



KOMISIJA EVROPSKIH SKUPNOSTI

Bruselj, 13.11.2007
COM(2007) 698 končno

2007/0248 (COD)

Predlog

DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne

o spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov

(predložena s strani Komisije)

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

OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

1. OZADJE PREDLOGA

• Razlogi za predlog in njegovi cilji

Zagotavljanje visoke ravni varstva pravic potrošnikov in uporabnikov, vključno s pravico do zasebnosti in varstva podatkov v elektronskih komunikacijah, je eden od ključnih elementov vseobsegajoče informacijske družbe, ki omogoča nemoten razvoj ter obsežno uvedbo novih inovativnih storitev in aplikacij. Regulativni okvir EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve temelji na predpostavki, da je odprt in konkurenčen trg najboljše sredstvo za spodbujanje inovativnosti in izbire uporabnika. Vendar pa pristop okvira, ki temelji na konkurenci, priznava, da sama konkurenca morda ne bo zadoščala za zadovoljitev potreb vseh državljanov in varstvo pravic uporabnikov, zato ga dopolnjujejo posebne določbe, ki varujejo univerzalno storitev in pravice uporabnikov ter varstvo osebnih podatkov.

Ta predlog je eden od treh predlogov zakonodajne reforme za spremembo obstoječega regulativnega okvira. Ta predlog zakonodajne reforme vključuje spremembe Direktive o univerzalnih storitvah¹ in Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah². Drugi predlog zakonodajne reforme³ vključuje spremembe drugih treh direktiv. To dopolnjuje tretji zakonodajni predlog za ustanovitev organa za evropski trg elektronskih komunikacij (v nadaljevanju „organ“)⁴. Vse tri zakonodajne predloge spremlja ocena učinka⁵ in sporočilo, ki določa glavne politične linije in poroča o javnem posvetovanju⁶.

Ta predlog zakonodajne reforme prilagaja regulativni okvir s krepitvijo nekaterih pravic potrošnikov in uporabnikov (zlasti z namenom izboljšati dostopnost in spodbujati vseobsegajočo informacijsko družbo) in zagotavljanjem, da so elektronske komunikacije zaupanja vredne, varne in zanesljive ter zagotavljajo visoko raven varstva zasebnosti in osebnih podatkov posameznikov. Predlog ne spreminja sedanjega obsega ali pojma univerzalne storitve v EU, ki bo predmet ločenih posvetovanj v letu 2008. Je usklajen s programom boljše pravne ureditve Komisije, katerega namen je zagotoviti, da so zakonodajni posegi sorazmerni z zasledovanimi političnimi cilji, in je del celostne strategije Skupnosti za krepitev in vzpostavitev notranjega trga.

Natančneje, cilji tega predloga so dvojni:

1. Krepitev in izboljšanje varstva potrošnikov in pravic uporabnikov na področju elektronskih komunikacij tako, da – med drugim – potrošniki dobijo več informacij o cenah in nakupnih pogojih ter olajševanje dostopa do e-komunikacij in njihove uporabe, vključno s storitvami v sili, za uporabnike invalide; in

¹ Direktiva 2002/22/ES Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, UL L 24.4.2002.

² Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij, UL L 201, 31.7.2002.

³ COM(2007) 697.

⁴ COM(2007) 699.

⁵ SEC(2007) 1472.

⁶ COM(2007) 696.

2. Povečanje varstva zasebnosti in osebnih podatkov posameznikov na področju elektronskih komunikacij, zlasti s pomočjo okrepljenih določb, povezanih z varnostjo, in izboljšanih mehanizmov uveljavljanja.

- **Splošno ozadje**

Komisija je junija 2005 kot del posodobljene lizbonske strategije za rast in zaposlovanje predlagala novo strategijo – Pobudo i2010: Evropska informacijska družba za rast in zaposlovanje, ki določa širše usmeritve politik za spodbujanje odprtega in konkurenčnega digitalnega gospodarstva. Vzpostavitev enotnega evropskega informacijskega prostora, ki je eden od glavnih stebrov Pobude i2010, vključuje reformo regulativnega okvira kot enega od glavnih izzivov, s posebnim poudarkom na varnosti in varstvu zasebnosti in osebnih podatkov. Poleg tega je zagotavljanje ustrezne ravni zagotavljanja univerzalne storitve odločilnega pomena za doseg vseobsegajoče informacijske družbe.

V skladu z načeli boljše ureditve okvir predvideva redne preglede, da se zagotovi, da sledi tehnološkemu razvoju in razvoju trga. Dne 29. junija 2006 je Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu predstavila poročilo⁷ o delovanju regulativnega okvira za elektronska komunikacijska omrežja in storitve. Poročilo navaja, da je okvir prinesel znatne koristi državljanom, potrošnikom in podjetjem v smislu boljše izbire, nižjih cen in več inovacij, vendar še vedno obstajajo možnosti za izboljšave na področju varstva in varnosti potrošnikov, da se zagotovi sledenje tehnološkemu razvoju in učinkovitost v prihajajočem desetletju.

- **Obstoječe določbe na področju, na katero se nanaša predlog**

Namen tega predloga je sprememba dveh direktiv: Direktive o univerzalnih storitvah in Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah.

- **Usklajenost z drugimi politikami in cilji Unije**

Direktiva o univerzalnih storitvah določa posebne ukrepe za sektor, ki dopolnjujejo obstoječo zakonodajo EU na področju varstva potrošnikov. Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah dopolnjuje Direktivo 95/46/ES o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov z uvedbo posebnih določb glede področja elektronskih komunikacij.

2. POSVETOVANJE Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI IN OCENA UČINKA

- **Posvetovanje z zainteresiranimi stranmi**

Posvetovalne metode, glavni ciljni sektorji in splošni profil vprašancev

Službe Komisije so konec leta 2005 začele posvetovanje v dveh fazah. Prva faza je vključevala poziv za predložitev prispevkov, ki je vključeval javno obravnavo z več kot 440 udeleženci (izvedena je bila januarja 2006) in okrog 160 prispevkov interesnih skupin. V pozivu za predložitev prispevkov so bile interesne skupine pozvane, da podajo svoja stališča o splošnih temah, ki se nanašajo na zakonsko urejanje elektronskih komunikacij. Ta stališča so

⁷ COM(2006) 334 konč.

bila upoštevana pri pripravi sporočila Komisije z dne 29. junija 2006 o pregledu⁸ ter delovnega dokumenta osebja Komisije, ki je priložen sporočilu, ter ocene učinka. Po objavi teh dokumentov se je začela druga faza javnega posvetovanja, ki je trajala do oktobra 2006. Oktobra 2006 je bila organizirana javna delavnica, da so zainteresirane strani lahko izrazile svoja stališča o dokumentih o posvetovanju. Prejetih je bilo 224 odgovorov od različnih zainteresiranih strani, tako iz EU kot zunaj nje. Pisne pripombe je poslalo 52 industrijskih združenj, 12 poklicnih združenj in sindikatov in 15 združenj uporabnikov ter 18 držav članic in Skupina evropskih regulatorjev (ESR).

Povzetek odgovorov in njihovo upoštevanje

Na splošno so potrošniške organizacije in ESR ter večina držav članic podprli predloge na področju univerzalne storitve. Po drugi strani pa so operaterji na splošno podpirali samoregulative in koregulative pristope. Tako je bilo zlasti pri izboljšanju preglednosti tarif in omogočanju uporabe elektronskih komunikacijskih storitev in opreme ter dostopa do storitev v sili za uporabnike invalide.

V zvezi s predlogi za krepitev varnostnih določb Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah so predložena stališča izražala veliko podporo splošnim ciljem, mnenja o predlaganih sredstvih za doseganje teh ciljev pa so se bolj razlikovala. Na splošno so države članice predloge Komisije podprle previdno, podprle so jih tudi potrošniške organizacije, organi za varstvo podatkov pa so menili, da predlogi Komisije ne segajo vedno dovolj daleč. Po drugi strani pa je industrija bolj podpirala druge možnosti, ki ne vključujejo regulativnih posegov. V tem predlogu so upoštevani rezultati javnega posvetovanja.

• Zbiranje in uporaba izvedenskih mnenj

Zadevna strokovna področja in izvedenska mnenja

Študija „Priprava naslednjih faz v uredbi elektronskih komunikacij – prispevek k pregledu regulativnega okvira elektronskih komunikacij“ (Hogan & Hartson, Analysys), 2006

Povzetek prejetih in uporabljenih nasvetov

Študija je potrdila splošno ustreznost regulativnega okvira, njegovih ciljev in celotnega pristopa. Navedla pa je potrebo po nekaterih prilagoditvah na določenih področjih.

Študija je preučila ukrepe, ki varujejo pravice uporabnikov ter zasebnost, varnost in zaupnost spletnih komunikacij. Predlagala je več priporočil za spremembe, vključno z izboljšanjem preglednosti in objavljanjem informacij za končne uporabnike, uvedbo obvestila o kršitvi varnosti na podlagi Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah ter izrecno pravico nacionalnih organov, da zagotovijo smernice o varnosti.

Uporabljena sredstva za javni dostop do strokovnih nasvetov

Študija je na voljo na spletni strani:

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

⁸ Glej opombo 7.

- **Ocena učinka**

Poročilo ocene učinka iz junija 2006 podaja začetno analizo niza širših političnih možnosti. Po javnem posvetovanju je bila analiza izpopolnjena. Druga ocena učinka, objavljena skupaj s tem predlogom, se osredotoča na posebne možnosti za tiste predloge, ki imajo najbolj daljnosežne učinke.

Predlagane spremembe najbolj vplivajo na podjetja, javne uprave, državljane in evropsko družbo nasploh, saj so vsi uporabniki elektronskih komunikacij. Ta skupina zainteresiranih strani ni homogena in njeni člani imajo pogosto nasprotujoče si interese. Ključni akterji, na katere ti predlogi vplivajo, so ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev in operaterji omrežij ter nacionalni regulativni organi (NRO).

Ocena učinka je na voljo na spletni strani:

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

3. PRAVNI ELEMENTI PREDLOGA

- **Povzetek predlaganih ukrepov**

Namen predloga je spremeniti obstoječo Direktivo o univerzalnih storitvah in Direktivo o zasebnosti in elektronskih komunikacijah.

Glavne predlagane spremembe Direktive o univerzalnih storitvah so:

- izboljšanje preglednosti in objavljanja informacij za končne uporabnike;
- omogočanje uporabe in dostopa do e-komunikacij za uporabnike invalide;
- olajšanje zamenjave ponudnika za potrošnike, med drugim z okrepljenim zagotavljanjem prenosljivosti števil;
- izboljšanje obveznosti, povezanih s storitvami v sili;
- zagotavljanje osnovne povezljivosti in kakovosti storitve; in
- posodobitev posebnih določb Direktive zaradi uskladitve s tehnološkim in tržnim razvojem, vključno s črtanjem številnih zastarelih ali odvečnih določb.

Glavni predlogi glede Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah pa so naslednji:

- uvedba obvezne prigrisatve kršitev varnosti, ki povzročijo izgubo osebnih podatkov uporabnikov ali jih ogrožajo;
- okrepljeno izvajanje določb, ki se nanašajo na varnost omrežja in informacij, ki jih je treba sprejeti po posvetovanju z organom;

- okrepljeno izvajanje in izvedbene določbe, s katerimi se zagotovi, da imajo države članice na voljo zadovoljive ukrepe za boj proti nezaželeni elektronski pošti;
- pojasnilo, da se Direktiva uporablja tudi za javna komunikacijska omrežja, ki podpirajo zbiranje podatkov in identifikacijske naprave (vključno z brezžičnimi napravami, kot so naprave za radiofrekvenčno identifikacijo);
- posodobitev nekaterih določb, ki so zastarele, vključno s črtanjem nekaterih zastarelih ali odvečnih določb.

- **Pravna podlaga**

Člen 95 ES

- **Načelo subsidiarnosti**

Predlagani ukrep zahteva spremembo obstoječega regulativnega okvira EU in se tako nanaša na področje, na katerem je Skupnost že uveljavila svoje pristojnosti. Predlog je torej skladen z načelom subsidiarnosti, kot je določeno v členu 5 Pogodbe ES. Regulativni model okvira temelji na načelu decentralizirane regulacije v državah članicah, ki nacionalnim organom daje odgovornost za nadziranje nacionalnih trgov v skladu s skupnim nizom načel in postopkov.

- **Načelo sorazmernosti**

Ta predlog je skladen z načelom sorazmernosti v tem, da določa najnižjo raven uskladitve, opredelitev izvedbenih ukrepov pa prepušča državam članicam ali nacionalnim regulativnim organom. Če je potrebna višja raven uskladitve, je določeno, da Komisija sprejme podrobne tehnične izvedbene ukrepe. Ta pristop omogoča, da je predhodna ureditev dovolj prilagodljiva, da se lahko odziva na stalne tehnološke in tržne spremembe v sektorju ter pri tem spoštuje cilje in načela, ki jih določi zakonodajalec.

Predlagane spremembe ne presegajo tistega, kar je potrebno za uresničitev cilja boljše ureditve sektorja in zagotovitev visoke ravni varstva pravic uporabnikov. Skladne so z načelom sorazmernosti, določenim v členu 5 Pogodbe ES.

- **Izbira instrumentov**

Predlagani instrument: direktiva.

Druga sredstva ne bi zadoščala, ker je cilj tega predloga sprememba dveh obstoječih direktiv.

4. PRORAČUNSKE POSLEDICE

Predlog nima posledic za proračun Skupnosti.

5. DODATNE INFORMACIJE

- **Poenostavitev**

Ta predlog bo poenostavil upravne postopke za javne organe, saj bodo preklicane nekatere zastarele določbe, kot je obveznost določiti minimalni nabor zakupljenih vodov in druge obveznosti na podlagi prejšnjega okvira (maloprodajne tarife, izbira ali predizbira operaterja). Uvedene so poenostavitve za nacionalne regulativne organe, ki jim ne bo več treba predložiti informacij o opravljenih nadzorih maloprodaje in o sistemih stroškovnega računovodstva, ki ga uporabljajo zadevna podjetja.

Poleg tega je predlagana razveljavitev drugih zastarelih določb, vključno z na primer ukrepi za olajšanje prehoda med „starim“ okvirom iz leta 1998 in okvirom iz leta 2002.

Sedanji predlog je vključen v tekoči program Komisije za posodobitev in poenostavitev pravnega reda Skupnosti ter njenega delovnega in zakonodajnega programa pod sklicem 2007/INFSO/001.

- **Razveljavitev obstoječe zakonodaje**

Sprejetje predloga bo vodilo do razveljavitve Sklepa Komisije 2003/548/ES z dne 24. julija 2003 o minimalnem naboru zakupljenih vodov z usklajenimi značilnostmi in pripadajočimi standardi iz člena 18 Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah).⁹

- **Klavzula o pregledu/reviziji/časovni omejitvi veljavnosti**

Direktive, ki jih je treba spremeniti, že vključujejo klavzulo o rednem pregledu.

- **Korelacijska tabela**

Države članice morajo Komisiji sporočiti besedilo nacionalnih določb za prenos te direktive ter korelacijsko tabelo med navedenimi določbami in to direktivo.

- **Evropski gospodarski prostor**

Predlagani akt se nanaša na zadeve EGP in ga je zato treba razširiti na Evropski gospodarski prostor.

- **Podrobna obrazložitev predloga**

Člen 1: spremembe Direktive o univerzalnih storitvah

Cilji predlaganih sprememb so:

Izboljšanje preglednosti in objavljanja informacij za končne uporabnike

V členu 21 odstavki (2) do (6): cilj je povečati preglednost cen v korist potrošnikov tako, da so operaterji dolžni objavljati primerljive, ustrezne in najnovejše informacije v preprosto dostopni obliki (odstavek 2) in da lahko tretje osebe uporabljajo javnosti dostopne tarife (na primer za prodajo ali zagotavljanje interaktivnih vodil) ter da lahko nacionalni regulativni organi taka vodila dajo na voljo, če niso na voljo na trgu (odstavek 3). Nacionalni regulativni organi imajo pristojnost, da od operaterjev zahtevajo večjo preglednost tarif (odstavek 4) ter jasne informacije o morebitnih omejitvah dostopa za vse vrste vsebin in aplikacij (odstavek

⁹ UL L186, 25.7.2003, str.43.

5). Komisija ima zato možnost, da, kjer je to potrebno, sprejme izvedbene ukrepe, da se zagotovi najnižja raven uskladitve na tem področju (odstavek 6).

Omogočanje uporabe in dostopa do e-komunikacij za uporabnike invalide

V členu 7: to nadomešča *možnost*, da države članice sprejmejo posebne ukrepe za uporabnike invalide z izrecno *obveznostjo*, da take ukrepe sprejmejo.

V členu 22: to razširja pristojnosti nacionalnih regulativnih organov, da od operaterjev zahtevajo, da informacije o kakovosti svojih storitev, ki jih objavijo za končne uporabnike, vključujejo tudi enakovreden dostop za končne uporabnike invalide.

V členu 26(4): to nalaga državam članicam obveznost, da končnim uporabnikom invalidom zagotovijo dostop do storitev v sili z namenom doseganja celovitih elektronskih komunikacij.

V členu 33: to predvideva vzpostavitev mehanizma Skupnosti za obravnavanje vprašanj e-dostopnosti, da se uporabnikom invalidom zagotovi enak dostop do elektronskih komunikacijskih storitev kot ga imajo drugi končni uporabniki (odstavek 4). Odstavek 3 zahteva, da države članice organu zagotovijo informacije o sprejetih ukrepih in napredku pri e-dostopnosti.

Izboljšanje obveznosti glede lokacije ključnega, povezanih s storitvami v sili

V členu 26: to posodablja Direktivo tako, da se upošteva tržni in tehnološki razvoj za zagotovitev, da imajo uporabniki storitve, ki omogoča izhodne klice, dostop do storitev v sili (odstavek 2) in okrepi obveznost posredovanja informacij službam za storitve v sili (odstavek 5). Namen možnosti v odstavku 7, da Komisija sprejme izvedbene ukrepe, je zagotoviti, kadar je to primerno, najnižjo raven uskladitve na tem področju.

Osnovni dostop in kakovost storitve („nevtralnost omrežja in svoboščine“)

V členu 20(5): to predvideva mehanizem preglednosti v zvezi z možnimi omejitvami končnih uporabnikov pri izbiri zakonite vsebine in aplikacij, da lahko ozaveščeno izberejo storitve in tako lahko v celoti uživajo vse koristi tehnološkega razvoja v informacijski družbi.

V členu 22: to daje nacionalnim regulativnim organom pristojnost, da preprečijo poslabšanje kakovosti storitve tako, da določijo najnižje ravni kakovosti storitev prenosa po omrežju za končne uporabnike. Namen možnosti, da Komisija sprejme izvedbene ukrepe, je zagotoviti, kadar je to primerno, najnižjo raven uskladitve na tem področju (odstavek 3).

Druge pravice potrošnikov in uporabnikov

V členu 9: to omogoča nacionalnim regulativnim organom, da spremljajo maloprodajne tarife, če ni določenih podjetij kot izvajalcev univerzalne storitve, in pojasnjuje področje uporabe posebnih tarifnih opcij. V odstavek 3 se kot merilo doda invalidnost.

V členu 20(2)(h): to zagotavlja, da pogodbe s potrošniki vsebujejo minimalne informacije, povezane z varnostjo elektronskih komunikacijskih storitev.

V členu 20(4): to zagotavlja, da ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev potrošnike ustrezno obvesti, ali je zagotovljen dostop do storitev v sili.

V členu 20(6): to zagotavlja, da so končni uporabniki pred sklenitvijo pogodbe (in nato v rednih intervalih) jasno obveščeni o obveznostih glede spoštovanja avtorskih in sorodnih pravic ter o najpogostejših kršitvah in njihovih pravnih posledicah. To je brez poseganja v določbe Direktive 2000/31/ES o elektronskem poslovanju¹⁰.

V členu 27(2) in (3): cilj tega je pospeševanje razvoja evropskega telefonskega številskega prostora (ETNS), ki omogoča razvoj vseevropskih storitev.

V členu 28(1) in (2): to spodbuja dostop do čezmejnih storitev in s tem prispeva k vzpostavitvi notranjega trga za državljane in podjetja.

V členu 30: da se zagotovi, da potrošniki lahko v celoti izkoristijo prenosljivost števil, pravica do prenosljivosti števil ni več omejena na javno dostopne telefonske storitve, ampak je povezana s pravico do števil iz nacionalnih načrtov številčenja. Poleg tega je najdaljši rok za učinkovit prenos števil določen na en delovni dan. Odstavek 4 uvaja postopek, ki omogoča prilagoditev prihodnjemu tehnološkemu razvoju. To dopolnjujejo spremembe dela C Priloge I. . Poleg tega bodo morali nacionalni regulativni organi zagotoviti, da se potrošnikov ne odvraca od zamenjave ponudnikov storitev, če je to v njihovem interesu.

V členu 31: da se zagotovi, da so pravila „obveznosti prenosa“ sorazmerna ter prilagojena tržnemu in tehnološkemu razvoju, to krepi obveznost držav članic, da jih pregledujejo in utemeljujejo.

V členu 33: cilj novega pododstavka je zagotoviti, da so v postopku odločanja nacionalnih regulativnih organov ustrezno upoštevani interesi potrošnikov.

Tehnične prilagoditve besedila Direktive

V členu 1(1): to odraža dejstvo, da okvir zajema nekatere vidike terminalske opreme. To je v skladu z določbami o dostopu in uporabi elektronskih komunikacij in terminalske opreme za uporabnike invalide.

V členu 2(c): pojasnjuje opredelitev javno razpoložljive telefonske storitve. Je v skladu s spremembo člena 26, saj se obveznost storitev v sili uvede samo za nekatere ponudnike. Poleg tega je pojasnjeno, da lahko uporabniki v primeru pooblaščenih storitev v sili številko 112 pokličejo brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev.

V členu 4: to je tehnična prilagoditev formulacije univerzalne storitve z ločevanjem dostopa od zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev. To ne vpliva na obseg ali zagotavljanje univerzalne storitve za potrošnike in končne uporabnike.

V členu 8(3): to omogoča nacionalnim regulativnim organom, da ocenijo učinke, kadar namerava ponudnik univerzalne storitve krajevno dostopovno prodati omrežje ločeni pravni osebi.

V členu 23: ta sprememba je skladna z uvedbo posebnega poglavja o varnosti v Okvirno direktivo 2002/21/ES.

V členu 26(1): ta sprememba je skladna s spremembo člena 2(c).

¹⁰ UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

V členu 37: postopek odbora je posodobljen, da odraža spremembe Sklepa 1999/468/ES.

Zaradi upoštevanja tehnološkega in tržnega razvoja so spremenjene naslednje določbe:

- Člen 20(2) in (3),
- Člen 25,
- Člen 27(1) in (2),
- Člen 29,
- Člen 34,
- Priloge I, II in III.¹¹

Odprava zastarelih določb

V členu 1(2): sklicevanje na zagotavljanje zakupljenih vodov v maloprodaji je zastarelo in se zato črta (glej spremembe člena 18, spodaj).

V členu 2 (b): opredelitev se razveljavi, ker ni več potrebna.

Člen 16 se črta, ker se nanaša na obveznosti držav članic za olajšanje prehoda iz regulativnega paketa iz leta 1998 na okvir iz leta 2002, ki sta zdaj zastarela.

Člen 17(3) se črta kot odvečen. Nacionalni regulativni organi te informacije Komisiji posredujejo na podlagi „postopka iz člena 7“. Poleg tega ima Komisija pristojnost, da od nacionalnih regulativnih organov utemeljeno zahteva informacije (člen 5(2) Okvirne direktive 2002/21/ES).

Člen 18 se črta, ker ni več potreben za vzdrževanje minimalnega nabora zakupljenih vodov. Ta obveznost je bila utemeljena, ko je začel veljati okvir iz leta 2002, ker trg takrat še ni bil dovolj konkurenčen. Ta sprememba zahteva tudi črtanje Priloge VII ter manjše spremembe člena 35.

Člen 19 se črta kot odvečen. V Direktivo o univerzalnih storitvah je bil vključen zaradi olajšanja prehoda iz starega regulativnega paketa iz leta 1998 na okvir iz leta 2002. Izbira ali predizbira operaterja sta obveznosti, ki jih nacionalni regulativni organi lahko naložijo operaterjem, ki imajo pomembno tržno moč. Take obveznosti dostopa je bolj ustrezno obravnavati v okviru Direktive o dostopu 2002/19/ES.

¹¹ Preučeno je bilo tudi, ali so določbe v Prilogi VI o medobratovalnosti potrošniške digitalne opreme še ustrezne. Ker pa preučevanje še poteka, razpoložljivost komitoloških pooblastil Komisiji omogoča, da te določbe spremeni hitreje (člena 35 in 37).

Člen 2: spremembe Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah

Cilji predlaganih sprememb so:

Priglasitev kršitev varnosti s strani operaterjev omrežij in ISP

V členu 4(3): to zagotavlja, da so končni uporabniki obveščeni o kršitvah varnosti, ki povzročijo izgubo ali drugače ogrožajo njihove osebne podatke, in so obveščeni o razpoložljivih/priporočljivih previdnostnih ukrepih, s katerimi lahko zmanjšajo možno gospodarsko izgubo ali družbeno škodo, ki bi lahko nastala zaradi take kršitve varnosti.

V členu 4(4): to zagotavlja najnižjo raven uskladitve, saj daje Komisiji možnost, da, kadar je to primerno, sprejme izvedbene ukrepe na področju varnosti in priglasitev kršitev, pri čemer se opira na strokovne nasvete organa.

Izboljšani mehanizmi uveljavljanja

V členu 13(6): to uvaja možnost, da zlasti ponudniki internetnih storitev sprožijo sodne postopke zoper pošiljatelje nezaželene elektronske pošte, kar naj bi postalo pomembno orodje v boju zoper nenaročena reklamna sporočila v Evropi.

V členu 15a: to krepi izvajanje in izvrševanje sedanjih mehanizmov, da lahko pristojni organi učinkovito in uspešno ukrepajo zoper kršitve. Komisija bo zaradi zagotavljanja usklajenih pogojev za opravljanje storitev, ki vključujejo čezmejne podatkovne tokove, pristojna za sprejemanje tehničnih izvedbenih ukrepov na tem področju, pri čemer se opira na strokovne nasvete organa.

Tehnične prilagoditve besedila Direktive

V členu 2(e): to prilagaja opredelitev „klica“, da se zagotovi doslednost v celotnem regulativnem okviru.

V členu 3(1): to pojasnjuje, da se Direktiva uporablja za javna komunikacijska omrežja, ki podpirajo zbiranje podatkov in identifikacijske naprave (vključno z brezžičnimi napravami, kot so naprave za radiofrekvenčno identifikacijo).

V členu 5(3): to zagotavlja, da je v skladu z zakonodajo ES še naprej prepovedana uporaba „vohunske programske opreme“ in druge škodljive programske opreme, ne glede na način dostave in namestitve na uporabnikovo opremo (razširjanje prek prenosov z interneta ali prek zunanjih nosilcev shranjevanja podatkov, kot so CD-ROMi, USB ključi, pomnilniški ključi itd.).

V členu 14a: to uvaja standardno določbo za postopek odbora.

Odprava zastarelih določb

Člen 3(2) in (3) se črta kot odvečen. Zaradi tehnološkega napredka bodo izjeme, utemeljene s tehnološko nezmožnostjo ali nesorazmernimi gospodarskimi naporji, do uveljavitve teh sprememb postale zastarele.

Člen 3: spremembe Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov

V zvezi z varstvom potrošnikov pred nenaročenimi reklamnimi sporočili to spreminja Uredbo ES 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov¹²) za okrepitev čezmejnega sodelovanja in izvrševanje zakonodaje v skladu z obstoječim mehanizmom Skupnosti, določenim v navedeni uredbi.

¹² UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

Predlog

DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne

o spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju na področju varstva potrošnikov

(besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti in zlasti člena 95 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Komisije¹³,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora¹⁴,

ob upoštevanju mnenja Odbora regij¹⁵,

po posvetu z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov¹⁶,

skladno s postopkom, določenim v členu 251 Pogodbe¹⁷,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Delovanje vseh petih direktiv 2002/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju (Direktiva o dostopu)¹⁸, 2002/20/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev (Direktiva o odobritvi)¹⁹, 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (Okvirna direktiva)²⁰, 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami

¹³ UL C, str.

¹⁴ UL C, str.

¹⁵ UL C, str.

¹⁶ UL C, str.

¹⁷ UL C, str.

¹⁸ UL L 108, 24.4.2002, str. 7.

¹⁹ UL L 108, 24.4.2002, str. 21.

²⁰ UL L 108, 24.4.2002, str. 33.

(Direktiva o univerzalnih storitvah)²¹ in 2002/58 ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)²², ki predstavljajo obstoječi regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, je predmet rednih preverjanj Komisije, zlasti zaradi določanja potrebe po spremembi ob upoštevanju tehnološkega in tržnega razvoja.

- (2) V tej zvezi je Komisija svoje ugotovitve predstavila v sporočilu Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z dne 29. junija 2006 o pregledu regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve.
- (3) Reforma regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, vključno s krepitvijo določb za uporabnike s posebnimi potrebami, je ključni korak k uresničitvi enotnega evropskega informacijskega prostora in hkrati vseobsegajoče informacijske družbe. Ti cilji so vključeni v strateški okvir za razvoj informacijske družbe, kakor je opisan v sporočilu Komisije Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z naslovom „i2010 – Evropska informacijska družba za rast in zaposlovanje“.
- (4) Zaradi jasnosti in enostavnosti ta akt obravnava samo spremembe Direktiv 2002/22/ES in 2002/58/ES.
- (5) Opredelitve je treba prilagoditi, da so skladne z načelom tehnološke nevtralnosti in razvojem tehnologije. Zlasti je treba pogoje za opravljanje storitev ločiti od dejanskih opredelitelvenih elementov javno dostopne telefonske storitve, tj. storitve, ki je na voljo javnosti za odpravljanje in sprejemanje, neposredno ali posredno prek izbire ali predizbire operaterja ali nadaljnje prodaje, medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja. Storitve, ki ne izpolnjuje vseh teh pogojev, ni javno dostopna telefonska storitev.
- (6) Treba je pojasniti uporabo nekaterih določb, da se upoštevajo primeri, ko ponudnik storitev preprodaja ali spreminja blagovno znamko javno dostopnih telefonskih storitev, ki jih opravlja drugo podjetje.
- (7) Zaradi tehnološkega in tržnega razvoja se omrežja vedno bolj selijo na tehnologijo „internetnega protokola“ (IP) in potrošniki imajo vedno večjo izbiro med vrsto konkurenčnih ponudnikov govornih storitev. Zato bi morale imeti države članice možnost, da ločijo obveznosti univerzalne storitve glede zagotavljanja povezave z javnimi komunikacijski omrežji na fiksni lokaciji od zagotavljanja javno dostopnih telefonskih storitev (vključno s klici storitev v sili na številko „112“). Tako ločevanje ne sme vplivati na obseg obveznosti univerzalne storitve, opredeljenih in preučenih na ravni Skupnosti. Države članice, ki poleg številke „112“ uporabljajo tudi druge nacionalne številke klica v sili, lahko podjetjem naložijo podobne obveznosti za dostop do teh nacionalnih številke klica v sili.

²¹ UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

²² UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

- (8) Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost spremljati razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki spadajo v okvir obveznosti univerzalne storitve, tudi če država članica še ni določila podjetja za zagotavljanje univerzalne storitve.
- (9) Odvečne obveznosti, katerih namen je bil olajšati prehod iz starega regulativnega okvira iz leta 1998 na okvir iz leta 2002, se, skupaj z drugimi določbami, ki se prekrivajo ali podvajajo z določbami iz Direktive 2002/21/ES, črtajo.
- (10) Zahteva po zagotavljanju minimalnega nabora zakupljenih vodov na ravni prodaje na drobno, ki je bila potrebna za zagotavljanje nadaljnje uporabe določb regulativnega okvira iz leta 1998 na področju zakupljenih vodov, ki v času, ko je začel veljati okvir iz leta 2002, še ni bil dovolj konkurenčen, ni več potrebna in jo je zato treba razveljaviti.
- (11) Nadaljnje izvajanje izbire ali predizbire operaterja neposredno z zakonodajo Skupnosti bi lahko oviralo tehnološki napredek. Ta pravna sredstva bi moral izvajati nacionalni regulativni organ kot posledico analize trga v skladu s postopki iz Direktive 2002/21/ES.
- (12) Ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev morajo zagotoviti, da so njihove stranke ustrezno obveščene, ali je zagotovljen dostop do storitev v sili, ter da dobijo jasne in pregledne informacije v prvotni potrošniški pogodbi ter nato v rednih intervalih, na primer v informacijah o izdanih računih. Potrošniki morajo biti tudi dobro obveščeni o možnih ukrepih ponudnika elektronskih komunikacijskih storitev glede ogrožanja varnosti ali kot odziv na incident glede varnosti ali integritete, ker imajo taki ukrepi lahko posreden ali neposreden vpliv na podatke ali zasebnost potrošnika ali na druge vidike opravljene storitve.
- (13) Pravica naročnikov, da odstopijo od svojih pogodb brez pogodbene kazni, se nanaša na spremembe pogodbenih pogojev, ki jih naložijo ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij in/ali storitev.
- (14) Konkurenčni trg mora zagotoviti, da imajo končni uporabniki dostop do vseh zakonitih vsebin in da jih lahko razdeljujejo ter da lahko po svoji izbiri uporabljajo vse zakonite aplikacije in/ali storitve, kakor je navedeno v členu 8 Direktive 2002/21/ES. Zaradi vedno večjega pomena elektronskih komunikacij za potrošnike in podjetja morajo biti uporabniki v vsakem primeru popolnoma obveščeni o vseh omejitvah, ki jih ponudnik storitev/ali omrežij nalaga pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. Če ni učinkovite konkurence, morajo nacionalni regulativni organi uporabiti pravna sredstva, ki so jim na voljo v Direktivi 2002/19/ES, s katerimi zagotovijo, da dostop uporabnikov do določenih vrst vsebin ali aplikacij ni neupravičeno omejen.
- (15) Razpoložljivost preglednih, najnovejših in primerljivih tarif je ključnega pomena za potrošnike na konkurenčnih trgih, kjer je veliko ponudnikov storitev. Odjemalcem elektronskih komunikacijskih storitev bi morala biti omogočena enostavna primerjava cen različnih storitev, ki so na voljo na trgu, na podlagi informacij o tarifah, objavljenih v preprosto dostopni obliki. Da bi potrošnikom omogočili enostavno primerjavo cen, morajo biti nacionalni regulativni organi pristojni, da od operaterjev zahtevajo večjo preglednost tarif in da zagotovijo, da imajo tretje osebe pravico brezplačno uporabljati javnosti dostopne tarife, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve. Prav tako dajo na voljo navodila o cenah, če jih

ni zagotovil trg. Operaterji niso upravičeni do nadomestila za tako uporabo tarif, ki so že bile objavljene in so tako v javni uporabi. Poleg tega morajo biti uporabniki pred nakupom storitve ustrezno obveščeni o cenah ali vrsti ponujene storitve, še zlasti, če se številke brezplačnih telefonskih klicev dodatno zaračunavajo. Komisija mora imeti možnost, da sprejme tehnične izvedbene ukrepe, s katerimi zagotovi, da imajo končni uporabniki koristi od doslednega pristopa k preglednosti tarif v Skupnosti.

- (16) Konkurenčni trg mora zagotoviti, da uporabniki lahko dobijo tako kakovost storitve, kot jo zahtevajo, v nekaterih primerih pa bo morda treba zagotoviti, da javna komunikacijska omrežja dosegajo najnižje ravni kakovosti, da se prepreči poslabšanje storitve, blokiranje dostopa ali upočasnitev prometa v omrežjih. Komisija mora imeti zlasti možnost, da sprejme izvedbene ukrepe za opredelitev standardov kakovosti, ki jih morajo uporabljati nacionalni regulativni organi.
- (17) Države članice morajo v prihodnjih IP omrežjih, kjer je zagotavljanje storitve lahko ločeno od zagotavljanja omrežja, določiti najbolj ustrezne ukrepe za zagotovitev razpoložljivosti javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo z uporabo javnih komunikacijskih omrežij in neprekinjenega dostopa do storitev v sili v primerih katastrofalnega razpada omrežja ali višje sile.
- (18) Storitve pomoči operaterja uporabnikom vključujejo različne storitve za končne uporabnike. Tako kot pri vseh drugih storitvah pomoči uporabnikom je treba opravljanje takih storitev prepustiti poslovnim pogajanjem med ponudniki javnih komunikacijskih omrežij in storitvami pomoči operaterja uporabnikom, zato ni potrebe, da bi bilo opravljanje teh storitev še naprej določeno. Zato je treba ustrezno obveznost razveljaviti.
- (19) Končni uporabniki morajo imeti možnost klicati ali imeti dostop do storitev v sili, ki jih zagotavlja vsaka telefonska storitev, ki lahko odpravlja in sprejema glasovne klice z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja. Službe za storitve v sili bi morale imeti možnost obravnavati klice na številko „112“ in nanje odgovarjati vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na druge nacionalne številke klica v sili. Da se izboljša raven zaščite in varnosti državljanov, ki potujejo v Evropski uniji, je treba povečati ozaveščenost o številki „112“. V ta namen bi bilo treba državljane v celoti obvestiti, da se številka „112“ lahko uporablja kot enotna številka za klic v sili, ko potujejo po kateri koli državi članici, zlasti s pomočjo informacij na mednarodnih avtobusnih terminalih, železniških postajah, v pristaniščih ali na letališčih ter v telefonskih imenikih, v javnih telefonskih govorilnicah, v gradivu za naročnike in na računih. Treba je okrepiti obveznost posredovanja informacij o lokaciji kličočega, da se poveča zaščita državljanov Evropske unije. Zlasti bi morali operaterji zagotoviti, da se informacije o lokaciji kličočega posredujejo službam za storitve v sili v načinu „pritisni“. Kot odziv na tehnološki razvoj, vključno z razvojem, ki omogoča vedno večjo točnost in natančnost informacije o lokaciji, bi morala imeti Komisija možnost, da sprejme tehnične izvedbene ukrepe za zagotovitev učinkovite uporabe številke „112“ v Skupnosti v korist državljanov Evropske unije.
- (20) Države članice morajo sprejeti posebne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da so storitve v sili, vključno s številko „112“, enako dostopne za invalide, zlasti gluhe, slušno prizadete, govorno prizadete in gluhoneme uporabnike. To bi lahko vključevalo zagotovitev posebnih terminalskih naprav za slušno prizadete uporabnike, storitve prenosa besedil ali drugo posebno opremo.

- (21) Države, ki jim je Mednarodna telekomunikacijska zveza dodelila mednarodno kodo „3883“, so upravno odgovornost za evropski telefonski številski prostor (ETNS) prenesle na Odbor za elektronske komunikacije (ECC) Evropske konference poštnih in telekomunikacijskih uprav (CEPT). Tehnološki in tržni razvoj kažeta, da ETNS predstavlja priložnost za razvoj vseevropskih storitev, vendar trenutno ne more izkoristiti vseh svojih možnosti zaradi preveč birokratskih postopkovnih zahtev in premajhne usklajenosti med nacionalnimi upravami. Za pospeševanje razvoja ETNS je treba njegovo upravljanje (ki vključuje dodeljevanje, spremljanje in razvoj) prenesti na organ za evropski trg elektronskih komunikacij, ustanovljen z Uredbo (ES) št.../... Evropskega parlamenta in Sveta z dne [...] ²³, v nadaljnjem besedilu „organ“. Organ mora v imenu držav članic, ki jim je bila dodeljena koda „3883“, zagotoviti usklajenost z državami, ki imajo kodo „3883“, vendar niso države članice.
- (22) Enotni trg pomeni, da imajo končni uporabniki dostop do vseh števil v nacionalnih načrtih številčenja drugih držav članic in dostop do storitev, vključno do storitev informacijske družbe, z uporabo negeografskih števil v Skupnosti, med drugim vključno z drugimi številkami brezplačnih telefonskih klicev in številkami premijskih storitev. Končni uporabniki bi morali imeti tudi možnost dostopa do števil iz evropskega telefonskega številskega prostora (ETNS) in enotnih mednarodnih števil brezplačnih telefonskih klicev (UFIN). Čezmejnega dostopa do številskih virov in z njimi povezanih storitev se ne sme preprečevati, razen v objektivno utemeljenih primerih, kot je na primer v primeru, ko je to potrebno zaradi boja proti goljufijam in zlorabam, npr. v zvezi z nekaterimi premijskimi storitvami ali ko se številka uporablja samo v določeni državi (npr. nacionalna samostojna številka). Uporabniki morajo biti vnaprej in jasno obveščeni o vseh stroških, ki se nanašajo na številke brezplačnih telefonskih klicev, kot so stroški mednarodnih klicev za številke, dostopne prek standardnih mednarodnih klicnih števil. Komisija mora imeti možnost, da sprejme izvedbene ukrepe, s katerimi zagotovi, da imajo končni uporabniki učinkovit dostop do števil in storitev v Skupnosti.
- (23) Da bi potrošniki lahko v celoti izkoristili konkurenčno okolje, bi morali imeti možnost izbire na podlagi informacij in zamenjati ponudnika, če je to v njihovem interesu. Treba je zagotoviti, da jih pri tem ne ovirajo pravne, tehnične ali praktične ovire, vključno s pogodbenimi pogoji, postopki, stroški itd. To ne izključuje določitve razumnega najkrajšega pogodbenega obdobja v potrošniških pogodbah. Prenosljivost števil bistveno olajšuje izbiro potrošnikov in učinkovito konkurenco na konkurenčnih trgih elektronskih komunikacij in jo je treba čim prej uvesti. Komisija bi morala imeti za prilagoditev prenosljivosti števil tržnemu in tehnološkemu razvoju, vključno s prenosom osebnih imenikov naročnikov in informacij o profilu, shranjenih v omrežju, možnost sprejeti tehnične izvedbene ukrepe na tem področju. Ocena, ali tehnološki in tržni pogoji omogočajo prenos števil med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji, mora zlasti upoštevati cene za uporabnike in stroške prehoda za podjetja, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilna omrežja.
- (24) Televizijsko oddajanje je linearna avdiovizualna medijska storitev, kot je opredeljeno v Direktivi o avdiovizualnih medijskih storitvah Evropskega parlamenta in Sveta z dne [...] 2007, ki ga ponuja ponudnik medijske storitve za sočasno gledanje programov na podlagi programskega sporeda; ponudnik medijske storitve lahko ponuja več avdio ali

²³ UL C [...], [...], str. [...].

avdiovizualnih programskih sporedov (kanalov). Lahko se uporablja zakonska obveznost „prenosa“, vendar samo za določene radiodifuzijske kanale, ki jih zagotavlja določen ponudnik medijskih storitev. Države članice bi morale v svoji nacionalni zakonodaji zagotoviti jasno utemeljitev obveznosti „prenosa“ za zagotovitev, da so take obveznosti pregledne, sorazmerne in pravilno opredeljene. S tem v zvezi bi morala biti pravila „obveznosti prenosa“ zasnovana tako, da zagotavljajo zadostne spodbude za učinkovite naložbe v infrastrukturo. Pravila „obveznosti prenosa“ bi bilo treba redno pregledovati, da se uskladijo s tehnološkim in tržnim razvojem, s čemer se zagotovi, da so še naprej sorazmerna s cilji, ki jih je treba doseči. Zaradi hitrih sprememb tehnoloških in tržnih pogojev bi bilo treba tak celoten pregled opraviti najmanj vsaka tri leta, potrebno pa bi bilo tudi javno posvetovanje z vsemi zainteresiranimi stranmi. Enega ali več radiodifuzijskih kanalov je mogoče dopolniti s storitvami, ki izboljšujejo dostopnost za uporabnike s posebnimi potrebami, kot so videotekst, podnaslavljanje, tonski zapis in znakovni jezik.

- (25) Države članice bi zaradi premagovanja obstoječih pomanjkljivosti glede posvetovanja s potrošniki in pravičnega obravnavanja interesov državljanov morale vzpostaviti ustrezen mehanizem posvetovanja. Tak mehanizem bi lahko imel obliko organa, ki bi, neodvisno od nacionalnih regulativnih organov in ponudnikov storitev, opravljal raziskave o potrošniških temah, kot so vedenje potrošnikov in mehanizmi za zamenjavo ponudnika, in ki bi deloval na pregleden način ter prispeval k obstoječim mehanizmom za posvetovanje zainteresiranih strani. Če obstaja potreba po obravnavi olajšanja dostopa in uporabe elektronskih komunikacijskih storitev in terminalske opreme za uporabnike invalide, in brez poseganja v Direktivo 1999/5/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. marca 1999 o radijski opremi in telekomunikacijski terminalske opreme ter medsebojnem priznavanju skladnosti te opreme²⁴ ter zlasti zahteve glede invalidnosti na podlagi člena 3(3)(f) Direktive, bi morala Komisija imeti možnost sprejeti izvedbene ukrepe.
- (26) Komisijo je treba uradno obvestiti o obveznostih, naloženih podjetjem, ki so določena, da imajo obveznosti univerzalne storitve.
- (27) Zaradi liberalizacije trgov elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev ter hitrega tehnološkega razvoja se je povečala konkurenca in gospodarska rast, kar je povzročilo veliko raznolikost storitev za končne uporabnike, ki so dostopne prek javnih elektronskih komunikacijskih omrežij. Treba je zagotoviti, da potrošniki in uporabniki ne glede na tehnologijo, ki se uporablja za zagotavljanje določene storitve, uživajo enako raven varstva zasebnosti in osebnih podatkov.
- (28) Tehnološki razvoj omogoča razvoj novih aplikacij na podlagi naprav za zbiranje podatkov in identifikacijo, ki so lahko brezžične naprave, ki uporabljajo radijske frekvence. Naprave za radiofrekvenčno identifikacijo (RFID) na primer uporabljajo radijske frekvence za zajetje podatkov iz oznak za nedvomno prepoznavanje, ki jih je nato mogoče prenesti po obstoječih komunikacijskih omrežjih. Široka uporaba takih tehnologij lahko prinese velike gospodarske in družbene koristi ter s tem predstavlja velik prispevek k notranjemu trgu, če je njihova uporaba za državljane sprejemljiva. Da bi to dosegli, je treba zagotoviti varstvo temeljnih pravic posameznikov, zlasti

²⁴ UL L 91, 7.4.1999, str. 10. Direktiva, kakor je bila spremenjena z Uredbo (ES) št. 1882/2003 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 284, 31.10.2003, str. 1).

pravico do zasebnosti in varstva podatkov. Če se take naprave priključi na javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja ali če uporabljajo elektronske komunikacijske storitve kot osnovno infrastrukturo, se uporabljajo ustrezne določbe Direktive 2002/58/ES, vključno z določbami o varnosti, podatkih o prometu in lokaciji ter o zaupnosti.

- (29) Kršitev varnosti, ki povzroči izgubo ali drugačno ogroženost osebnih podatkov posameznega naročnika, lahko, če se ne obravnava ustrezno in pravočasno, povzroči veliko gospodarsko izgubo in družbeno škodo, vključno z lažnim prikazovanjem identitete. Zato je treba naročnike, na katere vplivajo taki varnostni incidenti, takoj obvestiti, da lahko sprejmejo ustrezne previdnostne ukrepe. Obvestilo naj vsebuje informacije o ukrepih, ki jih je za obravnavanje kršitve sprejel ponudnik, ter priporočila za prizadete uporabnike.
- (30) Nacionalni regulativni organi spodbujajo interese državljanov Evropske unije med drugim tako, da prispevajo k zagotavljanju visoke ravni varstva osebnih podatkov in zasebnosti. V ta namen morajo imeti potrebna sredstva za opravljanje svojih nalog, vključno z obsežnimi in zanesljivimi podatki o dejanskih varnostnih incidentih, ki so povzročili ogroženost osebnih podatkov posameznikov.
- (31) Treba je predvideti izvedbene ukrepe za vzpostavitev skupnega nabora zahtev za doseganje ustrezne ravni varstva zasebnosti in varnosti osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij na notranjem trgu.
- (32) Pri določanju podrobnih pravil o obliki zapisa in postopkih, ki se uporabljajo za prigrasitev kršitev varnosti, je treba ustrezno upoštevati okoliščine kršitve, vključno s tem, ali so bili osebni podatki zaščiteni s kodo ali z drugimi sredstvi, ki učinkovito zmanjšujejo verjetnost lažnega prikazovanja identitete ali drugih oblik zlorabe. Poleg tega morajo taka pravila in postopki upoštevati zakonite interese organov kazenskega pregona, če bi zgodnje razkritje lahko oviralo preiskavo okoliščin kršitve.
- (33) Organ lahko prispeva k višji ravni varstva osebnih podatkov in zasebnosti v Skupnosti, med drugim s strokovnim znanjem in izkušnjami ter nasveti, spodbujanjem izmenjave najboljših praks pri obvladovanju tveganja in vzpostavitvijo skupnih metodologij za oceno tveganja. Zlasti mora prispevati k uskladitvi ustreznih tehničnih in organizacijskih varnostnih ukrepov.
- (34) Programska oprema, ki prikrito spremlja dejanja uporabnika in/ali uničuje uporabnikovo terminalsko opremo v korist tretje stranke (tako imenovana „vohunska programska oprema“), lahko resno ogroža zasebnost uporabnikov. Treba je zagotoviti visoko in enako raven varstva zasebnosti uporabnikov, ne glede na to ali so nezaželeni vohunski programi preneseni sami od sebe prek elektronskih komunikacijskih omrežij, ali pa se dostavijo in namestijo skriti v programski opremi, ki se nahaja na drugih zunanjih nosilcih shranjevanja podatkov, kot so zgoščenke, CD-ROMi, USB ključi.
- (35) S strani ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev so potrebna znatna vlaganja za boj zoper nenaročena reklamna sporočila („nezaželena elektronska pošta“). Ponudniki takšnih storitev so tudi v boljšem položaju kot končni uporabniki, saj imajo znanje in vire, potrebne za odkrivanje in identifikacijo pošiljateljev nezaželenih elektronskih pošt. Ponudniki storitev elektronske pošte in ponudniki drugih storitev bi

zato morali imeti možnost, da pravno ukrepajo zoper pošiljatelje nezaželene elektronske pošte in tako branijo interese svojih strank ter svoje zakonite poslovne interese.

- (36) Potreba, da se zagotovi ustrezna raven varstva zasebnosti in osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij v Skupnosti, zahteva učinkovita izvedbena in izvršilna pooblastila, da se zagotovijo ustrezne spodbude za skladnost. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti zadostna pooblastila in vire za učinkovito preiskavo primerov neskladnosti, vključno z možnostjo, da pridobijo ustrezne informacije, ki jih morebiti potrebujejo, da odločijo o pritožbah in določijo sankcije v primerih neskladnosti.
- (37) Čezmejno sodelovanje in izvrševanje zakonodaje v skladu z obstoječim mehanizmom Skupnosti, določenim z Uredbo ES 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov)²⁵, je treba s spremembo navedene uredbe okrepiti.
- (38) Ukrepe, potrebne za izvajanje Direktive o univerzalnih storitvah in Direktive o zasebnosti in elektronskih komunikacijah, je treba sprejeti v skladu s Sklepom Sveta 1999/468/ES z dne 28. junija 1999 o določitvi postopkov za uresničevanje Komisiji podeljenih izvedbenih pooblastil.
- (39) Zlasti je treba Komisiji podeliti pooblastilo za sprejetje izvedbenih ukrepov o preglednosti tarif, minimalnih zahtevah glede kakovosti storitev, učinkovitem izvajanju storitve „112“, učinkovitem dostopu do števil in storitev, izboljšanju dostopnosti za končne uporabnike invalide ter o spremembah za prilagoditev prilog tehničnemu napredku ali spremembam tržnega povpraševanja. To pooblastilo je treba podeliti tudi za sprejetje izvedbenih ukrepov o zahtevah glede informacij in prigrisatve ter tudi čezmejnega sodelovanja. Ker imajo ti ukrepi splošen obseg in je njihov namen dopolnitev te direktive z dodajanjem novih, nebitvenih elementov, jih je treba sprejeti v skladu z regulativnim postopkom s pregledom, predvidenim v členu 5a Sklepa 1999/468/ES. V nujnih primerih, ko ni mogoče upoštevati običajnih rokov za regulativni postopek s pregledom, bi bilo treba Komisiji omogočiti uporabo nujnega postopka, predvidenega v členu 5a(6) Sklepa.
- (40) Direktivi 2002/22/ES in 2002/58/ES je zato treba ustrezno spremeniti –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Spremembe Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalni storitvi)

Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalni storitvi) se spremeni:

1. Člen 1 se nadomesti z naslednjim:

²⁵ OJ L 364, 9.12.2004, str.1.

„Člen 1

Vsebina in področje uporabe

1. V okviru Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) ta direktiva obravnava zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za končne uporabnike. Cilj je v celotni Skupnosti zagotoviti razpoložljivost zelo kakovostnih javno dostopnih storitev z učinkovito konkurenco in izbiro ter obravnavati primere, v katerih potrebe končnih uporabnikov na trgu niso izpolnjene v zadostni meri. Ta direktiva vključuje tudi določbe o terminalski opremi v prostorih potrošnika.
2. V tej direktivi so določene pravice končnih uporabnikov in ustrezne obveznosti podjetij pri zagotavljanju javno dostopnih elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. V zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve v okolju odprtih in konkurenčnih trgov ta direktiva opredeljuje minimalni nabor storitev določene kakovosti, do katerih imajo ob upoštevanju posebnih nacionalnih pogojev dostop vsi končni uporabniki po dostopni ceni, ne da bi se s tem izkrivljala konkurenca. V tej direktivi so določene tudi obveznosti glede zagotavljanja nekaterih obveznih storitev.“
2. V členu 2:
 - (a) Točka (b) se črta.
 - (b) Točka (c) se nadomesti z naslednjim:

„(c) ‚javno dostopna telefonska storitev‘ pomeni storitev, ki je na voljo javnosti za odpravljanje in sprejemanje, neposredno ali posredno prek izbire ali predizbire operaterja ali nadaljnje prodaje, medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev z uporabo številke ali števil iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja;“
3. Člen 4 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 4

Zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in zagotavljanje telefonskih storitev

1. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje utemeljene zahteve za priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji.
2. Zagotovljeni priključek mora podpirati govorne faksimilne in podatkovne komunikacije z dovolj velikimi podatkovnimi hitrostmi, da omogočajo funkcionalen dostop do interneta, pri čemer se upoštevajo prevladujoče tehnologije, ki jih uporablja večina naročnikov, in tehnična izvedljivost.
3. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje utemeljene zahteve za zagotavljanje telefonske storitve prek omrežne povezave iz odstavka 1, ki

omogoča odpravljanje in sprejemanje medkrajevnih in mednarodnih klicev in klicev storitev v sili na številko „112“.

4. V členu 5 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Imeniki iz odstavka 1 vključujejo vse naročnike javno dostopnih telefonskih storitev ob upoštevanju določb člena 12 Direktive 2002/58/ES.“

5. Člen 7 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 7

Posebni ukrepi za uporabnike invalide

1. Države članice sprejmejo posebne ukrepe za končne uporabnike invalide, da zagotovijo dostop do javno dostopnih telefonskih storitev in njihovo cenovno dostopnost, vključno z dostopom do storitev v sili, imeniških storitev in imenikov, pri čemer mora biti dostop enak tistemu, ki ga imajo drugi končni uporabniki.
2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev sprejmejo posebne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da imajo tudi končni uporabniki invalidi možnost izbiranja med podjetji in izvajalci storitev, kot jo ima večina končnih uporabnikov.

6. V člen 8 se doda naslednji odstavek 3:

„3. Če namerava podjetje, določeno v skladu z odstavkom 1, prodati znaten del ali celotno krajevno dostopovno omrežje ločeni pravni osebi z drugim lastništvom, vnaprej pravočasno obvesti nacionalni regulativni organ, da lahko ta oceni učinke nameravane transakcije zagotavljanja dostopa na fiksni lokaciji in telefonskih storitev na podlagi člena 4. Nacionalni regulativni organ lahko postavi pogoje v skladu s členom 6(2) Direktive 2002/20/ES (Direktiva o odobritvi).“

7. V členu 9 se odstavki 1, 2 in 3 nadomestijo z naslednjim:

- „1. Nacionalni regulativni organi spremljajo razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki so v členih 4, 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja, ali če v zvezi s temi storitvami ni določenih podjetij, ki so sicer na voljo na trgu, zlasti v zvezi s porabniškimi cenami in prihodki v državi.
2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev zahtevajo, da določena podjetja zagotovijo potrošnikom tarifne opcije ali pakete, ki se razlikujejo od tistih, ki so zagotovljeni pod normalnimi tržnimi pogoji, zlasti, da se tudi osebam z nižjimi prihodki ali s posebnimi socialnimi potrebami zagotovi dostop do ali uporaba omrežja iz člena 4(1) ali storitev, ki so v členih 4(3), 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja.

3. Države članice lahko izven okvira predpisov za določena podjetja o zagotavljanju posebnih tarifnih opcij ali o upoštevanju zamejitve cen ali geografske porazdelitve ali drugih podobnih shem zagotovijo podporo potrošnikom z nizkimi prihodki ali posebnimi socialnimi potrebami.“
8. Naslov poglavja III se nadomesti z:

„REGULATIVNI NADZORI PODJETIJ Z ZNATNO TRŽNO MOČJO NA POSEBNIH MALOPRODAJNIH TRGIH“

9. Člen 16 se črta.
10. Člen 17 se spremeni:
- (c) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:
- „1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki so v skladu s členom 14 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) opredeljena kot podjetja z znatno tržno močjo na zadevnem maloprodajnem trgu, ustrezne regulativne obveznosti:
- (a) če nacionalni regulativni organ na podlagi analize trga, opravljene v skladu s členom 16 Direktive 2002/21/ES, odloči, da zadevni maloprodajni trg, opredeljen v skladu s členom 15 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), ni učinkovito konkurenčen, in
- (b) če nacionalni regulativni organ ugotovi, da z obveznostmi, določenimi po Direktivi 2002/19/ES (Direktiva o dostopu), ne bi bilo mogoče doseči ciljev iz člena 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).“
- (d) Odstavek 3 se črta.
11. Člena 18 in 19 se črtata.
12. Člena 20 in 21 se nadomestita z naslednjim:

„Člen 20

Pogodbe

1. Ta člen se uporablja brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v direktivah 93/13/ES in 97/7/ES, ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti.
2. Države članice zagotovijo, da imajo potrošniki pri naročanju na storitve, s katerimi se zagotovi priključitev na javno komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne telefonske storitve, pravico do sklenitve pogodbe s podjetjem ali podjetji, ki take storitve in/ali priključitev zagotavljajo. V pogodbi naj bodo opredeljeni vsaj naslednji podatki:

- (a) ime in naslov ponudnika;
- (b) ponujene storitve, ponujene ravni kakovosti storitev in tudi rok za osnovni priključek;
- (c) vrste ponujenih vzdrževalnih del;
- (d) podrobni podatki o cenah in tarifah ter sredstva, s katerimi se lahko pridobivajo najnovejše informacije o vseh veljavnih tarifah in pristojbinah za vzdrževanje;
- (e) trajanje pogodbe, pogoji za podaljšanje in prekinitev izvajanja storitev in pogodbe, vključno z neposrednimi stroški prenosljivosti številke in drugih identifikatorjev;
- (f) vsak dogovor o nadomestilu in povračilu, ki velja, če niso izpolnjene ravni kakovosti storitev iz pogodbe;
- (g) metoda uvedbe postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 34;
- (h) kako lahko podjetje, ki zagotavlja priključek in/ali storitve, ukrepa v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti.

Države članice lahko to obveznost razširijo še na druge končne uporabnike.

3. Kadar pogodbe sklepajo potrošniki in ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev, razen tistih, ki zagotavljajo priključitev na javno komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne telefonske storitve, se tudi v te pogodbe vključijo informacije iz odstavka 2. Države članice lahko to obveznost razširijo še na druge končne uporabnike.
4. Države članice zagotovijo, da so v primeru, ko pogodbe sklepajo naročniki in podjetja, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, ki omogočajo govorno komunikacijo, naročniki jasno obveščeni, ali je zagotovljen dostop do storitev v sili. Ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev zagotovijo, da so njihove stranke pred sklenitvijo pogodbe in nato v rednih intervalih jasno obveščene, da ni zagotovljenega dostopa do storitev v sili.
5. Države članice zagotovijo, da so v primeru, ko pogodbe sklepajo naročniki in podjetja, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve in/ali omrežja, naročniki pred sklenitvijo pogodbe in nato v rednih intervalih jasno obveščeni o vseh omejitvah, ki jih določa ponudnik glede možnosti dostopa in razdeljevanja zakonite vsebine ali zakonitih aplikacij in storitev po svoji izbiri.
6. Države članice zagotovijo, da so v primeru, ko pogodbe sklepajo naročniki in podjetja, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve in/ali omrežja, naročniki pred sklenitvijo pogodbe in nato v rednih intervalih jasno obveščeni o obveznostih, da spoštujejo avtorske in sorodne pravice. To vključuje obveznost obveščanja naročnikov o najpogostejših kršitvah in njihovih pravnih posledicah, brez poseganja v Direktivo 2000/31/ES o elektronskem poslovanju.

7. Naročniki imajo pravico, da ob objavi sprememb pogodbenih pogojev, ki jih predlagajo operaterji, odstopijo od svojih pogodb brez pogodbene kazni. Naročnike je treba o vsaki taki spremembi obvestiti v primernem roku, najmanj pa en mesec vnaprej, hkrati pa jih je treba obvestiti tudi o njihovi pravici do odstopa od takih pogodb brez pogodbene kazni, če novih pogojev ne sprejmejo.“

„Člen 21

Preglednost in objava informacij

1. Države članice zagotovijo, da so končnim uporabnikom in potrošnikom v skladu z določbami Priloge II na voljo pregledne, primerljive, ustrezne in najnovejše informacije o veljavnih cenah in tarifah ter o standardnih določilih in pogojih za dostop do storitev, ki so določene v členih 4, 5, 6 in 7, in njihovo uporabo.
2. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, objavljajo primerljive, ustrezne in najnovejše informacije o veljavnih cenah in tarifah za dostop do storitev in njihovo uporabo, ki jih zagotavljajo potrošnikom. Take informacije se objavijo v preprosto dostopni obliki.
3. Nacionalni regulativni organi spodbujajo zagotavljanje informacij, ki omogočijo končnim uporabnikom in potrošnikom, da neodvisno ocenijo stroške alternativnih vzorcev uporabe z interaktivnimi vodili ali podobnimi tehnikami. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi dajo na voljo taka vodila ali tehnike, če niso na voljo na trgu. Tretje osebe imajo pravico do brezplačne uporabe tarif, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, za prodajo ali dajanje na voljo takih interaktivnih vodil ali podobnih tehnik.
4. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi podjetjem, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, naložijo obveznost, da potrošnikom v času in na kraju nakupa zagotovijo informacije o veljavnih tarifah, s čimer zagotovijo, da so potrošniki v celoti obveščeni o pogojih oblikovanja cen.
5. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi podjetjem, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve in/ali omrežja, naložijo obveznost, da potrošnikom v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki posredujejo informacije, ki se zahtevajo v skladu s členom 20(5).
6. Da se zagotovi, da imajo končni uporabniki koristi od doslednega pristopa k preglednosti tarif ter posredovanja informacij v skladu s členom 20(5) v Skupnosti, lahko Komisija po posvetovanju z organom za evropski trg elektronskih komunikacij (v nadaljnjem besedilu „organ“), sprejme ustrezne tehnične izvedbene ukrepe na tem področju, kot je opredelitev metodologije ali postopkov. Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebistvenih elementov te

direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 37(3).“

13. Člen 22 se spremeni:

(e) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi po upoštevanju stališč zainteresiranih strani od podjetij, ki zagotavljajo javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, zahtevajo, da za končne uporabnike objavijo primerljive, primerne in najnovejše informacije o kakovosti svojih storitev, vključno z enakovrednim dostopom za uporabnike invalide. Na zahtevo se informacije pred objavo predložijo tudi nacionalnemu regulativnemu organu.“

(f) Doda se naslednji odstavek 3:

„3. Da se prepreči poslabšanje storitve in upočasnitev prometa v omrežjih, lahko Komisija, po posvetovanju z organom, sprejme tehnične izvedbene ukrepe o minimalni kakovosti zahtev glede storitev, ki jih nacionalni regulativni organ določi za podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja. Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebitnih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 37(3).“

14. Člen 23 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 23

Razpoložljivost storitev

Države članice sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev razpoložljivosti javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo prek javnih komunikacijskih omrežij v primerih katastrofalnega razpada omrežja ali višje sile. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev neprekinjenega dostopa do storitev v sili.“

15. Člen 25 se spremeni:

(g) Naslov se nadomesti z naslednjim:

„Telefonske imeniške storitve“

(h) Odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

- „3. Države članice zagotovijo, da imajo vsi končni uporabniki, ki so priključeni na javno dostopno telefonsko storitev, dostop do imeniških storitev v skladu s členom 5(1)(b).“
- (i) Odstavek 5 se nadomesti z naslednjim:
- „5. Odstavki 1, 2, 3 in 4 se uporabljajo ob upoštevanju zahtev zakonodaje Skupnosti o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti ter zlasti člena 12 Direktive 2002/58/ES.“
16. Členi 26, 27 in 28 se nadomestijo z naslednjim:

„Člen 26

Storitve v sili in enotna evropska številka za klic v sili

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi končni uporabniki storitev iz odstavka 2, vključno z uporabniki javnih plačilnih telefonov, poleg vseh drugih nacionalnih števil za klic v sili, ki so jih opredelili nacionalni regulativni organi, pokličejo službe za storitve v sili brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev na enotno evropsko številko za klic v sili „112“.
2. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo storitev odpravljanja medkrajevnih in/ali mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz državnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja, zagotovijo dostop do storitev v sili.
3. Države članice zagotovijo, da so klici na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ odgovorjeni in obravnavani na način, ki je najprimernejši za delovanje njihovih sistemov klicev v sili. Na take klice se odgovarja in se jih obravnava vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na drugo(-e) nacionalno(-e) številko(-e) za klic v sili, kjer se take številke še naprej uporabljajo.
4. Države članice zagotovijo, da imajo končni uporabniki invalidi možnost dostopa do storitev v sili. Da se zagotovi, da imajo končni uporabniki invalidi možnost dostopa do storitev v sili med potovanjem po drugih državah članicah, lahko sprejeti ukrepi vključujejo skladnost z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu z določbami člena 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).
5. Države članice zagotovijo, da so službam za nujne primere pri vseh klicih na enotno evropsko številko klica v sili „112“ brezplačno na voljo informacije o lokaciji kličočega.

Države članice zahtevajo, da se informacije o lokaciji kličočega zagotovijo samodejno, takoj ko klic v sili doseže organ, ki rešuje nujen primer.
6. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili „112“, zlasti prek pobud, ki so posebej namenjene osebam, ki potujejo med državami članicami. Države

članice Komisiji in organu predložijo letno poročilo o ukrepih, sprejetih v zvezi s tem.

7. Komisija lahko zaradi zagotavljanja učinkovitega izvajanja storitev „112“ v državah članicah, vključno z dostopom za končne uporabnike invalide, ko potujejo po drugih državah članicah, po posvetovanju z organom sprejme tehnične izvedbene ukrepe.

Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebistvenih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 37(3).“

„Člen 27

Evropske telefonske dostopovne kode

1. Države članice zagotovijo, da je koda ,00‘ standardna mednarodna dostopovna koda. Za opravljanje klicev med sosednimi kraji v čezmejnem prometu med državami članicami se lahko vzpostavi ali ohrani posebna ureditev. Končne uporabnike na zadevnih lokacijah je treba o taki ureditvi natančno obvestiti.
2. Države članice, katerim je Mednarodna telekomunikacijska zveza dodelila mednarodno kodo ,3883‘, prenesejo izključno pristojnost za upravljanje evropskega telefonskega številskega prostora na organ.
3. Države članice zagotovijo, da vsa podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, izvajajo vse klice v evropski telefonski številski prostor in iz njega po cenah, ki ne presegajo najvišje cene, ki jo uporabljajo za klice v drugo državo članico ali iz nje.“

„Člen 28

Dostop do števil in storitev

1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi sprejmejo vse potrebne ukrepe, da zagotovijo:
 - (a) da imajo končni uporabniki možnost dostopa do vseh storitev in njihove uporabe, vključno do storitev informacijske družbe, ki se zagotavljajo v Skupnosti; in
 - (b) da imajo končni uporabniki možnost dostopa do vseh števil, ki se zagotavljajo v Skupnosti, vključno s številkami v nacionalnih načrtih številčenja držav članic, številkami iz evropskega telefonskega številskega prostora in enotnimi mednarodnimi številkami brezplačnih telefonskih klicev.

Nacionalni regulativni organi lahko za vsak primer posebej blokirajo dostop do številke ali storitev, če je to utemeljeno zaradi goljufije ali zlorabe.

2. Komisija lahko, po posvetovanju z organom, sprejme tehnične izvedbene ukrepe, s katerimi zagotovi, da imajo končni uporabniki učinkovit dostop do številke in storitev v Skupnosti. Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebitnih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 37(3).

Vsak tak tehnični izvedbeni ukrep se lahko občasno pregleda, da se upošteva tržni in tehnološki razvoj.

17. Člen 29 se spremeni:

(j) Odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

- „1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od vseh podjetij, ki so pristojna za obratovanje javno dostopnih telefonskih storitev in/ali javnih komunikacijskih omrežij, da dajo končnim uporabnikom na voljo zmogljivosti, našteje v Delu B Priloge I, ob upoštevanju tehnične in ekonomske izvedljivosti.“

(k) Odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

- „3. Brez poseganja v člen 10(2) lahko države članice naložijo obveznosti iz točke (e) dela A Priloge I v zvezi z odklopom kot splošno zahtevo za vsa podjetja, ki zagotavljajo dostop do javnih komunikacijskih omrežij in/ali javno dostopnih telefonskih storitev.“

18. Člen 30 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 30

Omogočanje zamenjave ponudnika

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi naročniki s števkami iz nacionalnih načrtov številčenja, ki tako zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja, v skladu z določbami iz dela C Priloge I.
2. Nacionalni regulativni organi zagotovijo, da je oblikovanje cen med operaterji v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti številke stroškovno naravnano in da morebitne neposredne pristojbine za naročnike nimajo zaviralnega učinka na uporabo teh zmogljivosti.
3. Nacionalni regulativni organi ne naložijo maloprodajnih tarif za prenos številke na način, ki bi izkrivljaj konkurenco, na primer z določitvijo posebnih ali skupnih maloprodajnih tarif.

4. Prenos števil in njihovo naknadno aktiviranje se izvede v najkrajšem možnem času, najpozneje v enem delovnem dnevu od prejetja prvotne zahteve naročnika.
5. Komisija lahko po posvetovanju z organom in ob upoštevanju tehnoloških in tržnih pogojev spremeni Prilogo I v skladu s postopkom iz člena 37(2).

Taka sprememba lahko zlasti omogoča:

- (a) prenosljivost števil med fiksnimi in mobilnimi omrežji;
 - (b) prenosljivost identifikatorjev naročnika in povezanih informacij, pri čemer se določbe odstavkov 2, 3 in 4 uporabljajo tudi za te identifikatorje.
6. Brez poseganja v najkrajši pogodbeni rok nacionalni regulativni organi zagotovijo, da pogoji in postopki prekinitve pogodbe nimajo zaviralnega učinka na menjavo ponudnika storitev.“

19. V členu 31 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

- „1. Države članice lahko podjetjem, ki so v njihovi pristojnosti in zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih oddaj v javnosti, naložijo ustrezne obveznosti izvajanja prenosa posebnih radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov in storitev dostopnosti, kadar znatno število končnih uporabnikov takih omrežij ta uporablja kot svoje glavno sredstvo za sprejem radijskih in televizijskih oddaj. Take obveznosti se naložijo samo, če so potrebne za izpolnitev ciljev v splošnem interesu, ki jih jasno in posebej opredeli vsaka država članica v svoji nacionalni zakonodaji, ter morajo biti sorazmerne in pregledne.

Države članice pregledajo obveznosti iz prvega pododstavka najpozneje v enem letu od datuma za izvedbo akta o spremembah, razen če so države članice tak pregled opravile v predhodnih dveh letih.

Države članice pregledajo obveznosti prenosa najmanj vsaka tri leta.“

20. Člen 33 se spremeni:

- (l) V odstavku 1 se doda pododstavek:

„Države članice zlasti zagotovijo, da nacionalni regulativni organi vzpostavijo mehanizem posvetovanja, ki zagotavlja, da so v postopku odločanja ustrezno upoštevani interesi potrošnikov na področju elektronskih komunikacij.

- (m) Dodata se naslednja odstavka 3 in 4:

3. Države članice Komisiji in organu predložijo letno poročilo o sprejetih ukrepih in napredku na področju izboljšanja medobratovalnosti ter uporabe in dostopa končnih uporabnikov invalidov do elektronskih komunikacijskih storitev in terminalske opreme.

4. Brez poseganja v uporabo Direktive 1999/5/ES in zlasti zahtev glede invalidnosti na podlagi člena 3(3)(f) ter z namenom, da se končnim uporabnikom invalidom zagotovi boljši dostop do elektronskih komunikacijskih storitev in opreme lahko Komisija, po posvetovanju z organom, sprejme ustrezne tehnične izvedbene ukrepe za obravnavanje vprašanj iz poročila iz odstavka 3, ki sledi javnemu posvetovanju. Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebitvenih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 37(3).“

21. Člen 34(1) se nadomesti z naslednjim:

- „1. Države članice zagotovijo, da so na voljo pregledni, enostavni in cenovno dostopni izvensodni postopki za obravnavo nerešenih sporov med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, v zvezi s pogodbenimi pogoji in/ali izvajanjem pogodb o zagotavljanju takih omrežij ali storitev. Države članice sprejmejo ukrepe, s katerimi zagotovijo, da taki postopki omogočajo pravično in hitro reševanje sporov in lahko, če je to upravičeno, sprejmejo sistem povračila in/ali nadomestila. Države članice lahko te obveznosti razširijo še na spore, ki vključujejo druge končne uporabnike.

Države članice zagotovijo, da organi, ki so zadolženi za obravnavanje takih sporov, Komisiji in organu zagotovijo ustrezne informacije za statistične namene.“

22. Člen 35 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 35

Prilagoditev prilog

Spremembe, ki so potrebne za prilagoditev prilog I, II, III in VI tehnološkemu razvoju ali spremembam tržnega povpraševanja, sprejme Komisija v skladu s postopkom iz člena 37(2).“

23. V členu 36 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

- „2. Nacionalni regulativni organi obvestijo Komisijo o obveznostih, naloženih podjetjem, ki so določena za izvajalce obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Komisijo je treba takoj obvestiti o vseh spremembah, ki vplivajo na obveznosti, naložene podjetjem, ali o spremembah podjetij, na katere se nanašajo določbe te direktive.“

24. Člen 37 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 37

Odbor

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).
 2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES ob upoštevanju določb člena 8 sklepa.
 3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1), (2), (4) in (6) ter člen 7 Sklepa 1999/468/ES ob upoštevanju določb člena 8 sklepa.“
25. Priloge I, II in III se nadomestijo s prilogami I, II in III k tej direktivi.
26. Priloga VII se črta.

Člen 2

Spremembe Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)

Direktiva 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) se spremeni:

1. Člen 2(e) se nadomesti z naslednjim:

„(e) ‚klic‘ pomeni zvezo, vzpostavljeno z javno razpoložljivo telefonsko storitvijo, ki dovoljuje dvosmerno komunikacijo;“
2. Člen 3 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 3

Storitve

Ta direktiva se uporablja za obdelavo osebnih podatkov v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih elektronskih komunikacijskih storitev v javnih komunikacijskih omrežjih v Skupnosti, vključno z javnimi komunikacijskimi omrežji, ki podpirajo zbiranje podatkov in identifikacijske naprave.“

3. Člen 4 se spremeni:

(n) Naslov se nadomesti z naslednjim:

„Varnost obdelave“

(o) Dodata se naslednja odstavka 3 in 4:

„3. V primeru kršitve varnosti, ki povzroči naključno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščno razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih komunikacijskih storitev v Skupnosti, ponudnik javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev zadevnega naročnika in nacionalni regulativni organ nemudoma obvesti o taki kršitvi. Obvestilo naročniku vsebuje najmanj opis narave kršitve in priporočene ukrepe za ublažitev morebitnih negativnih učinkov. Obvestilo nacionalnemu regulativnemu organu poleg tega vsebuje tudi opis posledic in ukrepov, ki jih je ponudnik sprejel za obravnavanje kršitve.

4. Da se zagotovi doslednost pri izvajanju ukrepov iz odstavkov 1, 2 in 3, lahko Komisija po posvetovanju z organom za evropski trg elektronskih komunikacij (v nadaljnjem besedilu ‚organ‘), in z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov sprejme ustrezne tehnične izvedbene ukrepe, med drugim o okoliščinah, obliki zapisa in postopkih, ki se uporabljajo za zahteve glede informacij in obvestil iz tega člena.

Ti ukrepi, katerih namen je sprememba nebistvenih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 14a(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 14a (3).“

4. V členu 5 se odstavek 3 nadomesti z naslednjim:

„3. Države članice zagotovijo, da je shranjevanje podatkov ali pridobivanje dostopa do podatkov, shranjenih v terminalski opremi naročnika ali uporabnika, dovoljeno samo pod pogojem, da sta naročnik ali uporabnik jasno in izčrpno obveščena v skladu z Direktivo 95/46/ES, med drugim o namenih obdelave, in da mu kontrolor podatkov zagotovi pravico do zavrnitve take obdelave. To ne prepreči nobenega tehničnega shranjevanja ali dostopa izključno za namen opravljanja ali lajšanja prenosa sporočila prek elektronskega komunikacijskega omrežja, ali če je nujno potrebno za zagotovitev storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata.“

5. V členu 13 se doda naslednji odstavek 6:

„6. Brez poseganja v upravna sredstva, ki jih je možno med drugim predvideti na podlagi člena 15a(2), države članice zagotovijo, da lahko vsak posameznik ali pravna oseba, ki ima zakonit interes boriti se proti kršitvam nacionalnih določb, sprejetih na podlagi tega člena, vključno s ponudnikom elektronskih komunikacijskih storitev, ki ščiti svoje poslovne interese in interese svojih strank, sproži sodne postopke pred sodišči zoper take kršitve.

6. Vstavi se naslednji člen 14a:

„Člen 14a

Odbor

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).
 2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES ob upoštevanju določb člena 8 sklepa.
 3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1), (2), (4) in (6) ter člen 7 Sklepa 1999/468/ES ob upoštevanju določb člena 8 sklepa.“
7. Vstavi se naslednji člen 15a:

„Člen 15a

Izvajanje in izvrševanje

1. Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe, da se zagotovi njihovo izvajanje. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne. Države članice sporočijo Komisiji te določbe najpozneje do <rok za izvedbo akta o spremembah> in ji nemudoma sporočijo kakršne koli naknadne spremembe, ki vplivajo na njih.
2. Brez poseganja v kakršna koli pravna sredstva, ki so morda na voljo, države članice zagotovijo, da imajo nacionalni regulativni organi pooblastilo, da odredijo prenehanje kršitev iz odstavka 1.
3. Države članice zagotovijo, da imajo nacionalni regulativni organi preiskovalna pooblastila in vire ter možnost pridobitve vseh ustreznih informacij, ki so potrebne za spremljanje in izvrševanje nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive.
4. Komisija lahko zaradi zagotavljanja učinkovitega čezmejnega sodelovanja pri izvrševanju nacionalne zakonodaje, sprejete na podlagi te direktive, in da ustvari usklajene pogoje za opravljanje storitev, ki vključujejo čezmejne podatkovne tokove, po posvetovanju z organom in ustreznimi regulativnimi organi sprejme tehnične izvedbene ukrepe.

Ukrepi, katerih namen je sprememba nebistvenih elementov te direktive z njeno dopolnitvijo, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 14a(2). V nujnih primerih lahko Komisija uporabi nujni postopek iz člena 14a(3).“

Člen 3

Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004

V Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov²⁶), se doda naslednja točka:

„17. Glede varstva potrošnikov Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij: člen 13 (UL L 201, 31.7.2002, str.37).“

Člen 4

Prenos

1. Države članice sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najpozneje do [...]. Komisiji nemudoma posredujejo besedilo teh predpisov in korelacijsko tabelo med temi predpisi in to direktivo.

Te določbe se uporabljajo od [...].

Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Države članice določijo način sklicevanja.

2. Države članice predložijo Komisiji besedila temeljnih predpisov nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

Člen 5

Začetek veljavnosti

Ta direktiva začne veljati [...] dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Člen 6

Naslovniki

Direktiva je naslovljena na države članice.

²⁶ UL L 364, 9.12.2004, str.1.

V Bruslju, [...]

Za Evropski parlament
Predsednik

Za Svet
Predsednik

PRILOGA I

OPIS ZMOGLJIVOSTI IN STORITEV IZ ČLENA 10 (NADZOR IZDATKOV) IN ČLENA 29 (DODATNE ZMOGLJIVOSTI)

Del A

Zmogljivosti in storitve iz člena 10:

(a) Razčlenjeno obračunavanje

Države članice morajo zagotoviti, da smejo nacionalni regulativni organi, ob upoštevanju zahtev ustrezne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, določiti osnovno raven razčlenjenih računov, ki jih morajo potrošnikom zagotoviti določena podjetja (kot je določeno v členu 8) brezplačno zato, da:

(i) omogočijo preverjanje in nadzorovanje stroškov, ki nastanejo pri uporabi javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji in/ali pripadajočih javno dostopnih telefonskih storitev, in

(ii) ustrezno spremljajo svojo porabo in izdatke ter imajo tako svoje račune pod primernim nadzorom.

Naročnikom se lahko po ustreznih tarifah ali brezplačno ponudijo dodatne podrobnosti, če je to primerno.

Klici, ki so brezplačni za kličočega naročnika, vključno s klici na številko telefona za pomoč uporabnikom, se ne navajajo v razčlenjenem obračunu kličočega naročnika.

(b) Selektivna zapora klicev za izhodne klice, brezplačno

To je zmogljivost, pri kateri lahko naročnik zahteva od določenega podjetja, ki zagotavlja telefonske storitve, brezplačno zaporo določene vrste odhodnih klicev ali določene vrste števil.

(c) Sistemi predplačila

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da ponudijo potrošnikom načine za plačevanje dostopa do javnih komunikacijskih omrežij in uporabe javno dostopnih telefonskih storitev pod pogoji predplačila.

(d) Obročno odplačevanje priključnine

Države članice morajo zagotoviti, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od določenih podjetij, da omogočijo potrošnikom odplačevanje priključka na javno komunikacijsko omrežje na obroke, razporejene na daljše časovno obdobje.

(e) Neplačevanje računov

Države članice morajo odobriti posebne ukrepe, ki morajo biti sorazmerni, nediskriminacijski in objavljeni, za kritje neplačil računov operaterjev, določenih v skladu s členom 8. S temi

ukrepi je treba zagotoviti, da je naročnik ustrezno in vnaprej obveščen o vsaki posledični prekinitvi storitve ali odklopu. Vsaka prekinitve storitve je omejena na zadevno storitev. Razen v primeru goljufije, stalnih zamud pri plačilu ali stalnega neplačevanja države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi odobrijo odklop iz omrežja zaradi neplačevanja storitev, ki se zagotavljajo prek omrežja. Odklop z omrežja zaradi neplačevanja računov naj se opravi šele po ustreznem opozorilu naročnika. Države članice lahko pred popolnim odklopom odobrijo obdobje z omejenimi storitvami, v katerem so dovoljene samo storitve, ki naročniku ne povzročajo stroškov (na primer klici na „112“).

Del B

Seznam zmogljivosti iz člena 29:

(a) Tonsko izbiranje ali DTMF (dvotonsko večfrekvenčno izbiranje)

To pomeni, da javno komunikacijsko omrežje podpira uporabo tonov DTMF, kot je opredeljeno v ETSI ETR 207 (tehničnem poročilu Evropskega instituta za telekomunikacijske standarde) za signaliziranje med koncema v celotnem omrežju znotraj države članice in med državami članicami.

(b) Prikaz identitete kličočega

To pomeni, da se klicanemu prikaže številka kličočega še pred prevzemom klica.

Ta zmogljivost naj se zagotovi v skladu z ustrezno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, zlasti v skladu z Direktivo 2002/58/ES.

Operaterji naj, če je to tehnično izvedljivo, zagotovijo podatke in signale, s čimer bi omogočili identificiranje kličočega in tonsko izbiranje čez meje držav članic.

Del C

Izvajanje določb o prenosljivosti številke iz člena 30

Uporablja se zahteva, da lahko vsi naročniki s številkami iz nacionalnih načrtov številčenja, ki tako zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja:

(a) pri geografskih številkah na specifični lokaciji; in

(b) pri negeografskih številkah na vsaki lokaciji.

Ta odstavek se ne uporablja za prenos številke med omrežji, ki zagotavljajo storitve na fiksni lokaciji, in mobilnimi omrežji.

PRILOGA II

INFORMACIJE, KI JIH JE TREBA OBJAVITI V SKLADU S ČLENOM 21 (PREGLEDNOST IN OBJAVA INFORMACIJ)

Nacionalni regulativni organ je odgovoren, da v skladu s členom 21 zagotovi objavo informacij iz te priloge. Nacionalni regulativni organ mora odločiti, katere informacije morajo objaviti podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve, in katere informacije mora objaviti sam, da lahko potrošniki izbirajo na podlagi prejetih informacij. Če informacije objavljajo podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve, lahko nacionalni regulativni organ določi način objavljanja informacij, da zagotovi popolno obveščenost potrošnikov.

1. Ime(-na) in naslov(-i) podjetja(-ij)

To so imena in naslovi sedežev podjetij, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve.

2. Opis ponujenih storitev

2.1. Obseg ponujenih storitev

2.2. Standardne tarife z navedbo, kaj je vključeno v vsak tarifni element (npr. pristojbine za dostop, vse vrste pristojbin za uporabo, vzdrževanje), vključno s podrobnostmi o uporabljenih standardnih popustih ter posebnih in ciljanih tarifnih shemah.

2.3. Politika odškodnin/povračil, vključno s posebnimi podrobnostmi vseh ponujenih odškodninskih/povračilnih shem.

2.4. Vrste ponujenega vzdrževanja.

2.5. Standardni pogodbeni pogoji, vključno z minimalnim pogodbenim rokom, prekinitvijo pogodbe, postopki in neposrednimi pristojbinami v zvezi s prenosljivostjo števil in drugih identifikatorjev, če je to primerno.

3. Mehanizmi reševanja sporov, vključno s tistimi, ki jih je razvilo podjetje.

4. Informacije o pravicah glede univerzalne storitve, vključno, če je to primerno, z zmogljivostmi in storitvami iz Priloge I.

PRILOGA III

PARAMETRI KAKOVOSTI STORITEV

PARAMETRI, DEFINICIJE IN MERILNE METODE ZA DOBAVNI ČAS IN KAKOVOST STORITEV IZ ČLENOV 11 IN 22

Za podjetje, določeno za zagotavljanje javnih komunikacijskih omrežij

PARAMETER (Opomba 1)	DEFINICIJA	MERILNA METODA
Dobavni čas za osnovni priključek	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Razmerje okvar na dostopovni vod	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Čas popravila okvare	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Za podjetje, določeno za zagotavljanje javno dostopnih telefonskih storitev

Čas vzpostavitve klica (Opomba 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Odzivni čas za storitve operaterja	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Odzivni čas za imeniške storitve	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Delež delujočih javnih novčičnih in kartičnih telefonov	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Reklamacije računov	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Razmerje neuspešnih klicev (Opomba 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Številka različice ETSI EG 201 769-1 je 1.1.1. (april 2000).

Opomba 1

Parametri naj bi omogočali analizo delovanja na regionalni ravni (tj. ne manj kot raven 2 v nomenklaturi teritorialnih enot za statistiko (NUTS), ki jo je vzpostavil Eurostat).

Opomba 2

Države članice se lahko odločijo, da za ta dva parametra ne bodo zahtevale najnovejših podatkov o delovanju, če so na voljo dokazi, da je delovanje na teh dveh področjih zadovoljivo.“