

DIREKTIVE

DIREKTIVA 2009/136/ES EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 25. novembra 2009

o spremembah Direktive 2002/22/ES o univerzalnih storitvah in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami, Direktive 2002/58/ES o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij in Uredbe (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

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

ob upoštevanju predloga Komisije,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora ⁽¹⁾,ob upoštevanju mnenja Odbora regij ⁽²⁾,ob upoštevanju mnenja Evropskega nadzornika za varstvo podatkov ⁽³⁾,v skladu s postopkom, določenim v členu 251 Pogodbe ⁽⁴⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Delovanje petih direktiv, ki predstavljajo obstoječi regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (Direktiva 2002/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o dostopu do elektronskih komunikacijskih omrežij in pripadajočih naprav ter o njihovem medomrežnem povezovanju (Direktiva o dostopu) ⁽⁵⁾, Direktiva 2002/20/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o odobritvi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev (Direktiva o odobritvi) ⁽⁶⁾, Direktiva 2002/21/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o skupnem regulativnem okviru za elektronska komunikacijska omrežja in storitve (Okvirna

direktiva) ⁽⁷⁾, Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) ⁽⁸⁾ in Direktiva 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) ⁽⁹⁾ (navedene direktive v nadaljnjem besedilu: „Okvirna direktiva in posebne direktive“)), je predmet rednih preverjanj Komisije, zlasti zaradi določanja potrebe po spremembi ob upoštevanju tehnološkega in tržnega razvoja.

(2) V zvezi s tem je Komisija svoje ugotovitve predstavila v sporočilu Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z dne 29. junija 2006 o pregledu regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve.

(3) Reforma regulativnega okvira EU za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, vključno s krepitvijo določb za končne uporabnike s posebnimi potrebami, predstavlja ključni korak k uresničitvi enotnega evropskega informacijskega prostora in hkrati vključujoče informacijske družbe. Ti cilji so vključeni v strateški okvir za razvoj informacijske družbe, kakor je opisan v sporočilu Komisije Svetu, Evropskemu parlamentu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij z dne 1. junija 2005 z naslovom „i2010 – Evropska informacijska družba za rast in zaposlovanje“.

(4) Temeljna zahteva univerzalne storitve je uporabnikom na njihovo zahtevo zagotoviti priključek na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji po dostopni ceni. Ta zahteva velja za zagotavljanje lokalnih, državnih in mednarodnih telefonskih klicev ter faksimilnih in podatkovnih

⁽¹⁾ UL C 224, 30.8.2008, str. 50.

⁽²⁾ UL C 257, 9.10.2008, str. 51.

⁽³⁾ UL C 181, 18.7.2008, str. 1.

⁽⁴⁾ Mnenje Evropskega parlamenta z dne 24. septembra 2008 (še ni objavljeno v Uradnem listu), Skupno stališče Sveta z dne 16. februarja 2009 (UL C 103 E, 5.5.2009, str. 40) in Stališče Evropskega parlamenta z dne 6. maja 2009. Sklep Sveta z dne 26. oktobra 2009.

⁽⁵⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 7.

⁽⁶⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 21.

⁽⁷⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 33.

⁽⁸⁾ UL L 108, 24.4.2002, str. 51.

⁽⁹⁾ UL L 201, 31.7.2002, str. 37.

komunikacij, ki jih države članice lahko omejijo na primarno lokacijo ali primarno prebivališče končnega uporabnika. Omejitev za tehnična sredstva, s katerimi se izvede priključitev, kar dopušča žične ali brezžične tehnologije, ter omejitev za sredstva, s katerimi operaterji zagotavljajo del ali vse obveznosti univerzalne storitve, ne bi smelo biti.

- (5) Podatkovni priključki z javnim komunikacijskim omrežjem na fiksni lokaciji bi morali omogočiti podporo podatkovnim komunikacijam s hitrostmi, ki bi zadostovale za dostop do spletnih storitev, ki se zagotavljajo po javnem internetu. Hitrost, s katero posamezni uporabnik dostopa do interneta, je lahko odvisna od številnih dejavnikov, vključno z internetno povezljivostjo ponudnika/ponudnikov in tudi s posamezno aplikacijo, za katero je priključek uporabljen. Podatkovna hitrost, ki jo lahko podpira priključek na javno komunikacijsko omrežje, je odvisna od zmogljivosti naročnikove terminalske opreme in tudi od priključka. Zato ni primerno, da se posebne podatkovne ali bitne hitrosti določijo na ravni Skupnosti. Prožnost je potrebna, da se državam članicam omogoči, da po potrebi sprejmejo ukrepe, s katerimi zagotovijo, da podatkovni priključek lahko zadovoljivo podpira podatkovne hitrosti, ki omogočajo funkcionalen dostop do interneta, kot to določijo države članice, ob tem pa se ustrezno upoštevajo posebne razmere na nacionalnih trgih, na primer pasovne širine, ki jih naročniki v državi članici najpogosteje uporabljajo, in tehnično izvedljivost, če ti ukrepi vplivajo na zmanjšanje popačenja trga. V primerih, ko ti ukrepi povzročijo zgolj veliko in nepravilno breme za določeno podjetje, se lahko ob ustreznem upoštevanju stroškov in prihodkov, prav tako pa tudi nematerialnih koristi, ki izhajajo iz zagotavljanja zadevne storitve, vključijo v vsak izračun neto stroškov za obveznost zagotavljanja univerzalne storitve. Uporabi se lahko tudi alternativno financiranje osnovne omrežne infrastrukture, kar vključuje sredstva Skupnosti ali nacionalne ukrepe v skladu z zakonodajo Skupnosti.
- (6) To poteka brez poseganja v potrebo Komisije, da izvaja revizijo obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve v skladu s členom 15 Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah), kar lahko vključuje financiranje teh obveznosti, in predstavi predloge sprememb za izpolnitev ciljev splošnega interesa.
- (7) Zaradi jasnosti in enostavnosti ta direktiva obravnava samo spremembe direktiv 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) in 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).
- (8) Brez poseganja v Direktivo 1999/5/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. marca 1999 o radijski opremi in telekomunikacijski terminalski opremi ter medsebojnem

priznavanju skladnosti te opreme ⁽¹⁾, in zlasti v zahteve glede invalidov, določene v členu 3(3)(f) navedene direktive, bi bilo treba nekatere vidike terminalske opreme, vključno z opremo, nameščeno v prostorih potrošnika in namenjeno končnim uporabnikom invalidom, ne glede na to, ali so njihove posebne potrebe povezane z invalidnostjo ali starostjo, vključiti v področje uporabe Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah), da bi se olajšal dostop do omrežij in uporaba storitev. Ta oprema sedaj zajema sprejemno radijsko in televizijsko terminalsko opremo ter posebne terminalske naprave za slušno prizadete končne uporabnike.

- (9) Države članice bi morale uvesti ukrepe za spodbujanje oblikovanja trga za široko razpoložljive proizvode in storitve, ki vsebujejo zmogljivosti za končne uporabnike invalide. Med drugim se to lahko doseže s sklicevanjem na evropske standarde, ki uvajajo zahteve glede elektronske dostopnosti (e-dostopnost) v postopke javnih naročil in javne razpise v zvezi z zagotavljanjem storitev, ter z izvajanjem zakonodaje, ki podpira pravice končnih uporabnikov invalidov.
- (10) Kadar se podjetje, ki mu je v skladu s členom 4 Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) naložena obveznost zagotavljanja univerzalne storitve, odloči vsa svoja sredstva krajevnega dostopovnega omrežja na nacionalnem ozemlju ali znaten del teh sredstev glede na obveznost zagotavljanja univerzalne storitve prenesti na ločeno pravno osebo pod drugim končnim lastništvom, bi moral nacionalni regulativni organ oceniti učinke prenosa, da se zagotovi zveznost obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve na vsem nacionalnem ozemlju ali na posameznih območjih. V ta namen bi moralo zadevno podjetje o takšnem prenosu vnaprej obvestiti nacionalni regulativni organ, ki mu je naložil obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Ocena nacionalnega regulativnega organa ne sme posegati v izvedbo prenosa.
- (11) Tehnološki napredek je privedel do občutnega zmanjšanja števila javnih plačilnih telefonov. Da bi se zagotovila tehnološka nevtralnost in stalen dostop javnosti do govorne telefonije, bi morali nacionalni regulativni organi imeti možnost naložiti podjetjem ne samo obveznosti, da zagotovijo javne plačilne telefone, da se ustrezne razumnim potrebam končnih uporabnikov, ampak tudi, da po potrebi s tem namenom zagotovijo alternativne dostopovne točke za javno govorno telefonijo.
- (12) Enakovrednost pri dostopu do storitev bi morala biti zagotovljena za končne uporabnike invalide do iste stopnje, kot za druge končne uporabnike. Zato bi moral biti dostop funkcionalno enakovreden, tako da bi končni uporabniki invalidi lahko enako uporabljali storitve kot drugi končni uporabniki, le z drugimi sredstvi.

⁽¹⁾ UL L 91, 7.4.1999, str. 10.

- (13) Opredelitve pojmov bi bilo treba prilagoditi, da bi se uskladili z načelom tehnološke nevtralnosti in razvojem tehnologije. Zlasti bi bilo treba pogoje za zagotavljanje storitev ločiti od dejanskih elementov opredelitve javno dostopne telefonske storitve, tj. elektronske komunikacijske storitve, ki je na voljo javnosti za neposredno ali posredno izviranje in sprejemanje nacionalnih ali nacionalnih in mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz nacionalnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja, na glede na to, če takšna storitev temelji na tehnologiji vodovne ali paketne komutacije. Narava takšne storitve je, da je dvosmerna, kar omogoča, da lahko komunicirata obe strani. Storitve, ki ne izpolnjuje vseh teh pogojev, kot je aplikacija „na klik“ na spletni strani za pomoč strankam, ni javno dostopna telefonska storitev. Javno dostopne telefonske storitve zajemajo tudi sredstva za komuniciranje, posebej namenjena končnim uporabnikom invalidom, ki uporabljajo storitve prenosa besedila ali celotnega pogovora.
- (14) Treba je pojasniti, da bi posredno zagotavljanje storitev lahko zajemalo primere, v katerih se izviranje klicev izvaja prek izbire ali predizbire obratovalca ali v katerih ponudnik storitve preprodaja ali spreminja blagovno znamko javno dostopnih telefonskih storitev, ki jih zagotavlja drugo podjetje.
- (15) Zaradi tehnološkega in tržnega razvoja se omrežja vedno bolj selijo na tehnologijo „internetnega protokola“ (IP) in potrošniki imajo vedno večjo izbiro med vrsto konkurenčnih ponudnikov govornih storitev. Zato bi morale imeti države članice možnost, da ločijo obveznosti univerzalne storitve glede zagotavljanja priključitve na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji od zagotavljanja javno dostopnih telefonskih storitev. Takšna ločitev ne bi smela vplivati na obseg obveznosti univerzalne storitve, opredeljenih in pregledanih na ravni Skupnosti.
- (16) V skladu z načelom subsidiarnosti so države članice tiste, ki morajo na podlagi objektivnih meril odločiti, katera podjetja so določena za zagotavljanje univerzalne storitve, pri čemer ustrezno upoštevajo zmožnost in pripravljenost podjetij, da sprejmejo vse ali del obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. To državam članicam ne preprečuje, da bi pri postopku določitve postavile posebne pogoje, utemeljene zaradi učinkovitosti, vključno, med drugim v zvezi z združevanjem geografskih območij ali komponent ali z določitvijo najkrajšega obdobja določitve.
- (17) Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost spremljati razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki spadajo v okvir obveznosti univerzalne storitve, tudi če država članica ni določila podjetja za zagotavljanje univerzalne storitve. V tem primeru bi bilo treba spremljanje izvajati tako, da ne bi povzročilo pretirane upravne obremenitve za nacionalne regulativne organe ali za podjetja, ki zagotavljajo takšne storitve.
- (18) Odvečne obveznosti, katerih namen je bil olajšati prehod iz regulativnega okvira iz leta 1998 v okvir iz leta 2002, bi bilo treba črtati skupaj z drugimi določbami, ki se prekrivajo ali podvajajo z določbami iz Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).
- (19) Zahteva po zagotavljanju minimalnega nabora zakupljenih vodov na maloprodajni ravni, ki je bila potrebna za zagotavljanje neprekinjene uporabe določb regulativnega okvira iz leta 1998 na področju zakupljenih vodov, ki v času, ko je začel veljati okvir iz leta 2002, še ni bilo dovolj konkurenčno, ni več potrebna in bi jo bilo zato treba razveljaviti.
- (20) Nadaljevanje naložitve izbire ali predizbire obratovalca neposredno z zakonodajo Skupnosti bi lahko oviralo tehnološki napredek. Nacionalni regulativni organi bi morali naložiti ta pravna sredstva kot rezultat analize trga, izvedene v skladu s postopki iz Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), in preko obveznosti iz člena 12 Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu).
- (21) Določbe o pogodbah se ne bi smele uporabljati le za potrošnike, temveč tudi za druge končne uporabnike, predvsem za mikro podjetja ter za mala in srednje velika podjetja (MSP), ki jim morda bolj ustreza pogodba, prilagojena potrebam potrošnika. Da bi se izognili nepotrebnim upravnim bremenom za ponudnike in zapletenosti, povezani z opredelitvijo MSP, se določbe o pogodbah ne bi smele avtomatično uporabljati za druge končne uporabnike, ampak samo, kadar ti tako zahtevajo. Države članice bi morale sprejeti ustrezne ukrepe, da bi se med MSP dvignila ozaveščenost o tej možnosti.
- (22) Kot posledica tehnološkega razvoja se lahko poleg običajnih oblik številčne identifikacije v prihodnosti uporabljajo druge vrste identifikatorjev.
- (23) Ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev, ki omogočajo klice, bi morali zagotoviti, da so njihove stranke ustrezno obveščene, ali je zagotovljen dostop do storitev v sili in o vseh omejitvah teh storitev (na primer omejitve zagotavljanja informacij o lokaciji kličočega ali usmerjanja klicev v sili). Taki ponudniki bi morali prav tako zagotoviti, da njihove stranke dobijo jasne in pregledne informacije v izhodiščni pogodbi ter nato v primeru vsake spremembe pri zagotavljanju dostopa, denimo preko informacij na računih. Te informacije bi morale vključevati vse omejitve

- glede ozemeljske pokritosti na podlagi načrtovanih tehničnih operativnih kazalcev storitve in razpoložljive infrastrukture. Če se storitev ne zagotavlja prek komutiranega telefonskega omrežja, bi morale informacije vključevati tudi raven zanesljivosti dostopa in informacije o lokaciji kličočega v primerjavi s storitvijo, ki se zagotavlja prek komutiranega telefonskega omrežja ob upoštevanju trenutnih tehnoloških in kakovostnih standardov pa tudi kazalcev kakovosti storitve, ki so opredeljeni v Direktivi 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah).
- (24) Glede terminalske opreme bi morale biti v potrošniški pogodbi podrobno navedene vse omejitve, ki jih ponudnik potrošniku naloži v zvezi z uporabo te opreme, na primer z zaklenitvijo SIM-kartice mobilnega telefona, če takšne omejitve niso prepovedane z nacionalno zakonodajo, navesti pa bi bilo treba tudi vse stroške, povezane s prekinitvijo pogodbe pred oziroma na dogovorjeni dan izteka pogodbe, vključno z vsemi stroški, ki se naložijo v primeru, da se oprema obdrži.
- (25) Ne da bi se ponudniku naložila obveznost, da z ukrepi preseže zahteve iz prava Skupnosti, bi bilo treba v potrošniških pogodbah podrobno navesti tudi vrsto morebiti obstoječega ukrepa, ki ga lahko ponudnik uporabi v primeru incidentov v zvezi z varnostjo ali integriteto ali v primeru groženj ali ranljivosti.
- (26) Da bi obravnavali vprašanja javnega interesa v zvezi z uporabo komunikacijskih storitev ter spodbudili varstvo pravic in svoboščin drugih, bi morali zadevni nacionalni organi imeti možnost, da pripravijo in razširjajo ob pomoči ponudnikov informacije javnega interesa, povezane z uporabo teh storitev. To bi lahko zajemalo informacije javnega interesa glede kršitev avtorskih pravic, drugih nezakonitih načinov uporabe in razširjanja škodljivih vsebin ter nasvete in možnosti zaščite pred tveganji za osebno varnost, ki lahko na primer izhajajo iz razkritja osebnih podatkov v določenih okoliščinah, za zasebnost in osebne podatke ter razpoložljivost programske opreme, ki je preprosta za uporabo in nastavitve ali njenih različic, ki dopuščajo zaščito otrok ali ranljivih oseb. Informacije bi bilo mogoče usklajevati s postopkom sodelovanja iz člena 33(3) Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah). Takšne informacije javnega interesa bi bilo treba po potrebi posodabljeni ter jih predstaviti v lahko razumljivi natisnjeni in elektronski obliki, kot to določi posamezna država članica, ter na spletnih straneh nacionalnega javnega organa. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti pristojnost, da ponudnikom naložijo obveznost, da te standardizirane informacije posredujejo vsem svojim uporabnikom na način, ki se zdi nacionalnim regulativnim organom primeren. Kadar to zahtevajo države članice, bi bilo treba te informacije vključiti tudi v pogodbe. Širjenje teh informacij ne bi smelo povzročati prehudega bremena za podjetja. Države članice bi morale zahtevati, da se to širjenje informacij opravi s sredstvi, ki jih podjetja uporabljajo za komuniciranje z naročniki med običajnim opravljanjem dejavnosti.
- (27) Pravica naročnikov, da odstopijo od svojih pogodb brez pogodbene kazni, se nanaša na spremembe pogodbenih pogojev, ki jih naložijo ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij in/ali storitev.
- (28) Končni uporabniki bi morali imeti možnost, da se odločijo, kakšno vsebino želijo pošiljati in sprejemati ter katere storitve, aplikacije, strojno in programsko opremo želijo v ta namen uporabljati, brez poseganja v potrebo po ohranjanju celovitosti in varnosti omrežij in storitev. Konkurenčen trg bo uporabnikom dal velik izbor vsebin, programov in storitev. Nacionalni regulativni organi bi morali spodbujati možnost, da imajo končni uporabniki dostop do informacij in da jih lahko širijo ter da lahko uporabljajo aplikacije in storitve, ki so jih izbrali, kakor je navedeno v členu 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva). Zaradi vedno večjega pomena elektronskih komunikacij za potrošnike in podjetja bi morali biti uporabniki v vsakem primeru popolnoma obveščeni o vseh omejitvah, ki jih ponudnik storitev in/ali omrežij nalaga pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. S takšnimi informacijami bi se po izboru ponudnika morala posebej opredeliti zadevna vrsta vsebine, aplikacije ali storitve, individualne aplikacije ali storitve, oziroma oboje. Glede na uporabljeno tehnologijo in na vrsto omejitve lahko takšne omejitve zahtevajo privolitev uporabnika v okviru Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).
- (29) Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) ne dovoljuje, pa tudi ne prepoveduje pogojev, ki jih določijo ponudniki v skladu z nacionalno zakonodajo, s katerimi omejujejo dostop in/ali uporabo storitev in aplikacij s strani končnih uporabnikov, določijo pa obveznost zagotavljanja informacij v zvezi s temi pogoji. Države članice, ki želijo izvajati ukrepe glede dostopa in/ali uporabe storitev in aplikacij s strani končnih uporabnikov, morajo spoštovati temeljne pravice državljanov, tudi glede zasebnosti in prepisanega postopka, pri vseh teh ukrepih pa bi bilo treba v celoti upoštevati cilje politike, ki so bili opredeljeni na ravni Skupnosti, kot je nadaljnji razvoj informacijske družbe Skupnosti.
- (30) Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) od ponudnikov ne zahteva, naj nadzirajo informacije, ki se prenašajo prek njihovih omrežij, ali naj začnejo pravdni postopek zoper svoje uporabnike na podlagi takšnih informacij, niti ne vzpostavlja odgovornosti ponudnikov za te informacije. Odgovornost za kazenske ukrepe ali kazenski pregon sodi v pristojnost nacionalne zakonodaje, ob spoštovanju temeljnih pravic in svoboščin, pa tudi pravice do predpisanega postopka.

- (31) Če ni ustreznih pravil prava Skupnosti, se vsebina, aplikacije in storitve opredelijo za zakonite ali škodljive glede na nacionalno materialno in procesno pravo. Države članice, in ne ponudniki elektronskih komunikacijskih omrežij ali storitev, imajo nalogo, da v skladu z ustreznim postopkom odločijo, ali so vsebina, aplikacije ali storitve zakonite ali škodljive. Okvirna direktiva in posebne direktive ne posegajo v Direktivo 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju) ⁽¹⁾, ki med drugim vključuje pravilo o izključnem prenosu podatkov za posredne ponudnike storitev, kot so določeni v navedeni direktivi.
- (32) Razpoložljivost preglednih, ažuriranih in primerljivih informacij o ponudbah in storitvah je ključnega pomena za potrošnike na konkurenčnih trgih, kjer je več ponudnikov storitev. Končnim uporabnikom in potrošnikom elektronskih komunikacijskih storitev bi morala biti omogočena enostavna primerjava cen različnih storitev, ki so na voljo na trgu, na podlagi informacij, objavljenih v preprosto dostopni obliki. Da bi jim omogočili enostavno primerjavo cen, bi morali nacionalni regulativni organi imeti pristojnost, da od podjetij, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, zahtevajo večjo preglednost v zvezi z informacijami (vključno s tarifami, vzorci porabe in drugimi statističnimi podatki) in da zagotovijo, da imajo tretje osebe pravico brezplačno uporabljati javno dostopne informacije, ki jih objavijo takšna podjetja. Prav tako bi se moralo nacionalnim regulativnim organom omogočiti, da dajo na voljo vodila o cenah, zlasti če jih trg ni priskrbel brezplačno ali po razumni ceni. Podjetja ne bi smela biti upravičena do nadomestila za uporabo informacij, ki so že bile objavljene in so tako v javni uporabi. Poleg tega bi morali biti končni uporabniki in potrošniki pred nakupom storitve ustrezno obveščeni o cenah in vrsti ponujene storitve, zlasti, če se številke brezplačnih telefonskih klicev dodatno zaračunavajo. Nacionalni regulativni organi bi morali imeti možnost zahtevati, da se takšne informacije dajo na voljo na splošno, za nekatere vrste storitev, ki jih določijo sami, pa neposredno pred vzpostavitev klica, razen če nacionalno pravo ne določa drugače. Pri določanju kategorij klicev, za katere se zahteva informacija o ceni pred vzpostavitev, bi morali nacionalni regulativni organi ustrezno upoštevati naravo storitve, cenovne pogoje, ki se uporabljajo zanjo, in vprašanje, ali storitev ponuja ponudnik, ki ni ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev. Brez poseganja v Direktivo 2000/31/ES (Direktiva o elektronskem poslovanju) bi morala podjetja na zahtevo državljan naravnih naročnikom zagotavljati informacije javnega interesa, ki jih pripravijo ustrezni javni organi, med drugim o najpogostejših kršitvah in njihovih pravnih posledicah.
- (33) Stranke bi morale biti obveščene o svojih pravicah glede uporabe svojih osebnih podatkov v imeniku naročnikov in zlasti o namenu oziroma namenih takšnih imenikov, kakor tudi o svoji brezplačni pravici, da niso vključene v javni imenik naročnikov, kot je določeno v Direktivi 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah). Stranke bi prav tako morale biti obveščene o sistemih, ki omogočajo, da so informacije vključene v zbirko podatkov imenika, ki pa teh informacij ne razkrivajo uporabnikom storitev imenika.
- (34) Konkurenčni trg bi moral zagotoviti, da končni uporabniki dobijo tako kakovost storitve, kot jo zahtevajo, vendar bo v nekaterih primerih morda treba zagotoviti, da javna komunikacijska omrežja dosežejo minimalne ravni kakovosti, da se prepreči poslabšanje storitve, blokiranje dostopa ali upočasnitev prometa preko omrežji. Za izpolnitev zahtev glede kakovosti storitev lahko obratovalci uporabljajo postopke za merjenje in oblikovanje prometa na omrežni povezavi, da bi se tako izognili maksimalni obremenitvi oziroma preobremenitvi povezave, kar lahko pripelje do zamašitve in slabe zmogljivosti omrežja. Taki postopki bi morali biti predmet nadzora nacionalnih regulativnih organov, ki delujejo v skladu z določbami Okvirne direktive in posebnih direktiv, da bi zlasti z obravnavo diskriminatornega obnašanja zagotovili, da ne omejujejo konkurence. Nacionalni regulativni organi lahko po pregledu Komisije in če je to potrebno, naložijo najnižje zahteve za kakovost storitve podjetjem, ki ponujajo javna komunikacijska omrežja, da se zagotovi, da se storitve in aplikacije, ki so odvisne od tega omrežja, izvedejo vsaj z najnižjim standardom kakovosti. Nacionalni regulativni organi bi morali biti pristojni za ukrepanje proti poslabšanju storitve, vključno z oviranjem ali upočasnjevanjem prometa v škodo potrošnikov. Ker neskladne rešitve lahko škodijo delovanju notranjega trga, bi morala Komisija oceniti vse zahteve, ki jih nameravajo določiti nacionalni regulativni organi, za morebitno regulativno ukrepanje v Skupnosti in po potrebi pripraviti opombe ali priporočila, da se doseže skladno izvajanje rešitev.
- (35) Države članice bi morale v prihodnjih IP omrežjih, kjer je zagotavljanje storitve lahko ločeno od zagotavljanja omrežja, določiti najbolj ustrezne ukrepe za zagotovitev razpoložljivosti javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo z uporabo javnih komunikacijskih omrežij, in neprekinjenega dostopa do storitev v sili v primerih izredno hude okvare na omrežju ali višje sile, ob upoštevanju prioriteta različnih vrst naročnikov in tehničnih omejitev.

(1) UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

- (36) Da bi se končnim uporabnikom invalidom zagotovila možnost izkoriščanja prednosti konkurence in ponudbe ponudnikov storitev kot večina končnih uporabnikov, bi morali pristojni nacionalni organi, če je to primerno in ob upoštevanju nacionalnih pogojev, opredeliti zahteve glede varstva potrošnikov, ki jih morajo izpolniti podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve. Takšne zahteve lahko vključujejo zlasti, da morajo podjetja končnim uporabnikom invalidom zagotoviti, da lahko uporabljajo njihove storitve pod enakimi pogoji, vključno s cenami in tarifami, kot jih imajo drugi končni uporabniki, ne glede na kakršne koli dodatne stroške, ki jih imajo. Druge zahteve se lahko nanašajo tudi na grosistične dogovore med podjetji.
- (37) Storitve pomoči operaterja vključujejo različne storitve za končne uporabnike. Tako kot pri vseh drugih storitvah pomoči uporabnikom je treba zagotavljanje takih storitev prepustiti poslovnim pogajanjem med ponudniki javnih komunikacijskih omrežij in storitev pomoči operaterjem, zato ni potrebe, da bi bilo opravljanje teh storitev še naprej obvezno. Ustrezno obveznost bi bilo zato treba razveljaviti.
- (38) Imeniške storitve bi se morale zagotavljati – in pogosto tudi se – pod konkurenčnimi tržnimi pogoji v skladu s členom 5 Direktive Komisije 2002/77/ES z dne 16. septembra 2002 o konkurenci na trgih za elektronska komunikacijska omrežja in storitve ⁽¹⁾. Ukrepi na veleprodajni ravni, ki zagotavljajo vključitev podatkov končnih uporabnikov (stacionarnega in mobilnega omrežja) v podatkovne baze, bi morali spoštovati zaščitne ukrepe za varstvo osebnih podatkov, vključno s členom 12 Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah). Stroškovno naravnano zagotavljanje takšnih podatkov za ponudnike storitev z možnostjo, da države članice uvedejo centraliziran mehanizem za posredovanje celovitih zbranih informacij ponudnikom imenikov, in zagotavljanje dostopa do omrežja pod razumnimi in preglednimi pogoji bi moralo biti vzpostavljeno, da bi končni uporabniki lahko v celoti uživali prednosti konkurence, s končnim ciljem, da se omogoči odstranitev regulacije na maloprodajni ravni za te storitve in zagotavljanje imeniških storitev v okviru razumnih in preglednih pogojev.
- (39) Končni uporabniki bi morali imeti možnost klicati in imeti dostop do storitev v sili z uporabo vsake telefonske storitve, ki lahko odpravlja govorne klice z uporabo številke ali številke iz nacionalnih načrtov telefonskega oštevilčenja. Države članice, ki poleg številke „112“ uporabljajo tudi druge nacionalne številke za klic v sili, lahko podjetjem naložijo podobne obveznosti za dostop do teh nacionalnih števil klica v sili. Službe za storitve v sili bi morale imeti možnost obravnavati klice na številko „112“ in nanje odgovarjati vsaj tako hitro in učinkovito kot na klice na nacionalne številke za klic v sili. Da se izboljša raven zaščite in varnosti državljanov, ki potujejo v Evropski uniji, bi bilo treba povečati osveščenost o številki „112“. V ta namen bi bilo treba državljanke v celoti seznaniti, zlasti preko informacij na mednarodnih avtobusnih terminalih, železniških postajah, pristaniščih ali na letališčih ter v telefonskih imenikih, v javnih telefonskih govorilnicah, v gradivu za naročnike in na računih, da se, ko potujejo po kateri koli državi članici, številka „112“ lahko uporablja kot enotna številka za klic v sili v vsej Skupnosti. Za to so v prvi vrsti odgovorne države članice, vendar bi morala Komisija še naprej podpirati in dopoljevati pobude držav članic za povečanje osveščenosti glede številke „112“ in redno ocenjevati javno osveščenost o številki „112“. Treba bi bilo okrepiti obveznost sporočanja informacij o lokaciji kličočega, da se poveča zaščita državljanov. Zlasti bi morala podjetja informacije o lokaciji kličočega dati na voljo službam za storitve v sili, takoj ko ta služba sprejme klic, ne glede na uporabljeno tehnologijo. Kot odziv na tehnološki razvoj, vključno z razvojem, ki omogoča vedno večjo natančnost informacije o lokaciji kličočega, bi morala imeti Komisija pristojnost, da sprejme tehnične izvedbene ukrepe za zagotovitev učinkovite uporabe številke „112“ v Skupnosti v korist državljanov. Ti ukrepi ne bi smeli posegati v organizacijo služb za storitve v sili držav članic.
- (40) Države članice bi morale zagotoviti, da podjetja, ki končnim uporabnikom zagotavljajo elektronsko komunikacijsko storitev opravljanja klicev z uporabo številke ali številke iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, zagotovijo zanesljiv in natančen dostop do storitev v sili ob upoštevanju nacionalnih specifikacij in meril. Podjetja, ki zagotavljajo od omrežja neodvisne storitve, morda nimajo nadzora nad omrežji in ne morejo zagotoviti, da bodo klici v sili, opravljeni prek njihove storitve, usmerjeni z enako stopnjo zanesljivosti, saj morda ne morejo zagotoviti dostopnosti storitve glede na to, da težave, povezane z infrastrukturo, niso pod njihovim nadzorom. Za podjetja, ki zagotavljajo od omrežja neodvisne storitve, zagotavljanje informacije o lokaciji kličočega morda ni vedno tehnično izvedljivo. Ko bodo vzpostavljeni mednarodno priznani standardi, ki bodo zagotavljali točno in zanesljivo usmerjanje in povezavo do storitev v sili, bi morala tudi podjetja, ki zagotavljajo od omrežja neodvisne storitve, izpolniti obveznosti, povezane z informacijo o lokaciji kličočega, na ravni, ki je primerljiva z drugimi podjetji.
- (41) Države članice bi morale sprejeti posebne ukrepe za zagotovitev, da so storitve v sili, vključno s številko „112“, enako dostopne za končne uporabnike invalide, zlasti gluhe, slušno prizadete, govorno prizadete in gluho-slepe uporabnike. To bi lahko vključevalo zagotovitev posebnih terminalskih naprav za slušno prizadete uporabnike, storitve prenosa besedil ali drugo posebno opremo.

⁽¹⁾ UL L 249, 17.9.2002, str. 21.

- (42) Razvoj mednarodne kode „3883“ (evropski telefonski številski prostor (ETNS)) je trenutno omejen zaradi nezadostne ozaveščenosti, preveč birokratskih postopkovnih zahtev in posledično pomanjkanja povpraševanja. Za pospešitev razvoja ETNS bi morale države članice, ki jim je Mednarodna telekomunikacijska zveza dodelila mednarodno kodo „3883“, po vzoru izvajanja vrhnje domene „eu“ prenesti odgovornost za njeno upravljanje, dodeljevanje števil in promocijo na ločeno organizacijo, ki jo Komisija izbere na podlagi odprtega in preglednega izbirnega postopka brez diskriminacije. Ta organizacija bi morala imeti tudi nalogo pripraviti predloge za aplikacije javnih storitev, ki bi uporabljale ETNS, za skupne evropske storitve, kot je skupna številka za prijavo kraj mobilnih terminalov.
- (43) Glede na posebne vidike, povezane s prijavo pogrešanih otrok, in trenutno omejene razpoložljivosti te storitve bi države članice morale ne samo rezervirati telefonsko številko, ampak tudi kar najbolje zagotoviti, da bo omenjena storitev na njihovem ozemlju dejansko nemudoma na voljo na številki „116000“. Zato bi morale države članice med drugim po potrebi organizirati postopke javnih razpisov, da bi povabile strani, ki so zainteresirane za ponujanje te storitve.
- (44) Govorni klici so še vedno najbolj stabilna in najzanesljivejša oblika dostopa do storitev v sili. Druge oblike stika, kot so kratka sporočila, so lahko manj zanesljive in niso zadosti neposredne. Države članice pa bi morale imeti možnost, če se jim to zdi primerno, da spodbujajo razvoj in izvajanje drugih načinov dostopa do storitev v sili, ki lahko zagotovijo dostop, enakovreden govornim klicem.
- (45) Komisija je v skladu z Odločbo Komisije 2007/116/ES z dne 15. februarja 2007 o rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začneja z „116“, za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo ⁽¹⁾ držav članice pozvala, da rezervirajo številke v območju oštevilčenja „116“ za nekatere storitve družbenega pomena. Ustrezne določbe iz navedene odločbe bi bilo treba upoštevati v Direktivi 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah), da bi jih lahko bolje vključili v regulativni okvir za elektronska komunikacijska omrežja in storitve ter omogočili dostopnost končnim uporabnikom invalidom.
- (46) Enotni trg pomeni, da imajo končni uporabniki dostop do vseh števil v nacionalnih načrtih oštevilčenja drugih držav članic in dostop do storitev z uporabo negeografskih števil v Skupnosti, med drugim vključno z drugimi številkami brezplačnih telefonskih klicev in številkami premijskih storitev. Končni uporabniki bi morali imeti tudi možnost dostopa do števil iz evropskega telefonskega številskega prostora (ETNS) in enotnih mednarodnih števil brezplačnih telefonskih klicev (UIFN). Čezmejnega dostopa do številskih virov in z njimi povezanih storitev se ne bi smelo preprečevati, razen v objektivno utemeljenih primerih, kot na primer, ko je to potrebno zaradi boja proti goljufijam in zlorabam (npr. v zvezi z nekaterimi premijskimi storitvami), ko se številka uporablja samo v določeni državi (npr. nacionalna številka skrajšanega izbiranja), ali ko je to tehnično ali gospodarsko neizvedljivo. Uporabniki bi morali biti vnaprej in jasno obveščeni o vseh stroških, ki se nanašajo na številke brezplačnih telefonskih klicev, kot so stroški mednarodnih klicev za številke, dostopne prek standardnih mednarodnih izbirnih kod.
- (47) Da bi potrošniki lahko v celoti izkoristili konkurenčno okolje, bi morali imeti možnost izbire na podlagi informacij in zamenjati ponudnika, če je to v njihovem interesu. Bistvenega pomena je zagotoviti, da jih pri tem ne ovirajo pravne, tehnične ali praktične ovire, vključno s pogodbenimi pogoji, postopki, stroški itd. To ne izključuje določitve razumnega najkrajšega pogodbenega obdobja v potrošniških pogodbah. Prenosljivost števil bistveno olajšuje izbiro potrošnikov in učinkovito konkurenco na konkurenčnih trgih elektronskih komunikacij in bi jo bilo treba izvesti brez odlašanja, tako da začne številka funkcionalno delovati v enem delovnem dnevu in da uporabnik ni brez storitve več kot en delovni dan. Pristojni nacionalni organi lahko določijo celovit postopek prenosa števil, ob tem pa upoštevajo nacionalne določbe o pogodbah in tehnološki razvoj. Izkušnje v nekaterih državah članicah so pokazale obstoj tveganja, da se potrošniku zamenja ponudnika brez njegove privolitve. Kljub temu, da bi te primere morali obravnavati predvsem organi pregona, pa bi morale imeti države članice možnost, da uveljavijo minimalne sorazmerne ukrepe, vključno z ustreznimi sankcijami, glede postopka zamenjave ponudnika, saj so ti potrebni za zmanjševanje takih tveganj in za zagotovitev zaščite potrošnikov v celotnem postopku zamenjave ponudnika, ne da bi postopek s tem postal za njih manj zanimiv.
- (48) Zakonska „obveznost prenosa“ se lahko uporablja za določene radijske in televizijske radiodifuzijske kanale in dopolnilne storitve, ki jih zagotavlja določen ponudnik medijskih storitev. Države članice bi morale v svoji nacionalni zakonodaji zagotoviti jasno utemeljitev „obveznosti prenosa“ za zagotovitev, da so take obveznosti pregledne, sorazmerne in ustrezno opredeljene. S tem v zvezi bi morala biti pravila „obveznosti prenosa“ zasnovana tako, da zagotavljajo zadostne spodbude za učinkovite naložbe v infrastrukturo. Pravila „obveznosti prenosa“ bi bilo treba redno pregledovati, da se uskladijo s tehnološkim in tržnim razvojem, s čemer se zagotovi, da so še naprej sorazmerna s cilji, ki jih je treba doseči. Dopolnilne storitve vključujejo, a niso omejene na storitve, ki izboljšujejo dostopnost za končne uporabnike s posebnimi potrebami, kot so videotekst, podnaslavljanje, zvokovni zapis in znakovni jezik.

(¹) UL L 49, 17.2.2007, str. 30.

- (49) Države članice bi zaradi premagovanja obstoječih pomanjkljivosti glede posvetovanja s potrošniki in ustreznega obravnavanja interesov državljanov morale vzpostaviti ustrezen mehanizem posvetovanja. Tak mehanizem bi lahko imel obliko organa, ki bi, neodvisno od nacionalnih regulativnih organov in ponudnikov storitev, opravljal raziskave o potrošniških temah, kot so vedenje potrošnikov in mehanizmi za zamenjavo ponudnika, in ki bi deloval na pregleden način ter prispeval k obstoječim mehanizmom za posvetovanje zainteresiranih strani. Poleg tega bi se lahko vzpostavil mehanizem, ki bi omogočil ustrezno sodelovanje glede vprašanj, povezanih s spodbujanjem zakonite vsebine. Postopki sodelovanja, sprejeti v skladu s tem mehanizmom, pa ne bi smeli dopuščati sistematičnega nadzora nad uporabo interneta.
- (50) Komisijo bi bilo treba uradno obvestiti o obveznostih zagotavljanja univerzalne storitve, naloženih podjetjem, ki jim je določena obveznost univerzalne storitve.
- (51) Direktiva 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) predvideva usklajevanje predpisov držav članic, ki je potrebno za zagotovitev enake ravni zaščite temeljnih pravic in svoboščin, zlasti pravice do zasebnosti in zaupnosti, pri obdelavi osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij ter za zagotovitev prostega pretoka takšnih podatkov ter elektronske komunikacijske opreme in storitev v Skupnosti. Kadar so na podlagi Direktive 1999/5/ES ali Sklepa Sveta 87/95/EGS z dne 22. decembra 1986 o standardizaciji na področju informacijske tehnologije in telekomunikacij ⁽¹⁾ sprejeti ukrepi za zagotovitev, da je terminalska oprema zgrajena na način, ki zagotavlja varstvo osebnih podatkov in zasebnosti, bi bilo treba pri takih ukrepih spoštovati načelo tehnološke nevtralnosti.
- (52) Razvoj na področju uporabe IP naslovov bi bilo treba skrbno spremljati ob upoštevanju dela, ki ga je med drugimi že opravila delovna skupina o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov, ustanovljena na podlagi člena 29 Direktive 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ⁽²⁾, in ustreznih predlogov.
- (53) Za obdelavo podatkov o prometu v obsegu, potrebnem za zagotovitev varnosti omrežja in informacij, tj. zmožnosti omrežja ali informacijskega sistema, da na dani ravni zupanja prepreči slučajne dogodke ali nezakonita ali zlonamerna dejanja, ki ogrožajo razpoložljivost, avtentičnost, celovitost in zaupnost shranjenih ali prenesenih podatkov ter varnost s tem povezanih storitev, ki jih ponujajo ali so dostopne preko teh omrežij in sistemov, s strani ponudnikov varnostnih tehnologij in storitev, ko so ti v vlogi kontrolorjev podatkov, se uporablja člen 7(f) Direktive 95/46/ES. To bi lahko vključevalo na primer preprečevanje nepooblaščenega dostopa do elektronskih komunikacijskih omrežij ali širjenja zlonamernih kod, napadov, ki povzročajo zavrnitev storitve, in škode na računalniških in elektronskih komunikacijskih sistemih.
- (54) Povezava liberalizacije trgov elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev ter hitrega tehnološkega razvoja je povečala konkurenco in gospodarsko rast, kar je povzročilo veliko raznolikost storitev za končne uporabnike, ki so dostopne prek javnih elektronskih komunikacijskih omrežij. Treba je zagotoviti, da potrošniki in uporabniki ne glede na tehnologijo, ki se uporablja za zagotavljanje določene storitve, uživajo enako raven varstva zasebnosti in osebnih podatkov.
- (55) V skladu s cilji regulativnega okvira za elektronska komunikacijska omrežja in storitve, z načeli sorazmernosti in subsidiarnosti ter zaradi pravne varnosti in učinkovitosti evropskih podjetij ter nacionalnih regulativnih organov Direktiva 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) ureja predvsem javna komunikacijska omrežja in storitve, ne uporablja pa se za zaprte uporabniške skupine in korporacijska omrežja.
- (56) Tehnološki napredek omogoča razvoj novih aplikacij na podlagi naprav za zbiranje podatkov in identifikacijo, ki so lahko brezkontaktna naprave, ki uporabljajo radijske frekvence. Naprave za radiofrekvenčno identifikacijo (RFID) na primer uporabljajo radijske frekvence za zajetje podatkov iz enoznačno prepoznavne oznake, ki jih je nato mogoče prenesti po obstoječih komunikacijskih omrežjih. Široka uporaba takih tehnologij lahko prinese velike gospodarske in družbene koristi ter s tem predstavlja velik prispevek k notranjemu trgu, če je njihova uporaba za državljane sprejemljiva. Da bi dosegli ta cilj, je treba zagotoviti varstvo temeljnih pravic posameznikov, vključno s pravico do zasebnosti in varstva podatkov. Če se take naprave priključi na javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja ali če uporabljajo elektronske komunikacijske storitve kot osnovno infrastrukturo, bi se morale uporabljati ustrezne določbe Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), vključno z določbami o varnosti, podatkih o prometu in lokaciji ter o zaupnosti.
- (57) Ponudnik javno razpoložljive elektronske komunikacijske storitve bi moral sprejeti ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, da zagotovi varnost svojih storitev. Brez poseganja v Direktivo 95/46/ES bi bilo treba s takšnimi ukrepi zagotoviti, da bi imelo dostop do osebnih podatkov le pooblaščen osebje za pravno dovoljene namene, in da so shranjeni ali preneseni osebni podatki ter omrežja in storitve zaščiteni. Poleg tega bi bilo treba določiti varnostno politiko za obdelavo osebnih podatkov, da bi odkrili

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

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

- pomanjkljivosti sistema, poskrbeti pa bi morali tudi za redno spremljanje in izvajanje preventivnih, korektivnih in blažilnih ukrepov.
- (58) Pristojni nacionalni organi bi morali spodbujati interese državljanov med drugim tako, da prispevajo k zagotavljanju visoke ravni varstva osebnih podatkov in zasebnosti. V ta namen bi morali imeti pristojni nacionalni organi potrebna sredstva za opravljanje svojih nalog, vključno z obsežnimi in zanesljivimi podatki o varnostnih incidentih, ki so ogrozili osebne podatke posameznikov. Spremljati bi morali sprejete ukrepe in razširjati najboljše prakse med ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev. Ponudniki bi zato morali hraniti popis podatkov o kršitvah varnosti osebnih podatkov, da bi pristojnim nacionalnim organom omogočili nadaljnje analiziranje in ocenjevanje.
- (59) V zakonodaji Skupnosti so določene dolžnosti kontrolorev podatkov glede obdelave osebnih podatkov, vključno z dolžnostjo izvajanja ustreznih tehničnih in organizacijskih zaščitnih ukrepov pred, na primer, izgubo podatkov. Zahteve glede priglasitve kršitev varnosti podatkov iz Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) zagotavljajo strukturo za obveščanje pristojnih organov in zadevnih posameznikov, kadar so bili osebni podatki vseeno ogroženi. Zahteve glede priglasitve so omejene na kršitve varnosti na področju elektronskih komunikacij. Priglasitev kršitev varnosti pa odraža splošni interes državljanov, da so obveščeni o kršitvah varnosti, ki lahko povzročijo izgubo osebnih podatkov ali jih drugače ogrozijo, in da so obveščeni o razpoložljivih ali priporočljivih previdnostnih ukrepih, s katerimi lahko zmanjšajo možno gospodarsko izgubo ali družbeno škodo, ki bi lahko nastala zaradi takih kršitev. Splošni interes državljanov o obveščeniosti seveda ni omejen na področje elektronskih komunikacij, zato bi se morala prednostno preučiti potreba po izrecnih, obveznih zahtevah priglasitve, ki bi veljale za ostala področja na ravni Skupnosti. Dokler Komisija ne pregleda vse bistvene zakonodaje Skupnosti na tem področju, bi morala v posvetovanju z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov takoj začeti z ustreznimi ukrepi za spodbujanje uporabe načel, zajetih v predpisih o priglasitvi kršitev varnosti podatkov iz Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), v vsej Skupnosti, ne glede na sektor ali vrsto podatkov.
- (60) Pristojni nacionalni organi bi morali spremljati sprejete ukrepe in razširjati najboljšo prakso med ponudniki javno razpoložljivih elektronskih komunikacijskih storitev.
- (61) Kršitev varnosti osebnih podatkov lahko, če se ne obravnava ustrezno in pravočasno, zadevnemu naročniku ali posamezniku povzroči veliko gospodarsko izgubo in družbeno škodo, vključno z zlorabo identitete. Zato bi moral ponudnik javno razpoložljivih elektronskih komunikacijskih storitev, takoj ko ugotovi, da je prišlo do takšne kršitve, to sporočiti pristojnemu nacionalnemu organu. Naročniki ali posamezniki, pri katerih bi take kršitve lahko negativno vplivale na njihove podatke in zasebnost, bi morali biti o tem nemudoma obveščeni, da bi lahko sprejeli potrebne varnostne ukrepe. Za kršitev bi morale veljati, da negativno vpliva na podatke in zasebnost uporabnikov ali posameznikov, kadar lahko pripelje na primer do kraje ali zlorabe identitete, fizične škode, resnega ponižanja ali škodovanja ugledu v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih komunikacijskih storitev v Skupnosti. Obvestilo bi moralo vsebovati informacije o ukrepih, ki jih je za obravnavanje kršitve sprejel ponudnik, in priporočila za zadevnega naročnika ali posameznika.
- (62) Pri izvajanju ukrepov, ki prenašajo Direktivo 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), bi morali organi in sodišča držav članic ne le razlagati nacionalno zakonodajo skladno z navedeno direktivo, temveč tudi zagotoviti, da se ne zanašajo na razlago navedene direktive, ki bi bila v nasprotju z drugimi temeljnimi praviciami ali splošnimi načeli zakonodaje Skupnosti, kot je načelo sorazmernosti.
- (63) Predvideti bi bilo treba sprejete tehničnih izvedbenih ukrepov glede okoliščin, oblike in postopkov, ki se uporabljajo za zahteve glede informacij in priglasitve, da bi dosegli ustrezno raven varstva zasebnosti in varnosti osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij na notranjem trgu.
- (64) Pri določanju podrobnih pravil o obliki zapisa in postopkih, ki se uporabljajo za obvestilo o kršitvi varnosti osebnih podatkov, bi bilo treba ustrezno upoštevati okoliščine kršitve, vključno s tem, ali so bili osebni podatki zaščiteni z ustreznimi tehničnimi zaščitnimi ukrepi, ki učinkovito zmanjšujejo verjetnost zlorabe identitete ali drugih oblik zlorabe. Poleg tega bi morali pri takšnih pravilih in postopkih upoštevati zakonite interese organov kazenskega pregona, če bi zgodnje razkritje lahko po nepotrebnem oviralo preiskavo okoliščin kršitve.
- (65) Programska oprema, ki prikrito spremlja uporabnikova dejanja ali uničuje uporabnikovo terminalsko opremo v korist tretje stranke („vohunska programska oprema“), lahko resno ogroža zasebnost uporabnikov, enako kot virusi. Treba je zagotoviti visoko in enako raven varstva zasebnosti uporabnikov, ne glede na to ali so nezaščeleni vohunski programi ali virusi preneseni sami od sebe prek

- elektronskih komunikacijskih omrežij ali pa se dostavijo in namestijo skriti v programski opremi, ki se nahaja na drugih zunanjih nosilcih shranjevanja podatkov, kot so zgoščenke, CD-ROMi ali USB-ključi. Države članice bi morale spodbujati obveščanje končnih uporabnikov o razpoložljivih varnostnih ukrepih in uporabnike spodbujati k ustreznim ukrepom za zaščito njihove terminalske opreme pred virusi in vohunsko programsko opremo.
- (66) Tretje strani si morebiti želijo shranjevati informacije o uporabnikovi opremi ali pridobiti dostop do že shranjenih podatkov iz najrazličnejših razlogov, ki zajemajo vse od legitimnih namenov (na primer določene vrste piškotkov) do tistih, ki obsegajo neupravičen vdor v zasebnost (na primer vohunska programska oprema ali virusi). Zato je izjemno pomembno, da so uporabniki jasno in izčrpno obveščeni pri vseh dejavnostih, ko bi lahko prišlo do takšnega shranjevanja ali dostopanja. Načini obveščanja in zagotavljanja pravice do zavrnitve bi morali biti čim bolj uporabniško prijazni. Izjeme glede obveznosti obveščanja in zagotavljanja pravice do zavrnitve bi morale biti omejena na primere, ko je tehnično shranjevanje ali dostop nujno potreben za legitimni namen omogočanja uporabe posebne storitve, ki jo je izrecno zahteval naročnik ali uporabnik. Uporabnikovo privolitev, da se strinja z obdelavo, je mogoče izraziti z uporabo ustreznih nastavitvev v brskalniku ali drugih aplikacijah, in sicer v primeru, da je to tehnično izvedljivo in učinkovito ter v skladu z ustreznimi določbami Direktive 95/46/ES. Uveljavljanje teh zahtev bi moralo postati učinkovitejše, in sicer s podelitvijo večjih pooblastil ustreznim nacionalnim organom.
- (67) Zaščita naročnikov pred vdorom v njihovo zasebnost z neželenimi sporočili za namene neposrednega trženja prek elektronske pošte bi morala veljati tudi za kratka in večpredstavna sporočila (SMS, MMS) ter druge podobne aplikacije.
- (68) Ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev vlagajo precejšnja sredstva za zatiranje neželenih reklamnih sporočil („neželena elektronska pošta“). Ponudniki takšnih storitev so tudi v boljšem položaju kot končni uporabniki, saj imajo znanje in vire, potrebne za odkrivanje in identifikacijo pošiljateljev neželene elektronske pošte. Ponudniki storitev elektronske pošte in ponudniki drugih storitev bi zato morali imeti možnost, da v primeru takšnih kršitev pravno ukrepajo zoper pošiljatelje neželene elektronske pošte in tako branijo interese svojih strank, ki so hkrati tudi njihovi zakoniti poslovni interesi.
- (69) Zaradi potrebe po zagotovitvi ustreznih ravni varstva zasebnosti in osebnih podatkov, ki se pošiljajo ali obdelujejo v povezavi z uporabo elektronskih komunikacijskih omrežij v Skupnosti, so potrebna učinkovita izvedbena in izvršilna pooblastila, da se zagotovijo ustrezne spodbude za skladnost. Pristojni nacionalni organi in po potrebi drugi ustrezní nacionalni organi bi morali imeti zadostna pooblastila in vire za učinkovito preiskavo primerov neskladnosti, vključno z možnostjo, da pridobijo ustrezne informacije, ki jih morda potrebujejo za odločanje o pritožbah in za naložitev sankcij v primerih neskladnosti.
- (70) Za izvajanje in izvrševanje določb te direktive je pogosto potrebno sodelovanje med nacionalnimi regulativnimi organi dveh ali več držav članic, denimo pri zatiranju čezmejne neželene pošte in vohunske programske opreme. Da bi v takšnih primerih zagotovili nemoteno in hitro sodelovanje, bi morali ustrezní nacionalni organi določiti na primer postopke v zvezi z obsegom in obliko informacij, ki se izmenjajo med organi, ali roke, ki jih je treba spoštovati, Komisija pa bi jih morala preučiti. Takšni postopki bodo prav tako omogočili uskladitev iz tega izhajajočih obveznosti udeležencev na trgu, kar bo prispevalo k nastanku enakih konkurenčnih pogojev v Skupnosti.
- (71) Čezmejno sodelovanje in izvrševanje zakonodaje v skladu z obstoječim mehanizmom Skupnosti, določenim z Uredbo (ES) št. 2006/2004 (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) ⁽¹⁾, bi bilo treba s spremembo navedene uredbe okrepiti.
- (72) Ukrepe, potrebne za izvajanje direktiv 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) in 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), bi bilo treba sprejeti v skladu s Sklepom Sveta 1999/468/ES z dne 28. junija 1999 o določitvi postopkov za uresničevanje Komisiji podeljenih izvedbenih pooblastil ⁽²⁾.
- (73) Zlasti bi bilo treba Komisiji podeliti pooblastila za sprejetje izvedbenih ukrepov za učinkovit dostop do storitev „112“ ter za prilagoditev prilog tehničnemu napredku ali spremembam tržnega povpraševanja. Podeliti bi ji bilo treba tudi pooblastila za sprejetje izvedbenih ukrepov o zahtevah glede informacij in prigrisatve in varnosti obdelave. Ker so ti ukrepi splošnega obsega in so namenjeni spremenjanju nebitvenih določb direktiv 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) in 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) z njunim dopolnjevanjem z novimi nebitvenimi določbami, jih je treba sprejeti v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 5a Sklepa 1999/468/ES. Ker bi uporaba regulativnega postopka s pregledom v okviru običajnih časovnih rokov lahko v nekaterih izjemnih okoliščinah ovirala pravočasno sprejetje izvedbenih ukrepov, bi morali Evropski parlament, Svet in Komisija hitro ukrepati, da bi zagotovili njihovo pravočasno sprejetje.

(1) UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

(2) UL L 184, 17.7.1999, str. 23.

- (74) Komisija bi se morala pri sprejemanju izvedbenih ukrepov za varnost obdelave posvetovati z vsemi zadevnimi evropskimi organi in organizacijami (Evropsko agencijo za varnost omrežij in informacij (ENISA), Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov in delovno skupino o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov, ustanovljeno na podlagi člena 29 Direktive 95/46/ES) ter vsemi ostalimi zadevnimi zainteresiranimi stranmi zlasti zato, da bi bila obveščena o najboljših razpoložljivih tehničnih in gospodarskih sredstvih za izboljšanje izvajanja Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).
- (75) Direktivi 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) in 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) bi bilo zato treba ustrezno spremeniti.
- (76) V skladu s točko 34 Medinstitucionalnega sporazuma o boljši pripravi zakonodaje ⁽¹⁾ se države članice spodbuja, da za svoje potrebe in v interesu Skupnosti pripravijo in objavijo tabele, ki naj nazorno prikazujejo primerjavo med direktivama 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) in 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) ter ukrepi za prenos v nacionalno pravo–

V zvezi z zagotavljanjem univerzalne storitve v okolju odprtih in konkurenčnih trgov ta direktiva opredeljuje minimalni nabor storitev določene kakovosti, do katerih imajo z vidika specifičnih nacionalnih pogojev vsi končni uporabniki dostop po dostopni ceni, ne da bi se s tem izkrivljala konkurenca. V tej direktivi so določene tudi obveznosti glede zagotavljanja nekaterih obveznih storitev.

3. Direktiva niti ne dovoljuje niti prepoveduje pogojev, ki jih določijo ponudniki javno dostopnih elektronskih komunikacij in storitev, ki končnim uporabnikom omejujejo dostop do storitev in aplikacij oziroma njihovo uporabo, če to dovoljuje nacionalna zakonodaja in je v skladu z zakonodajo Skupnosti, vendar pa določa obveznost dajanja informacij o teh pogojih. Nacionalni ukrepi glede dostopa končnih uporabnikov do storitev in aplikacij ali njihove uporabe prek elektronskih komunikacijskih omrežij morajo spoštovati temeljne pravice in svoboščine fizičnih oseb, vključno glede zasebnosti in predpisanega postopka, v skladu s členom 6 Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin.

4. Določbe te direktive, ki urejajo pravice končnih uporabnikov, se uporabljajo brez poseganja v predpise Skupnosti o varstvu potrošnikov, zlasti v direktivah 93/13/EGS in 97/7/ES, ter brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti.“;

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Spremembe Direktive 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah)

Direktiva 2002/22/ES (Direktiva o univerzalnih storitvah) se spremeni:

1. člen 1 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 1

Vsebina in področje uporabe

1. V okviru Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) ta direktiva obravnava zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za končne uporabnike. Cilj je v celotni Skupnosti zagotoviti razpoložljivost zelo kakovostnih javno dostopnih storitev z učinkovito konkurenco in izbiro ter obravnavati okoliščine, v katerih potrebe končnih uporabnikov niso izpolnjene v zadovoljivem merilu na trgu. Ta direktiva vključuje tudi določbe o nekaterih vidikih terminalske opreme, vključno z določbami za olajšanje dostopa končnim uporabnikom invalidom.

2. V tej direktivi so določene pravice končnih uporabnikov in ustrezne obveznosti podjetij pri zagotavljanju javno dostopnih elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev.

2. člen 2 se spremeni, kakor sledi:

(a) točka (b) se črta;

(b) točki (c) in (d) se nadomestita z naslednjim:

„(c) ‚javno dostopna telefonska storitev‘ pomeni storitev, ki je na voljo javnosti za neposredno ali posredno odpravljanje in sprejemanje nacionalnih ali nacionalnih in mednarodnih klicev z uporabo številke ali številke iz nacionalnega ali mednarodnega načrta telefonskega oštevilčenja;

(d) ‚geografska številka‘ pomeni številko iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, pri kateri ima en del njene številčne strukture geografski pomen, ki se uporablja za usmerjanje klicev na fizično lokacijo omrežne priključne točke (NTP)“;

(c) točka (e) se črta;

(d) točka (f) se nadomesti z naslednjim:

„(f) ‚negeografska številka‘ pomeni številko iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, ki ni geografska številka. Med drugim vključuje številke mobilnih telefonov, številke brezplačnih telefonskih klicev in številke premijskih storitev.“;

⁽¹⁾ UL C 321, 31.12.2003, str. 1.

3. člen 4 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 4

Zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in zagotavljanje telefonskih storitev

1. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje vse razumne zahteve za priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji.

2. Zagotovljena priključitev mora podpirati govorne, faksimilne in podatkovne komunikacije z dovolj velikimi podatkovnimi hitrostmi, da omogočajo funkcionalen dostop do interneta, pri čemer se upoštevajo prevladujoče tehnologije, ki jih uporablja večina naročnikov, in tehnična izvedljivost.

3. Države članice zagotovijo, da vsaj eno podjetje izpolnjuje vse smiselne zahteve za zagotavljanje telefonske storitve, javnosti dostopne prek omrežne priključitve iz odstavka 1, ki omogoča odpravljanje in sprejemanje nacionalnih in mednarodnih klicev.“;

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

„2. Imeniki iz odstavka 1 vključujejo vse naročnike javno dostopnih telefonskih storitev ob upoštevanju določb člena 12 Direktive 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah) (*).

(*) UL L 201, 31.7.2002, str. 37.“;

5. v členu 6 se naslov in odstavek 1 nadomestita z naslednjim:

„Javni plačilni telefoni in druge dostopovne točke za govorno telefonijo

1. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem obveznosti za zagotovitev, da so javni plačilni telefoni ali druge dostopovne točke za govorno telefonijo na voljo za izpolnitev razumnih potreb končnih uporabnikov v zvezi z geografsko pokritostjo, številom telefonov ali dostopnih točk do drugih vrst telekomunikacij, dostopnostjo uporabnikom invalidom in kakovostjo storitev.“;

6. člen 7 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 7

Ukrepi za končne uporabnike invalide

1. Razen če se v skladu s poglavjem IV določijo obveznosti, s katerimi se doseže enakovreden učinek, sprejmejo države članice posebne ukrepe, s katerimi končnim uporabnikom invalidom zagotovijo enakovredno raven dostopa do storitev, opredeljenih v členu 4(3) in členu 5, in

njihove cenovne dostopnosti, kot se zagotavlja drugim končnim uporabnikom. Države članice lahko nacionalnim regulativnim organom naložijo, da ocenijo splošne potrebe in posebne zahteve, vključno z obsegom in konkretno obliko tovrstnih posebnih ukrepov za končne uporabnike invalide.

2. Države članice ob upoštevanju nacionalnih pogojev sprejmejo posebne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da imajo tudi končni uporabniki invalidi možnost izbiranja med podjetji in izvajalci storitev, kot jo ima večina končnih uporabnikov.

3. Države članice pri izvajanju ukrepov iz odstavkov 1 in 2 spodbujajo skladnost z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu s členoma 17 in 18 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).“;

7. v členu 8 se doda naslednji odstavek:

„3. Če namerava podjetje, določeno v skladu z odstavkom 1, prenesti znaten del ali celotna sredstva svojega krajevnega dostopovnega omrežja na ločeno pravno osebo pod drugim lastništvom, vnaprej pravočasno obvesti nacionalni regulativni organ, da lahko ta oceni učinke nameravane transakcije na zagotavljanje dostopa na fiksni lokaciji in telefonskih storitev na podlagi člena 4. Nacionalni regulativni organ lahko naloži, spremeni ali umakne posebne obveznosti v skladu s členom 6(2) Direktive 2002/20/ES (Direktiva o odobritvi).“;

8. v členu 9 se odstavek 1 in 2 nadomestita z naslednjim:

„1. Nacionalni regulativni organi spremljajo razvoj in višino maloprodajnih tarif storitev, ki so v členih 4 do 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih bodisi zagotavljajo določena podjetja ali pa so na voljo na trgu, če v zvezi s temi storitvami ni določenih podjetij, zlasti v zvezi s porabniškimi cenami in prihodki v državi.

2. Države članice lahko ob upoštevanju nacionalnih pogojev zahtevajo, da določena podjetja zagotovijo potrošnikom tarifne opcije ali pakete, ki se razlikujejo od tistih, ki so zagotovljeni pod normalnimi tržnimi pogoji, zlasti, da se tudi osebam z nižjimi prihodki ali posebnimi socialnimi potrebami zagotovita dostop do omrežja iz člena 4(1) ali uporaba storitev, ki so v členu 4(3) ter členih 5, 6 in 7 opredeljene kot storitve v okviru obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve in jih zagotavljajo določena podjetja.“;

9. v členu 11 se odstavek 4 nadomesti z naslednjim:

„4. Nacionalni regulativni organi so sposobni določiti cilje uspešnosti za podjetja z obveznostjo zagotavljanja univerzalnih storitev. Pri tem nacionalni regulativni organi upoštevajo mnenja zainteresiranih strank, zlasti tistih iz člena 33.“;

10. naslov poglavja III se nadomesti z naslednjim:

„REGULATIVNI NADZORI PODJETIJ S POMEMBNO TRŽNO MOČJO NA POSAMEZNIH MALOPRODAJNIH TRGIH“;

11. člen 16 se črta;

12. člen 17 se spremeni, kakor sledi:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki so v skladu s členom 14 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva) opredeljena kot podjetja s pomembno tržno močjo na zadevnem maloprodajnem trgu, ustrezne regulativne obveznosti:

(a) če nacionalni regulativni organ na podlagi analize trga, opravljene v skladu s členom 16 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva), ugotovi, da zadevni maloprodajni trg, opredeljen v skladu s členom 15 navedene direktive, ni učinkovito konkurenčen, in

(b) če nacionalni regulativni organ ugotovi, da z obveznostmi, naloženimi v členih 9 do 13 Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu), ne bi bilo mogoče doseči ciljev iz člena 8 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).“;

(b) odstavek 3 se črta;

13. člena 18 in 19 se črtata;

14. členi 20 do 23 se nadomestijo z naslednjim:

„Člen 20

Pogodbe

1. Države članice zagotovijo, da imajo potrošniki in drugi končni uporabniki, ki to zahtevajo, pri naročanju na storitve, s katerimi se zagotovi priključitev na javno elektronsko komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, pravico do sklenitve pogodbe s podjetjem ali podjetji, ki takšno priključitev in/ali storitve zagotavljajo. V pogodbi se v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki navedejo najmanj naslednji podatki:

(a) ime in naslov podjetja;

(b) ponujene storitve, predvsem:

— ali se zagotavlja dostop do storitev v sili in informacije o lokaciji kličočega in vse omejitve v zvezi z zagotavljanjem storitev v sili iz člena 26,

— informacije o vseh drugih pogojih, ki omejujejo dostop do storitev in aplikacij in/ali njihovo uporabo, če so takšni pogoji dovoljeni v okviru nacionalne zakonodaje in v skladu z zakonodajo Skupnosti,

— minimalne ravni kakovosti ponujene storitve, vključno z rokom za začetno priključitev ter po potrebi drugimi kazalci kakovosti storitev, kot jih določijo nacionalni regulativni organi,

— informacije o vseh postopkih, ki jih vzpostavi podjetje za merjenje in oblikovanje prometa, da se tako izogne obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in informacije o morebitnih vplivih teh postopkov na kakovost storitve,

— vrste ponujenih vzdrževalnih del in zagotovljene storitve pomoči uporabnikom ter načini za vzpostavitve stika s to službo,

— vse omejitve ponudnika glede uporabe zagotovljene terminalske opreme;

(c) če obstaja obveznost na podlagi člena 25, možnosti naročnika, ali bo vključil svoje osebne podatke v imenik, in zadevni podatki;

(d) podrobni podatki o cenah in tarifah, vključno z načini, na katere se lahko pridobijo ažurirane informacije o vseh veljavnih tarifah in dajatvah za vzdrževanje, možnimi načini plačila in vsemi razlikami v stroških glede na način plačila;

(e) trajanje pogodbe ter pogoji za podaljšanje in prekinitve izvajanja storitev in pogodbe, vključno:

— z vsako najkrajšo uporabo ali trajanjem, ki se zahteva za uporabo pogojev iz posebne ponudbe,

— z vsemi stroški glede prenosljivosti števil in drugih identifikatorjev,

— z vsemi stroški, nastalimi zaradi prekinitve pogodbe, vključno z vsemi povračili stroškov glede terminalske opreme;

(f) vsak dogovor o nadomestilu in povračilu, ki velja, če niso izpolnjene ravni kakovosti storitev iz pogodbe;

- (g) način uvedbe postopkov za reševanje sporov v skladu s členom 34;
- (h) vrsta ukrepov, ki so na voljo podjetju v primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in izpostavljenosti.

Države članice lahko zahtevajo tudi, da mora pogodba vključevati vse informacije, ki jih v ta namen lahko dajejo zadevni javni organi o uporabi elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za razširjanje škodljive vsebine ter o načinih zaščite osebne varnosti, zasebnosti in osebnih podatkov iz člena 21(4) in ki se navezujejo na ponujeno storitev.

2. Države članice zagotovijo, da imajo naročniki pravico, da ob objavi sprememb pogodbenih pogojev, ki so jih predlagala podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, odstopijo od pogodbe brez pogodbene kazni. Naročnike je treba o vsaki takšni spremembi obvestiti v primernem roku, najmanj pa en mesec vnaprej, hkrati pa jih je treba obvestiti tudi o njihovi pravici do odstopa od takšnih pogodb brez pogodbene kazni, če novih pogojev ne sprejmejo. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi lahko določijo obliko takšnega obvestila.

Člen 21

Preglednost in objava informacij

1. Države članice zagotovijo, da lahko njihovi nacionalni regulativni organi naložijo podjetjem, ki zagotavljajo javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, obveznost objave preglednih, primerljivih, ustreznih in ažuriranih informacij o veljavnih cenah in tarifah, o vseh stroških, povezanih s prekinitvijo pogodbe, ter o standardnih pogojih za dostop do in uporabo storitev, ki jih zagotavlja končnim uporabnikom in potrošnikom v skladu s Prilogo II. Take informacije se objavijo v jasni, izčrpni in preprosto dostopni obliki. Nacionalni regulativni organi lahko določijo dodatne obveznosti glede načina objave teh informacij.

2. Nacionalni regulativni organi spodbujajo zagotavljanje primerljivih informacij, ki omogočijo končnim uporabnikom in potrošnikom, da neodvisno ocenijo stroške alternativnih vzorcev uporabe, na primer z interaktivnimi vodili ali podobnimi tehnikami. V primeru, da te možnosti na trgu niso dostopne brezplačno ali po razumni ceni, države članice zagotovijo, da jih nacionalni regulativni organi lahko dajo na voljo sami ali prek javnega naročila tretjim osebam. Tretje osebe imajo pravico do brezplačne uporabe informacij, ki jih objavijo podjetja, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, za prodajo ali dajanje na voljo takšnih interaktivnih vodil ali podobnih tehnik.

3. Države članice zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi podjetjem, ki zagotavljajo javna elektronska komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, naložijo obveznost, da med drugim:

- zagotovijo naročnikom informacije o veljavnih tarifah glede katere koli številke ali storitve, ki je predmet posebnih pogojev oblikovanja cen; nacionalni regulativni organi lahko glede na posamezne kategorije storitev zahtevajo, da se takšne informacije posredujejo neposredno pred priključitvijo klica;
- obvestijo naročnike o vseh spremembah glede dostopa do storitev v sili ali do informacij o lokaciji kličočega v okviru storitve, na katero so naročeni;
- obvestijo naročnike o vseh spremembah glede pogojev, ki omejujejo dostop do storitev in aplikacij in/ali njihovo uporabo, če so takšni pogoji dovoljeni v okviru nacionalne zakonodaje in v skladu z zakonodajo Skupnosti;
- zagotovijo informacije o vseh postopkih, ki jih vzpostavi ponudnik za merjenje in oblikovanje prometa, da se tako izogne obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in o morebitnih vplivih teh postopkov na kakovost storitve;
- obvestijo naročnike o njihovi pravici, da se odločijo, ali bodo svoje osebne podatke vključili v imenik, in o vrstah zadevnih podatkov v skladu s členom 12 Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah), in
- redno obveščajo naročnike invalide o podrobnostih njim namenjenih izdelkov in storitev.

Če se zdi potrebno, lahko nacionalni regulativni organi spodbujajo samoregulativne ali koregulativne ukrepe, preden naložijo kakršno koli obveznost.

4. Države članice lahko zahtevajo, da podjetja iz odstavka 3 brezplačno širijo informacije javnega interesa obstoječim in novim naročnikom, če je to primerno, prek enakih sredstev, kot jih ponavadi sama uporabljajo za komuniciranje z naročniki. V tem primeru takšne informacije zagotovijo zadevni javni organi v standardizirani obliki, med drugim pa zajemajo naslednje teme:

- najobičajnejše oblike uporabe elektronskih komunikacijskih storitev za izvajanje nezakonitih dejavnosti ali za širjenje škodljive vsebine, zlasti kjer bi to lahko škodovalo spoštovanju pravic in svobod drugim, vključno s kršenjem avtorskih pravic in sorodnih pravic, ter njihove pravne posledice, in

- (b) načine zaščite pred tveganji za osebno varnost, zasebnost in osebne podatke pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev.

vse potrebne ukrepe za zagotovitev neprekinjenega dostopa do storitev v sili.“;

Člen 22

Kakovost storitev

1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi ob upoštevanju stališč zainteresiranih strani lahko od podjetij, ki zagotavljajo javno dostopna elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, zahtevajo, da za končne uporabnike objavijo primerljive, ustrezne in ažurirane informacije o kakovosti svojih storitev in o ukrepih za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide. Na zahtevo se informacije pred objavo predložijo tudi nacionalnemu regulativnemu organu.

2. Nacionalni regulativni organi lahko med drugim opredelijo kazalce kakovosti storitev, ki jih je treba meriti, ter vsebino, obliko in način objave informacij, vključno z morebitnimi mehanizmi za potrjevanje kakovosti, da zagotovijo končnim uporabnikom, vključno s končnim uporabniki invalidi, dostop do izčrpnih, primerljivih, zanesljivih in uporabnikom prijaznih informacij. Če je to primerno, bi se lahko uporabljali kazalci, opredelitve in merilne metode iz Priloge III.

3. Da bi preprečili poslabšanje storitev ter oviranje ali upočasnitev prometa v omrežjih, države članice omogočijo nacionalnim regulativnim organom, da lahko za podjetja ali podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja, določijo minimalne zahteve glede kakovosti.

Nacionalni regulativni organi pred določitvijo takšnih zahtev Komisiji pravočasno posredujejo povzetek razlogov za ukrepanje, predvidene zahteve in predlagan potek ukrepanja. Te informacije so na voljo tudi Organu evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC). Po pregledu informacij Komisija lahko pripravi opombe ali priporočila, zlasti da bi zagotovila, da predvidene zahteve ne bodo negativno vplivale na delovanje notranjega trga. Nacionalni regulativni organi pri odločanju glede zahtev v največji možni meri upoštevajo opombe in priporočila Komisije.

Člen 23

Razpoložljivost storitev

Države članice sprejmejo vse potrebne ukrepe, s katerimi zagotovijo kar največjo možno razpoložljivost javno dostopnih telefonskih storitev, ki se zagotavljajo prek javnih komunikacijskih omrežij, v primerih izredno hude okvare na omrežju ali višje sile. Države članice zagotovijo, da podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, sprejmejo

15. vstavi se naslednji člen:

„Člen 23a

Zagotavljanje enakovrednosti pri dostopu in izbiri za končne uporabnike invalide

1. Države članice omogočijo nacionalnim organom, da po potrebi določijo zahteve, ki jih morajo izpolnjevati podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, da bi končnim uporabnikom invalidom zagotovila:

- (a) dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, ki je enakovreden dostopu, ki ga ima večina končnih uporabnikov, in
- (b) možnost, da izbirajo med podjetji im storitvami, ki so na voljo večini končnih uporabnikov.

2. Države članice spodbujajo k razpoložljivosti terminalske opreme, ki omogoča potrebne storitve in funkcije, da bi se lahko sprejele in izvajale posebne ureditve za uporabnike invalide.“;

16. člen 25 se spremeni:

- (a) naslov se nadomesti z naslednjim:

„**Telefonske imeniške storitve**“;

- (b) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice zagotovijo, da imajo naročniki javno dostopnih telefonskih storitev pravico do vpisa v javno dostopni imenik iz člena 5(1)(a) in da so njihove informacije na voljo ponudnikom imeniških storitev in/ali imenikov v skladu z odstavkom 2 tega člena.“;

- (c) odstavki 3, 4 in 5 se nadomestijo z naslednjim:

„3. Države članice zagotovijo, da imajo vsi končni uporabniki, ki uporabljajo javno dostopno telefonsko storitev, dostop do imeniških storitev. Nacionalni regulativni organi lahko podjetjem, ki nadzorujejo dostop do končnih uporabnikov, naložijo obveznosti in pogoje za zagotavljanje imeniških storitev v skladu z določbami člena 5 Direktive 2002/19/ES (Direktiva o dostopu). Te obveznosti in pogoji morajo biti objektivni, pravični, nediskriminatorni in pregledni.“

4. Države članice ne ohranijo nobenih regulativnih omejitev, ki preprečujejo končnim uporabnikom v eni državi članici neposreden dostop preko klica ali kratkega sporočila do imeniške storitve v drugi državi članici, in sprejmejo ukrepe za zagotovitev tega dostopa v skladu s členom 28.

5. Odstavki 1 do 4 se uporabljajo ob upoštevanju zahtev zakonodaje Skupnosti o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti ter zlasti člena 12 Direktive 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).“;

17. člena 26 in 27 se nadomestita z naslednjim:

„Člen 26

Storitve v sili in enotna evropska številka za klic v sili

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi končni uporabniki storitev iz odstavka 2, vključno z uporabniki javnih plačilnih telefonov, brezplačno in brez uporabe plačilnih sredstev pokličejo službe za storitve v sili na enotno evropsko številko za klic v sili ,112' in na katero koli drugo nacionalno številko za klic v sili, ki so jo določile države članice.

2. Države članice v posvetovanju z nacionalnimi regulativnimi organi, organi, odgovornimi za storitve v sili, in ponudniki zagotovijo, da podjetja, ki končnim uporabnikom zagotavljajo elektronsko komunikacijsko storitev odpravljanja nacionalnih klicev na številko ali številke iz nacionalnega načrta telefonskega oštevilčenja, zagotovijo dostop do storitev v sili.

3. Države članice zagotovijo, da so klici na enotno evropsko številko za klic v sili ,112' ustrezno odgovorjeni in obravnavani na način, ki je najprimernejši za delovanje njihovih sistemov klicev v sili. Na take klice se odgovarja in se jih obravnava vsaj tako hitro in učinkovito kot klice na drugo nacionalno številko oziroma številke za klic v sili, če se take številke še naprej uporabljajo.

4. Države članice zagotovijo, da imajo končni uporabniki invalidi dostop do storitev v sili, ki je ekvivalenten dostopu drugih končnih uporabnikov. Pri ukrepih, sprejetih z namenom, bi končnim uporabnikom invalidom zagotovili možnost dostopa do storitev v sili med potovanjem po drugih državah članicah, se v kar največji meri upoštevajo evropski standardi in specifikacije, objavljeni v skladu z določbami člena 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva); ti ukrepi morajo državam članicam tudi omogočati, da lahko naložijo dodatne obveznosti, da bi uresničile cilje iz tega člena.

5. Države članice zagotovijo, da zadevna podjetja organu, ki je odgovoren za klice v sili, brezplačno dajo na voljo informacije o lokaciji kličočega, takoj ko organ sprejme klic.

To velja za vse klice na enotno številko za klic v sili ,112'. Države članice lahko določijo, da ta obveznost velja tudi za klice na nacionalne številke za klic v sili. Pristojni regulativni organi določijo merila za natančnost in zanesljivost zagotovljenih informacij o lokaciji kličočega.

6. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi enotne evropske številke za klic v sili ,112', zlasti prek pobud, ki so posebej namenjene osebam, ki potujejo iz ene države članice v drugo.

7. Komisija lahko po posvetovanju z BEREK sprejme tehnične izvedbene ukrepe, da zagotovi učinkovit dostop do storitev ,112' v državah članicah. Ti tehnični izvedbeni ukrepi se sprejmejo brez poseganja v organizacijo storitev v sili ali vplivanja nanjo, saj ta ostaja v izključni pristojnosti držav članic.

Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).

Člen 27

Evropske telefonske dostopovne kode

1. Države članice zagotovijo, da je koda ,00' standardna mednarodna dostopovna koda. Za klicanje med sosednjimi kraji prek meje med državama članicama se lahko vzpostavi ali ohrani posebna ureditev. Končne uporabnike na zadevnih lokacijah je treba o taki ureditvi natančno obvestiti.

2. Pravna oseba, ki je ustanovljena v Skupnosti in jo imenuje Komisija, ima izključno pristojnost za upravljanje, vključno z dodeljevanjem števil in promocijo evropskega telefonskega številskega prostora (ENTs). Komisija sprejme potrebna izvedbena pravila.

3. Države članice zagotovijo, da vsa podjetja, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve, ki omogočajo mednarodne klice, obravnavajo vse klice v ENTs in iz njega po cenah, podobnim cenam za klice v drugo državo članico ali iz nje.“;

18. vstavi se naslednji člen:

„Člen 27a

Usklajene številke za usklajene storitve družbenega pomena, vključno z dežurno telefonsko številko za pogrešane otroke

1. Države članice spodbujajo uvedbo posebnih števil v območju oštevilčenja, ki se začne s ,116', kot je opredeljeno v Odločbi Komisije 2007/116/ES z dne

15. februarja 2007 o rezervaciji nacionalnega območja oštevilčenja, ki se začne s ,116', za usklajene številke za usklajene storitve z družbeno vrednostjo (*). Na svojem ozemlju spodbujajo zagotavljanje storitev, za katere so te številke rezervirane.

2. Države članice zagotovijo, da končni uporabniki invalidi lahko v največji možni meri uporabljajo storitve s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja ,116'. Ukrepi, sprejeti z namenom, da se končnim uporabnikom invalidom olajša dostop do teh storitev med potovanjem po drugih državah članicah, temeljijo na skladnosti z ustreznimi standardi ali specifikacijami, objavljenimi v skladu s členom 17 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

3. Države članice zagotovijo, da so državljani ustrezno obveščeni o obstoju in uporabi storitev s telefonskimi številkami v območju oštevilčenja ,116', zlasti prek posebnih pobud za osebe, ki potujejo med državami članicami.

4. Države članice si poleg splošnih ukrepov v zvezi s številkami v območju oštevilčenja ,116', sprejetimi v skladu z odstavki 1, 2 in 3, kar se da prizadevajo, da imajo državljani dostop do dežurne telefonske številke za prijavo pogrešanih otrok. Ta storitev je na voljo na številki 116000.

5. Komisija lahko po posvetovanju z BEREC sprejme tehnične izvedbene ukrepe, da bi zagotovila učinkovito uvedbo območja oštevilčenja ,116' v državah članicah, predvsem dežurno številko ,116000' za prijavo pogrešanih otrok, vključno z dostopom za končne uporabnike invalide, ko potujejo po drugih državah članicah. Vendar je treba te tehnične izvedbene ukrepe sprejeti brez poseganja v organizacijo navedenih storitev in ne smejo vplivati nanje, saj ostajajo v izključni odgovornosti držav članic.

Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).

(*) UL L 49, 17.2.2007, str. 30.;

19. člen 28 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 28

Dostop do števil in storitev

1. Kjer je to tehnično in gospodarsko izvedljivo in razen v primerih, ko se je klicani naročnik zaradi poslovnih razlogov odločil omejiti dostop kličočih, ki se nahajajo na določenem geografskem območju, države članice zagotovijo, da ustrezni nacionalni organi sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev, da imajo končni uporabniki možnost dostopa:

(a) do storitev in njihove uporabe z uporabo negeografskih števil na ozemlju Skupnosti, in

(b) do vseh števil, ki se zagotavljajo v Skupnosti, ne glede na to, katero tehnologijo ali napravo uporablja obratovalec, vključno s številkami v nacionalnih načrtih oštevilčenja držav članic, številkami iz ENTS in enotnimi mednarodnimi številkami brezplačnih telefonskih klicev (UIFN).

2. Države članice zagotovijo, da lahko ustrezni organi od podjetij, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne elektronske komunikacijske storitve, zahtevajo, da za vsak primer posebej blokirajo dostop do števil ali storitev, če je to utemeljeno zaradi goljufije ali zlorabe, in da zahtevajo, da v teh primerih ponudniki elektronskih komunikacijskih storitev zadržijo ustrezne prihodke iz medsebojnih povezav ali drugih storitev.“;

20. člen 29 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice brez poseganja v člen 10(2) zagotovijo, da lahko nacionalni regulativni organi zahtevajo od vseh podjetij, ki zagotavljajo javno dostopne telefonske storitve in/ali dostop do javnih komunikacijskih omrežij, da dajejo na voljo vse ali del dodatnih zmogljivosti, naštetih v delu B Priloge I, če je to tehnično in ekonomsko izvedljivo, ter vse ali del dodatnih zmogljivosti, naštetih v delu A Priloge I.“;

(b) odstavek 3 se črta;

21. člen 30 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 30

Omogočanje zamenjave ponudnika

1. Države članice zagotovijo, da lahko vsi naročniki s številkami iz nacionalnih načrtov telefonskega oštevilčenja, ki to zahtevajo, ohranijo svojo(-e) številko(-e) neodvisno od podjetja, ki storitev izvaja, v skladu z določbami iz dela C Priloge I.

2. Nacionalni organi zagotovijo, da je oblikovanje cen med operaterji in/ali ponudniki storitev v zvezi z zagotavljanjem prenosljivosti števil stroškovno naravnano in da morebitne neposredne dajatve naročnikov ne odvrčajo od spremembe ponudnika storitev.

3. Nacionalni regulativni organi ne naložijo maloprodajnih tarif za prenos števil na način, ki bi izkrivljala konkurenco, na primer z določitvijo posebnih ali skupnih maloprodajnih tarif.

4. Prenos števil in njihovo poznejše aktiviranje se izvede v najkrajšem možnem času. Za naročnike, ki so podpisali pogodbo za prenos številke na novo podjetje, se številka v vsakem primeru aktivira v enem delovnem dnevu.

Pristojni nacionalni organi lahko brez poseganja v prvi pododstavek določijo celovit postopek prenosa števil, ob tem pa upoštevajo nacionalne določbe o pogodbah in tehnični izvedljivosti ter dejstvo, da morajo naročnikom zagotavljati neprekinjenost storitev. Prekinitev storitve med postopkom prenosa številke v vsakem primeru ne sme biti daljša od enega delovnega dneva. Pristojni nacionalni organi po potrebi zagotovijo zaščito naročnikov v celotnem postopku zamenjave ponudnika in poskrbijo, da se ponudnik ne zamenja proti volji naročnika.

Države članice zagotovijo, da se podjetjem naložijo primerne sankcije, vključno z dolžnostjo, da v primeru, če podjetja ali kdo drug v njihovem imenu prepoznano prenese številko ali zlorabi prenos, naročnikom izplačajo nadomestilo.

5. Države članice zagotovijo, da se v pogodbah, sklenjenih med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, ne zahteva začetnega zavezujočega obdobja, ki presega 24 mesecev. Države članice zagotovijo tudi, da podjetja ponudijo uporabnikom možnost, da podpisujejo pogodbo za največ 12 mesecev.

6. Brez poseganja v najkrajše pogodbeno obdobje države članice zagotovijo, da pogoji in postopki za prekinitev pogodbe ne odvrtaajo od zamenjave ponudnikov storitev.“;

22. v členu 31 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice lahko naložijo podjetjem, ki so v njihovi pristojnosti in zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja, ki se uporabljajo za distribucijo radijskih ali televizijskih radiodifuzijskih kanalov v javnosti, razumne obveznosti prenosa posebnih radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov in dopolnilnih storitev, zlasti za zagotovitve ustreznega dostopa končnim uporabnikom invalidom, kadar pomembno število končnih uporabnikov takih omrežij le te uporabljajo kot svoje glavno sredstvo za sprejem radijskih in televizijskih radiodifuzijskih kanalov. Takšne obveznosti se naložijo samo, če so potrebne za izpolnitev ciljev v splošnem interesu, kot jih jasno opredeli vsaka država članica, morajo pa biti sorazmerne in pregledne.

Države članice pregledajo obveznosti iz prvega pododstavka najpozneje v enem letu od 25. maja 2011, če države članice takšnega pregleda niso opravile že v predhodnih dveh letih.

Države članice redno pregledujejo obveznosti prenosa.“;

23. člen 33 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice zagotovijo, da nacionalni regulativni organi, kolikor je to primerno, upoštevajo stališča končnih uporabnikov, potrošnikov (predvsem potrošnikov invalidov), proizvajalcev in podjetij, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, o vprašanih v zvezi z vsemi pravicami končnih uporabnikov in potrošnikov glede javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev, zlasti, kadar imajo pomemben vpliv na trg.

Države članice zlasti zagotovijo, da nacionalni regulativni organi vzpostavijo mehanizem posvetovanja, ki zagotavlja, da so v njihovih odločitvah o vprašanih v zvezi s pravicami končnih uporabnikov in potrošnikov glede javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev ustrezno upoštevani interesi potrošnikov na področju elektronskih komunikacij.“;

(b) doda se naslednji odstavek:

„3. Brez poseganja v nacionalne predpise, ki so v skladu z zakonodajo Skupnosti in ki spodbujajo cilje kulturne in medijske politike, kot so kulturna in jezikovna raznolikost ter pluralnost medijev, lahko nacionalni regulativni organi in drugi zadevni organi spodbujajo sodelovanje med podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, in med sektorji, ki so zainteresirani za spodbujanje zakonitih vsebin v okviru elektronskih komunikacijskih omrežij in storitev. To sodelovanje lahko vključuje tudi usklajevanje informacij javnega interesa, ki se predložijo v skladu s členom 21(4) in drugim pododstavkom člena 20(1).“;

24. v členu 34 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice zagotovijo, da so na voljo pregledni, nediskriminatorni, preprosti in cenovno dostopni izvensodni postopki za obravnavo nerešenih sporov v zvezi s to direktivo med potrošniki in podjetji, ki zagotavljajo elektronska komunikacijska omrežja in/ali storitve, v zvezi s pogodbenimi pogoji in/ali izvajanjem pogodb o zagotavljanju takih omrežij in/ali storitev. Države članice sprejmejo ukrepe, s katerimi zagotovijo, da taki postopki omogočajo pravično in hitro reševanje sporov, in lahko, če je upravičeno, sprejmejo sistem povračila ali nadomestila. Taki postopki omogočajo nepristransko reševanje sporov in potrošnikom ne jemljejo pravice pravnega varstva na podlagi nacionalne zakonodaje. Države članice lahko te obveznosti razširijo na spore, ki vključujejo druge končne uporabnike.“;

25. člen 35 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 35

Prilagoditev prilog

Ukrepe, namenjene spreminjanju nebitvenih določb te direktive in potrebne za prilagoditev prilog I, II, III in VI tehnološkemu razvoju ali spremembam tržnega povpraševanja, sprejme Komisija v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 37(2).“;

26. v členu 36 se odstavek 2 nadomesti z naslednjim:

„2. Nacionalni regulativni organi obvestijo Komisijo o obveznostih zagotavljanja univerzalne storitve, naloženih podjetjem, ki so določena za izvajalce obveznosti zagotavljanja univerzalne storitve. Komisijo je treba takoj obvestiti o vseh spremembah, ki vplivajo na te obveznosti, ali o spremembah pri podjetjih, ki jih zadevajo določbe te direktive.“;

27. člen 37 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 37

Postopek z odborom

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ki je bil ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 Sklepa.“;

28. Priloge I, II in III se nadomestijo z besedilom iz Priloge I k tej direktivi in Priloga VI se nadomesti z besedilom iz Priloge II k tej direktivi;

29. Priloga VII se črta.

Člen 2

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

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

1. v členu 1 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Ta direktiva določa uskladitev določb držav članic, ki je potrebna za zagotovitev enakovredne ravni varstva temeljnih pravic in svoboščin ter zlasti pravice do zasebnosti in zasebnosti v zvezi z obdelavo osebnih podatkov na področju elektronskih komunikacij in za zagotovitev prostega pretoka takih podatkov ter elektronske komunikacijske opreme in storitev v Skupnosti.“;

2. člen 2 se spremeni:

(a) točka (c) se nadomesti z naslednjim:

„(c) ‚podatki o lokaciji‘ pomenijo vsakršne podatke, obdelane v elektronskem komunikacijskem omrežju ali v okviru elektronske komunikacijske storitve, ki razkrivajo zemljepisni položaj terminalske opreme uporabnika javno razpoložljive elektronske komunikacijske storitve.“;

(b) točka (e) se črta;

(c) doda se naslednja točka:

„(h) ‚kršitev varnosti osebnih podatkov‘ pomeni kršitev varnosti, ki povzroči nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščno razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani v zvezi z zagotavljanjem javno razpoložljivih komunikacijskih storitev v Skupnosti.“;

3. člen 3 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 3

Storitve

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

4. člen 4 se spremeni:

(a) naslov se nadomesti z naslednjim:

„**Varnost obdelave**“;

(b) vstavi se naslednji odstavek:

„1a. Brez poseganja v Direktivo 95/46/ES, ukrepi iz odstavka 1 najmanj:

— zagotavljajo, da ima dostop do osebnih podatkov le pooblaščen osebje za z zakonom dovoljene namene,

— varujejo shranjene ali poslane osebne podatke pred nenamernim ali nezakonitim uničenjem, nenamerno izgubo ali spremembo ter nepooblaščen ali nezakonito hrambo, obdelavo, dostopom ali razkritjem, in

- zagotavljajo izvajanje varnostne politike pri obdelavi osebnih podatkov.

Pristojni nacionalni organi morajo imeti možnost opravljati revizijo ukrepov ponudnikov javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev in izdajati priporočila o najboljših praksah glede ravni varnosti, ki bi jo ti ukrepi morali doseči.“;

- (c) dodajo se naslednji odstavki:

„3. V primeru kršitve varnosti osebnih podatkov mora ponudnik javno razpoložljivih elektronskih komunikacijskih storitev o kršitvi varnosti osebnih podatkov nemudoma obvestiti pristojni nacionalni organ.

Če je verjetno, da kršitev varnosti osebnih podatkov škodljivo vpliva na osebne podatke in zasebnost naročnika ali posameznika, zadevni ponudnik brez neupravičenega zavlačevanja obvesti tudi zadevnega naročnika ali posameznika o takšni kršitvi.

Obveščanje zadevnega naročnika ali posameznika o kršitvi varstva osebnih podatkov ni obvezno, če je ponudnik pristojnemu organu zadovoljivo dokazal, da je izvedel ustrezne tehnološke zaščitne ukrepe in so bili ti ukrepi uporabljeni za podatke, na katere se je nanašala kršitev varnosti. Taki tehnični zaščitni ukrepi bi morali narediti podatke nerazumljive vsem, ki jim dostop do njih ni dovoljen.

Brez poseganja v dolžnost ponudnika, da obvesti zadevne naročnike in posameznike, lahko v primeru, če ponudnik naročnika ali posameznika ni obvestil o kršitvi varnosti osebnih podatkov, to od njega zahteva pristojni nacionalni organ po preučitvi morebitnih škodljivih učinkov take kršitve.

Obvestilo naročniku ali posamezniku vsebuje najmanj opis kršitve varnosti osebnih podatkov in kontaktne točke za pridobitev več informacij ter priporočene ukrepe za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve varnosti osebnih podatkov. Obvestilo pristojnemu nacionalnemu organu vsebuje poleg tega tudi opis posledic kršitve varnosti osebnih podatkov in ukrepov, ki jih je ponudnik predlagal ali sprejel za obravnavanje tvorstne kršitve.

4. Pristojni nacionalni organi lahko ob upoštevanju tehničnih izvedbenih ukrepov, sprejetih na podlagi odstavka 5, sprejmejo smernice in po potrebi izdajo navodila glede okoliščin, v katerih morajo ponudniki izdati obvestilo o kršitvi varnosti osebnih podatkov, glede

oblike takšnega obvestila in načina obveščanja. Nacionalni organi morajo imeti tudi možnost spremljati, ali so ponudniki izpolnili svoje obveznosti glede obveščanja, ki jih imajo v skladu s tem odstavkom, ter jim v primeru, da tega ne storijo, naložiti ustrezne kazni.

Ponudniki hranijo zadosten popis podatkov o kršitvah varnosti osebnih podatkov, ki vključuje dejstva, ki se nanašajo na kršitve, njihove učinke in sprejete popravne ukrepe in ki pristojnim nacionalnim organom omogoča, da preverijo izpolnjevanje določb iz odstavka 3. Popis vključuje samo informacije, potrebne za ta namen.

5. Da se zagotovi doslednost pri izvajanju ukrepov iz odstavkov 2, 3 in 4 lahko Komisija, po posvetovanju z Evropsko agencijo za varnost omrežij in informacij (ENISA), delovno skupino o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov, ustanovljeno na podlagi člena 29 Direktive 95/46/ES, in Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov sprejme tehnične izvedbene ukrepe o okoliščinah, predpisani obliki in postopkih, ki se uporabljajo za zahteve glede informacij in obvestil iz tega člena. Pri sprejemanju takšnih ukrepov Komisija vključuje vse zadevne zainteresirane strani zlasti zato, da bi bila obveščena o najboljših razpoložljivih tehničnih in gospodarskih sredstvih za izvajanje tega člena.

Navedeni ukrepi, namenjeni spreminjanju nebitvenih določb te direktive z njenim dopolnjevanjem, se sprejmejo v skladu z regulativnim postopkom s pregledom iz člena 14a(2).“;

5. v členu 5 se odstavek 3 nadomesti z naslednjim:

„3. Države članice zagotovijo, da je shranjevanje podatkov ali pridobivanje dostopa do podatkov, shranjenih v terminalski opremi naročnika ali uporabnika, dovoljeno samo pod pogojem, da je zadevni naročnik ali uporabnik v to privolil po tem, ko je bil jasno in izčrpno obveščen v skladu z Direktivo 95/46/ES, med drugim o namenih obdelave. To ne prepreči nobenega tehničnega shranjevanja ali dostopa izključno za namen opravljanja prenosa sporočila prek elektronskega komunikacijskega omrežja, ali, če je nujno potrebno, da ponudnik zagotovi storitve informacijske družbe, ki jo naročnik ali uporabnik izrecno zahtevata.“;

6. v členu 6 se odstavek 3 nadomesti z naslednjim:

„3. Za namen trženja elektronskih komunikacijskih storitev ali zagotovitve storitev z dodano vrednostjo lahko ponudnik javno razpoložljive elektronske komunikacijske storitve obdela podatke iz odstavka 1 v obsegu in trajanju, ki sta potrebna za takšne storitve ali trženje, če naročnik ali

uporabnik, na katerega se podatki nanašajo, v to prej privoli. Uporabnikom ali naročnikom je dana možnost, da kadar koli umaknejo privolitve v obdelavo podatkov o prometu.“;

7. člen 13 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 13

Neželeni sporočila

1. Uporaba avtomatičnih klicnih in komunikacijskih sistemov brez človekovega posega (klicni avtomati), faksimilnih naprav (faksov) ali elektronske pošte za namene neposrednega trženja je dovoljena samo za naročnike ali uporabnike, ki v to prej privolijo.

2. Ne glede na odstavek 1, kadar fizična ali pravna oseba v smislu prodaje proizvoda ali storitve in v skladu z Direktivo 95/46/ES od svojih odjemalcev pridobi podatke o njihovem elektronskem naslovu za elektronsko pošto, lahko ista fizična ali pravna oseba uporablja te podatke o elektronskem naslovu za neposredno trženje podobnih lastnih proizvodov ali storitev pod pogojem, da je odjemalcem dana jasna in izrecna možnost, da na brezplačen in enostaven način ugovarjajo takšni uporabi podatkov o elektronskem naslovu takrat, ko so kontaktni podatki pridobljeni in ob vsakem sporočilu, v primeru, če odjemalec ni zavrnil takšne uporabe že na začetku.

3. Države članice sprejmejo primerne ukrepe, s katerimi zagotovijo, da neželeni sporočila pri neposrednem trženju, razen v primerih iz odstavkov 1 in 2, niso dovoljena bodisi brez privolitve zadevnih naročnikov ali uporabnikov bodisi za naročnike ali uporabnike, ki ne želijo prejemati teh sporočil, pri čemer se izbira med temi možnostmi določi z nacionalno zakonodajo in se pri tem upošteva, da sta obe možnosti za naročnika ali uporabnika brezplačni.

4. V vsakem primeru je prepovedano pošiljati elektronsko pošto za namene neposrednega trženja na način, da se skrije ali prikrije identiteta pošiljatelja, v imenu katerega se sporočilo pošilja, kar je v nasprotju s členom 6 Direktive 2000/31/ES, brez veljavnega naslova, na katerega lahko prejemnik pošlje zahtevo, da se taka sporočila prenehajo pošiljati, ali ki vabi prejemnike, da obiščejo spletne strani, ki so v nasprotju z navedenim členom.

5. Odstavka 1 in 3 se uporabljata za naročnike, ki so fizične osebe. Države članice v okviru zakonodaje Skupnosti in ustreznih nacionalnih zakonodaj zagotovijo, da so glede neželenih sporočil legitimni interesi naročnikov, ki niso fizične osebe, zadovoljivo zaščiteni.

6. Brez poseganja v upravno-pravna sredstva, ki jih je mogoče med drugim predvideti na podlagi člena 15a(2), države članice zagotovijo, da lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki je oškodovana zaradi kršitve nacionalnih določb, sprejetih na podlagi tega člena, in ima zato zakoniti interes za prenehanje ali prepoved takšnih kršitev, vključno s ponudnikom elektronskih komunikacijskih storitev, ki štiti svoje poslovne interese, sproži zoper take kršitve pravne postopke. Države članice lahko določijo tudi posebne predpise o kaznih za ponudnike elektronskih komunikacijskih storitev, ki s svojo malomarnostjo prispevajo h kršenju nacionalnih določb, sprejetih na podlagi tega člena.“;

8. vstavi se naslednji člen:

„Člen 14a

Postopek v odboru

1. Komisiji pomaga Odbor za komunikacije, ustanovljen s členom 22 Direktive 2002/21/ES (Okvirna direktiva).

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1) do (4) in člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 Sklepa.

3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabljata člen 5a(1), (2), (4) in (6) ter člen 7 Sklepa 1999/468/ES, ob upoštevanju določb člena 8 Sklepa.“;

9. v členu 15 se vstavi naslednji odstavek:

„1b. Ponudniki morajo vzpostaviti notranje postopke za odzivanje na zahteve za dostop do osebnih podatkov uporabnikov, ki temeljijo na nacionalnih določbah, sprejetih v skladu z odstavkom 1. Pristojnim nacionalnim organom morajo, na njihovo zahtevo, predložiti informacije o teh postopkih, število prejetih zahtevkov, sklicevanje na pravno utemeljitev in njihov odgovor.“;

10. vstavi se naslednji člen:

„Člen 15a

Izvajanje in izvrševanje

1. Države članice določijo sistem kazni, vključno s kazenskimi sankcijami, kadar je to primerno, za kršitve nacionalnih predpisov, sprejetih na podlagi te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za njihovo izvajanje. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne in se lahko uporabijo za celotno obdobje kršitve, četudi je bila kršitev pozneje odpravljena. Države članice Komisijo o določbah teh predpisov uradno obvestijo do 25. maja 2011 in ji nemudoma sporočijo morebitne naknadne spremembe, ki nanje vplivajo.

2. Brez poseganja v kakršna koli pravna sredstva, ki so morda na voljo, države članice zagotovijo, da imajo pristojni nacionalni in po potrebi drugi nacionalni organi pooblastilo, da odredijo prenehanje kršitev iz odstavka 1.

3. Države članice zagotovijo, da imajo pristojni nacionalni organi in po potrebi drugi nacionalni organi potrebna preiskovalna pooblastila in sredstva, vključno s pooblastilom za pridobitev vseh ustreznih informacij, ki so potrebne za spremljanje in izvrševanje nacionalnih določb, sprejetih na podlagi te direktive.

4. Pristojni nacionalni regulativni organi lahko sprejmejo ukrepe za zagotovitev učinkovitega čezmejnega sodelovanja pri izvrševanju nacionalne zakonodaje, sprejete na podlagi te direktive, in za določitev usklajenih pogojev za opravljanje storitev, ki vključujejo čezmejne podatkovne tokove.

Nacionalni regulativni organi pred sprejetjem takih ukrepov Komisiji pravočasno posredujejo povzetek razlogov za ukrepanje, predvidene ukrepe in predlagan potek ukrepanja. Komisija lahko po pregledu informacij in po posvetovanju z ENISA-o in delovno skupino o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov, ustanovljeno na podlagi člena 29 Direktive 95/46/ES, pripravi opombe ali priporočila, zlasti da bi zagotovila, da predvideni ukrepi ne bodo negativno vplivali na delovanje notranjega trga. Nacionalni regulativni organi pri odločanju glede ukrepov v največji možni meri upoštevajo opombe in priporočila Komisije.“

Člen 3

Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004

V Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov), se doda naslednja točka:

„17. Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva

o zasebnosti in elektronskih komunikacijah): člen 13 (UL L 201, 31.7.2002, str. 37).“

Člen 4

Prenos

1. Države članice sprejmejo in objavijo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, do 25. maja 2011. Komisiji takoj sporočijo besedila teh predpisov.

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

2. Države članice Komisiji sporočijo besedila bistvenih določb nacionalnih predpisov, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

Člen 5

Začetek veljavnosti

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

Člen 6

Naslovniki

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Strasbourg, 25. novembra 2009

Za Evropski parlament
Predsednik
J. BUZEK

Za Svet
Predsednica
Å. TORSTENSSON

PRILOGA I

„PRILOGA I

OPIS ZMOGLJIVOSTI IN STORITEV IZ ČLENA 10 (NADZOR IZDATKOV), ČLENA 29 (DODATNE ZMOGLJIVOSTI) IN ČLENA 30 (OMOGOČANJE ZAMENJAVE PONUDNIKA)**Del A: Zmogljivosti in storitve iz člena 10**(a) *Razčlenjeno obračunavanje*

Države članice morajo zagotoviti, da smejo nacionalni regulativni organi, ob upoštevanju zahtev ustrezne zakonodaje o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, določiti osnovno raven razčlenjenih računov, ki jih morajo podjetja zagotoviti naročnikom brezplačno zato, da:

- (i) omogočijo preverjanje in nadzorovanje stroškov, ki nastanejo pri uporabi javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji in/ali pripadajočih javno dostopnih telefonskih storitev, in
- (ii) ustrezno spremljajo svojo porabo in izdatke ter imajo tako svoje račune pod primernim nadzorom.

Naročnikom se lahko za razumno ceno ali brezplačno ponudijo dodatne podrobnosti, če je to primerno.

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

(b) *Brezplačna selektivna zapora za izhodne klice, kratka sporočila premium SMS, druge podobne aplikacije, kjer je to tehnično izvedljivo, ali večpredstavnostna sporočila MMS*

torej zmogljivost, pri kateri lahko naročnik od določenega podjetja, ki zagotavlja telefonske storitve, zahteva brezplačno zaporo določene vrste odhodnih klicev, kratkih sporočil premium SMS, večpredstavnostnih sporočil MMS ali drugih podobnih aplikacij ali določenih vrst števil.

(c) *Sistemi predplačila*

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

(d) *Obročno odplačevanje priključnine*

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

(e) *Neplačevanje računov*

Države članice odobrijo in objavijo posebne, sorazmerne ukrepe, ki niso diskriminatorni, za kritje neplačil izdanih računov podjetij. S temi ukrepi je treba zagotoviti, da je naročnik ustrezno in vnaprej obveščen o vsaki posledični prekinitvi storitve ali odklopu. Razen v primeru goljufije, stalnih zamud pri plačilu ali stalnega neplačevanja je treba s temi ukrepi zagotoviti, kolikor je to tehnično izvedljivo, da je vsaka prekinitve storitve omejena na zadevno storitev. Odklop z omrežja zaradi neplačevanja računov naj se opravi šele po ustreznem opozorilu naročnika. Države članice lahko pred popolnim odklopom odobrijo obdobje z omejenimi storitvami, v katerem so dovoljeni samo klici, ki naročniku ne povzročajo stroškov (na primer klici na „112“).

(f) *Nasvet glede tarif*

Zmogljivost, prek katere lahko naročniki od podjetja zahtevajo, da jim posredujejo informacije o morebitnih alternativnih nizko cenovnih tarifah, če so na voljo.

(g) *Nadzor stroškov*

Zmogljivost, prek katere podjetja nudijo druge načine, če nacionalni regulativni organi menijo, da so ustrezni, za nadzor stroškov za javno dostopne telefonske storitve, vključno z brezplačnimi opozorili potrošnikom v primeru nenavadnih in prekomernih vzorcev porabe.

Del B: Zmogljivosti iz člena 29(a) *Tonsko izbiranje ali DTMF (dvo-tonsko večfrekvenčno izbiranje)*

Javno komunikacijsko omrežje in/ali javno dostopne telefonske storitve podpirajo uporabo tonov DTMF, kot je opredeljeno v ETSI ETR 207 (tehničnem poročilu Evropskega inštituta za telekomunikacijske standarde) za signaliziranje med koncema v celotnem omrežju znotraj države članice in med državami članicami.

(b) *Prikaz identitete kličočega*

Klicanemu se prikaže številka kličočega še pred prevzemom klica.

Ta zmogljivost naj se zagotovi v skladu z ustrežno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in varovanju zasebnosti, zlasti v skladu z Direktivo 2002/58/ES (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah).

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

Del C: Izvajanje določb o prenosljivosti števil iz člena 30

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

(a) pri geografskih številkah na določeni lokaciji, in

(b) pri negeografskih številkah na vsaki lokaciji.

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

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

Nacionalni regulativni organ morajo zagotoviti objavo informacij iz te priloge v skladu s členom 21. Nacionalni regulativni organ mora odločiti, katere informacije morajo objaviti podjetja, ki zagotavljajo javna komunikacijska omrežja in/ali javno dostopne telefonske storitve, in katere informacije mora objaviti sam, da lahko potrošniki izbirajo na podlagi prejetih informacij.

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

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

2. Opis ponujenih storitev

2.1 Obseg ponujenih storitev

- 2.2 Standardne tarife z navedbo ponujenih storitev in vsebino posameznega tarifnega elementa (npr. dajatve za dostop, vse vrste dajatev za uporabo, dajatve za vzdrževanje), vključno s podrobnostmi o uporabljenih standardnih popustih ter posebnih in ciljnih tarifnih shemah, pa tudi z vsemi dodatnimi dajatvami ter stroški, povezanimi s terminalsko opremo
- 2.3 Politika odškodnin/povračil, vključno s posebnimi podrobnostmi vseh ponujenih odškodninskih/povračilnih shem
- 2.4 Vrste ponujenega vzdrževanja
- 2.5 Standardni pogodbeni pogoji, vključno z minimalnim pogodbenim rokom, prekinitvijo pogodbe in postopkov ter neposrednimi dajatvami v zvezi s prenosljivostjo števil in drugih identifikatorjev, če je to primerno
3. Mehanizmi reševanja sporov, vključno s tistimi, ki jih je razvilo podjetje
4. Informacije o pravicah glede univerzalne storitve, po potrebi vključno z zmogljivostmi in storitvami iz Priloge I

PRILOGA III

KAZALCI KAKOVOSTI STORITEV

Kazalci, opredelitve in merilne metode za dobavni čas in kakovost storitev iz členov 11 in 22

Za podjetja, ki zagotavljajo dostop do javnih komunikacijskih omrežij

KAZALEC (Opomba 1)	OPREDELITEV	MERILNA METODA
Dobavni čas za osnovni priključek	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Razmerje okvar na dostopovni vod	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Čas popravila okvare	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Za podjetje, ki zagotavlja javno dostopne telefonske storitve

Čas vzpostavitve klica (Opomba 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Odzivni čas za imeniške storitve	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Delež delujočih javnih novčičnih in kartičnih telefonov	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reklamacije računov	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Delež neuspešnih klicev (Opomba 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Številka različice ETSI EG 202 057-1 je 1.3.1 (julij 2008)

Opomba 1

Kazalci bi morali omogočiti analizo rezultatov na regionalni ravni (to pomeni ne manj kot raven 2 v Nomenklaturi statističnih teritorialnih enot (NUTS), ki jo je določil Eurostat).

Opomba 2

Države članice se lahko odločijo, da ne bodo zahtevale sprotnega dopolnjevanja informacij glede rezultatov za ta dva kazalca, če so na voljo dokazi o tem, da so rezultati na teh dveh področjih zadovoljivi.“

PRILOGA II

„PRILOGA VI

MEDOBRATOVALNOST POTROŠNIŠKE DIGITALNE OPREME IZ ČLENA 24**1. Enotni premešalni algoritem in nekodirani sprejem**

Vsa potrošniška oprema, ki je namenjena sprejemanju konvencionalnih digitalnih televizijskih signalov (npr. radiodifuzijske storitve prek kopenskega, kableskega ali satelitskega prenosa, ki so prvenstveno namenjene fiksному sprejemu, na primer za DVB-T, DVB-C ali DVB-S), za prodajo ali najem ali je kako drugače na voljo v Skupnosti in s katero se lahko razmešajo digitalni televizijski signali, mora imeti naslednje značilnosti:

- omogočiti mora razmešanje takih signalov v skladu z enotnim evropskim premešalnim algoritmom, kot ga upravlja priznana evropska organizacija za standardizacijo, zdaj je to ETSI (Evropski inštitut za telekomunikacijske standarde),
- prikazati mora signale, ki so se prenašali kot čisti signali, pod pogojem, da najemnik pri najemu take opreme ravna v skladu z ustrezno najemno pogodbo.

2. Medobratovalnost analognih in digitalnih televizijskih sprejemnikov

Vsak analogni televizijski sprejemnik z vgrajenim zaslonom, katerega vidnostna diagonala slike meri več kot 42 cm in je na trgu Skupnosti za prodajo ali najem, mora imeti vsaj en priključek za odprte vmesnike, kar pomeni, da omogoča preprosto priključitev perifernih naprav, zlasti dodatnih dekodirnikov in digitalnih sprejemnikov, kot je določeno v standardu CENELEC EN 50 049-1:1997.

Vsak televizijski sprejemnik z vgrajenim zaslonom, katerega vidnostna diagonala slike meri več kot 30 cm, ki je na trgu Skupnosti za prodajo ali najem, mora imeti vsaj en priključek za odprte vmesnike (bodisi ga je standardizirala priznana evropska organizacija za standardizacijo ali izpolnjuje standard, ki ga je ta organizacija sprejela, ali je v skladu z branžno specifikacijo), na primer enotni konektor vmesnika DVB, ki omogoča preprosto priključitev perifernih naprav in lahko prevaja vse elemente digitalnega televizijskega signala, vključno z informacijami o interaktivnih in pogojno dostopnih storitvah.“
