

## ΟΔΗΓΙΕΣ

## ΟΔΗΓΙΑ 2009/136/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ,

της 25ης Νοεμβρίου 2009,

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

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

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

την πρόταση της Επιτροπής,

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

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

τη γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων <sup>(3)</sup>,

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

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η λειτουργία των πέντε οδηγιών που αποτελούν το υφιστάμενο πλαίσιο κανονιστικών ρυθμίσεων για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών [οδηγία 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση) <sup>(5)</sup>, οδηγία 2002/20/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την αδειοδότηση) <sup>(6)</sup>, οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες

ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία-πλαίσιο) <sup>(7)</sup>, οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) <sup>(8)</sup> και οδηγία 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) <sup>(9)</sup> (καλούμενες από κοινού «οδηγία-πλαίσιο και ειδικές οδηγίες»)], υπόκειται σε τακτική επανεξέταση από την Επιτροπή, με σκοπό ιδίως να καθοριστεί κατά πόσο υπάρχει ανάγκη τροποποίησης μέσα από το πρίσμα των τεχνολογικών εξελίξεων και των εξελίξεων στην αγορά.

- (2) Εν προκειμένω, η Επιτροπή υπέβαλε τα πορίσματά της στις ανακοινώσεις της προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, της 29ης Ιουνίου 2006, για την αναθεώρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων της ΕΕ σχετικά με δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- (3) Η μεταρρύθμιση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων της ΕΕ για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της ενίσχυσης των διατάξεων για τους τελικούς χρήστες με αναπηρίες, αποτελεί σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της επίτευξης του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληροφοριών και, συγχρόνως, της κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς. Οι εν λόγω στόχοι περιλαμβάνονται στο στρατηγικό πλαίσιο για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως περιγράφεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών της 1ης Ιουνίου 2005 με τίτλο «i2010 — Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση».
- (4) Θεμελιώδης απαίτηση της καθολικής υπηρεσίας είναι να παρέχει στους χρήστες, κατόπιν αιτήματος, σύνδεση με το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις και σε προσωριτή τιμή. Η απαίτηση αφορά την παροχή υπηρεσιών τοπικών, εθνικών και διεθνών τηλεφωνικών κλήσεων, τηλεομοιοτυπικών επικοινωνιών και υπηρεσιών δεδομένων, η οποία θα πρέπει να περιορίζεται από τα κράτη μέλη στην κύρια έδρα ή κατοικία

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

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

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

<sup>(4)</sup> Γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 24ης Σεπτεμβρίου 2008 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα), κοινή θέση του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 2009 (ΕΕ C 103 E της 5.5.2009, σ. 40), και θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 6ης Μαΐου 2009 και απόφαση του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2009.

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

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

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

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

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

του τελικού χρήστη. Δεν θα πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί στα τεχνικά μέσα με τα οποία παρέχεται η σύνδεση, έτσι ώστε να είναι εξίσου δυνατή η χρήση ενσύρματων ή ασύρματων τεχνολογιών, ούτε ως προς το ποιοι φορείς εκμετάλλευσης θα είναι επιφορτισμένοι με μέρος ή με το σύνολο των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας.

- (5) Οι συνδέσεις δεδομένων με το δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις θα πρέπει να μπορούν να υποστηρίζουν επικοινωνίες δεδομένων σε ταχύτητες κατάλληλες για πρόσβαση σε τηλεματικές υπηρεσίες, όπως αυτές που παρέχονται μέσω του δημόσιου διαδικτύου. Η ταχύτητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, όπως φαίνεται από την πλευρά του χρήστη, μπορεί να εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης του ή των φορέων παροχής με το Διαδίκτυο καθώς και της εφαρμογής για την οποία χρησιμοποιείται η σύνδεση. Η ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων που είναι δυνατόν να υποστηριχθεί από σύνδεση στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών, εξαρτάται τόσο από τις δυνατότητες του τερματικού εξοπλισμού του συνδρομητή όσο και από τη σύνδεση. Για το λόγο αυτό, δεν ενδείκνυται να οριστεί συγκεκριμένη ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων ή δυφιακός ρυθμός, σε κοινοτικό επίπεδο. Χρειάζεται ευελιξία για να μπορέσουν τα κράτη μέλη να λάβουν μέτρα, όπου είναι αναγκαίο, ώστε να εξασφαλίσουν ότι μια σύνδεση δεδομένων μπορεί να υποστηρίξει ταχύτητες δεδομένων επαρκείς για μια λειτουργική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, όπως αυτή ορίζεται από τα κράτη μέλη, λαμβάνοντας κατάλληλα υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες των εθνικών αγορών όπως, για παράδειγμα, το εύρος ζώνης που χρησιμοποιεί η πλειονότητα των συνδρομητών στο συγκεκριμένο κράτος μέλος ή οι τεχνολογικές δυνατότητες, με την προϋπόθεση ότι τα μέτρα αυτά αποσκοπούν στην ελαχιστοποίηση των στρεβλώσεων στην αγορά. Όταν τα ανωτέρω μέτρα προκαλούν αδικαιολόγητη επιβάρυνση σε μια καθορισμένη επιχείρηση, λαμβανομένων υπόψη του κόστους και των εσόδων, καθώς και των άυλων οφελών από την παροχή των υπηρεσιών αυτών, η επιβάρυνση αυτή μπορεί να περιλαμβάνεται στον υπολογισμό του καθαρού κόστους των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας. Μπορεί επίσης να εφαρμόζεται εναλλακτική χρηματοδότηση της αναγκαίας υποδομής δικτύου, με κοινοτικούς πόρους ή εθνικά μέτρα σύμφωνα προς την κοινοτική νομοθεσία.
- (6) Τα ανωτέρω, ωστόσο, δεν καταργούν την ανάγκη να πραγματοποιήσει η Επιτροπή μια επισκόπηση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας, όπου μπορεί να περιλαμβάνεται η χρηματοδότηση των υποχρεώσεων αυτών, σύμφωνα με το άρθρο 15 της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και, αν είναι σκόπιμο, να υποβάλει προτάσεις μεταρρύθμισης για την επίτευξη στόχων δημοσίου συμφέροντος.
- (7) Για λόγους σαφήνειας και απλούστευσης, η παρούσα οδηγία αφορά μόνον τις τροποποιήσεις των οδηγιών 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).
- (8) Υπό την επιφύλαξη της οδηγίας 1999/5/ΕΚ Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 1999, σχετικά με τον ραδιοεξοπλισμό και τον τηλεπικοινωνιακό τερματικό εξοπλισμό και την αμοιβαία αναγνώριση της πιστότητας

των εξοπλισμών αυτών<sup>(1)</sup> και ιδίως των απαιτήσεων περι απόμων με αναπηρία, σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο στ), ορισμένες πτυχές του τερματικού εξοπλισμού συμπεριλαμβανομένου αυτού που τοποθετείται στο χώρο του καταναλωτή και προορίζεται για τελικούς χρήστες με αναπηρία, είτε οι ειδικές ανάγκες τους οφείλονται στην αναπηρία, είτε σχετίζονται με το γήρας, πρέπει να ενταχθούν στο πεδίο αναφοράς της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) για να διευκολυνθεί η πρόσβαση στα δίκτυα και η χρήση των υπηρεσιών. Ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει επί του παρόντος ραδιοφωνικό και τηλεοπτικό τερματικό εξοπλισμό λήψης καθώς και ειδικές τερματικές συσκευές για τελικούς χρήστες με προβλήματα ακοής.

- (9) Τα κράτη μέλη οφείλουν να θεσπίσουν μέτρα για την προώθηση της δημιουργίας αγοράς ευρέως διαδεδομένων προϊόντων και υπηρεσιών με διευκολύνσεις για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, μεταξύ άλλων, με αναφορά σε ευρωπαϊκά πρότυπα, καθιερώνοντας προϋποθέσεις ηλεκτρονικής προσβασιμότητας (eAccessibility) στις διαδικασίες δημοσίων προμηθειών και τις προσκλήσεις για την υποβολή προσφορών παροχής υπηρεσιών, και εφαρμόζοντας τη νομοθεσία που προστατεύει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών με αναπηρία.
- (10) Εφόσον μια επιχείρηση που έχει οριστεί να παράσχει καθολική υπηρεσία όπως ορίζεται στο άρθρο 4 της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία), επιλέγει να διαθέσει ένα σημαντικό τμήμα, υπό το φως της υποχρέωσης της όσον αφορά την καθολική υπηρεσία, ή όλα τα περιουσιακά της στοιχεία που αφορούν την τοπική πρόσβαση σε δίκτυο στην εθνική επικράτεια σε μια χωριστή νομική οντότητα βάσει διαφορετικής τελικής ιδιοκτησίας, η εθνική κανονιστική αρχή θα πρέπει να αξιολογήσει τις συνέπειες της συναλλαγής προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνέχιση των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας σε ολόκληρη την εθνική επικράτεια ή σε μέρος της. Για τον σκοπό αυτό, η εθνική κανονιστική αρχή η οποία επέβαλε τις υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας θα πρέπει να ενημερωθεί από την επιχείρηση εκ των προτέρων όσον αφορά αυτή τη διάθεση. Η αξιολόγηση της εθνικής κανονιστικής αρχής δεν θα πρέπει να προδικάσει την ολοκλήρωση της συναλλαγής.
- (11) Οι τεχνολογικές εξελίξεις οδήγησαν σε σημαντική μείωση του αριθμού των κοινόχρηστων τηλεφώνων. Για να εξασφαλιστεί η τεχνολογική ουδετερότητα και η διατήρηση της δυνατότητας πρόσβασης του κοινού στη φωνητική τηλεφωνία, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλλουν στις επιχειρήσεις όχι μόνο την υποχρέωση προσφοράς κοινόχρηστων τηλεφώνων που να εξυπηρετούν τις εύλογες ανάγκες των τελικών χρηστών, αλλά και την υποχρέωση να προσφέρουν, αν είναι σκόπιμο, για τον ίδιο σκοπό, εναλλακτικά δημόσια σημεία πρόσβασης φωνητικής τηλεφωνίας.
- (12) Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ισότιμη πρόσβαση των αναπήρων τελικών χρηστών στις υπηρεσίες αυτές, στο ίδιο επίπεδο διαθεσιμότητας με εκείνο που ισχύει για τους άλλους τελικούς χρήστες. Για το σκοπό αυτόν, η πρόσβαση πρέπει να είναι λειτουργικά ισοδύναμη, έτσι ώστε οι ανάπηροι τελικοί χρήστες να επωφελούνται από εξίσου εύχρηστες υπηρεσίες όπως οι άλλοι τελικοί χρήστες, αλλά με διαφορετικό τρόπο.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 91 της 7.4.1999, σ. 10.

- (13) Οι ορισμοί χρειάζεται να προσαρμοστούν ώστε να είναι σύμφωνοι με την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας και να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Πρέπει ιδίως να διαχωρίζονται οι όροι παροχής μιας υπηρεσίας από τα στοιχεία που πραγματικά ορίζουν μια διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία, δηλαδή μια υπηρεσία ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαθέσιμη στο κοινό για τη δημιουργία και τη λήψη, άμεσα ή έμμεσα, εθνικών ή εθνικών και διεθνών κλήσεων μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης, είτε η υπηρεσία αυτή βασίζεται σε τεχνολογία μεταγωγής δικτύου είτε πακετομεταγωγής. Μια τέτοια υπηρεσία είναι εκ φύσεως αμφίδρομη και παρέχει δυνατότητα επικοινωνίας σε αμφότερα τα μέρη. Η υπηρεσία η οποία δεν πληροί όλους αυτούς τους όρους, όπως, για παράδειγμα, μια εφαρμογή που ενεργοποιείται με το «ποντίκι» σε μια ιστοθέση εξυπηρέτησης πελατών, δεν θεωρείται διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία. Οι διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν επίσης μέσα επικοινωνίας που προορίζονται ειδικά για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μεταφοράς κειμένου ή πλήρους συνομιλίας.
- (14) Χρειάζεται να διασαφηνιστεί ότι η έμμεση παροχή υπηρεσίας μπορεί να περιλαμβάνει καταστάσεις στις οποίες η δημιουργία κλήσης γίνεται μέσω επιλογής φορέα ή προεπιλογής φορέα ή στις οποίες ένας πάροχος υπηρεσίας μεταπωλεί ή αλλάζει την επωνυμία διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που παρέχονται από άλλη επιχείρηση.
- (15) Ως αποτέλεσμα των τεχνολογικών εξελίξεων και των εξελίξεων στην αγορά, τα δίκτυα μεταβαίνουν ολοένα και περισσότερο στην τεχνολογία «Πρωτοκόλλου Διαδικτύου» (IP) και οι καταναλωτές είναι ολοένα και πιο ικανοί να επιλέξουν μεταξύ ενός συνόλου ανταγωνιζόμενων παρόχων φωνητικής υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη πρέπει να είναι σε θέση να διαχωρίζουν τις υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας που αφορούν την παροχή σύνδεσης στο δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών σε σταθερές θέσεις από την παροχή διαθέσιμης στο κοινό τηλεφωνικής υπηρεσίας. Αυτός ο διαχωρισμός δεν πρέπει να επηρεάζει το πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας που ορίστηκε και αναθεωρήθηκε σε κοινοτικό επίπεδο.
- (16) Σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, εναπόκειται στα κράτη μέλη να αποφασίζουν με βάση αντικειμενικά κριτήρια ποιες επιχειρήσεις ορίζονται ως πάροχοι καθολικής υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, την ικανότητα και την επιθυμία των επιχειρήσεων να αναλάβουν όλες ή μέρος των υποχρεώσεων καθολικής υπηρεσίας. Αυτό δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να ορίζουν, κατά τη διαδικασία καθορισμού, ειδικές προϋποθέσεις που δικαιολογούνται για λόγους αποτελεσματικότητας, μεταξύ άλλων συγκέντρωση γεωγραφικών περιοχών, επιμέρους στοιχεία ή ελάχιστη περίοδο καθορισμού.
- (17) Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθούν την εξέλιξη και το επίπεδο των τιμολογίων λιανικής για υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των υποχρεώσεων παροχής καθολικής υπηρεσίας, ακόμη και όταν ένα κράτος μέλος δεν έχει ακόμη ορίσει την επιχείρηση παροχής καθολικής υπηρεσίας. Σε αυτήν την περίπτωση, η παρακολούθηση θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να επιβαρύνει υπερβολικά από διοικητικής απόψεως ούτε τις εθνικές κανονιστικές αρχές ούτε τις επιχειρήσεις που παρέχουν τέτοια υπηρεσία.
- (18) Οι περιττές υποχρεώσεις που απέβλεπαν στη διευκόλυνση της μετάβασης από το κανονιστικό πλαίσιο του 1998 σε αυτό του 2002 θα πρέπει να απαλειφθούν, μαζί με άλλες διατάξεις που επικαλύπτονται με τις διατάξεις της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) και τις επαναλαμβάνουν.
- (19) Η απαίτηση παροχής στοιχειώδους δέσμης μισθωμένων γραμμών σε επίπεδο λιανικής, η οποία ήταν αναγκαία για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης εφαρμογής των διατάξεων του ρυθμιστικού πλαισίου του 1998 στον τομέα των μισθωμένων γραμμών, που δεν ήταν αρκετά ανταγωνιστικός όταν τέθηκε σε ισχύ το πλαίσιο του 2002, δεν είναι πλέον αναγκαία και πρέπει να καταργηθεί.
- (20) Η συνέχιση άμεσης επιβολής από την κοινοτική νομοθεσία της επιλογής φορέα και της προεπιλογής φορέα μπορεί να αποτελέσει τροχοπέδη στην τεχνολογική πρόοδο. Τα διορθωτικά αυτά μέτρα είναι καλύτερο να επιβάλλονται από τις εθνικές κανονιστικές αρχές ως αποτέλεσμα της ανάλυσης της αγοράς που διενεργείται σύμφωνα με τις διαδικασίες της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) και μέσω των υποχρεώσεων που αναφέρονται στο άρθρο 12 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση).
- (21) Οι διατάξεις για τις συμβάσεις δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στους πελάτες αλλά και σε άλλους τελικούς χρήστες, κυρίως μικρο-επιχειρήσεις και μικρού και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις (ΜΜΕ) οι οποίες μπορεί να προτιμούν μία σύμβαση προσαρμοσμένη στις ανάγκες των καταναλωτών. Προκειμένου να αποφεύγονται περιττά διοικητικά βάρη στους παρόχους, καθώς και η πολυπλοκότητα που συνδέεται με τον ορισμό των ΜΜΕ, οι διατάξεις για τις συμβάσεις δεν θα εφαρμόζονται αυτομάτως στους υπόλοιπους τελικούς χρήστες, αλλά μόνο όταν οι ίδιοι το ζητήσουν ρητώς. Τα κράτη μέλη λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να προωθήσουν την ενημέρωση των ΜΜΕ σχετικά με αυτή τη δυνατότητα.
- (22) Συνεπεία των τεχνολογικών εξελίξεων, άλλοι τύποι αναγνωριστικών είναι δυνατόν να χρησιμοποιούνται στο μέλλον, επιπλέον των συνήθων μορφών αναγνώρισης με αριθμοδότηση.
- (23) Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιτρέπουν κλήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους είναι κατάλληλα ενημερωμένοι σχετικά με το κατά πόσον παρέχεται ή όχι πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και για κάθε περιορισμό στην υπηρεσία (όπως περιορισμός στην παροχή πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος ή τη δρομολόγηση κλήσεων έκτακτης ανάγκης). Οι εν λόγω πάροχοι θα πρέπει επίσης να παρέχουν στους πελάτες τους σαφείς και διαφανείς πληροφορίες στην αρχική σύμβαση και σε περίπτωση οιασδήποτε μεταβολής όσον αφορά την παροχή πρόσβασης, παραδείγματος χάριν στις πληροφορίες χρέωσης.

- Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλους τους περιορισμούς που αφορούν την εδαφική κάλυψη επί τη βάσει των προγραμματισμένων τεχνικών παραμέτρων για τη λειτουργία της υπηρεσίας και της διαθέσιμης υποδομής. Όταν η υπηρεσία δεν παρέχεται από τηλεφωνικό δίκτυο μεταγωγής, οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν επίσης το επίπεδο αξιοπιστίας της πρόσβασης και των πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος σε σύγκριση με υπηρεσία παρεχόμενη μέσω τηλεφωνικού δικτύου μεταγωγής, λαμβανομένη υπόψη των τρεχόντων προτύπων τεχνολογίας και ποιότητας καθώς και κάθε παράμετρο ποιότητας υπηρεσίας που καθορίζεται στην οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας).
- (24) Σε ό,τι αφορά τον τερματικό εξοπλισμό, στη σύμβαση πελάτη πρέπει να γίνεται σαφής μνεία, αφενός όλων των περιορισμών τους οποίους επιβάλλει ο πάροχος στη χρήση τέτοιου εξοπλισμού, όπως είναι το «κλειδωμα της κάρτας SIM» στις συσκευές κινητών επικοινωνιών, εάν τέτοιου είδους περιορισμοί δεν απαγορεύονται από την εθνική νομοθεσία, και αφετέρου όλων των τελών που συνεπάγεται ο τερματισμός της σύμβασης, είτε πριν από τη συμφωνημένη προθεσμία είτε στην καθορισμένη ημερομηνία λήξεώς της, περιλαμβανομένου του κόστους για τη διατήρηση του εξοπλισμού από τον πελάτη.
- (25) Χωρίς να επιβάλλεται υποχρέωση στον πάροχο να αναλάβει δράση πέραν αυτής που απαιτείται βάσει του κοινοτικού δικαίου, η σύμβαση πελάτη πρέπει επίσης να αναφέρει σαφώς τη μορφή των μέτρων, εφόσον προβλέπονται, τα οποία ενδέχεται να λάβει ο πάροχος σε περίπτωση περιστατικών που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, ή σε απειλές και τρωτά σημεία.
- (26) Προκειμένου να προωθούν ζητήματα δημοσίου ενδιαφέροντος σε ό,τι αφορά τη χρήση επικοινωνιακών υπηρεσιών και να ενθαρρύνουν την προστασία των δικαιωμάτων ή ελευθεριών άλλων, οι αρμόδιες εθνικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να παράγουν και να διανέμουν, με τη βοήθεια των παρόχων, πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σχετικά με τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Εδώ μπορούν να περιλαμβάνονται πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος σχετικά με την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, άλλες παράνομες χρήσεις και τη διάδοση υλικού επιβλαβούς περιεχομένου, καθώς και συμβουλές και τρόποι προστασίας κατά κινδύνων που απειλούν την προσωπική ασφάλεια, που θα μπορούσαν για παράδειγμα να προέλθουν από γνωστοποίηση προσωπικών στοιχείων σε ορισμένες περιπτώσεις, καθώς και κινδύνους για την ιδιωτική ζωή και τα προσωπικά δεδομένα, καθώς επίσης η διαθεσιμότητα εύχρηστου και διαμορφώσιμου λογισμικού ή επιλογών λογισμικού για την προστασία των παιδιών ή των ευπαθών ατόμων. Οι πληροφορίες αυτές θα μπορούσαν να συντονιστούν μέσω της διαδικασίας συνεργασίας που καθιερώνεται στο άρθρο 33, παράγραφος 3 της οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας). Αυτές οι πληροφορίες δημοσίου ενδιαφέροντος πρέπει να ενημερώνονται εφόσον τούτο καθίσταται αναγκαίο και να παρουσιάζονται σε ευνόητη έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, όπως ορίζεται σε κάθε κράτος μέλος, καθώς και στους δικτυακούς τόπους των εθνικών δημόσιων αρχών. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να είναι σε θέση να υποχρεώνουν τους παρόχους να μεταδίδουν αυτές τις τυποποιημένες πληροφορίες σε όλους τους πελάτες τους κατά τον τρόπο που οι εθνικές κανονιστικές αρχές κρίνουν ως τον πιο κατάλληλο. Εφόσον το ζητήσουν τα κράτη μέλη, οι πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνονται και στις συμβάσεις. Ωστόσο, η διάδοση των πληροφοριών αυτών δεν θα πρέπει να επιβαρύνει υπερβολικά τις επιχειρήσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ζητούν από τις επιχειρήσεις τη διάδοση των πληροφοριών αυτών με τα μέσα που χρησιμοποιούν οι τελευταίες στην επικοινωνία τους με τους συνδρομητές κατά τη συνήθη επαγγελματική δραστηριότητά τους.
- (27) Το δικαίωμα των συνδρομητών να καταγγέλλουν τη σύμβασή τους χωρίς κυρώσεις αφορά τις τροποποιήσεις των συμβατικών όρων που επιβάλλονται από τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- (28) Οι τελικοί χρήστες πρέπει να μπορούν να αποφασίζουν ως προς το περιεχόμενο που θα ήθελαν να μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν και ως προς ποιες υπηρεσίες, εφαρμογές, υλικό και λογισμικό θέλουν να χρησιμοποιούν για τους σκοπούς αυτούς, με την επιφύλαξη της ανάγκης για διαφύλαξη της ακεραιότητας και της ασφάλειας των δικτύων και υπηρεσιών. Μια ανταγωνιστική αγορά θα προσφέρει στους χρήστες ευρύ φάσμα επιλογών όσον αφορά το περιεχόμενο, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να προωθούν τη δυνατότητα των χρηστών για προσέλαση και διάδοση πληροφοριών και για εκτέλεση εφαρμογών και υπηρεσιών της εκλογής τους, όπως προβλέπεται στο άρθρο 8 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο). Δεδομένης της αυξανόμενης σημασίας των ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, οι χρήστες θα πρέπει να είναι οπωσδήποτε πλήρως ενημερωμένοι για τυχόν περιοριστικούς όρους που επιβάλλονται στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον πάροχο υπηρεσίας ή/και δικτύου. Τα ενημερωτικά αυτά στοιχεία θα πρέπει, κατ' επιλογήν του παρόχου, να καθορίζουν σαφώς είτε τη μορφή του περιεχομένου, της εφαρμογής ή της ενεχόμενης υπηρεσίας, ή τις μεμονωμένες εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή και τα δύο. Ανάλογα με τη χρησιμοποιούμενη τεχνολογία και τον τύπο περιορισμού, για τέτοιους περιορισμούς απαιτείται ενδεχομένως συναίνεση του χρήστη βάσει της οδηγίας 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).
- (29) Η οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία) ούτε απαγορεύει ούτε απαγορεύει την επιβολή όρων από τους παρόχους, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, με τους οποίους περιορίζονται η πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες ή/και η χρήση των υπηρεσιών από αυτούς, προβλέπει ωστόσο την υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τους όρους αυτούς. Τα κράτη μέλη που επιθυμούν να εφαρμόσουν τέτοια μέτρα όσον αφορά την πρόσβαση των χρηστών ή/και τη χρήση των υπηρεσιών και των εφαρμογών πρέπει να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που άπτονται του ιδιωτικού βίου και της πρόσβασης στη δικαιοσύνη, οποιαδήποτε δε τέτοια μέτρα θα πρέπει να λαμβάνονται με πλήρη συνεκτίμηση των στόχων πολιτικής που ορίζονται σε κοινοτικό επίπεδο, όπως η προώθηση της ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας στην Κοινότητα.
- (30) Η οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία) δεν απαιτεί από τους παρόχους να παρακολουθούν τις πληροφορίες που μεταδίδονται από τα δίκτυά τους ή να προσφεύγουν στη δικαιοσύνη κατά των πελατών τους λόγω αυτών των πληροφοριών, ούτε καθιστά υπεύθυνους τους παρόχους για αυτές τις πληροφορίες. Η ευθύνη για την επιβολή κυρώσεων ή την ποινική δίωξη ορίζεται από την εθνική νομοθεσία, με σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος για πρόσβαση στη δικαιοσύνη.

- (31) Ελλείπει σχετικών κανόνων του κοινοτικού δικαίου, το περιεχόμενο, οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες μπορούν να θεωρηθούν νόμιμες ή επιβλαβείς σύμφωνα με το εθνικό ουσιαστικό και δικονομικό δίκαιο. Είναι καθήκον των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών, και όχι των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, να αποφασίσουν, σύμφωνα με τη δέουσα διαδικασία, κατά πόσον το περιεχόμενο, οι εφαρμογές ή οι υπηρεσίες είναι νόμιμες ή επιβλαβείς. Η οδηγία-πλαίσιο και οι άλλες ειδικές οδηγίες δεν θίγουν την οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) <sup>(1)</sup>, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει κανόνα για την «απλή μετάδοση» για τους ενδιάμεσους παρόχους υπηρεσιών, όπως αυτή ορίζεται στην οδηγία αυτή.
- (32) Η διαθεσιμότητα διαφανών, επικαιροποιημένων και συγκρίσιμων πληροφοριών όσον αφορά τις προσφορές και τις υπηρεσίες αποτελεί κείμενο για τους καταναλωτές ανταγωνιστικών αγορών στις οποίες υπάρχουν αρκετοί πάροχοι που προσφέρουν υπηρεσίες. Οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να είναι σε θέση να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές διαφόρων υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά με βάση πληροφορίες που δημοσιεύονται σε ευκόλως προσβάσιμη μορφή. Προκειμένου να τους δοθεί η δυνατότητα να συγκρίνουν εύκολα τις τιμές, οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει να έχουν αρμοδιότητες να απαιτούν από τις επιχειρήσεις που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεγαλύτερη διαφάνεια όσον αφορά τις πληροφορίες (μεταξύ άλλων σχετικά με τα τιμολόγια, τα καταναλωτικά πρότυπα και άλλες σχετικές στατιστικές) και να διασφαλίζουν ότι τρίτα μέρη έχουν δικαίωμα να χρησιμοποιούν δωρεάν τις διαθέσιμες στο κοινό πληροφορίες που δημοσίευσαν οι επιχειρήσεις αυτές. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να καθιστούν διαθέσιμους οδηγούς τιμών, ιδίως στις περιπτώσεις που δεν τους παρέχει η αγορά, δωρεάν ή σε λογική τιμή. Οι επιχειρήσεις πρέπει να μην έχουν δικαίωμα σε οιαδήποτε αμοιβή για τη χρήση πληροφοριών οι οποίες έχουν ήδη δημοσιευθεί και συνεπώς έχουν καταστεί δημόσιο αγαθό. Επιπροσθέτως, οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται κατάλληλα για τη σχετική τιμή και τον τύπο της προσφερόμενης υπηρεσίας πριν προβούν στην αγορά της, ιδίως εάν κάποιος αριθμός ατελών κλήσεων υπόκειται σε τυχόν επιπρόσθετα τέλη. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να απαιτούν οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται γενικώς και, για ορισμένες κατηγορίες υπηρεσιών που καθορίζουν οι ίδιες, πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό, εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει άλλως. Τη στιγμή που καθορίζονται οι κατηγορίες κλήσεων για τις οποίες απαιτείται πληροφόρηση για τα ισχύοντα τιμολόγια πριν από τη σύνδεση, οι εθνικές κανονιστικές αρχές πρέπει να λαμβάνουν δέοντως υπόψη τη φύση της υπηρεσίας, τους όρους τιμολόγησης που εφαρμόζονται σε αυτήν και εάν παρέχεται από πάροχο που δεν είναι πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2000/31/EK (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο), οι επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης, εφόσον το ζητήσουν τα κράτη μέλη, να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες δημόσιου ενδιαφέροντος που παρέχονται από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές όσον αφορά, μεταξύ άλλων, τις κοινότερες παραβάσεις και τις έννομες συνέπειές τους.
- (33) Οι πελάτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τα δικαιώματά τους όσον αφορά τη χρήση των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε καταλόγους συνδρομητών, και ιδίως για τον σκοπό ή τους σκοπούς αυτών των καταλόγων, καθώς και σχετικά με το δικαίωμά τους να μπορούν ατελώς να μην περιλαμβάνονται σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, όπως προβλέπεται στην οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες). Οι πελάτες θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται για τα συστήματα που επιτρέπουν να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες στη βάση δεδομένων καταλόγου αλλά να μην αποκαλύπτονται στους χρήστες υπηρεσιών καταλόγου.
- (34) Μια ανταγωνιστική αγορά θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι χρήστες απολαμβάνουν της ποιότητας υπηρεσιών που απαιτούν, αλλά σε ιδιαίτερες περιπτώσεις μπορεί να χρειάζεται να διασφαλισθεί ότι τα δημόσια δίκτυα επικοινωνιών διαθέτουν τα ελάχιστα επίπεδα ποιότητας ώστε να αποτρέπεται η υποβάθμιση της υπηρεσίας, η παρεμπόδιση της πρόσβασης και η επιβράδυνση της κυκλοφορίας επί των δικτύων. Για να συμμορφωθούν προς τις απαιτήσεις ποιότητας της υπηρεσίας, οι φορείς εκμετάλλευσης μπορούν να χρησιμοποιούν μεθόδους για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης στο σημείο ζεύξης, προκειμένου να αποφευχθεί η φόρτωση του σημείου ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς του ή η υπερφόρτωση του, που θα είχε ως αποτέλεσμα τη συμφόρηση του δικτύου και τη μείωση των επιδόσεών του. Οι διαδικασίες αυτές υπόκεινται σε έλεγχο από τις εθνικές κανονιστικές αρχές, οι οποίες ενεργούν σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας-πλαίσιο και των ειδικών οδηγιών προκειμένου να εξασφαλίζουν ότι δεν θα υπάρξει στρέβλωση του ανταγωνισμού, αντιμετωπίζοντας ιδιαίτερα μεροληπτικές συμπεριφορές. Αν χρειαστεί, οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν επίσης να επιβάλλουν απαιτήσεις ελάχιστης ποιότητας υπηρεσιών σε επιχειρήσεις που παρέχουν δίκτυα δημόσιων επικοινωνιών, προκειμένου να εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες και οι εφαρμογές που εξαρτώνται από το δίκτυο παρέχονται με ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας, υποκειμενο σε έλεγχο από την Επιτροπή. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξουσιοδοτούνται να λαμβάνουν μέτρα για την αντιμετώπιση περιπτώσεων υποβάθμισης της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων της παρεμπόδισης ή της επιβράδυνσης της μεταφοράς δεδομένων, εις βάρος των καταναλωτών. Δεδομένου, ωστόσο, ότι η ασυνέπεια στα διορθωτικά μέτρα μπορεί να εμποδίσει την υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς, η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογήσει τις απαιτήσεις που θέτουν οι εθνικές κανονιστικές αρχές για πιθανές ρυθμιστικές παρεμβάσεις στο έδαφος της Κοινότητας και, αν χρειαστεί, να εκδίδει παρατηρήσεις ή συστάσεις προκειμένου να επιτευχθεί η ομοιόμορφη εφαρμογή των διορθωτικών μέτρων σε όλη την Κοινότητα.
- (35) Στα μελλοντικά δίκτυα IP στα οποία η παροχή μιας υπηρεσίας μπορεί να διαχωρίζεται από την παροχή δικτύου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίζουν τα πλέον κατάλληλα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για τη διασφάλιση της ύπαρξης διαθέσιμων για το κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών που θα παρέχονται μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνίας και αδιάλειπτης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε περιπτώσεις ανώτερης βίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες των διαφόρων κατηγοριών συνδρομητών και τους τεχνικούς περιορισμούς.

(1) ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

- (36) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία επωφελούνται από τον ανταγωνισμό και τη δυνατότητα επιλογής παρόχων υπηρεσιών από τις οποίες επωφελείται και η πλειονότητα των τελικών χρηστών, οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να προσδιορίζουν, κατά περίπτωση και λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες εθνικές συνθήκες, απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή τις οποίες πρέπει να πληρούν οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν, συγκεκριμένα, την απαίτηση από τις επιχειρήσεις να προσφέρουν στους τελικούς χρήστες με αναπηρία τις υπηρεσίες τους υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων των τιμών και των τιμολογίων, με αυτούς που προσφέρουν και στους άλλους τελικούς χρήστες του δικτύου τους και να χρεώνουν ίδιες τιμές για τις υπηρεσίες τους ανεξάρτητα από το ενδεχόμενο επιπλέον κόστος. Άλλες απαιτήσεις μπορούν να σχετίζονται με τις ρυθμίσεις χονδρικής μεταξύ επιχειρήσεων.
- (37) Οι υπηρεσίες τηλεφωνική καλύπτουν ένα φάσμα διαφορετικών υπηρεσιών για τους τελικούς χρήστες. Η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών θα πρέπει να αποτελεί αντικείμενο ελεύθερης διαπραγμάτευσης μεταξύ των παρόχων δημόσιων δικτύων επικοινωνιών και των παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνική, όπως και στην περίπτωση οιασδήποτε άλλης υπηρεσίας υποστήριξης των πελατών, και δεν χρειάζεται να συνεχιστεί η επιβολή της παροχής τους. Συνεπώς, θα πρέπει να καταργηθεί η σχετική υποχρέωση.
- (38) Οι υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου πρέπει να προσφέρονται, και συχνά προσφέρονται, σε καθεστώς ανταγωνισμού, σύμφωνα με το άρθρο 5 της οδηγίας 2002/77/ΕΚ της Επιτροπής, της 16ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με τον ανταγωνισμό στις αγορές δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών<sup>(1)</sup>. Τα μέτρα σε επίπεδο χονδρικής, που εξασφαλίζουν την καταγραφή των δεδομένων των τελικών χρηστών (τόσο σταθερής όσο και κινητής τηλεφωνίας) σε βάσεις δεδομένων θα πρέπει να συμμορφώνονται προς τις διασφαλίσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του άρθρου 12 της οδηγίας 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες). Η παροχή αυτών των δεδομένων σε παρόχους υπηρεσιών, με τη δυνατότητα των κρατών μελών να θεσπίζουν κεντρικό μηχανισμό για την παροχή συνεπών συγκεντρωτικών πληροφοριών σε παρόχους υπηρεσιών καταλόγου και την παροχή πρόσβασης στο δίκτυο με λογικούς και διαφανείς όρους, πρέπει να είναι προανατολισμένη στο κόστος ώστε να διασφαλίζεται ότι οι τελικοί χρήστες επωφελούνται πλήρως από τον ανταγωνισμό, με απώτερο στόχο να γίνει δυνατή η άρση των επιμέρους ρυθμίσεων από τις υπηρεσίες αυτές και η παροχή προσφορών υπηρεσιών καταλόγου με λογικούς και διαφανείς όρους.
- (39) Οι τελικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να καλούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και να έχουν πρόσβαση σε αυτές χρησιμοποιώντας οιαδήποτε τηλεφωνική υπηρεσία επιτρέπει τη δημιουργία φωνητικών κλήσεων μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν στο εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης. Τα κράτη μέλη τα οποία χρησιμοποιούν εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης παράλληλα με το «112» μπορούν να επιβάλλουν στις επιχειρήσεις παρόμοιες υποχρεώσεις για την πρόσβαση στους εν λόγω εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Οι αρχές έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζονται και να απαντούν σε κλήσεις στον αριθμό «112» τουλάχιστον τόσο γρήγορα και αποτελεσματικά όσο και σε κλήσεις σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Έχει σημασία να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση όσον αφορά τον αριθμό «112» προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο προστασίας και ασφάλειας των πολιτών που ταξιδεύουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Για τον σκοπό αυτό οι πολίτες θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι, ιδίως μέσω πληροφοριών που παρέχονται σε διεθνείς τερματικούς σταθμούς λεωφορείων, σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, σε λιμένες ή αερολιμένες, καθώς και στους τηλεφωνικούς καταλόγους, στους τηλεφωνικούς θαλάμους, σε πληροφοριακό υλικό προς τους συνδρομητές ή σε υλικό τιμολόγησης, ότι ο αριθμός «112» μπορεί να χρησιμοποιείται ως ενιαίος αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη. Αυτό αποτελεί πρωτίτως ευθύνη των κρατών μελών, αλλά η Επιτροπή θα πρέπει να συνεχίσει να υποστηρίζει και να συμπληρώνει τις πρωτοβουλίες των κρατών μελών για καλύτερη συνειδητοποίηση της χρήσης του αριθμού «112» και να αξιολογεί περιοδικά τις γνώσεις των πολιτών σχετικά με τον αριθμό αυτό. Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών για τον εντοπισμό του καλούντος πρέπει να ενισχυθεί ώστε να βελτιωθεί η προστασία των πολιτών. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης αμέσως μόλις η κλήση ληφθεί από την εν λόγω υπηρεσία ανεξαρτήτως της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας. Προκειμένου να ανταποκρίνεται στις τεχνολογικές εξελίξεις, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που οδηγούν σε διαρκώς μεγαλύτερη ακρίβεια για τον εντοπισμό του καλούντος, η Επιτροπή θα πρέπει να εξουσιοδοτηθεί να θεσπίζει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα για τη διασφάλιση της ουσιαστικής πρόσβασης στις υπηρεσίες του «112» στην Κοινότητα προς όφελος των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης στα κράτη μέλη.
- (40) Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών για εξερχόμενες εθνικές ή/και διεθνείς κλήσεις μέσω αριθμού ή αριθμών που υπάρχουν σε εθνικό ή διεθνές σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης παρέχουν αξιόπιστη και ακριβή πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, λαμβάνοντας υπόψη τα εθνικά πρότυπα και κριτήρια. Οι ανεξάρτητες από δίκτυα επιχειρήσεις δεν μπορούν να ασκούν έλεγχο στα δίκτυα και δεν μπορούν να εξασφαλίζουν ότι οι κλήσεις έκτακτης ανάγκης που πραγματοποιούνται μέσω της υπηρεσίας τους θα δρομολογούνται με την ίδια αξιοπιστία, διότι δεν θα μπορούν να εγγυηθούν τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, δεδομένου ότι τα προβλήματα που αφορούν την υποδομή δεν υπόκεινται στον έλεγχό τους. Για τις επιχειρήσεις που είναι ανεξάρτητες από δίκτυα, η παροχή πληροφοριών για τη θέση του καλούντος μπορεί να μην είναι πάντα τεχνικά εφικτή. Μετά τη θέσπιση διεθνώς αναγνωρισμένων κανόνων οι οποίοι θα εγγυώνται ακριβή και αξιόπιστη δρομολόγηση και σύνδεση με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, οι πάροχοι υπηρεσιών ανεξαρτήτων από δίκτυα θα πρέπει επίσης να πληρούν τις υποχρεώσεις που αφορούν την παροχή πληροφοριών για τη θέση του καλούντος σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε επίπεδο συγκρίσιμο με εκείνο άλλων επιχειρήσεων.
- (41) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λάβουν ειδικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένου του «112», έχουν εξίσου πρόσβαση οι τελικοί χρήστες με αναπηρία, ιδίως δε οι χρήστες που πάσχουν από κώφωση ή βαρηκοΐα, οι χρήστες με προβλήματα ομιλίας και οι χρήστες που πάσχουν συγχρόνως από κώφωση και τύφλωση. Τα εν λόγω μέτρα μπορεί να περιλαμβάνουν την παροχή ειδικών τερματικών συσκευών στους χρήστες με βαρηκοΐα, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης κειμένου ή άλλου ειδικού εξοπλισμού.

(1) EE L 249 της 17.9.2002, σ. 21.

- (42) Η ανάπτυξη του διεθνούς κώδικα «3883» (ο Ευρωπαϊκός Χώρος Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης (ETNS)) επί του παρόντος παρεμποδίζεται από ανεπαρκή ενημέρωση, υπερβολικά γραφειοκρατικές διαδικαστικές απαιτήσεις και, κατά συνέπεια, έλλειψη ζήτησης. Για την προαγωγή της ανάπτυξης του ETNS, οι χώρες στις οποίες η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) έχει εκχωρήσει τον διεθνή κωδικό «3883» πρέπει, ακολουθώντας το παράδειγμα της εφαρμογής του τομέα ανωτάτου επιπέδου «eu», να αναθέσουν την ευθύνη της διαχείρισής του, της αριθμοδότησης και της προώθησης σε χωριστό οργανισμό οριζόμενο από την Επιτροπή με βάση ανοικτή, διαφανή και αμερόληπτη διαδικασία επιλογής. Ο οργανισμός αυτός θα πρέπει επίσης να αναλάβει το έργο της εκπόνησης προτάσεων για εφαρμογές δημόσιας υπηρεσίας με τη χρήση του ETNS για κοινές ευρωπαϊκές υπηρεσίες, όπως κοινός αριθμός για την καταγγελία κλοπών ή κινητά τερματικά.
- (43) Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες πτυχές που αφορούν τις καταγγελίες για εξαφάνιση παιδιών και την επί του παρόντος περιορισμένη διαθεσιμότητα μιας τέτοιας υπηρεσίας, τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει μόνο να διαθέτουν ένα αριθμό αλλά επίσης να καταβάλουν άμεσα κάθε προσπάθεια ώστε στις επικράτειές τους να είναι πλέον διαθέσιμη μια υπηρεσία για την καταγγελία εξαφάνισης παιδιών στον αριθμό «116000». Για τον σκοπό αυτό, τα κράτη μέλη θα πρέπει, αν είναι σκόπιμο, να οργανώσουν μεταξύ άλλων διαδικασίες πρόσκλησης για υποβολή προσφορών από όσους ενδιαφέρονται να προσφέρουν αυτή την υπηρεσία.
- (44) Οι φωνητικές κλήσεις εξακολουθούν να παραμένουν η ισχυρότερη και πιο αξιόπιστη μορφή πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Άλλοι τρόποι επαφής, όπως τα γραπτά μηνύματα, ενδέχεται να προσφέρουν μικρότερη αξιοπιστία και δεν έχουν τον ίδιο βαθμό αμεσότητας. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν, εφόσον το κρίνουν αναγκαίο, να προωθούν την ανάπτυξη και εφαρμογή άλλων τρόπων πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ικανών να εξασφαλίζουν ισοδύναμη πρόσβαση σε αυτές με τις φωνητικές κλήσεις.
- (45) Σύμφωνα με την απόφασή της 2007/116/ΕΚ, της 15ης Φεβρουαρίου 2007, σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με «116» για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος <sup>(1)</sup>, η Επιτροπή ζήτησε από τα κράτη μέλη να προορίζουν αποκλειστικά τους αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης «116» για ορισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος. Οι οικείες διατάξεις της απόφασης αυτής θα πρέπει να αντικατοπτρίζονται στην οδηγία 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) με σκοπό να ενσωματωθούν πιο σταθερά στο ρυθμιστικό πλαίσιο για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και για να διευκολυνθεί η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία.
- (46) Η ενιαία αγορά συνεπάγεται ότι οι τελικοί χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που περιλαμβάνονται στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης άλλων κρατών μελών καθώς και να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας μη γεωγραφικούς αριθμούς εντός της Κοινότητας, στους οποίους συγκαταλέγονται μεταξύ άλλων οι αριθμοί ατελών κλήσεων και οι αριθμοί πρόσθετου τέλους. Οι τελικοί χρήστες πρέπει επίσης να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αριθμούς του Ευρωπαϊκού Χώρου Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης (ETNS) και στους καθολικούς διεθνείς αριθμούς ατελών κλήσεων (UIFN). Η διασυνοριακή πρόσβαση στους πόρους αριθμοδότησης και στις συνδεδεμένες υπηρεσίες δεν πρέπει να παρεμποδίζεται εκτός από αντικειμενικά αιτιολογημένες περιπτώσεις, για παράδειγμα την καταπολέμηση της απάτης ή κατάχρησης (π.χ. σε σχέση με ορισμένες υπηρεσίες πρόσθετου τέλους) όταν ο αριθμός έχει οριστεί ότι έχει μόνο εθνικό πεδίο εφαρμογής (π.χ. εθνικός βραχύς κωδικός) ή όταν είναι οικονομικά ή τεχνικά ανέφικτο. Οι χρήστες θα πρέπει να ενημερώνονται εκ των προτέρων, πλήρως και με σαφήνεια σχετικά με τυχόν χρεώσεις που επιβάλλονται στους αριθμούς ατελών κλήσεων, όπως τα τέλη διεθνών κλήσεων που επιβάλλονται σε αριθμούς που είναι προσβάσιμοι μέσω των τυποποιημένων διεθνών διακριτικών κλήσης.
- (47) Προκειμένου να επωφεληθούν πλήρως από το ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν επιλογές μετά από ενημέρωση και να αλλάζουν πάροχο όταν αυτό εξυπηρετεί το συμφέρον τους. Είναι σημαντικό να διασφαλισθεί ότι μπορούν να το πράττουν χωρίς να αντιμετωπίζουν νομικά, τεχνικά ή πρακτικά κωλύματα, στα οποία συγκαταλέγονται οι συμβατικοί όροι, οι διαδικασίες, τα τέλη, και ούτω καθεξής. Αυτό δεν αποκλείει την επιβολή εύλογων ελάχιστων συμβατικών περιόδων στις συμβάσεις καταναλωτή. Η φορητότητα αριθμού αποτελεί κύριο παράγοντα διευκόλυνσης της επιλογής των καταναλωτών και του αποτελεσματικού ανταγωνισμού σε ανταγωνιστικές αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα πρέπει να υλοποιείται με την ελάχιστη καθυστέρηση, έτσι ώστε ο αριθμός να ενεργοποιείται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα και ο χρήστης να μην υφίσταται απώλεια υπηρεσιών για περισσότερο από μια εργάσιμη ημέρα. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να προδιαγράψουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών, σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η πείρα σε ορισμένα κράτη μέλη έχει δείξει ότι υπάρχει κίνδυνος οι καταναλωτές να μεταφερθούν σε άλλον πάροχο χωρίς τη συναίνεσή τους. Αν και αυτό είναι ζήτημα που θα πρέπει καταρχήν να αντιμετωπίζεται από τις αρχές επιβολής του νόμου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλλουν τα ελάχιστα αναλογικά μέτρα όσον αφορά τη διαδικασία αλλαγής φορέα, περιλαμβανομένων και κυρώσεων, τα οποία είναι αναγκαία για να ελαχιστοποιούνται αυτοί οι κίνδυνοι και να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα, χωρίς η διαδικασία να καθίσταται λιγότερο ελκυστική για τους καταναλωτές.
- (48) Οι νομικές υποχρεώσεις «μεταφοράς σήματος» μπορούν να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένα ραδιοηλεκτρονικά κανάλια και συμπληρωματικές υπηρεσίες από συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών μέσων επικοινωνίας. Τα κράτη μέλη πρέπει να παρέχουν σαφή αιτιολόγηση των υποχρεώσεων «μεταφοράς σήματος» ώστε να εξασφαλίζουν ότι οι εν λόγω υποχρεώσεις είναι διαφανείς, αναλογικές και κατάλληλα ορισμένες. Εν προκειμένου, οι κανόνες «μεταφοράς σήματος» πρέπει να εκπονούνται κατά τρόπο ώστε να παρέχονται επαρκή κίνητρα για αποδοτικές επενδύσεις στην υποδομή. Οι κανόνες «μεταφοράς σήματος» θα πρέπει να αποτελούν αντικείμενο αναθεώρησης σε τακτά διαστήματα προκειμένου να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις εξελίξεις στην αγορά, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εξακολουθούν να είναι ανάλογοι προς τους επιδιωκόμενους στόχους. Οι συμπληρωματικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν υπηρεσίες που αποβλέπουν στη βελτίωση της προσβασιμότητας των τελικών χρηστών με αναπηρία, όπως υπηρεσία τηλεικονογραφίας, υπηρεσία υποτιτλισμού, ακουστικής περιγραφής και νοηματικής γλώσσας, χωρίς ωστόσο να περιορίζονται σε αυτές.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 49 της 17.2.2007, σ. 20.

- (49) Για την υπερνίκηση των υφιστάμενων αδυναμιών όσον αφορά τη διαβούλευση με τους καταναλωτές και τη δέουσα υπεράσπιση των συμφερόντων των πολιτών, τα κράτη μέλη πρέπει να καθιερώσουν κατάλληλο μηχανισμό διαβούλευσης. Ένας τέτοιος μηχανισμός θα μπορούσε να λάβει τη μορφή οργάνου το οποίο, ανεξάρτητα από την εθνική κανονιστική αρχή, καθώς και από τους παρόχους υπηρεσιών, θα διεξάγει έρευνα επί θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές, όπως η καταναλωτική συμπεριφορά και οι μηχανισμοί αλλαγής φορέα παροχής, και το οποίο θα λειτουργεί με διαφάνεια και θα συνεισφέρει στους υφιστάμενους μηχανισμούς διαβούλευσης με τους ενδιαφερόμενους. Πέραν τούτου, θα μπορούσε να καθιερωθεί ένας μηχανισμός με σκοπό να καταστήσει δυνατή την ενδεδειγμένη συνεργασία επί θεμάτων που σχετίζονται με την προαγωγή νόμιμου περιεχομένου. Οιεσδήποτε διαδικασίες συνεργασίας εγκρίνονται σύμφωνα με τον μηχανισμό αυτό δεν πρέπει πάντως να επιτρέπουν τη συστηματική παρακολούθηση χρήσης του Διαδικτύου.
- (50) Οι υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας που επιβλήθηκαν σε επιχείρηση που έχει καθορισθεί ως έχουσα υποχρεώσεις παροχής καθολικής υπηρεσίας πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.
- (51) Η οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) προβλέπει την εναρμόνιση των διατάξεων των κρατών μελών που απαιτούνται για την εξασφάλιση ισότιμου επιπέδου προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, και ιδίως του δικαιώματος στην ιδιωτική ζωή και του δικαιώματος στην εμπιστευτικότητα, όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και για την εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας τέτοιων δεδομένων καθώς επίσης εξοπλισμού και υπηρεσιών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Κοινότητα. Όταν θεσπίζονται σύμφωνα με την οδηγία 1999/5/EK ή την απόφαση 87/95/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, για την τυποποίηση στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών και των τηλεπικοινωνιών <sup>(1)</sup> μέτρα με στόχο να εξασφαλισθεί ο τερματικός εξοπλισμός κατασκευάζεται με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, αυτά τα μέτρα θα πρέπει να είναι σύμφωνα προς την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας.
- (52) Οι εξελίξεις όσον αφορά τη χρήση των διευθύνσεων IP πρέπει να αποτελούν αντικείμενο προσηκτικής παρακολούθησης, λαμβάνοντας υπόψη το έργο που έχει ήδη επιτελέσει, μεταξύ άλλων, η ομάδα εργασίας του άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των ιδιωτών κατά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία τέτοιων δεδομένων <sup>(2)</sup> και στη βάση σχετικών προτάσεων, αν χρειαστεί.
- (53) Η επεξεργασία των δεδομένων κίνησης κατά το απολύτως αναγκαίο μέτρο για τον σκοπό της ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριών, δηλαδή της ικανότητας του δικτύου ή του συστήματος πληροφοριών να αντιστέκεται, σε ορισμένο επίπεδο εμπιστοσύνης, σε τυχαία περιστατικά ή κακόβουλες πράξεις που αποβαίνουν εις βάρος της διαθεσιμότητας, της αυθεντικότητας, της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας των αποθηκευμένων ή μεταδιδόμενων δεδομένων, και η ασφάλεια των σχετικών υπηρεσιών που προσφέρονται ή είναι προσπελάσιμες από τέτοια δίκτυα και υπηρεσίες, από παρόχους τεχνολογιών και υπηρεσιών ασφάλειας που ενεργούν ως ελεγκτές δεδομένων, υπόκειται στις διατάξεις του άρθρου 7 παράγραφος στ) της οδηγίας 95/46/EK. Τούτο θα μπορούσε, για παράδειγμα, να περιλαμβάνει την πρόληψη της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε ηλεκτρονικά δίκτυα επικοινωνιών και της διανομής κακόβουλου κώδικα, και τον τερματισμό των επιθέσεων με άρνηση εξυπηρέτησης, καθώς και των ζημιών σε υπολογιστές και ηλεκτρονικά συστήματα επικοινωνίας.
- (54) Ο συνδυασμός της απελευθέρωσης των αγορών δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με την ταχεία τεχνολογική εξέλιξη, προώθησε τον ανταγωνισμό και την οικονομική μεγέθυνση και οδήγησε σε μια πληθώρα υπηρεσιών για τον τελικό χρήστη οι οποίες είναι προσβάσιμες μέσω των δημόσιων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Είναι αναγκαίο να διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές και οι χρήστες απολαμβάνουν το ίδιο επίπεδο προστασίας της προσωπικής τους ζωής και των προσωπικών τους δεδομένων, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας που χρησιμοποιήθηκε για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- (55) Σύμφωνα με τους στόχους του κανονιστικού πλαισίου για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και με τις αρχές της αναλογικότητας και της επικουρικότητας, και για λόγους ασφάλειας δικαίου και αποτελεσματικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων καθώς και των εθνικών κανονιστικών αρχών, η οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) επικεντρώνεται σε δημόσια δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και δεν εφαρμόζεται σε κλειστές ομάδες χρηστών και για εταιρικά δίκτυα.
- (56) Η τεχνολογική πρόοδος επιτρέπει την ανάπτυξη νέων εφαρμογών βασισμένων σε συσκευές συλλογής δεδομένων και ταυτοποίησης, οι οποίες μπορεί να είναι ανεπαφικές συσκευές που χρησιμοποιούν ραδιοσυχνότητες. Παραδείγματος χάριν, οι Συσκευές Ραδιοσυχνικής Αναγνώρισης (RFID) χρησιμοποιούν τις ραδιοσυχνότητες για να λαμβάνουν δεδομένα από μονοσήμαντα προσδιορισμένα αναρτήματα, δεδομένα τα οποία στη συνέχεια μπορούν να μεταφερθούν σε υφιστάμενα δίκτυα επικοινωνιών. Η ευρεία χρήση αυτών των τεχνολογιών μπορεί να αποφέρει σημαντικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη και, συνεπώς, να συμβάλει σημαντικά στην εσωτερική αγορά εάν η χρήση τους είναι αποδεκτή από τους πολίτες. Προς τούτο χρειάζεται να διασφαλισθεί ο σεβασμός όλων των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ατόμων, περιλαμβανομένου του δικαιώματος στην ιδιωτική ζωή και στην προστασία των δεδομένων. Όταν οι εν λόγω συσκευές συνδέονται σε διαθέσιμα στο κοινό δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως βασική υποδομή, πρέπει να εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες), περιλαμβανομένων των διατάξεων για την ασφάλεια, για τα δεδομένα κίνησης και τα δεδομένα θέσης, καθώς και για το απόρρητο.
- (57) Ο πάροχος διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών του. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της οδηγίας 95/46/EK, τέτοια μέτρα πρέπει να διασφαλίζουν ότι πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα μπορεί να έχει μόνον εγκεκριμένο προσωπικό για αυστηρά νομίμως εγκεκριμένους σκοπούς και ότι προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα που έχουν αποθηκευθεί ή διαβιβασθεί καθώς και το δίκτυο και οι

<sup>(1)</sup> EE L 36 της 7.2.1987, σ. 31.

<sup>(2)</sup> EE L 281 της 23.11.1995, σ. 31.



- υπηρεσίες. Πέραν αυτών, πρέπει να καθιερωθεί μία πολιτική ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ούτως ώστε να εντοπίζονται τα τρωτά σημεία του συστήματος και να πραγματοποιείται παρακολούθηση και να λαμβάνονται τακτικά μέτρα πρόληψης, διόρθωσης και μετριασμού.
- (58) Οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να προωθούν τα συμφέροντα των πολιτών συμβάλλοντας μεταξύ άλλων στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής. Για τον σκοπό αυτό, οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να διαθέτουν τα αναγκαία μέσα για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, συμπεριλαμβανομένων πλήρων και αξιόπιστων δεδομένων σχετικά με πραγματικά περιστατικά ασφάλειας, τα οποία έχουν οδηγήσει στο να διακυβευθούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κάποιων ατόμων. Θα πρέπει να παρακολουθούν τα μέτρα που λαμβάνονται και να διαδίδουν βέλτιστες πρακτικές μεταξύ παρόχων διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Για τούτο, οι πάροχοι θα πρέπει να καταγράφουν τις παραβάσεις των διατάξεων περί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ώστε να καθίσταται δυνατή η περαιτέρω ανάλυση και αξιολόγησή τους από τις αρμόδιες εθνικές αρχές.
- (59) Η κοινοτική νομοθεσία αναθέτει στους ελεγκτές των δεδομένων συγκεκριμένα καθήκοντα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένης υποχρέωσης για τη λήψη κατάλληλων μέτρων προστασίας τεχνικού και οργανωτικού χαρακτήρα, για παράδειγμα κατά της απώλειας δεδομένων. Οι απαιτήσεις σχετικά με την κοινοποίηση των παραβάσεων των διατάξεων περί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στην οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) προσφέρουν το πλαίσιο για την ειδοποίηση των αρμόδιων αρχών και των ενδιαφερομένων ιδιωτών σε περιπτώσεις που λαμβάνει τελικά χώρα παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι ανωτέρω απαιτήσεις κοινοποίησης περιορίζονται στις παραβάσεις της ασφάλειας στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ωστόσο, η κοινοποίηση των παραβάσεων ασφαλείας αντικατοπτρίζει το γενικότερο ενδιαφέρον των πολιτών να ενημερώνονται σχετικά με τις αστοχίες ασφαλείας που μπορεί να προκαλέσουν απώλεια ή άλλου είδους παραβίαση προσωπικών τους δεδομένων, καθώς και για τις διαθέσιμες ή συνιστώμενες προφυλάξεις που μπορούν να πάρουν προκειμένου να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανές οικονομικές απώλειες ή την κοινωνική βλάβη λόγω τέτοιου είδους αστοχιών. Το όφελος των πολιτών από την ενημέρωσή τους είναι σαφές ότι δεν περιορίζεται στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και, κατά συνέπεια, η ανάγκη για την απαίτηση ρητής και υποχρεωτικής κοινοποίησης σε όλους τους τομείς, καθώς και στους παρόχους υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα σε κοινοτικό επίπεδο. Εν αναμονή της αναθεώρησης που θα πραγματοποιήσει για το σύνολο της νομοθεσίας στο συγκεκριμένο τομέα, η Επιτροπή, σε διαβούλευση με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας των Δεδομένων, θα πρέπει να λάβει άμεσα κατάλληλα μέτρα, για να ενθαρρύνει την εφαρμογή, σε ολόκληρη την Κοινότητα, των αρχών που διέπουν τους κανόνες για την παραβίαση των δεδομένων στην οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες), ανεξάρτητα από τομέα ή τύπο δεδομένων.
- (60) Οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να παρακολουθούν τα λαμβανόμενα μέτρα και να διαδίδουν τις βέλτιστες πρακτικές μεταξύ των παρόχων των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- (61) Η παραβίαση που αφορά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορεί να επιφέρει, εάν δεν αντιμετωπιστεί κατάλληλα και εγκαίρως, σημαντική οικονομική απώλεια και κοινωνική ζημία στο συνδρομητή ή στο μεμονωμένο άτομο. Ως εκ τούτου, μόλις ο πάροχος των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών πληροφορηθεί ότι έχει γίνει τέτοια παραβίαση, θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά την αρμόδια εθνική αρχή. Οι συνδρομητές ή τα άτομα των οποίων τα δεδομένα θα μπορούσαν να επηρεαστούν αρνητικά από τέτοιες παραβιάσεις θα πρέπει να ενημερώνονται χωρίς καθυστέρηση προκειμένου να μπορούν να λαμβάνουν τις αναγκαίες προφυλάξεις. Μια παραβίαση θεωρείται ότι επηρεάζει αρνητικά τα δεδομένα και την ιδιωτική ζωή των συνδρομητών ή των ιδιωτών αν συνεπάγεται υπόληψη σε συνάρτηση με την παροχή διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών επικοινωνιών στην Κοινότητα π.χ. κλοπή ή απάτη, σωματική ή υλική βλάβη, σημαντικό εξευτελισμό ή προσβολή της. Η κοινοποίηση θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που ελήφθησαν από τον πάροχο για την αντιμετώπιση της παραβίασης, καθώς και συστάσεις προς τους θιγόμενους συνδρομητές ή ιδιώτες.
- (62) Κατά την εφαρμογή των μέτρων μεταφοράς της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) στο εθνικό δίκαιο, οι αρχές και τα δικαστήρια των κρατών μελών θα πρέπει όχι μόνο να ερμηνεύουν το εθνικό τους δίκαιο κατά τρόπο σύμφωνο προς την εν λόγω οδηγία, αλλά και να διασφαλίζουν ότι δεν θα βασίζονται σε ερμηνεία της η οποία θα συγκρούεται με θεμελιώδη δικαιώματα ή γενικές αρχές του κοινοτικού δικαίου, όπως η αρχή της αναλογικότητας.
- (63) Θα πρέπει να υπάρξει πρόνοια για την έγκριση τεχνικών εκτελεστικών μέτρων για τις συνθήκες, τη μορφή και τις διαδικασίες σε σχέση με τις απαιτήσεις πληροφόρησης και κοινοποίησης, για την επίτευξη κατάλληλου επιπέδου προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων τα οποία μεταφέρονται ή υπόκεινται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της χρήσης δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην εσωτερική αγορά.
- (64) Κατά τη θέσπιση λεπτομερών κανόνων σχετικά με το μορφότυπο και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται κατά την κοινοποίηση παραβιάσεων σε προσωπικά δεδομένα, πρέπει να δοθεί η δέουσα προσοχή στις συνθήκες της παραβίασης, μεταξύ άλλων κατά πόσον τα προσωπικά δεδομένα ήταν προστατευμένα ή όχι με κατάλληλα μέτρα τεχνικής προστασίας, περιορίζοντας αποτελεσματικά την πιθανότητα υποκλοπής ταυτότητας ή άλλων μορφών κατάχρησης. Επιπροσθέτως, κατά τη θέσπιση των εν λόγω κανόνων και διαδικασιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα νόμιμα συμφέροντα των αρχών επιβολής του νόμου, σε περιπτώσεις όπου η πρόωρη αποκάλυψη μπορεί να παρεμποδίσει άνευ λόγου τη διερεύνηση των συνθηκών της παραβίασης.
- (65) Το λογισμικό το οποίο παρακολουθεί κρυφά τις ενέργειες του χρήστη ή υπονομεύει τη λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη προς όφελος τρίτων («κατασκοπευτικό λογισμικό») αποτελεί σοβαρή απειλή κατά της ιδιωτικής ζωής των χρηστών, όπως και οι ιοί. Χρειάζεται να διασφαλιστεί υψηλό και ισότιμο επίπεδο προστασίας της ιδιωτικής σφαιρας των χρηστών, ανεξάρτητα από το εάν ανευθύνονται κατασκοπευτικά προγράμματα ή ιοί καταφορτώνονται εξ αποροξείας μέσω

δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή μεταφέρονται και εγκαθίστανται κρυμμένα σε λογισμικό που έχει διανεμηθεί με άλλα εξωτερικά μέσα αποθήκευσης δεδομένων, όπως σύμπυκνοι δίσκοι (CD), CD-ROM ή κλειδιά USB. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν την παροχή πληροφοριών στους τελικούς χρήστες σχετικά με τις λαμβανόμενες προφυλάξεις και να τους ενθαρρύνουν να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για την προστασία του τερματικού εξοπλισμού τους από ιούς και «κατασκοπευτικό λογισμικό».

- (66) Ενδέχεται τρίτοι να επιθυμούν να αποθηκεύουν πληροφορίες σχετικά με το υλικό που χρησιμοποιούν οι χρήστες, ή να αποκτούν πρόσβαση σε ήδη αποθηκευμένες πληροφορίες, για διάφορους λόγους, άλλες φορές θεμιτούς (π.χ. ορισμένα είδη «cookies») και άλλες φορές για λόγους αυθαίρετης εισβολής στην ιδιωτική σφαίρα (π.χ. με κατασκοπευτικό λογισμικό «spyware» ή ιούς). Έχει συνεπώς εξαιρετικά μεγάλη σημασία, να παρέχονται στους χρήστες σαφείς και κατανοητές πληροφορίες όταν αναλαμβάνουν δραστηριότητα που θα μπορούσε να έχει ως αποτέλεσμα τέτοιου είδους αποθήκευση ή απόκτηση πρόσβασης. Οι μέθοδοι για την παροχή πληροφοριών και την προσφορά δικαιώματος άρνησης θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο εύχρηστες. Οι εξαιρέσεις στην υποχρέωση για παροχή πληροφοριών και δικαιώματος άρνησης θα πρέπει να περιορίζονται στις περιπτώσεις όπου η τεχνική αποθήκευση ή η πρόσβαση είναι απολύτως αναγκαία για το θεμιτό λόγο του να καταστεί δυνατή η χρήση μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας που έχει ζητηθεί από το συνδρομητή ή το χρήστη. Όπου είναι τεχνικά δυνατό και αποτελεσματικό, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της οδηγίας 95/46/ΕΚ, η βούληση του χρήστη όσον αφορά την αποδοχή της επεξεργασίας μπορεί να εκφραστεί με τη χρήση κατάλληλων ρυθμίσεων του φυλλομετρητή Ιστού ή άλλης εφαρμογής. Η εφαρμογή των ανωτέρω απαιτήσεων θα πρέπει να καταστεί αποτελεσματικότερη με την ενίσχυση των εξουσιών που εκχωρούνται στις αρμόδιες εθνικές αρχές.
- (67) Οι διασφαλίσεις που παρέχονται στους συνδρομητές κατά της εισβολής στην προσωπική τους ζωή από μη ζητηθείσες επικοινωνίες για άμεσους εμπορευματικούς σκοπούς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ισχύουν επίσης για τα SMS, τα MMS και για άλλα είδη παρεμφερών εφαρμογών.
- (68) Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να πραγματοποιούν ουσιαστικές επενδύσεις για την καταπολέμηση των ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα («spam»). Βρίσκονται επίσης σε πλεονεκτικότερη θέση από ό,τι οι τελικοί χρήστες διότι κατέχουν τις γνώσεις και τους πόρους που είναι αναγκαίοι για την ανίχνευση και ταυτοποίηση των δημιουργών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα. Επομένως, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οι πάροχοι άλλων υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα προσφυγής στη δικαιοσύνη κατά των δημιουργών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα και, συνεπώς, υπεράσπισης των συμφερόντων των πελατών τους, ως μέρος των δικών τους έννομων επιχειρηματικών συμφερόντων.
- (69) Η ανάγκη διασφάλισης κατάλληλου επιπέδου προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων που μεταφέρονται και υπόκεινται σε επεξεργασία σε σχέση με τη χρήση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Κοινότητα απαιτεί αποτελεσματικές αρμοδιότητες εφαρμογής και επιβολής, προκειμένου να παρασχεθούν κατάλληλα κίνητρα συμμόρφωσης. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές και, όπου είναι

αναγκαίο, άλλα κατάλληλα εθνικά όργανα θα πρέπει να διαθέτουν επαρκείς αρμοδιότητες και πόρους ώστε να διερευνούν αποτελεσματικά τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας για την απόκτηση οιοδήποτε σχετικών πληροφοριών που ενδεχομένως χρειάζονται ώστε να αποφασίσουν σε περιπτώσεις καταγγελιών και να επιβάλουν κυρώσεις σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης.

- (70) Για την εφαρμογή και επιβολή των διατάξεων της παρούσας οδηγίας απαιτείται συχνά η συνεργασία μεταξύ των εθνικών κανονιστικών αρχών και δύο ή περισσότερων κρατών μελών, για παράδειγμα στην καταπολέμηση των διασυνοριακών ανεπίκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων εμπορικού χαρακτήρα και του κατασκοπευτικού λογισμικού. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή και ταχεία συνεργασία σε τέτοιες περιπτώσεις, θα πρέπει να καθορίζονται, υπό μορφή συστάσεων, από τις αρμόδιες εθνικές αρχές, και να υπόκεινται σε εξέταση από την Επιτροπή, διαδικασίες που αφορούν για παράδειγμα την ποσότητα και το μορφότυπο των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ αρχών ή τις προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται. Οι εν λόγω διαδικασίες διασφαλίζουν επίσης ότι οι απορρέουσες υποχρεώσεις για τους παράγοντες της αγοράς να είναι εναρμονισμένες, συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού στην Κοινότητα.
- (71) Η διασυνοριακή συνεργασία και επιβολή της νομοθεσίας πρέπει να ενισχυθεί σύμφωνα με τους υφιστάμενους κοινοτικούς διασυνοριακούς μηχανισμούς επιβολής της νομοθεσίας όπως αυτός που θεσπίζεται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών) <sup>(1)</sup> με τροποποίηση του εν λόγω κανονισμού.
- (72) Τα μέτρα που είναι αναγκαία για την εφαρμογή των οδηγιών 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) θα πρέπει να θεσπιστούν σύμφωνα με την απόφαση 1999/468/ΕΚ του Συμβουλίου, της 28ης Ιουνίου 1999, για τον καθορισμό των όρων άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων που ανατίθενται στην Επιτροπή <sup>(2)</sup>.
- (73) Θα πρέπει ιδίως να εξουσιοδοτηθεί η Επιτροπή να λαμβάνει εκτελεστικά μέτρα για την ουσιαστική πρόσβαση σε υπηρεσίες «112» και να θεσπίζει τροποποιήσεις για την προσαρμογή των παραρτημάτων στην τεχνική πρόοδο ή στις μεταβολές της ζήτησης στην αγορά. Θα πρέπει επίσης να εξουσιοδοτηθεί να θεσπίζει εκτελεστικά μέτρα σχετικά με τις απαιτήσεις ενημέρωσης και κοινοποίησης και την ασφάλεια της επεξεργασίας, Δεδομένου ότι πρόκειται για μέτρα γενικής εμβέλειας τα οποία αποσκοπούν στην τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων των οδηγιών 2002/22/ΕΚ (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) με τη συμπλήρωσή τους με νέα μη ουσιώδη στοιχεία, πρέπει να θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο που προβλέπεται στο άρθρο 5α της απόφασης 1999/468/ΕΚ. Δεδομένου ότι η διεξαγωγή της κανονιστικής διαδικασίας με έλεγχο εντός των κανονικών χρονικών ορίων θα μπορούσε, σε ορισμένες εξαιρετικές περιστάσεις, να παρεμποδίσει την έγκαιρη θέσπιση μέτρων εφαρμογής, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή θα πρέπει να ενεργούν τάχιστα προκειμένου να εξασφαλιστεί η έγκαιρη θέσπιση αυτών των μέτρων.

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

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

- (74) Κατά τον ορισμό των εκτελεστικών μέτρων σχετικά με την ασφάλεια της επεξεργασίας, η Επιτροπή θα πρέπει να έλθει σε διαβούλευση με όλες τις σχετικές ευρωπαϊκές αρχές και οργανώσεις (το Ευρωπαϊκό δίκτυο και τον Οργανισμό Ασφάλειας των Πληροφοριών, τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας των Δεδομένων και την Ομάδα Εργασίας για την Προστασία των Ατόμων κατά την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που ιδρύθηκε σύμφωνα με το άρθρο 29 της οδηγίας 95/46/EK) καθώς και με τους άλλους ενδιαφερόμενους, προκειμένου, ιδιαίτερα, να ενημερωθεί για τα βέλτιστα τεχνικά και οικονομικά μέσα βελτίωσης της εφαρμογής της οδηγίας 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες).
- (75) Επομένως, οι οδηγίες 2002/22/EK (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) θα πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως.
- (76) Σύμφωνα με το σημείο 34 της διοργανικής συμφωνίας για τη βελτίωση της νομοθεσίας<sup>(1)</sup>, τα κράτη μέλη παροτρύνονται να εκπονήσουν, προς το δικό τους συμφέρον και προς το συμφέρον της Κοινότητας, τους δικούς τους πίνακες, οι οποίοι θα εμφανίζουν, στο μέτρο του δυνατού, την αντιστοιχία μεταξύ των οδηγιών 2002/22/EK (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) και 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) και των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, και να τους δημοσιοποιήσουν,

ΕΞΕΛΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

#### Άρθρο 1

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

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

- 1) Το άρθρο 1 αντικαθίσταται από το εξής:

#### Άρθρο 1

#### Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

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

2. Η παρούσα οδηγία καθορίζει τα δικαιώματα των τελικών χρηστών καθώς και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των επιχειρήσεων που παρέχουν διαθέσιμα στο κοινό δίκτυα και υπηρεσίες

ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Όσον αφορά την εξασφάλιση της παροχής καθολικής υπηρεσίας μέσα σε ένα περιβάλλον ανοικτών και ανταγωνιστικών αγορών, η παρούσα οδηγία ορίζει τη στοιχειώδη δέσμη υπηρεσιών καθορισμένης ποιότητας στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι οι τελικοί χρήστες, λαμβανομένων υπόψη των ειδικών εθνικών συνθηκών, σε προστιτή τιμή και χωρίς στρέβλωση του ανταγωνισμού. Η παρούσα οδηγία καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις όσον αφορά την παροχή ορισμένων υποχρεωτικών υπηρεσιών.

3. Η παρούσα οδηγία ούτε απαγορεύει ούτε απαγορεύει την εκ μέρους των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και υπηρεσιών για το κοινό επιβολή όρων, με τους οποίους περιορίζονται η πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες ή/και η χρήση των υπηρεσιών από αυτούς, εφόσον αυτό επιτρέπεται με βάση την εθνική νομοθεσία και είναι σύμφωνο με την κοινοτική, προβλέπει ωστόσο την υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τους όρους αυτούς. Τα εθνικά μέτρα για την πρόσβαση των τελικών χρηστών σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών και εφαρμογών από τους τελικούς χρήστες μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις βασικές ελευθερίες των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που άπτονται του ιδιωτικού βίου και της πρόσβασης στη δικαιοσύνη, όπως ορίζονται στο άρθρο 6 της ευρωπαϊκής σύμβασης για την προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών.

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

- 2) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:

α) Το στοιχείο β) διαγράφεται.

β) Τα στοιχεία γ) και δ) αντικαθίστανται από τα ακόλουθα:

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

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

γ) Το στοιχείο ε) διαγράφεται.

δ) Το στοιχείο στ) αντικαθίσταται ως εξής:

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

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

- 3) Το άρθρο 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

«Άρθρο 4

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

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι κάθε εύλογο αίτημα για σύνδεση, σε σταθερές θέσεις, με δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ικανοποιείται από μια τουλάχιστον επιχείρηση.

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

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

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

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

(\*) ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37.»

- 5) Ο τίτλος και η παράγραφος 1 του άρθρου 6 αντικαθίστανται από τα ακόλουθα:

**«Κοινόχρηστα τηλέφωνα και άλλα σημεία πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλλουν υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις με στόχο τη διασφάλιση της παροχής κοινόχρηστων τηλεφώνων ή λοιπών σημείων πρόσβασης στην κοινόχρηστη φωνητική τηλεφωνία, για την ικανοποίηση των εύλογων αναγκών των τελικών χρηστών όσον αφορά τη γεωγραφική κάλυψη, τον αριθμό των τηλεφώνων ή λοιπών σημείων πρόσβασης, την ευκολία πρόσβασης από χρήστες με αναπηρίες, και την ποιότητα των υπηρεσιών.»

- 6) Το άρθρο 7 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 7

**Μέτρα για τελικούς χρήστες με αναπηρία**

1. Εκτός εάν έχουν οριστεί συγκεκριμένες απαιτήσεις δύναμει του Κεφαλαίου IV που επιτυγχάνουν ισοδύναμο αποτέλεσμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν ειδικά μέτρα για να εξασφαλίζουν, στους τελικούς χρήστες με αναπηρία, πρόσβαση με οικονομικά προσιτό τρόπο στις υπηρεσίες που προσδιορίζονται στο άρθρο 4,

παράγραφος 3, και στο άρθρο 5, σε επίπεδο ισοδύναμο με εκείνο της πρόσβασης που παρέχεται σε άλλους τελικούς χρήστες. Τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τις εθνικές κανονιστικές αρχές να αξιολογούν τις γενικές ανάγκες και τις ειδικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων της έκτασης και της συγκεκριμένης μορφής τέτοιων ειδικών μέτρων για τελικούς χρήστες με αναπηρία.

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

3. Κατά τη λήψη των μέτρων που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2, τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τη συμμόρφωση προς τα σχετικά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με τα άρθρα 17 και 18 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο).»

- 7) Στο άρθρο 8, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

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

- 8) Στο άρθρο 9, οι παράγραφοι 1 και 2 αντικαθίστανται από τις ακόλουθες:

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

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

- 9) Στο άρθρο 11, η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:
- «4. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να ορίζουν στόχους επιδόσεων για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις καθολικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, οι εθνικές κανονιστικές αρχές λαμβάνουν υπόψη τις απόψεις των ενδιαφερομένων, όπως προβλέπεται ιδίως στο άρθρο 33.»
- 10) Ο τίτλος του κεφαλαίου III αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:
- «ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΙΣΧΥ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ».**
- 11) Το άρθρο 16 διαγράφεται.
- 12) Το άρθρο 17 τροποποιείται ως εξής:
- α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές επιβάλλουν κατάλληλες κανονιστικές υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν προσδιοριστεί ως έχουσες σημαντική ισχύ σε μια συγκεκριμένη λιανική αγορά σύμφωνα με το άρθρο 14 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) όταν:
- α) ως αποτέλεσμα ανάλυσης αγοράς, που διεξάγεται σύμφωνα με το άρθρο 16 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο) μια εθνική κανονιστική αρχή κρίνει ότι μια συγκεκριμένη λιανική αγορά, η οποία προσδιορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 15 της εν λόγω οδηγίας, δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική και
- β) η εθνική κανονιστική αρχή καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει των άρθρων 9 έως 13 της οδηγίας 2002/19/EK (οδηγία για την πρόσβαση), δεν έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).».
- β) Η παράγραφος 3 διαγράφεται.
- 13) Τα άρθρα 18 και 19 διαγράφονται.
- 14) Τα άρθρα 20 έως 23 αντικαθίστανται ως εξής:
- «Άρθρο 20
- Συμβάσεις**
1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όταν οι καταναλωτές και άλλοι τελικοί χρήστες είναι συνδρομητές υπηρεσιών παροχής σύνδεσης σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφόσον το ζητήσουν, έχουν δικαίωμα για σύμβαση με επιχείρηση ή επιχειρήσεις που παρέχουν τη σύνδεση ή/και τις υπηρεσίες αυτές. Στη σύμβαση αναφέρονται με σαφή, συνολική και ευκόλως προσβάσιμη μορφή τουλάχιστον:
- α) τα στοιχεία και η διεύθυνση της επιχείρησης.
- β) οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπου περιλαμβάνονται ειδικότερα:
- το αν παρέχεται πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και σε πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος και για τυχόν περιορισμούς όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το άρθρο 26,
  - πληροφορίες σχετικά με τυχόν άλλους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων,
  - τα ελάχιστα προσφερόμενα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών, ιδίως η προθεσμία της αρχικής σύνδεσης και, κατά περίπτωση, άλλες παράμετροι της ποιότητας της υπηρεσίας, όπως ορίζονται από τις εθνικές κανονιστικές αρχές,
  - πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει η επιχείρηση για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης στο σημείο ζεύξης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση του σημείου ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς του ή η υπερφόρτωσή του, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας,
  - οι μορφές των παρεχόμενων υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης των πελατών, καθώς και οι δυνατότητες επαφής με τις υπηρεσίες αυτές,
  - τυχόν περιορισμοί που επιβάλλονται από τον πάροχο όσον αφορά τη χρήση του παρεχόμενου τεματικού εξοπλισμού.
- γ) εφόσον υπάρχει υποχρέωση δυνάμει του άρθρου 25, οι επιλογές του συνδρομητή σχετικά με το εάν τα προσωπικά του δεδομένα θα περιληφθούν σε κατάλογο συνδρομητών και το είδος αυτών των δεδομένων.
- δ) οι λεπτομέρειες των τιμών και των τιμολογίων, τα μέσα με τα οποία δύναται να αποκτώνται επικαιροποιημένες πληροφορίες για όλα τα ισχύοντα τιμολόγια και τέλη συντήρησης, οι προσφερόμενες μέθοδοι πληρωμής και κάθε διαφορά κόστους που οφείλεται στη μέθοδο πληρωμής.
- ε) η διάρκεια της σύμβασης και οι όροι για την ανανέωση και την καταγγελία των υπηρεσιών και της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων:
- κάθε ελάχιστου ορίου χρήσης που απαιτείται για να επωφεληθεί κανείς από όρους προσφοράς,
  - κάθε επιβάρυνσης για τη φορητότητα αριθμών και άλλων αναγνωριστικών,
  - κάθε επιβάρυνσης λόγω λήξης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του κόστους για την ανάκτηση του τεματικού εξοπλισμού·
- στ) κάθε ρύθμιση για αποζημίωση και επιστροφή σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας.

- ζ) ο τρόπος κίνησης των διαδικασιών επίλυσης των διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 34.
- η) η μορφή των μέτρων που ενδέχεται να λάβει η επιχείρηση ως απάντηση σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα, ή σε απειλές και τρωτά σημεία.

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

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

#### Άρθρο 21

#### Διαφάνεια και δημοσίευση πληροφοριών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να απαιτούν από τις επιχειρήσεις δημόσιας παροχής δικτύου ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να δημοσιεύουν διαφανείς, συγκρίσιμες, κατάλληλες και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές και τιμολόγια, τυχόν τέλη λόγω τερματισμού μιας σύμβασης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τους τυποποιημένους όρους και προϋποθέσεις όσον αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες και καταναλωτές και τη χρήση των υπηρεσιών αυτών σύμφωνα με το παράρτημα II. Οι εν λόγω πληροφορίες δημοσιεύονται σε σαφή, κατανοητή και ευκόλως προσβάσιμη μορφή. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να προσδιορίζουν επιπρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τη μορφή υπό την οποία δημοσιεύονται αυτές οι πληροφορίες.

2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές ενθαρρύνουν την παροχή συγκρίσιμων πληροφοριών ώστε οι τελικοί χρήστες και οι καταναλωτές να είναι σε θέση να προβαίνουν σε ανεξάρτητη αξιολόγηση του κόστους των εναλλακτικών τρόπων χρήσης, παραδείγματος χάριν μέσω διαδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών. Αν δεν είναι διαθέσιμες στην αγορά τέτοιες ευκολίες δωρεάν ή σε λογική τιμή, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές είναι σε θέση να καθιστούν διαθέσιμες, είτε οι ίδιες είτε μέσω τρίτων φορέων, την εν λόγω καθοδήγηση ή τις τεχνικές. Τρίτα μέρη έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν ατελώς τις πληροφορίες που δημοσιεύθηκαν από τις επιχειρήσεις παροχής δικτύων ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με σκοπό την πώληση ή τη διάθεση της αλληλεπιδραστικής καθοδήγησης ή παρόμοιων τεχνικών.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και δημόσια διαθέσιμων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεταξύ άλλων:

- α) να παρέχουν στους συνδρομητές πληροφορίες για τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οιονδήποτε αριθμό ή οιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης· όσον αφορά τις επιμέρους κατηγορίες υπηρεσιών, οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να απαιτούν οι πληροφορίες αυτές να παρέχονται πριν από τη σύνδεση με τον καλούμενο αριθμό·
- β) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με οιαδήποτε αλλαγή όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή τις πληροφορίες εντοπισμού του καλούντος στην υπηρεσία για την οποία έχουν συνδρομή·
- γ) να ενημερώνουν τους συνδρομητές για οποιαδήποτε αλλαγή στους όρους που περιορίζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές ή/και τη χρήση τους, όπου, βάσει του εθνικού δικαίου, και σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, επιτρέπεται η ύπαρξη τέτοιων όρων·
- δ) να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο πάροχος για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση του σημείου ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς του ή η υπερφόρτωσή του, καθώς και σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας·
- ε) να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με το δικαίωμά τους να αποφασίζουν εάν επιθυμούν ή όχι να περιληφθούν τα στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν σε δημόσιο κατάλογο συνδρομητών, καθώς και τη μορφή των στοιχείων αυτών σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας 2002/58/ΕΚ (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) και
- στ) να ενημερώνουν σε τακτά διαστήματα τους συνδρομητές με αναπηρία σχετικά με τις λεπτομέρειες των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για αυτούς.

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

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

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

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

#### Άρθρο 22

##### Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

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

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

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

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές παρέχουν στην Επιτροπή, έγκαιρα πριν από τον καθορισμό τέτοιων απαιτήσεων, περίληψη των λόγων που επιβάλλουν την ανάληψη δράσης, των σχεδιαζόμενων απαιτήσεων και του προτεινόμενου τρόπου δράσης. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται επίσης στον φορέα ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (BEREC). Η Επιτροπή μπορεί, αφού εξετάσει τις πληροφορίες αυτές, να υποβάλει σχετικές παρατηρήσεις ή συστάσεις προκειμένου, ιδιαίτερα, να διασφαλίσει ότι οι απαιτήσεις δεν θα έχουν αρνητικό αντίκτυπο στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές, όταν λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την επιβολή απαιτήσεων, λαμβάνουν υπόψη τις παρατηρήσεις ή τις συστάσεις της Επιτροπής στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

#### Άρθρο 23

##### Διαθεσιμότητα των υπηρεσιών

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

στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζουν αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.».

15) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

#### «Άρθρο 23α

##### Εξασφάλιση ισοτιμίας στην πρόσβαση και τις επιλογές για τελικούς χρήστες με αναπηρία

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

- α) μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ισοδύναμες με τις παρεχόμενες στην πλειονότητα των τελικών χρηστών και
- β) έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών που διαθέτει η πλειονότητα των τελικών χρηστών.

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

16) Το άρθρο 25 τροποποιείται ως εξής:

- α) ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:
 

«Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου»
- β) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

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

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

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

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

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

«Άρθρο 26

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

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

2. Τα κράτη μέλη, σε διαβούλευσης με τις εθνικές κανονιστικές αρχές, τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τους παρόχους, εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών για εξερχόμενες εθνικές κλήσεις προς αριθμό ή αριθμούς που υπάρχουν σε εθνικό σχέδιο τηλεφωνικής αριθμοδότησης παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

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

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

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις διαθέτουν ατελώς πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος στην αρχή που διαχειρίζεται τις κλήσεις και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ευθύς ως η κλήση έκτακτης ανάγκης ληφθεί από την εν λόγω αρχή. Τούτο ισχύει για όλες τις κλήσεις στον ενιαίο ευρωπαϊκό

αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης “112”. Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν την υποχρέωση αυτή ώστε να καλύπτονται επίσης οι κλήσεις σε εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Οι αρμόδιες κανονιστικές αρχές καθορίζουν κριτήρια για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των παρεχόμενων πληροφοριών θέσης.

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

7. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή των υπηρεσιών “112” στα κράτη μέλη, η Επιτροπή, αφού ζητήσει τη γνώμη του BEREC, μπορεί να θεσπίζει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα. Ωστόσο, τα τεχνικά αυτά εκτελεστικά μέτρα πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, που παραμένει αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Τα μέτρα αυτά, που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας διά της συμπλήρωσής της, θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

Άρθρο 27

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

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

2. Μια νομική οντότητα που έχει συσταθεί στην επικράτεια της Κοινότητας και έχει οριστεί από την Επιτροπή θα φέρει την αποκλειστική ευθύνη για τη διαχείριση, συμπεριλαμβανομένης της αριθμοδότησης, και την προβολή του Ευρωπαϊκού Χώρου Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης. Η Επιτροπή θεσπίζει τους απαιτούμενους κανόνες εφαρμογής.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλες οι επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες που επιτρέπουν τις διεθνείς κλήσεις διεκπεραιώνουν όλες τις κλήσεις προς και από τον ευρωπαϊκό χώρο τηλεφωνικής αριθμοδότησης (EXTA), με τιμές παρόμοιες με εκείνες που ισχύουν για τις κλήσεις προς και από τα άλλα κράτη μέλη.».

18) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 27a

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

1. Τα κράτη μέλη προωθούν ειδικούς αριθμούς στο πεδίο αριθμοδότησης που αρχίζει με “116” και προσδιορίζεται στην απόφαση 2007/116/EK της Επιτροπής, της



15ης Φεβρουαρίου 2007, σχετικά με δέσμευση της εθνικής περιοχής αριθμοδότησης που αρχίζει με "116" για εναρμονισμένους αριθμούς που αφορούν εναρμονισμένες υπηρεσίες κοινωνικού ενδιαφέροντος (\*). Ενθαρρύνουν την παροχή εντός της επικράτειάς τους των υπηρεσιών για τις οποίες προορίζονται αυτοί οι αριθμοί.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι τελικοί χρήστες με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται βάσει του πεδίου αριθμοδότησης "116" στο μέγιστο δυνατό βαθμό. Τα μέτρα που λαμβάνονται προκειμένου να διευκολύνεται η πρόσβαση των τελικών χρηστών με αναπηρία σε αυτές τις υπηρεσίες όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη βασίζονται στη συμμόρφωση προς τα σχετικά πρότυπα ή προδιαγραφές που δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 17 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ (οδηγία-πλαίσιο).

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

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

5. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή του πεδίου αριθμοδότησης "116", ιδιαίτερα δε της ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής "116000" για αγνοούμενα παιδιά στα κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης των μειονεκτούντων τελικών χρηστών όταν ταξιδεύουν σε άλλα κράτη μέλη, η Επιτροπή μπορεί, μετά από διαβούλευση με τον BEREC, να θεσπίζει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα. Επιπλέον, τα τεχνικά αυτά εκτελεστικά μέτρα πρέπει να λαμβάνονται με την επιφύλαξη της οργάνωσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών, που παραμένει αποκλειστική αρμοδιότητα των κρατών μελών.

Τα μέτρα αυτά, που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας διά της συμπλήρωσής της, θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

(\* ) ΕΕ L 49 της 17.2.2007, σ. 30.»

19) Το άρθρο 28 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 28

### Πρόσβαση σε αριθμούς και υπηρεσίες

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

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

β) να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που παρέχονται στην Κοινότητα, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας και των συσκευών που χρησιμοποιεί ο πάροχος της υπηρεσίας, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί που υπάρχουν στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης των κρατών μελών, οι αριθμοί του ΕΧΤΑ και οι Παγκόσμιοι Διεθνείς Αριθμοί Ατελών Κλήσεων·

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

20) Το άρθρο 29 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφος 2, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να ζητούν από όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμες στο κοινό τηλεφωνικές υπηρεσίες ή/και πρόσβαση σε δημόσια δίκτυα επικοινωνιών, να διαθέτουν πλήρως ή εν μέρει στους τελικούς χρήστες τις πρόσθετες ευκολίες που αναφέρονται στο Μέρος Β του παραρτήματος Ι, με την επιφύλαξη της τεχνικής σκοπιμότητας και της οικονομικής βιωσιμότητας, καθώς και πλήρως ή εν μέρει τις ευκολίες που παρατίθενται στο μέρος Α του παραρτήματος Ι.»

β) Η παράγραφος 3 διαγράφεται.

21) Το άρθρο 30 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 30

### Διευκόλυνση της αλλαγής παρόχου

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

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

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

4. Η μεταφορά αριθμών και η επακόλουθη ενεργοποίησή τους πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας. Εν πάση περιπτώσει, η ενεργοποίηση του αριθμού των συνδρομητών που έχουν συνάψει συμφωνία για τη μεταφορά ενός αριθμού σε νέα επιχείρηση γίνεται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα.

Με την επιφύλαξη του πρώτου εδαφίου, οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών έχοντας κατά νου τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και τεχνικής σκοπιμότητας, καθώς και την ανάγκη για διατήρηση της συνέχειας της υπηρεσίας προς το συνδρομητή. Σε κάθε περίπτωση, η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές λαμβάνουν επίσης υπόψη, αν χρειαστεί, μέτρα με τα οποία να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα και δεν μεταφέρονται σε άλλο φορέα παρά τη θέλησή τους.

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλουν κατάλληλες κυρώσεις στους παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να αποζημιώνουν τους συνδρομητές σε περίπτωση καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής μεταφοράς από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιβάλλουν αρχική περίοδο δέσμευσης η οποία υπερβαίνει τους 24 μήνες. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν επίσης ότι οι επιχειρήσεις προσφέρουν στους χρήστες τη δυνατότητα να συνάπτουν σύμβαση συνδρομής με μέγιστη διάρκεια 12 μήνες.

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

22) Στο άρθρο 31, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

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

Οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο επανεξετάζονται από τα κράτη μέλη το αργότερο εντός ενός έτους από τις 25 Μαΐου 2011, εκτός εάν τα κράτη μέλη έχουν διεξαγάγει την εν λόγω επανεξέταση εντός των δύο προηγούμενων ετών.

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

23) Το άρθρο 33 τροποποιείται ως εξής:

α) Η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

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

β) Προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

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

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

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

25) Το άρθρο 35 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

«Άρθρο 35

#### Προσαρμογή των παραρτημάτων

Τα μέτρα που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας και που απαιτούνται για την προσαρμογή των παραρτημάτων I, II, III και VI στις τεχνολογικές εξελίξεις ή στις μεταβολές της ζήτησης της αγοράς, θεσπίζονται από την Επιτροπή σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.»

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

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

27) Το άρθρο 37 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 37

#### Διαδικασία επιτροπής

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

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

28) Τα παραρτήματα I, II, III αντικαθίστανται από το κείμενο του παραρτήματος I της παρούσας οδηγίας, και το παράρτημα VI αντικαθίσταται από το κείμενο του παραρτήματος II της παρούσας οδηγίας.

29) Το παράρτημα VII διαγράφεται.

Άρθρο 2

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

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

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

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

2) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο γ) αντικαθίσταται ως εξής:

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

β) το στοιχείο ε) διαγράφεται·

γ) προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

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

3) Το άρθρο 3 αντικαθίσταται από το εξής:

«Άρθρο 3

#### Σχετικές υπηρεσίες

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

4) Το άρθρο 4 τροποποιείται ως εξής:

α) ο τίτλος αντικαθίσταται από τον ακόλουθο:

«**Ασφάλεια της επεξεργασίας**»·

β) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1α. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της οδηγίας 95/46/EK, τα μέτρα της παραγράφου 1 τουλάχιστον:

— εξασφαλίζουν ότι πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα μπορεί να έχει μόνον εξουσιοδοτημένο προσωπικό για αυστηρά νομίμως εγκεκριμένους σκοπούς,

— προστατεύουν τα αποθηκευμένα ή διαβιβασθέντα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, τυχαία απώλεια ή αλλοίωση, και από μη εγκεκριμένη ή παράνομη αποθήκευση, επεξεργασία, πρόσβαση ή αποκάλυψη και

- διασφαλίζουν την εφαρμογή πολιτικής ασφάλειας σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Οι αρμόδιες εθνικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να ελέγχουν τα μέτρα που λαμβάνονται από παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να εκδίδουν συστάσεις σχετικά με βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά το επίπεδο ασφάλειας το οποίο πρέπει να επιτυγχάνεται με αυτά τα μέτρα.».

- γ) Προστίθενται οι ακόλουθοι παράγραφοι:

«3. Σε περίπτωση παραβίασης προσωπικών δεδομένων ο ενδιαφερόμενος πάροχος διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών γνωστοποιεί, χωρίς περιττή καθυστέρηση, την παραβίαση προσωπικών δεδομένων στην αρμόδια εθνική αρχή.

Όταν η παραβίαση προσωπικών δεδομένων ενδέχεται να έχει επιπτώσεις στα προσωπικά δεδομένα συνδρομητή ή ενός προσώπου και στην ιδιωτική ζωή του, ο πάροχος γνωστοποιεί επίσης την παραβίαση αυτή στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή ή στο ενδιαφερόμενο πρόσωπο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

Η κοινοποίηση παραβίασης προσωπικών δεδομένων σε ενδιαφερόμενο συνδρομητή ή άλλο άτομο δεν είναι αναγκαία εάν ο πάροχος έχει αποδείξει κατά ικανοποιητικό τρόπο στην αρμόδια αρχή ότι έχει εφαρμόσει τα κατάλληλα τεχνολογικά μέτρα προστασίας και ότι τα μέτρα αυτά εφαρμόστηκαν για τα δεδομένα που αφορούσε η παραβίαση της ασφάλειας. Αυτά τα τεχνολογικά μέτρα προστασίας πρέπει να κάνουν τα δεδομένα ακατανόητα για όσους δεν είναι εξουσιοδοτημένοι να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα αυτά.

Με την επιφύλαξη της υποχρέωσης του παρόχου σχετικά με την ενημέρωση των ενδιαφερόμενων συνδρομητών και των λοιπών ενδιαφερόμενων προσώπων, αν ο πάροχος δεν έχει ήδη γνωστοποιήσει στο συνδρομητή ή στο άλλο άτομο την παραβίαση των προσωπικών δεδομένων, η αρμόδια εθνική αρχή, αφού εξετάσει τις πιθανές επιπτώσεις της παραβίασης, μπορεί να του ζητήσει να το πράξει.

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

4. Με την επιφύλαξη τυχόν τεχνικών εκτελεστικών μέτρων που θεσπίζονται με βάση την παράγραφο 5, οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν κατευθυντήριες γραμμές και, όπου είναι απαραίτητο, να εκδίδουν οδηγίες σχετικά με τις περιστάσεις κατά τις οποίες απαιτείται από τον πάροχο η γνωστοποίηση των παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων, το μορφότυπο της εν λόγω γνωστοποίησης καθώς και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να γίνεται η γνωστοποίηση αυτή. Μπορούν επίσης να παρακολουθούν εάν οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά τη

γνωστοποίηση σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο και να επιβάλλουν κατάλληλες κυρώσεις σε περίπτωση αμέλειας των παρόχων να το πράξουν.

Οι πάροχοι τηρούν αρχείο παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνει την περιγραφή των σχετικών περιστατικών, τα αποτελέσματά τους και τα ένδικα μέσα που έχουν ληφθεί, σε επίπεδο που να επιτρέπει στις αρμόδιες εθνικές αρχές να διαπιστώνουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της παραγράφου 3. Το αρχείο περιλαμβάνει μόνον τις πληροφορίες που απαιτούνται προς το σκοπό αυτό.

5. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συνοχή κατά την εφαρμογή των μέτρων που αναφέρονται στις παραγράφους 2, 3 και 4, η Επιτροπή μπορεί, κατόπιν διαβούλευσης με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια δικτύων και Πληροφοριών (ENISA), με την Ομάδα Εργασίας για την προστασία των ατόμων κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που συστάθηκε με βάση το άρθρο 29 της οδηγίας 95/46/EK, και με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, να λαμβάνει τεχνικά εκτελεστικά μέτρα όσον αφορά τις συνθήκες, το μορφότυπο και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις απαιτήσεις πληροφόρησης και κοινοποίησης που αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Κατά τη θέσπιση τέτοιων μέτρων, η Επιτροπή εξασφαλίζει τη συμμετοχή όλων των άμεσα ενδιαφερομένων, προκειμένου, ιδιαίτερα, να ενημερώνονται σχετικά με τα βέλτιστα διαθέσιμα τεχνικά και οικονομικά μέσα για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου.

Τα μέτρα αυτά που έχουν ως αντικείμενο την τροποποίηση μη ουσιωδών στοιχείων της παρούσας οδηγίας, με τη συμπλήρωσή της, θεσπίζονται σύμφωνα με την κανονιστική διαδικασία με έλεγχο στην οποία παραπέμπει το άρθρο 14α παράγραφος 2.».

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

«3. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αποθήκευση πληροφοριών ή η απόκτηση πρόσβασης σε ήδη αποθηκευμένες πληροφορίες στον τερματικό εξοπλισμό συνδρομητή ή χρήστη επιτρέπεται μόνον εάν ο συγκεκριμένος συνδρομητής ή χρήστης έχει δώσει τη συγκατάθεσή του με βάση σαφείς και εκτενείς πληροφορίες σύμφωνα με την οδηγία 95/46/EK, μεταξύ άλλων για το σκοπό της επεξεργασίας. Τούτο δεν εμποδίζει οιαδήποτε τεχνικής φύσεως αποθήκευση ή πρόσβαση, αποκλειστικός σκοπός της οποίας είναι η διενέργεια της διαβίβασης μιας επικοινωνίας μέσω δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή που είναι απολύτως αναγκαία για να μπορεί ο πάροχος υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας την οποία έχει ζητήσει ρητά ο συνδρομητής ή ο χρήστης να παρέχει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.».

- 6) Η παράγραφος 3 του άρθρου 6 αντικαθίσταται από την ακόλουθη:

«3. Για την εμπορική προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή για την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ο πάροχος διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μπορεί να επεξεργάζεται τα δεδομένα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στην απαιτούμενη έκταση και για την απαιτούμενη διάρκεια για αυτή την υπηρεσία ή την

εμπορική προώθηση, εφόσον ο συνδρομητής ή ο χρήστης τον οποίο αφορούν δίδει προηγούμενες τη συγκατάθεσή του. Στους χρήστες ή συνδρομητές πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να ανακαλούν οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή τους για την επεξεργασία των δεδομένων κίνησης.».

7) Το άρθρο 13 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

«Άρθρο 13

#### Αυτόκλητες κλήσεις

1. Η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης και επικοινωνίας χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (συσκευές αυτόματων κλήσεων), τηλεομοιοτυπικών συσκευών (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης μπορεί να επιτρέπεται μόνο στην περίπτωση συνδρομητών ή χρηστών οι οποίοι έχουν δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεσή τους.

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

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

4. Εν πάση περιπτώσει, απαγορεύεται η πρακτική της αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με σκοπό την άμεση εμπορική προώθηση, τα οποία συγκαλύπτουν ή αποκρύπτουν την ταυτότητα του αποστολέα ή του προσώπου προς όφελος του οποίου αποστέλλεται το μήνυμα, ή κατά παράβαση του άρθρου 6 της οδηγίας 2000/31/EK, ή δίχως έγκυρη διεύθυνση στην οποία ο αποδέκτης να μπορεί να ζητεί τον τερματισμό της επικοινωνίας αυτής, ή με τα οποία ενθαρρύνονται οι αποδέκτες να επισκεφθούν ιστοσελίδες που παραβιάζουν το εν λόγω άρθρο.

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

6. Με την επιφύλαξη οιοδήποτε διοικητικού μέτρου επανόρθωσης το οποίο μπορεί να προβλεφθεί, μεταξύ άλλων, δυνάμει του άρθρου 15α παράγραφος 2, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε οιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο θίγεται από παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που θεσπίστηκαν κατ'εφαρμογή του παρόντος άρθρου και άρα έχει έννομο συμφέρον να τερματισθούν ή να απαγορευθούν οι εν λόγω παραβάσεις, περιλαμβανομένου του παρόχου υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που προστατεύει τα έννομα επιχειρηματικά του συμφέροντα, να μπορεί να προσβάλει τις εν λόγω παραβάσεις ενώπιον των δικαστηρίων. Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να θεσπίζουν ειδικούς κανόνες για τις κυρώσεις που εφαρμόζονται σε παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίοι, με την αμέλειά τους, συμβάλλουν σε παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί δυνάμει του παρόντος άρθρου.».

8) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 14α

#### Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την Επιτροπή Επικοινωνιών που συγκροτείται βάσει του άρθρου 22 της οδηγίας 2002/21/EK (οδηγία-πλαίσιο).

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

3. Όταν γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζονται το άρθρο 5α παράγραφοι 1, 2, 4 και 6 και το άρθρο 7 της απόφασης 1999/468/EK, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 8 της ίδιας απόφασης.».

9) Στο άρθρο 15, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1β. Οι πάροχοι καθιερώνουν εσωτερικές διαδικασίες για να απαντούν σε αιτήσεις για τη χορήγηση πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών βάσει εθνικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί σύμφωνα με την παράγραφο 1. Παρέχουν στην αρμόδια εθνική αρχή, κατόπιν αιτήματός της, πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω διαδικασίες, τον αριθμό των αιτήσεων που έχουν παραληφθεί, τη νομική αιτιολόγηση που έχει δοθεί και την απάντηση του παρόχου.».

10) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 15α

#### Εφαρμογή και επιβολή

1. Τα κράτη μέλη καθορίζουν το σύστημα των κυρώσεων, συμπεριλαμβανομένων κυρώσεων όπου κρίνεται απαραίτητο, που επιβάλλονται στις παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται κατ'εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο εφαρμογής τους. Οι προβλεπόμενες ποινές πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές και μπορούν να εφαρμόζονται ώστε να καλύπτουν τη χρονική περίοδο κάθε παράβασης, έστω και αν η παράβαση έχει στη συνέχεια διορθωθεί. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τις εν λόγω διατάξεις το αργότερο έως τις 25 Μαΐου 2011, καθώς και οιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση αφορά τις εν λόγω διατάξεις, αμελλητί.

2. Με την επιφύλαξη οιασδήποτε ένδικων μέσων που είναι ενδεχομένως διαθέσιμα, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η αρμόδια εθνική αρχή και, όπου συντρέχει περίπτωση, άλλοι εθνικοί φορείς να έχουν την εξουσία να διατάξουν τον τερματισμό των παραβάσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

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

4. Οι αρμόδιες κανονιστικές αρχές μπορούν να λαμβάνουν μέτρα προκειμένου να εξασφαλιστεί αποτελεσματική διασυνοριακή συνεργασία κατά την επιβολή των εθνικών νόμων που θεσπίζονται βάσει της παρούσας οδηγίας και για να δημιουργηθούν εναρμονισμένοι όροι για την παροχή υπηρεσιών που περιλαμβάνουν διασυνοριακές ροές δεδομένων.

Οι εθνικές κανονιστικές αρχές παρέχουν στην Επιτροπή, έγκαιρα πριν από τον καθορισμό τέτοιων μέτρων, περιληψη των λόγων που επιβάλλουν την ανάληψη δράσης, των σχεδιαζόμενων μέτρων και του προτεινόμενου τρόπου δράσης. Η Επιτροπή μπορεί, αφού εξετάσει τις σχετικές πληροφορίες και έλθει σε διαβούλευση με το Ευρωπαϊκό δίκτυο και τον Οργανισμό Ασφάλειας των Πληροφοριών (ENISA) και την ομάδα εργασίας για την προστασία των ατόμων κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ιδρύθηκε σύμφωνα με το άρθρο 29 της οδηγίας 95/46/ΕΚ, να υποβάλει σχετικές παρατηρήσεις ή συστάσεις προκειμένου, ιδιαίτερα, να διασφαλίσει ότι τα μέτρα δεν θα έχουν αρνητικό αντίκτυπο στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές, όταν λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την επιβολή μέτρων, λαμβάνουν υπόψη τις παρατηρήσεις ή τις συστάσεις της Επιτροπής στο μέγιστο δυνατό βαθμό.».

#### Άρθρο 3

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

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

«17. Η οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την

επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την ιδιωτική ζωή και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες): άρθρο 13 (ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37).».

#### Άρθρο 4

##### Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν το αργότερο στις 25 Μαΐου 2011, τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις προκειμένου να συμμορφωθούν προς την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω μέτρων.

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

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

#### Άρθρο 5

##### Έναρξη ισχύος

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

#### Άρθρο 6

##### Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 25 Νοεμβρίου 2009.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο  
Ο Πρόεδρος  
J. BUZEK

Για το Συμβούλιο  
Η Πρόεδρος  
Å. TORSTENSSON

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

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

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές, με την επιφύλαξη των απαιτήσεων της σχετικής νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, μπορούν να καθορίζουν το βασικό επίπεδο ανάλυσης λογαριασμών που παρέχεται ατελώς από τις επιχειρήσεις στους συνδρομητές, ώστε οι τελευταίοι να μπορούν:

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

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

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

β) *Δωρεάν επιλεκτική φραγή για εξερχόμενες κλήσεις ή γραπτά μηνύματα (SMS) ή μηνύματα με πολυμέσα (MMS) πρόσθετου τέλους, ή όπου είναι τεχνικά εφικτό, για άλλα είδη παρεμφερών εφαρμογών.*

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

γ) *Συστήματα προπληρωμής*

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

δ) *Σταδιακή αποπληρωμή τελών σύνδεσης*

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

ε) *Μη εξόφληση λογαριασμών*

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

## στ) Συμβουλές σχετικά με τα τιμολόγια

Το μέσο που επιτρέπει στους συνδρομητές να ζητούν από την επιχείρηση ενημέρωση σχετικά με χαμηλότερα τιμολόγια, αν υπάρχουν.

## ζ) Έλεγχος του κόστους

Το μέσο που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσφέρουν άλλους τρόπους, αν το κρίνουν σκόπιμο οι εθνικές κανονιστικές αρχές, για τον έλεγχο του κόστους των υπηρεσιών τηλεφωνίας για το κοινό, συμπεριλαμβανομένης της δωρεάν αποστολής ειδοποιήσεων προς τους καταναλωτές σε περίπτωση διαπίστωσης συστηματικά αφύσικης και υπερβολικής κατανάλωσης.

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

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

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

## β) Αναγνώριση καλούσας γραμμής

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

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

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

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

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

- α) εφόσον πρόκειται για γεωγραφικούς αριθμούς, σε συγκεκριμένο τόπο και
- β) εφόσον πρόκειται για μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οιονδήποτε τόπο.

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

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

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

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

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

## 2. Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών

## 2.1. Πεδίο εφαρμογής των προσφερόμενων υπηρεσιών



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

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

#### ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

##### Παράμετροι, ορισμοί και μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας της υπηρεσίας που αναφέρονται στα άρθρα 11 και 22

Για επιχειρήσεις που παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιο δίκτυο επικοινωνιών

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ (Σημείωση 1)	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Χρόνος παροχής της αρχικής σύνδεσης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ποσοστό βλαβών ανά γραμμή πρόσβασης	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος επισκευής βλαβών	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Για επιχειρήσεις που παρέχουν διαθέσιμη στο κοινό τηλεφωνική υπηρεσία

Χρόνος αποκατάστασης κλήσης (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία των εν λειτουργία κοινόχρηστων τηλεφώνων με κερματοδέκτη ή υποδοχή κάρτας	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Καταγγελίες για λάθη σε λογαριασμούς	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Αναλογία ανεπιτυχών κλήσεων (Σημείωση 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Ο αριθμός έκδοσης του ETSI EG 202 057-1 ν. είναι 1.3.1 (Ιούλιος 2008)

##### Σημείωση 1

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

##### Σημείωση 2

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

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

## «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΥΡΕΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΤΑΙ  
ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 24**

## 1. Κοινός αλγόριθμος κρυπτογράφησης και ελεύθερη λήψη

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

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

## 2. Διαλειτουργικότητα αναλογικών και ψηφιακών τηλεοπτικών συσκευών

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

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