniscono servizi e/o reti di comunicazione elettronica, agli abbonati siano comunicate chiaramente, prima della conclusione di un contratto e periodicamente dopo tale data, le eventuali limitazioni imposte dal fornitore alla possibilità di accedere a contenuti legittimi, o distribuirli, oppure di eseguire qualsiasi applicazione o servizio legittimi di loro scelta.

6. Gli Stati membri assicurano che, ove siano stipulati contratti tra abbonati e imprese che forniscono servizi e/o reti di comunicazione elettronica, gli abbonati siano informati chiaramente, prima della conclusione di un contratto e periodicamente dopo tale data, del loro obbligo di rispettare il diritto d'autore e gli obblighi correlati. Fatta salva la direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, ciò comprende l'obbligo di comunicare agli abbonati le violazioni più comuni e le relative conseguenze penali.
7. Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dagli operatori. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, al contempo, sono informati del diritto di recedere dal contratto, senza penali, se non accettano le nuove condizioni.

Articolo 21

Trasparenza e pubblicazione delle informazioni

1. Gli Stati membri assicurano l'accessibilità agli utenti finali e ai consumatori, conformemente alle disposizioni dell'allegato II, a informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi di cui agli articoli 4, 5, 6 e 7.
2. Gli Stati membri assicurano che le imprese che forniscono reti e/o servizi pubblici di comunicazione elettronica pubblichino informazioni comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti per l'accesso e l'uso dei servizi che offrono ai consumatori. Tali informazioni sono pubblicate in forma facilmente accessibile.
3. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura di informazioni che consentono agli utenti finali e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità d'uso alternative, mediante guide interattive o tecniche analoghe. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione rendano disponibili tali guide o tecniche, se non sono disponibili sul mercato. I terzi hanno il diritto di utilizzare gratuitamente le tariffe pubblicate dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica per vendere o rendere disponibili tali guide interattive o tecniche analoghe.
4. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica di fornire ai clienti informazioni sulle tariffe in vigore al momento e nel luogo d'acquisto per garantire che i clienti siano pienamente consapevoli delle condizioni tariffarie.

5. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono servizi e/o reti di comunicazione elettronica di fornire ai clienti le informazioni prescritte a norma dell'articolo 20, paragrafo 5, in forma chiara, completa e di agevole fruizione.
6. Per assicurare che gli utenti finali possano trarre vantaggio da un approccio coerente in materia di trasparenza tariffaria e di comunicazione di informazioni a norma dell'articolo 20, paragrafo 5, nella Comunità, la Commissione, dopo aver consultato l'Autorità europea del mercato delle comunicazioni elettroniche (nel prosieguo denominata "l'Autorità"), può adottare le misure tecniche di attuazione adeguate in questo settore, ad esempio specificando la metodologia o le procedure. Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può ricorrere alla procedura d'urgenza di cui all'articolo 37, paragrafo 3.";

13) l'articolo 22 è così modificato:

(a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

- '1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione, dopo aver assunto il parere dei soggetti interessati, possano prescrivere alle imprese fornitrici di reti e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, compreso l'accesso equivalente per gli utenti finali disabili. Le informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'autorità nazionale di regolamentazione prima della pubblicazione.";

(b) è aggiunto il seguente paragrafo 3:

- '3. Per impedire il degrado del servizio e il rallentamento del traffico di rete, la Commissione, dopo aver consultato l'Autorità, può adottare misure tecniche di attuazione relative alle prescrizioni in materia di qualità minima del servizio che l'autorità nazionale di regolamentazione deve imporre alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche. Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può ricorrere alla procedura d'urgenza di cui all'articolo 37, paragrafo 3.";

- 14) l'articolo 23 è sostituito dal seguente:

"Articolo 23
Disponibilità di servizi

Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire la disponibilità dei servizi telefonici accessibili al pubblico forniti attraverso le reti di comunicazione pubbliche, in caso di incidenti gravi di rete o nei casi di forza maggiore. Gli Stati membri garantiscono che le imprese fornitrici di servizi telefonici accessibili al pubblico adottino tutte le misure idonee a garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.";

- 15) l'articolo 25 è così modificato:

- (a) il titolo è sostituito dal seguente:

"Servizi di consultazione degli elenchi telefonici";

- (b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

- '3. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali dotati di un servizio telefonico accessibile al pubblico possano accedere ai servizi di consultazione elenchi, a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera b).";

- (c) il paragrafo 5 è sostituito dal seguente:

- '5. I paragrafi 1, 2, 3 e 4 si applicano fatte salve le prescrizioni della legislazione comunitaria in materia di protezione dei dati personali e della vita privata e, in particolare, quelle dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE.";

- 16) gli articoli 26, 27 e 28 sono sostituiti dai seguenti:

"Articolo 26
Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo

1. Gli Stati membri provvedono affinché, oltre ad altri eventuali numeri di emergenza nazionali specificati dalle autorità nazionali di regolamentazione, tutti gli utenti finali dei servizi di cui al paragrafo 2, in particolare gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente e senza utilizzare alcun mezzo di pagamento i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo "112".
2. Gli Stati membri provvedono affinché sia garantito l'accesso ai servizi di emergenza da parte delle imprese che forniscono un servizio che permette di effettuare chiamate nazionali e/o internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo "112" ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso. Tali chiamate ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle chiamate al numero o ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati.
4. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti disabili possano accedere ai servizi di soccorso. Per assicurare che gli utenti disabili possano accedere ai servizi di soccorso mentre si trovano in Stati membri diversi dal proprio, può essere necessario adottare misure volte a garantire il rispetto delle norme o delle specifiche pertinenti pubblicate conformemente all'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).
5. Gli Stati membri provvedono affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo "112", le informazioni sulla localizzazione del chiamante siano messe gratuitamente a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso.

Gli Stati membri impongono che le informazioni sulla localizzazione del chiamante siano fornite automaticamente nel momento in cui la chiamata di emergenza raggiunge l'autorità incaricata dei servizi di soccorso.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini siano adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza unico europeo "112", in particolare attraverso iniziative rivolte specificamente alle persone che viaggiano da uno Stato membro all'altro. Gli Stati membri trasmettono alla Commissione e all'Autorità una relazione annuale sulle misure adottate in materia.
7. Per assicurare l'efficace attuazione dei servizi "112" negli Stati membri, compreso l'accesso per gli utenti disabili che si trovano in viaggio in uno Stato membro diverso dal proprio, la Commissione, dopo aver consultato l'Autorità, può adottare misure tecniche di attuazione.

Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può ricorrere alla procedura d'urgenza di cui all'articolo 37, paragrafo 3.

Articolo 27

Prefissi telefonici europei

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso "00" sia il prefisso internazionale standard. Possono essere introdotte o mantenute in vigore disposizioni specifiche relative alle chiamate telefoniche tra località contigue situate sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Gli utenti finali di tali località sono adeguatamente informati dell'esistenza di tali disposizioni.

2. Gli Stati membri ai quali l'ITU ha assegnato il codice internazionale "3883" affidano all'Autorità la responsabilità unica della gestione dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS).
3. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico applichino a tutte le chiamate da e per lo spazio europeo di numerazione telefonica tariffe non superiori alla tariffa massima applicata alle chiamate da e per altri Stati membri.

Articolo 28

Accesso a numeri e servizi

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione adottino tutte le misure necessarie per assicurare che:
 - a) gli utenti finali siano in grado di accedere e utilizzare i servizi, in particolare i servizi della società dell'informazione, forniti all'interno della Comunità e
 - b) gli utenti finali siano in grado di accedere a tutti i numeri forniti nella Comunità, compresi quelli dei piani nazionali di numerazione, quelli dello spazio europeo di numerazione telefonica e i numeri verdi internazionali universali.

Le autorità nazionali di regolamentazione hanno la facoltà di bloccare l'accesso a numeri o servizi caso per caso, ove ciò sia giustificato da motivi legati a frodi o abusi.

2. Per assicurare che gli utenti finali abbiano effettivamente accesso ai numeri e ai servizi nella Comunità, la Commissione può, dopo aver consultato l'Autorità, adottare misure tecniche di attuazione. Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può ricorrere alla procedura d'urgenza di cui all'articolo 37, paragrafo 3.

Ogni eventuale misura di attuazione tecnica può essere sottoposta a riesame periodico per tenere conto del progresso tecnologico e dello sviluppo dei mercati.";

(17) l'articolo 29 è così modificato:

- (a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre a tutte le imprese esercenti servizi telefonici accessibili al pubblico e/o reti di comunicazione pubbliche di mettere a disposizione degli utenti finali le prestazioni supplementari elencate nell'allegato I, parte B, se ciò è fattibile sul piano tecnico e praticabile su quello economico.";

- (b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

- '3. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 2, gli Stati membri possono imporre, come prescrizione generale, a tutte le imprese che forniscono accesso alle reti di comunicazione pubbliche e/o a servizi telefonici accessibili al pubblico, gli obblighi in materia di cessazione del servizio di cui all'allegato I, parte A, lettera e).";

18) l'articolo 30 è sostituito dal seguente:

"Articolo 30

Agevolare il cambiamento di fornitore

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati con numeri appartenenti al piano di numerazione nazionale che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio, a norma di quanto disposto all'allegato I, parte C.
2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché la tariffazione interoperatore in relazione alla portabilità del numero sia orientata ai costi e gli eventuali oneri diretti, posti a carico degli abbonati, non agiscano da disincentivo all'uso di tale prestazione.
3. Le autorità nazionali di regolamentazione non prescrivono tariffe al dettaglio per la portabilità del numero che comportino distorsioni della concorrenza, come ad esempio tariffe al dettaglio specifiche o comuni.
4. Il trasferimento dei numeri e la loro successiva attivazione sono effettuati nel più breve tempo possibile, entro e non oltre un giorno lavorativo dalla richiesta iniziale dell'abbonato.
5. La Commissione può, tenuto conto dell'evoluzione del mercato e del progresso tecnologico e dopo aver consultato l'Autorità, modificare l'allegato I secondo la procedura di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

Tale modifica può prevedere, in particolare:

- a) la portabilità dei numeri tra reti fisse e reti mobili;
- b) la portabilità degli identificatori degli utenti e delle informazioni correlate, nel qual caso le disposizioni di cui ai paragrafi 2, 3 e 4 si applicano anche a tali identificatori.
6. Fatta salva l'eventuale durata minima del contratto, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le condizioni e le procedure di risoluzione del contratto non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi.";

19) all'articolo 31, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

- '1. Gli Stati membri possono imporre obblighi di trasmissione ragionevoli, per specifici canali radiofonici e televisivi e servizi di accessibilità, alle imprese soggette alla loro giurisdizione che forniscono reti di comunicazione elettronica destinate alla distribuzione di servizi di diffusione televisiva o radiofonica al pubblico, se un numero significativo di utenti finali di tali reti le utilizza come mezzo principale di ricezione di tali servizi televisivi o radiofonici. Tali obblighi sono imposti solo se necessari a soddisfare precisi obiettivi di interesse generale, definiti in modo chiaro e particolareggiato da ciascuno Stato membro nel proprio ordinamento nazionale e se sono proporzionati e trasparenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di cui al primo comma al più tardi entro un anno dal <termine ultimo per l'attuazione dell'atto modificativo>, tranne nei casi in cui gli Stati membri abbiano effettuato tale riesame nel corso dei due anni precedenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di trasmissione almeno ogni tre anni.";

20) l'articolo 33 è così modificato:

- (a) al paragrafo 1 è aggiunto il seguente secondo comma:

"In particolare, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione istituiscano un meccanismo di consultazione che garantisca che nell'ambito del processo decisionale si tenga adeguatamente conto degli interessi dei consumatori nelle comunicazioni elettroniche.";

- (b) sono aggiunti i seguenti paragrafi 3 e 4:

- "3. Gli Stati membri trasmettono alla Commissione e all'Autorità una relazione annuale sulle misure adottate e sui progressi compiuti nel miglioramento dell'interoperabilità e nell'uso e nell'accesso ai servizi e alle apparecchiature terminali di comunicazione elettronica da parte degli utenti disabili.
4. Fatta salva l'applicazione della direttiva 1999/5/CE, in particolare le prescrizioni in materia di disabilità conformemente all'articolo 3, paragrafo 3, lettera f), di tale direttiva e per migliorare la possibilità di accesso ai servizi e alle apparecchiature di comunicazione elettronica da parte degli utenti disabili, la Commissione può, dopo aver consultato l'Autorità, adottare le misure tecniche di attuazione adeguate per affrontare le questioni sollevate nella relazione di cui al paragrafo 3, in seguito a una consultazione pubblica. Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può ricorrere alla procedura d'urgenza di cui all'articolo 37, paragrafo 3.";

21) all'articolo 34, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

- '1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie irrisolte in cui sono coinvolti i consumatori e le imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica, relative alle condizioni contrattuali e/o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi. Gli Stati membri provvedono affinché tali procedure consentano un'equa e tempestiva risoluzione delle controversie e, nei casi giustificati, possono adottare un sistema di rimborso e/o di indennizzo. Gli Stati membri possono estendere gli obblighi di cui al presente paragrafo alle controversie che coinvolgono altri utenti finali.

Gli Stati membri provvedono affinché gli enti incaricati di trattare tali controversie forniscano alla Commissione e all'Autorità informazioni pertinenti a fini statistici.";

22) l'articolo 35 è sostituito dal seguente:

"Articolo 35
Adeguamento degli allegati

La Commissione adotta le modifiche necessarie per adeguare gli allegati I, II, III e VI al progresso tecnologico o all'andamento della domanda del mercato, secondo la procedura di cui all'articolo 37, paragrafo 2.";

23) all'articolo 36, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

- '2. Le autorità nazionali di regolamentazione comunicano alla Commissione gli obblighi di servizio universale imposti alle imprese designate a tal fine. Qualsiasi modifica avente un'incidenza sugli obblighi imposti alle imprese o sulle imprese soggette alle disposizioni della presente direttiva è comunicata senza indugio alla Commissione."

24) l'articolo 37 è sostituito dal seguente:

"Articolo 37
Comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito dall'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi da 1 a 4 e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.
3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi 1, 2, 4 e 6, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.";

- 25) gli allegati I, II e III sono sostituiti dagli allegati I, II e III della presente direttiva;
- 26) l'allegato VII è soppresso.

Articolo 2

Modifiche alla direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche)

La direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) è così modificata:

- 1) all'articolo 2, la lettera e) è sostituita dalla seguente:

"e) "chiamata": la connessione stabilita per mezzo di un servizio telefonico accessibile al pubblico che consente la comunicazione bidirezionale;"
- 2) l'articolo 3 è sostituito dal seguente:

"Articolo 3

Servizi interessati

La presente direttiva si applica al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico su reti di comunicazione pubbliche nella Comunità, comprese le reti di comunicazione pubbliche che supportano i dispositivi di raccolta e di identificazione dei dati.";

- 3) l'articolo 4 è così modificato:
 - (a) il titolo è sostituito dal seguente:

"Sicurezza del trattamento";

- (b) sono aggiunti i seguenti paragrafi 3 e 4:
 - '3. Se si produce una violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la rivelazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, memorizzati o comunque elaborati nel contesto della fornitura di servizi di comunicazione accessibili al pubblico nella Comunità, il fornitore dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico comunica senza indugio l'avvenuta violazione all'abbonato e all'autorità nazionale di regolamentazione. La comunicazione all'abbonato contiene almeno una descrizione della natura della violazione ed elenca le misure raccomandate per attenuarne i possibili effetti negativi. La comunicazione all'autorità nazionale di regolamentazione descrive, inoltre, le conseguenze della violazione e le misure adottate dal fornitore per porvi rimedio.

4. Per assicurare l'attuazione uniforme delle misure di cui ai paragrafi 1, 2 e 3, dopo aver consultato l'Autorità europea del mercato delle comunicazioni elettroniche (nel prosieguo denominata "l'Autorità") e il Garante europeo della protezione dei dati, la Commissione può adottare misure tecniche di attuazione riguardanti, tra l'altro, le circostanze, il formato e le procedure applicabili alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni di cui al presente articolo.

Queste misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 14 *bis*, paragrafo 2. Per motivi imperativi d'urgenza, la Commissione può applicare la procedura d'urgenza di cui all'articolo 14 *bis*, paragrafo 3.";

- 4) all'articolo 5, il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

- '3. Gli Stati membri assicurano che l'archiviazione di informazioni oppure l'accesso a informazioni già archiviate nell'apparecchiatura terminale di un abbonato o di un utente sia consentito unicamente a condizione che l'abbonato o l'utente sia stato informato in modo chiaro e completo, in conformità della direttiva 95/46/CE, tra l'altro sugli scopi del trattamento e che gli sia offerta la possibilità di rifiutare tale trattamento da parte del responsabile del trattamento. Ciò non vieta l'eventuale archiviazione tecnica o l'accesso al solo fine di effettuare o facilitare la trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, o nella misura strettamente necessaria a fornire un servizio della società dell'informazione esplicitamente richiesto dall'abbonato o dall'utente.";

- 5) all'articolo 13 è aggiunto il seguente paragrafo 6:

'6. Fatti salvi i ricorsi amministrativi che possono essere presentati, in particolare, a norma dell'articolo 15 *bis*, paragrafo 2, gli Stati membri garantiscono che ogni persona fisica o giuridica avente un interesse legittimo nella lotta contro le violazioni delle disposizioni nazionali adottate ai sensi del presente articolo, in particolare un fornitore di servizi di comunicazione elettronica che intenda tutelare i propri legittimi interessi commerciali o gli interessi dei suoi clienti, abbia il diritto di promuovere un'azione giudiziaria contro tali violazioni.";

- 6) è inserito il seguente articolo 14 *bis*:

"Articolo 14 bis
Comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito ai sensi dell'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).
2. Quando sia fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi da 1 a 4 e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi 1, 2, 4 e 6, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.";

7) è inserito il seguente articolo 15 *bis*:

"Articolo 15 bis

Attuazione e controllo dell'attuazione

1. Gli Stati membri determinano le sanzioni da irrogare in caso di violazione delle norme nazionali di attuazione della presente direttiva e prendono tutti i provvedimenti necessari per la loro applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali disposizioni alla Commissione entro e non oltre il <termine per l'attuazione dell'atto modificativo> e comunicano senza indugio, alla Commissione, ogni successiva modifica a queste disposizioni.
2. Fatti salvi i ricorsi giurisdizionali che possono essere disponibili, gli Stati membri provvedono affinché l'autorità nazionale di regolamentazione abbia la competenza di ordinare la cessazione delle violazioni di cui al paragrafo 1.
3. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione dispongano di tutte le risorse e di tutte le competenze necessarie, compresa la possibilità di ottenere ogni informazione pertinente di cui possano avere bisogno per applicare e controllare le disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva.
4. Per assicurare un'efficace collaborazione transfrontaliera nell'applicazione delle norme nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e per creare condizioni armonizzate per la fornitura di servizi che comportino flussi di dati transfrontalieri, la Commissione può adottare misure tecniche di attuazione, dopo aver consultato l'Autorità e le autorità di regolamentazione pertinenti.

Le misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e a completarla, sono adottate conformemente alla procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 14 *bis*, paragrafo 2. Per motivi imperativi di urgenza, la Commissione può applicare la procedura d'urgenza di cui all'articolo 14 *bis*, paragrafo 3."

Articolo 3

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato al regolamento (CE) n. 2006/2004 del parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori²⁶) è aggiunto il seguente punto:

²⁶ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

'17. In relazione alla protezione dei consumatori, direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 sul trattamento dei dati personali e sulla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37): articolo 13."

Articolo 4

Attuazione

- 1) Gli Stati membri adottano e pubblicano, entro il [...], le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni nonché una tavola di concordanza tra queste ultime e quelle della presente direttiva.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [...].

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della loro pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono decise dagli Stati membri.

- 2) Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno adottate nella materia disciplinata dalla presente direttiva.

Articolo 5

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il [...] giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 6

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles,

Per il Parlamento europeo
Il Presidente

Per il Consiglio
Il Presidente

"ALLEGATO I

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI CITATI ALL'ARTICOLO 10 (CONTROLLO DELLE SPESE) E ALL'ARTICOLO 29 (PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI)

Parte A

Prestazioni e servizi citati all'articolo 10

(a) Fatturazione dettagliata

Fatti salvi gli obblighi della legislazione relativa alla tutela dei dati personali e della vita privata, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano fissare il livello minimo di dettaglio delle fatture che le imprese designate (quali definite all'articolo 8) devono presentare gratuitamente ai consumatori per consentire a questi:

- (i) di verificare e controllare le spese generate dall'uso della rete di comunicazione pubblica in postazione fissa e/o dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico e
- (ii) di sorvegliare in modo adeguato il proprio uso della rete e dei servizi e le spese che ne derivano, in modo da esercitare un ragionevole livello di controllo sulle proprie fatture.

Ove opportuno, gli abbonati possono ottenere, a tariffe ragionevoli o gratuitamente, un maggior livello di dettaglio delle fatture.

Le chiamate che sono gratuite per l'abbonato, comprese le chiamate ai numeri di emergenza, non sono indicate nella fattura dettagliata dell'abbonato.

(b) Sbarramento selettivo delle chiamate in uscita (servizio gratuito)

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta a un'impresa designata che fornisce il servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri.

(c) Sistemi di pagamento anticipato

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano obbligare le imprese designate a proporre ai consumatori modalità di pagamento anticipato per l'accesso alla rete di comunicazione pubblica e per l'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

(d) Pagamento rateale del contributo di allacciamento

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese designate l'obbligo di autorizzare i consumatori a scaglionare nel tempo il pagamento del contributo di allacciamento alla rete di comunicazione pubblica.

(e) Mancato pagamento delle fatture

Gli Stati membri autorizzano l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate emesse dagli operatori designati conformemente all'articolo 8. Tali misure sono rese pubbliche e ispirate ai principi di proporzionalità e non discriminazione. Esse garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. Eccezionalmente, nei casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano autorizzare la cessazione del collegamento alla rete come conseguenza del mancato pagamento delle fatture relative ai servizi forniti attraverso la rete. La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'abbonato. Prima della totale cessazione del collegamento gli Stati membri possono autorizzare un periodo di servizio ridotto durante il quale sono permessi esclusivamente i servizi che non comportano un addebito per l'abbonato (ad esempio chiamate al "112").

Parte B

Elenco delle prestazioni di cui all'articolo 29

- (a) Composizione mediante tastiera o DTMF (segnalazione bitonale a più frequenze)

La rete di comunicazione pubblica consente l'uso di apparecchi a tonalità DTMF (raccomandazione ETSI ETR 207) per la segnalazione da punto a punto in tutta la rete, sia all'interno di uno Stato membro che tra Stati membri.

- (b) Identificazione della linea chiamante

Prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante.

La fornitura di tale opzione avviene conformemente alla legislazione in materia di tutela dei dati personali e della vita privata e in particolare alla direttiva 2002/58/CE.

Nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, gli operatori forniscono dati e segnali per facilitare l'offerta delle prestazioni di identificazione della linea chiamante e di composizione mediante tastiera attraverso i confini degli Stati membri.

Parte C

Attuazione delle disposizioni relative alla portabilità del numero di cui all'articolo 30

La prescrizione in base alla quale tutti gli abbonati con numeri appartenenti al piano di numerazione nazionale che ne facciano richiesta devono poter conservare il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio si applica:

- (a) nel caso di numeri geografici, in un luogo specifico e
- (b) nel caso di numeri non geografici, in qualsiasi luogo.

Il presente paragrafo non si applica alla portabilità del numero tra reti che forniscono servizi in postazione fissa e reti mobili.

ALLEGATO II

INFORMAZIONI DA PUBBLICARE A NORMA DELL'ARTICOLO 21 (TRASPARENZA E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI)

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono la pubblicazione delle informazioni elencate nel presente allegato, conformemente all'articolo 21. Spetta alle autorità nazionali di regolamentazione decidere quali informazioni debbano essere pubblicate dalle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico e quali debbano invece essere pubblicate dalle stesse autorità nazionali di regolamentazione in modo tale da assicurare che i consumatori possono compiere scelte informate. Ove le informazioni siano pubblicate dalle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico, l'autorità nazionale di regolamentazione può specificare la modalità di pubblicazione di tali informazioni, per assicurare che i consumatori siano pienamente informati.

1. Nome e indirizzo dell'impresa o delle imprese

Il nome e l'indirizzo della sede centrale delle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico.

2. Descrizione dei servizi offerti

2.1. Portata dei servizi offerti

2.2. Le tariffe generali con l'indicazione di ciò che è compreso in ogni elemento tariffario (ad esempio, il costo dell'accesso, i costi di utenza, i costi manutenzione), e informazioni sugli sconti e sulle formule tariffarie speciali o destinate a categorie di utenti specifiche.

2.3. Disposizioni in materia di indennizzo/rimborso comprendenti la descrizione dettagliata delle varie formule di indennizzo/rimborso.

2.4. Servizi di manutenzione offerti.

2.5. Condizioni contrattuali generali, comprese eventuali disposizioni in merito alla durata minima del contratto, cessazione del contratto, procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.

3. Dispositivi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.

4. Informazioni in merito ai diritti inerenti al servizio universale, comprese, se del caso, le prestazioni e i servizi di cui all'allegato I.

ALLEGATO III

PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PARAMETRI, DEFINIZIONI E METODI DI MISURA PREVISTI AGLI ARTICOLI 11 E 22 PER QUANTO RIGUARDA I TEMPI DI FORNITURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per le imprese designate come fornitore di accesso a una rete di comunicazione pubblica

PARAMETRO (Nota 1)	DEFINIZIONE	METODO DI MISURA
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tasso di guasti per linea d'accesso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo di riparazione dei guasti	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Per le imprese designate come fornitore di accesso a un servizio telefonico accessibile al pubblico

Tempo di stabilimento di una connessione (Nota 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempi di risposta dei servizi di consultazione degli elenchi telefonici	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di apparecchi telefonici a gettone, a moneta o a scheda nei posti telefonici pubblici a pagamento in servizio	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reclami relativi all'esattezza delle fatture	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentuale di chiamate non riuscite (Nota 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

La versione del documento ETSI EG 201 769-1 è la 1.1.1 (aprile 2000)

Nota 1

I parametri devono permettere di analizzare le prestazioni a livello regionale (vale a dire ad un livello non inferiore al livello 2 della NUTS (*Nomenclature of Territorial Units for Statistics*, nomenclatura delle unità territoriali statistiche) istituita da Eurostat).

Nota 2

Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri se è dimostrato che le prestazioni in questi due settori sono soddisfacenti."