

WSPÓLNE STANOWISKO (WE) NR 16/2009

przyjęte przez Radę w dniu 16 lutego 2009 r.

w celu przyjęcia dyrektywy 2009/.../WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia ... zmieniającej dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

(2009/C 103 E/02)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 95,

uwzględniając wniosek Komisji,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,uwzględniając opinię Komitetu Regionów ⁽²⁾,uwzględniając opinię Europejskiego Inspektora Ochrony Danych ⁽³⁾,stanowiąc zgodnie z procedurą określoną w art. 251 Traktatu ⁽⁴⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Funkcjonowanie pięciu dyrektyw, które stanowią obowiązujące ramy regulacyjne dla sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie) ⁽⁵⁾, dyrektywa 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie

zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa o zezwoleniach) ⁽⁶⁾ dyrektywa 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa) ⁽⁷⁾, dyrektywa 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) ⁽⁸⁾ oraz dyrektywa 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) ⁽⁹⁾ (zwane razem „dyrektywą ramową i dyrektywami szczególnymi”) podlega okresowemu przeglądowi przeprowadzanemu przez Komisję w szczególności w celu określenia potrzeby zmiany w świetle rozwoju techniki i sytuacji rynkowej.

- (2) Swoje wnioski w tym względzie Komisja przedstawiła w komunikacie z dnia 29 czerwca 2006 r. do Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie przeglądu ram regulacyjnych UE dotyczących sieci i usług łączności elektronicznej.

- (3) Reforma ram regulacyjnych UE w dziedzinie sieci i usług łączności elektronicznej, w tym udoskonalenie przepisów o niepełnosprawnych użytkownikach końcowych, stanowi zasadniczy krok ku stworzeniu jednocześnie jednolitej europejskiej przestrzeni informacyjnej oraz zintegrowanego społeczeństwa informacyjnego. Te cele zostały uwzględnione w strategicznych ramach na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, o których mowa w komunikacie Komisji dla Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 1 czerwca 2005 r., zatytułowanym „i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu gospodarczego i zatrudnienia”.

- (4) Ze względu na jasność i przejrzystość niniejsza dyrektywa dotyczy jedynie zmian dyrektyw 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) i 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).

⁽¹⁾ Dz.U. C 224 z 30.8.2008, s. 50.

⁽²⁾ Dz.U. C 257 z 9.10.2008, s. 51.

⁽³⁾ Dz.U. C 181 z 18.7.2008, s. 1.

⁽⁴⁾ Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 24 września 2008 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym), wspólne stanowisko Rady z dnia ... 16 lutego 2009 r. oraz stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia ...

⁽⁵⁾ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 7.

⁽⁶⁾ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 21.

⁽⁷⁾ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 33.

⁽⁸⁾ Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 51.

⁽⁹⁾ Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.

- (5) Bez uszczerbku dla dyrektywy 1999/5/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie urządzeń radiowych i końcowych urządzeń telekomunikacyjnych oraz wzajemnego uznawania ich zgodności ⁽¹⁾, a w szczególności dla wymogów dotyczących niepełnosprawności określonych w art. 3 ust. 3 lit. f) tej dyrektywy, niektóre aspekty urządzeń końcowych, w tym urządzeń dla użytkowników niepełnosprawnych, powinny zostać objęte zakresem stosowania dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), aby ułatwić tym użytkownikom dostęp do sieci i korzystanie z usług. Urządzenia takie obejmują obecnie końcowe odbiorcze urządzenia radiowe i telewizyjne oraz specjalne urządzenia końcowe dla użytkowników końcowych z wadą słuchu.
- (6) Państwa członkowskie powinny wprowadzić środki promujące tworzenie rynku dla szeroko dostępnych produktów i usług oferujących rozwiązania dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych. Można tego dokonać między innymi poprzez odwołanie się do norm europejskich, wprowadzenie wymogów w zakresie dostępności elektronicznej (e-dostępności) w ramach procedur udzielania zamówień publicznych i usług związanych z przetargami – zgodnie z przepisami chroniącymi prawa niepełnosprawnych użytkowników końcowych.
- (7) Należy dostosować definicje, tak aby były zgodne z zasadą neutralności technologicznej i zachowały aktualność w świetle rozwoju technologicznego. Należy przede wszystkim oddzielić warunki świadczenia usług od samych elementów składających się na definicję publicznie dostępnej usługi telefonicznej tj. usługi łączności elektronicznej udostępnionej publicznie do inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, wywołań krajowych lub międzynarodowych za pośrednictwem numeru lub numerów istniejących w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, bez względu na to, czy usługa ta opiera się na komutacji łączy czy na technologii pakietowej. Cechą charakterystyczną takiej usługi jest jej dwukierunkowość, co pozwala obu stronom na wykonywanie połączeń. Usługa, która nie spełnia wszystkich tych warunków, np. opcja „click-through” na internetowej stronie obsługi klienta, nie jest publicznie dostępną usługą telefoniczną. Publicznie dostępne usługi telefoniczne obejmują także środki komunikacji przeznaczone specjalnie dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych korzystających z usług transmisji tekstu lub usług „total conversation”.
- (8) Należy wyjaśnić, że pośrednie świadczenie usług mogłoby dotyczyć sytuacji, w których inicjowanie odbywa się poprzez selekcję lub preselekcję dostawcy, lub w których dostawca usług odsprzedaje lub świadczy pod inną marką publicznie dostępne usługi telefoniczne świadczone przez inne przedsiębiorstwo.
- (9) W wyniku rozwoju technologicznego i zmian na rynku, sieci w coraz większym stopniu przechodzą na stosowanie technologii protokołu internetowego (IP), a konsumenci mają coraz większe możliwości wyboru między wieloma konkurującymi dostawcami usług głosowych. Dlatego też państwa członkowskie powinny móc oddzielać obowiązki świadczenia usługi powszechnej, dotyczącej zapewnienia podłączenia do publicznej sieci łączności elektronicznej w lokalizacji stałej od świadczenia publicznie dostępnej usługi telefonicznej (włącznie z połączeniami do służb ratunkowych za pośrednictwem numeru „112”). Takie oddzielenie nie powinno wpłynąć na zakres obowiązków świadczenia usługi powszechnej, określonych i poddawanych przeglądowi na poziomie Wspólnoty. Państwa członkowskie, w których korzysta się z krajowych numerów alarmowych „112” mogą nakładać na przedsiębiorstwa podobne obowiązki w zakresie dostępu do tych krajowych numerów alarmowych.
- (10) Zgodnie z zasadą pomocniczości to państwa członkowskie decydują, na podstawie obiektywnych kryteriów, które przedsiębiorstwa zostają wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej, w stosownych przypadkach uwzględniając przy tym zdolność i gotowość przedsiębiorstw do podjęcia całości lub części obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Nie oznacza to, że podczas wyznaczania przedsiębiorstw państwa członkowskie nie mogą stosować szczególnych, uzasadnionych wymogami skuteczności warunków, w tym między innymi grupowania obszarów lub komponentów geograficznych, lub określić minimalnego okresu wyznaczenia.
- (11) Krajowe organy regulacyjne powinny móc monitorować zmiany i poziom tarif detalicznych na usługi, które mieszczą się w zakresie obowiązku świadczenia usługi powszechnej nawet wówczas, gdy państwo członkowskie nie wyznaczyło jeszcze przedsiębiorstwa do świadczenia usługi powszechnej. W takim przypadku monitorowanie należy przeprowadzać w taki sposób, aby nie stanowiło ono nadmiernego obciążenia administracyjnego ani dla krajowych organów regulacyjnych, ani dla przedsiębiorstw świadczących takie usługi.
- (12) Należy uchylić zbędne obowiązki, które miały ułatwić przejście z ram regulacyjnych z 1998 r. na nowe ramy regulacyjne z 2002 r., wraz z innymi przepisami, które pokrywają się z przepisami określonymi w dyrektywie 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) i które je powielają.

⁽¹⁾ Dz.U. L 91 z 7.4.1999, s. 10.

- (13) Wymóg dotyczący zapewnienia minimalnego zestawu linii dzierżawionych na poziomie detalicznym, który był niezbędny do zapewnienia stałego stosowania przepisów ram regulacyjnych z 1998 r. w zakresie linii dzierżawionych, których udostępnianie nie było w wystarczającym stopniu konkurencyjne w czasie wejścia w życie ram regulacyjnych z 2002 r., nie jest już niezbędny i powinien zostać uchylony.
- (14) Dalsze nakładanie bezpośrednio przez przepisy wspólnotowe wymogu selekcji i preselekcji dostawcy mogłoby ograniczyć postęp techniczny. Takie środki zaradcze powinny raczej być nakładane przez krajowe organy regulacyjne w wyniku analizy rynku przeprowadzanej zgodnie z procedurami określonymi w dyrektywie 2002/21/WE oraz poprzez obowiązki, o których mowa w art. 12 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywa o dostępie).
- (15) Przepisy o umowach powinny mieć zastosowanie nie tylko do konsumentów, lecz także do innych użytkowników końcowych, głównie do mikroprzedsiębiorstw oraz do małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które mogą preferować umowę dostosowaną do potrzeb konsumenta. W celu uniknięcia nakładania na dostawców usług zbędnego obciążenia administracyjnego oraz zawiłości związanych z definicją MŚP, przepisy o umowach nie powinny mieć zastosowania do tego rodzaju innych użytkowników końcowych automatycznie, ale jedynie na ich życzenie. Państwa członkowskie powinny podjąć odpowiednie środki, aby promować wśród MŚP świadomość takiej możliwości.
- (16) W związku ze zmianami technicznymi, w przyszłości - poza zwykłymi formami oznaczenia numerycznego - w użyciu mogą być także inne rodzaje oznaczeń.
- (17) Dostawcy usług łączności elektronicznej umożliwiających wywołania powinni zapewnić, aby ich klienci zostali odpowiednio poinformowani o tym, czy uzyskają dostęp do służb ratunkowych i czy usługi są w jakikolwiek sposób ograniczone (na przykład w odniesieniu do informacji o miejscu przebywania osoby wywołującej lub przekierowywania wywołań alarmowych). Dostawcy ci powinni również dostarczyć swoim klientom wyraźne i przejrzyste informacje w początkowej umowie oraz w przypadku jakiegokolwiek zmiany w dostępie, na przykład wraz z rachunkami klienta. Informacje te powinny dotyczyć także wszelkich ograniczeń zasięgu terytorialnego wynikających z planowanych operacyjnych parametrów technicznych usługi oraz dostępnej infrastruktury. W przypadku gdy usługa nie jest świadczona w ramach komutowanej sieci telefonicznej, informacje powinny dotyczyć również poziomu niezawodności dostępu oraz informacji o miejscu przebywania osoby wywołującej w porównaniu z usługą świadczoną w ramach komutowanej sieci telefonicznej, z uwzględnieniem aktualnych standardów technicznych i standardów jakości, a także wszelkich parametrów jakości usług określonych w dyrektywie 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej).
- (18) W odniesieniu do urzędzeń końcowych, umowa z klientem powinna precyzować wszelkie ograniczenia nakładane przez dostawcę na korzystanie z urzędzeń, takich jak blokada SIM w urządzeniach komórkowych - jeżeli ograniczenia takie nie są zabronione przez przepisy krajowe - oraz wszelkie opłaty należne w związku z rozwiązaniem umowy, przed uzgodnionym terminem jej wygaśnięcia lub w tym terminie, w tym wszelkie opłaty nałożone w celu zatrzymania urządzenia.
- (19) Bez nakładania na dostawcę obowiązku podejmowania działań wykraczających poza wymogi prawa wspólnotowego, umowa z klientem powinna również precyzować, jaki rodzaj działań - o ile ma to zastosowanie - dostawca może podjąć w razie wystąpienia zdarzeń naruszających bezpieczeństwo lub integralność, zagrożeń takimi zdarzeniami lub podatnością.
- (20) W celu uwzględnienia kwestii użyteczności publicznej związanych z usługami łączności oraz aby zachęcić do ochrony praw i wolności innych, właściwe organy krajowe powinny móc wytwarzać i rozpowszechniać, z pomocą dostawców, informacje użyteczności publicznej związane z usługami łączności. Informacje te mogłyby dotyczyć informacji użyteczności publicznej w odniesieniu do naruszeń praw autorskich, innego bezprawnego wykorzystywania oraz rozpowszechniania treści szkodliwych, oraz porad i sposobów własnej ochrony przed zagrożeniami, które mogą zaistnieć na przykład w związku z ujawnieniem w niektórych przypadkach informacji prywatnych, jak również zagrożeń dla prywatności i danych osobowych. Przepływ informacji mógłby być koordynowany w ramach procedury współpracy ustanowionej w art. 33 ust. 3 dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej). Takie informacje użyteczności publicznej należy w razie potrzeby uaktualniać i przedstawiać w sposób zrozumiały w formie elektronicznej i papierowej, załóżnie od decyzji państwa członkowskiego, także na stronach internetowych krajowych organów publicznych. Krajowe organy regulacyjne powinny móc nałożyć na dostawców obowiązek przekazywania tego rodzaju ujednoliconych informacji wszystkim swoim klientom w sposób uznany za właściwy przez krajowe organy regulacyjne. Informacje powinny być również zamieszczane w umowach w przypadku gdy wymaga tego państwo członkowskie.

- (21) Prawo abonentów do odstąpienia od umów bez ponoszenia kary dotyczy zmian w warunkach umownych nakładanych przez dostawców sieci lub usług łączności elektronicznej.
- (22) Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie łączności elektronicznej dla konsumentów i podmiotów gospodarczych, użytkownicy powinni być w każdym przypadku w pełni informowani o polityce zarządzania ruchem w sieci stosowanej przez dostawcę usług lub sieci, z którym zawierają umowę. W przypadku braku skutecznej konkurencji, krajowe organy regulacyjne powinny wykorzystać środki zaradcze, dostępne im na mocy dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywa o dostępie), w celu zapewnienia, aby dostęp użytkowników do określonych rodzajów treści i zastosowań użytkowych nie był ograniczany bez racjonalnego uzasadnienia
- (23) W razie braku odpowiednich przepisów prawa wspólnotowego treści, zastosowania użytkowe i usługi uznaje się za zgodne z prawem lub szkodliwe zgodnie z krajowym prawem materialnym i proceduralnym. Podejmowanie zgodnie z odpowiednią procedurą decyzji o tym, czy treści, zastosowania użytkowe lub usługi są zgodne z prawem lub szkodliwe należy do zadań państw członkowskich, a nie do dostawców sieci lub usług łączności elektronicznej. Dyrektywa ramowa i dyrektywy szczegółowe pozostają bez uszczerbku dla dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2000/31/WE z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) ⁽¹⁾, która zawiera między innymi zasadę „zwykłego przekazu” dotyczącą określonych w niej usługodawców będących pośrednikami.
- (24) Dostępność przejrzystych, aktualnych i porównywalnych informacji o ofertach i usługach ma kluczowe znaczenie dla konsumentów na konkurencyjnych rynkach, na których występuje wielu dostawców usług. Konsumenti i użytkownicy końcowi usług łączności elektronicznej powinni móc dokonywać łatwego porównywania cen różnych usług oferowanych na rynku, na podstawie informacji publikowanych w łatwo dostępnej formie. Aby umożliwić im łatwe porównanie cen, krajowe organy regulacyjne powinny móc wymagać od przedsiębiorstw udostępniających sieci lub usługi łączności elektronicznej większej przejrzystości w odniesieniu do informacji (w tym taryf, schematów korzystania z usług i innych odpowiednich danych statystycznych) oraz do zapewnienia, aby osoby trzecie miały prawo do bezpłatnego korzystania z publicznie dostępnych informacji publikowanych przez przedsiębiorstwa udostępniające sieci lub usługi łączności elektronicznej. Krajowe organy regulacyjne powinny również móc udostępniać cenniki, w szczególności w przypadku gdy nie udostępniono ich na rynku nieodpłatnie lub po rozsądnej cenie. Przedsiębiorstwa nie powinny mieć prawa do jakiegokolwiek wynagrodzenia za możliwość korzystania z informacji, które już zostały opublikowane i w związku z tym stanowią własność publiczną. Ponadto użytkownicy końcowi i konsumenci powinni być przed zakupem usługi odpowiednio informowani o obowiązujących cenach oraz o rodzaju usług, zwłaszcza gdy z bezpłatnym numerem telefonicznym wiąże się dodatkowe opłaty. Krajowe organy regulacyjne powinny móc wymagać, aby informacje te były dostarczane powszechnie, a dla pewnych kategorii usług określonych przez te organy – bezpośrednio przed wykonaniem połączenia, o ile przepisy prawa krajowego nie stanowią inaczej. Określając kategorie wywołań wymagających wcześniejszych informacji o cenie, krajowe organy regulacyjne powinny należycie uwzględnić charakter usługi, warunki cenowe oraz fakt, czy jest ona świadczona przez usługodawcę niebędącego dostawcą usług łączności elektronicznej. Bez uszczerbku dla przepisów dyrektywy 2000/31/WE (dyrektywa o handlu elektronicznym), przedsiębiorstwa powinny także – jeżeli wymagają tego państwa członkowskie – dostarczać abonentom informacje użyteczności publicznej, opracowane przez odpowiednie organy publiczne, dotyczące między innymi najbardziej powszechnych naruszeń oraz ich konsekwencji prawnych.
- (25) Konsumenci powinni być informowani o prawach, które przysługują im w związku z wykorzystaniem ich danych osobowych w spisach abonentów, a w szczególności o celu lub celach tych spisów, a także o prawie, aby - nieodpłatnie - nie być umieszczanym w publicznym spisie abonentów, przewidzianym w dyrektywie 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej). Klienci powinni być również informowani o systemach pozwalających na zamieszczenie informacji w spisie abonentów, lecz nie udostępniających takich informacji użytkownikom usług spisu.
- (26) Konkurencyjny rynek powinien zapewnić użytkownikom korzystanie z usług o jakości, której wymagają, jednak w szczególnych przypadkach konieczne może być zapewnienie, aby publiczne sieci łączności osiągały minimalny poziom jakości, aby tym samym jakość usługi nie pogarszała się, dostęp do sieci nie był blokowany, a ruch w sieciach – spowolniony.
- (27) W odniesieniu do przyszłych sieci IP, w których świadczenie usługi może być oddzielone od udostępniania sieci, państwa członkowskie powinny określić najbardziej odpowiednie kroki, które należy podjąć w celu zapewnienia dostępności publicznie dostępnych usług telefonicznych dostarczanych za pośrednictwem publicznych sieci łączności i niezakłóconego dostępu do służb ratunkowych w przypadku załamania sieci w wyniku

⁽¹⁾ Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

katastrofy lub w przypadku działania siły wyższej, z uwzględnieniem priorytetów różnych typów abonentów oraz ograniczeń technicznych.

- (28) W celu zapewnienia, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi mogli odnosić korzyści z konkurencji oraz wyboru spośród dostawców usług, spośród których może wybierać większość użytkowników końcowych, właściwe organy krajowe powinny w stosownych przypadkach i zgodnie z sytuacją krajową określić wymogi w zakresie ochrony konsumenta, których muszą przestrzegać przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej. Wymogi takie mogą dotyczyć w szczególności zapewnienia przez przedsiębiorstwa, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi mogli korzystać z ich usług na tych samych warunkach – w tym w zakresie cen i taryf – co pozostali użytkownicy końcowi, oraz obowiązku pobierania przez przedsiębiorstwa równoważnych opłat za usługi niezależnie od tego, czy wiążą się z poniesionymi przez nie dodatkowymi kosztami. Inne wymogi mogą dotyczyć uzgodnień między przedsiębiorstwami w zakresie sprzedaży hurtowej.
- (29) W zakres pomocy operatora wchodzi różnego rodzaju usługi na rzecz użytkowników końcowych. Świadczenie takich usług powinno być przedmiotem negocjacji handlowych między dostawcami publicznych sieci łączności a operatorami świadczącymi pomoc, tak jak ma to miejsce w przypadku wszelkich innych usług wsparcia na rzecz klienta, i nie jest konieczne utrzymywanie obowiązku ich świadczenia. Dlatego należy uchylić odpowiedni obowiązek.
- (30) Usługi biura numerów powinny być – i często są – świadczone w warunkach konkurencji rynkowej, zgodnie z art. 5 dyrektywy Komisji 2002/77/WE z dnia 16 września 2002 r. w sprawie konkurencji na rynkach sieci i usług łączności elektronicznej⁽¹⁾. Środki dotyczące umieszczania danych użytkownika końcowego (posiadanych przez przedsiębiorstwa przypisujące numery telefoniczne abonentom) w bazach danych powinny przestrzegać gwarancji ochrony danych osobowych, w tym art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej). Aby użytkownicy końcowi mogli odnieść pełną korzyść z rozsądnych i przejrzystych warunków konkurencyjnych, należy zapewnić zorientowane na koszty dostarczanie tych danych na użytek publicznie dostępnych usług biura numerów i spisu abonentów.
- (31) Użytkownicy końcowi powinni móc wywołać i mieć dostęp do służb ratunkowych za pomocą każdej usługi telefonicznej zdolnej do inicjowania wywołania głosowego za pośrednictwem numeru lub numerów z krajowego planu numeracji telefonicznej. Służby ratunkowe powinny móc przyjmować połączenia na numer „112” i odpowiadać na nie co najmniej równie sprawnie

i skutecznie, jak w przypadku połączeń na krajowe numery alarmowe. Istotne znaczenie ma podnoszenie świadomości istnienia numeru „112”, aby poprawić ochronę i bezpieczeństwo obywateli podróżujących po terytorium Unii Europejskiej. W tym celu obywatele podróżujący na terytorium któregośkolwiek państwa członkowskiego powinni być w pełni świadomi – w szczególności poprzez informacje dostarczane w międzynarodowych terminalach autobusowych, na dworcach kolejowych, w portach i portach lotniczych oraz informacje zamieszczane w książkach telefonicznych, w automatach telefonicznych, w materiałach abonenckich i rozliczeniach usług – że numer „112” mogą wykorzystywać jako jednolity numer alarmowy w całej Wspólnocie. Odpowiedzialne są za to przede wszystkim państwa członkowskie, ale Komisja powinna nadal wspierać i uzupełniać ich inicjatywy na rzecz zwiększania świadomości istnienia numeru „112” oraz regularnie oceniać wiedzę społeczeństwa o tym numerze. W celu zwiększenia ochrony obywateli Unii Europejskiej, należy zaostrzyć obowiązek dostarczania informacji o miejscu przebywania osoby wywołującej. W szczególności przedsiębiorstwa powinny udostępniać informacje o miejscu przebywania osoby wywołującej służbom ratunkowym, kiedy tylko wywołanie dotrze do tych służb, niezależnie od użytej techniki.

- (32) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przedsiębiorstwa, które świadczą użytkownikom końcowym usługi łączności elektronicznej mające na celu inicjowanie wywołań numeru lub numerów istniejących w krajowym planie numeracji telefonicznej, umożliwiły dostęp do służb ratunkowych z taką dokładnością i niezawodnością jaka jest technicznie wykonalna w przypadku takiej usługi łączności elektronicznej. Dostawcy usług niezależnych od sieci mogą nie sprawować kontroli nad sieciami i nie być w stanie zapewnić, aby wywołania alarmowe wykonywane za pośrednictwem ich usługi były przekierowywane z taką samą niezawodnością jak tradycyjne zintegrowane usługi telefoniczne ponieważ mogą oni nie być w stanie zagwarantować dostępności usług z uwagi na fakt, że problemy związane z infrastrukturą są poza ich kontrolą. Po wprowadzeniu międzynarodowych norm zapewniających dokładne i niezawodne przekierowywanie wywołań i łączenie ze służbami ratunkowymi, dostawcy usług niezależnych od sieci powinni również wypełniać obowiązki związane z dostępem do służb ratunkowych w stopniu porównywalnym z tym, który wymagany jest od innych przedsiębiorstw.
- (33) Państwa członkowskie powinny podjąć szczególne środki w celu zapewnienia, aby służby ratunkowe, w tym służby objęte numerem „112”, były w równym stopniu dostępne dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych, w szczególności niesłyszących użytkowników końcowych, użytkowników z niesprawnością słuchu, z niesprawnością mowy i głuchoniewidomych. Może się to wiązać z zapewnieniem specjalnych urządzeń końcowych użytkownikom z niesprawnością słuchu, usług transmisji tekstu lub innych specjalistycznych urządzeń.

⁽¹⁾ Dz.U. L 249 z 17.9.2002, s. 21.

- (34) Wywołania głosowe pozostają najpewniejszą i najbardziej niezawodną formą dostępu do służb ratunkowych. Inne sposoby kontaktu, takie jak wiadomości tekstowe, mogą być mniej niezawodne oraz powodować opóźnienia. Państwa członkowskie powinny jednak, jeżeli uznają to za stosowne, mieć prawo promowania rozwoju i wdrażania innych sposobów dostępu do służb ratunkowych mogących zapewnić dostęp równoważny wywołaniom głosowym.
- (35) Zgodnie z przepisami decyzji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na „116” na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym⁽¹⁾, Komisja zwróciła się do państw członkowskich, aby zarezerwowały numery w zakresie numeracyjnym rozpoczynającym się od „116” na potrzeby niektórych usług użyteczności społecznej. Stosowne przepisy tej decyzji należy odzwierciedlić w dyrektywie 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), aby ściślej zespolic je z ramami regulacyjnymi w dziedzinie sieci i usług łączności elektronicznej oraz ułatwić dostęp niepełnosprawnym użytkownikom końcowym.
- (36) Koncepcja jednolitego rynku oznacza, że użytkownicy końcowi mogą mieć w obrębie Wspólnoty dostęp do wszystkich numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji innych państw członkowskich oraz do usług wykorzystujących numery niegeograficzne, w tym między innymi do bezpłatnych numerów telefonicznych i połączeń telefonicznych o podwyższonej opłacie. Użytkownicy końcowi powinni również móc korzystać z dostępu do numerów z przestrzeni numerowej telefonii europejskiej (ETNS) i powszechnych międzynarodowych bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN). Transgraniczny dostęp do zasobów numeracyjnych i związanych z nimi usług nie powinien być ograniczany, z wyjątkiem obiektywnie uzasadnionych przypadków, na przykład w przypadku gdy jest to niezbędne do zwalczania oszustw lub nadużyć (np. w związku z niektórymi usługami o podwyższonej opłacie), jeżeli numer jest uznawany za numer o zasięgu wyłącznie krajowym (np. krótki kod krajowy) lub jeżeli jest to technicznie lub ekonomicznie niewykonalne. Użytkownicy powinni być w pełni informowani, z wyprzedzeniem i w sposób jasny, o wszelkich zmianach mających zastosowanie do bezpłatnych numerów, takich jak opłaty za wywołania numerów dostępnych za pośrednictwem standardowych międzynarodowych kodów dla połączeń zagranicznych.
- (37) Aby odnieść pełną korzyść z konkurencji, konsumenci powinni móc dokonywać świadomych wyborów i gdy leży to w ich interesie – zmieniać dostawców. Istotne jest zapewnienie, aby możliwości tej nie ograniczały przeszkody prawne, techniczne ani praktyczne, w tym w postaci warunków umownych, procedur, opłat itd. Nie wyklucza to jednak wprowadzania racjonalnie uzasadnionych minimalnych okresów umownych w umowach z udziałem konsumentów. Możliwość przeniesienia numeru jest jednym z kluczowych czynników ułatwiających wybór konsumentowi oraz skutecznym elementem konkurencji na rynku łączności elektronicznej. Numer powinien być przenoszony w jak najkrótszym czasie. W każdym przypadku czas technicznego przenoszenia numeru nie powinien przekraczać jednego dnia. Właściwe organy krajowe mogą określić ogólny proces przenoszenia numerów, uwzględniając krajowe przepisy o umowach, wykonalność techniczną, a w razie potrzeby odpowiednie środki zapewniające abonentom ochronę w trakcie przenoszenia numeru. Ochrona ta może obejmować ograniczanie nadużyć przy przenoszeniu numerów lub ustanowienie szybkich działań naprawczych.
- (38) Prawne obowiązki „must carry” mogą być stosowane do określonych kanałów radiowych i telewizyjnych oraz usług uzupełniających dostarczanych przez określonego dostawcę usług medialnych. Państwa członkowskie powinny podać jasne uzasadnienie obowiązków „must carry” w przepisach prawa krajowego, aby zapewnić, że takie obowiązki będą przejrzyste, proporcjonalne i właściwie określone. W tym względzie zasady „must carry” powinny zostać określone w sposób przewidyujący wystarczające środki zachęcające do efektywnego inwestowania w infrastrukturę. Zasady „must carry” należy poddawać okresowemu przeglądowi dla zachowania ich aktualności w zależności od zmian technicznych i rynkowych oraz aby zapewnić, że są one w dalszym ciągu proporcjonalne do celów, które mają zostać osiągnięte. Usługi uzupełniające obejmują - lecz się do nich nie ograniczają - usługi mające na celu usprawnienie dostępu niepełnosprawnych użytkowników końcowych, takie jak wideotekst, wyświetlane listy dialogowe, dźwiękowa ścieżka narracyjna i język migowy.
- (39) Aby wyeliminować istniejące braki w konsultacjach z konsumentami i odpowiednio uwzględnić interesy obywateli, państwa członkowskie powinny wprowadzić odpowiedni mechanizm konsultacji. Taki mechanizm mógłby polegać na powołaniu podmiotu, który, niezależnie od krajowych organów regulacyjnych i dostawców usług, przeprowadzałby badania w zakresie kwestii dotyczących konsumentów, takich jak zachowania konsumentów i mechanizmy zmiany dostawców, i który działałby w sposób przejrzysty oraz wniósłby swój wkład do istniejących mechanizmów przeprowadzania konsultacji z zainteresowanymi stronami. Ponadto można byłoby ustanowić mechanizm służący właściwej współpracy w sprawach związanych z propagowaniem treści zgodnych z prawem. Wszelkie procedury współpracy uzgodnione w ramach takiego mechanizmu nie powinny jednak umożliwiać systematycznego nadzoru nad korzystaniem z Internetu.

(¹) Dz.U. L 49 z 17.2.2007, s. 30.

- (40) O obowiązku świadczenia usługi powszechnej nałożonym na przedsiębiorstwa wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej należy powiadomić Komisję.
- (41) Przetwarzanie danych o ruchu wyłącznie w zakresie niezbędnym do celów wykrywania, lokalizowania i eliminowania wad i zakłóceń sieci oraz do celów dotyczących bezpieczeństwa informacji, zapewniające dostępność, autentyczność, kompletność i poufność przechowywanych lub przekazywanych danych pomoże zapobiegać nieupoważnionemu dostępowi i rozprowadzaniu złośliwych kodów, atakom wywołującym blokadę usługi (ang. *denial of service*) oraz uszkodzeniom systemów komputerowych i łączności elektronicznej.
- (42) Liberalizacja rynków sieci i usług łączności elektronicznej oraz szybko postępujący rozwój technologiczny przyczyniły się do wzmożonej konkurencji i wzrostu gospodarczego, a w konsekwencji do powstania bogatej oferty usług dla użytkowników końcowych, dostępnych za pośrednictwem publicznych sieci łączności elektronicznej. Należy zapewnić, aby konsumenci i użytkownicy korzystali z takiego samego poziomu ochrony prywatności i danych osobowych, niezależnie od stosowanej technologii dostarczania danej usługi.
- (43) Zgodnie z celami ram regulacyjnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej oraz z zasadami proporcjonalności i pomocniczości oraz do celów zapewnienia zarówno europejskim przedsiębiorstwom, jak i krajowym organom regulacyjnym pewności prawa oraz skuteczności, niniejsza dyrektywa koncentruje się na publicznie dostępnych sieciach i usługach łączności elektronicznej, i nie ma zastosowania do zamkniętych grup użytkowników ani sieci wewnętrznych.
- (44) Postęp technologiczny pozwala na rozwój nowych zastosowań użytkowych opartych na urządzeniach do gromadzenia danych i identyfikacji, którymi mogłyby być urządzenia bezkontaktowe wykorzystujące częstotliwości radiowe. Na przykład urządzenia do identyfikacji radiowej (RFID) wykorzystują częstotliwości radiowe do odczytu danych kodów towarowych z unikatowym kodem, które to dane następnie mogą być przekazywane do istniejących sieci łączności. Zastosowanie tego rodzaju technologii na szeroką skalę może przynieść istotne korzyści gospodarcze i społeczne, a tym samym w znaczący sposób przyczynić się do urzeczywistnienia rynku wewnętrznego, jeżeli ich stosowanie zostanie zaakceptowane przez obywateli. Aby osiągnąć ten cel, należy zapewnić ochronę wszystkich podstawowych praw jednostek, w tym prawa do prywatności i ochrony danych. W przypadku gdy takie urządzenia są podłączone do publicznie dostępnych sieci łączności elektronicznej lub korzystają z usług łączności elektronicznej jako podstawowej infrastruktury, zastosowanie mają odpowiednie przepisy dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), wraz z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa, ruchu i danych dotyczącymi lokalizacji oraz przepisami dotyczącymi poufności.
- (45) Dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej powinien podjąć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa swoich usług. Bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych⁽¹⁾, środki te powinny zapewnić, aby do danych osobowych mógł mieć dostęp wyłącznie uprawniony personel w uzasadnionych prawnie celach oraz aby przechowywane lub przekazywane dane osobowe, jak również sieć i usługi były chronione. Ponadto należy wprowadzić politykę ochrony w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych, aby określić słabe punkty systemu; należy także przeprowadzać działania nadzorcze i prewencyjne, korygujące i łagodzące.
- (46) Właściwe organy krajowe powinny nadzorować podejmowane działania i rozpowszechniać wzorcowe rozwiązania wśród dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej.
- (47) Naruszenie bezpieczeństwa powodujące utratę lub ujawnienie danych osobowych indywidualnego abonenta, jeżeli nie zostanie odpowiednio i terminowo rozwiązane, może przyczynić się do poważnych strat gospodarczych i szkód społecznych, włącznie z fałszowaniem tożsamości. Dlatego też, gdy tylko dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej dowie się o wystąpieniu takiego naruszenia, powinien on dokonać oceny związanego z tym ryzyka, np. ustalając rodzaj danych, których dotyczyło naruszenie (w tym ich poziom wrażliwości, kontekst i stosowane środki bezpieczeństwa), przyczynę i zakres naruszenia, liczbę abonentów, której ono dotyczy, oraz ewentualne szkody dla abonentów wynikające z naruszenia (np. kradzież tożsamości, straty finansowe, straty gospodarcze lub utrata możliwości zatrudnienia albo szkody fizyczne).

(¹) Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

- Abonenci dotknięci incydentami naruszającymi bezpieczeństwo, które mogłyby spowodować poważne zagrożenie dla ich prywatności (np. kradzież lub fałszowanie tożsamości, szkody fizyczne, znaczące upokorzenie lub naruszenie dobrego imienia), powinni być niezwłocznie powiadamiani, aby umożliwić im podjęcie niezbędnych środków ostrożności. Powiadomienie powinno zawierać informacje o środkach podjętych przez dostawcę w celu zaradzenia naruszeniu, a także zalecenia dla użytkowników, których ono dotyczyło. Powiadomienie abonenta o naruszeniu bezpieczeństwa nie powinno być wymagane, jeżeli dostawca usług wykazał przed właściwym organem, że wprowadził odpowiednie środki ochrony technicznej i że zostały one zastosowane do danych dotkniętych naruszeniem bezpieczeństwa. Takie środki ochrony technicznej powinny spowodować, że dane stają się niezrozumiałe dla wszelkich osób nieuprawnionych do uzyskania dostępu do nich.
- (48) Krajowe organy regulacyjne powinny dbać o interesy obywateli Unii Europejskiej, między innymi poprzez przyczynianie się do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony prywatności i danych osobowych. W tym celu muszą one dysponować niezbędnymi środkami do wykonywania swoich obowiązków, w tym dostępem do pełnych i rzetelnych danych o rzeczywistych przypadkach naruszenia bezpieczeństwa, które doprowadziły do narażenia na szwank danych osobowych poszczególnych osób.
- (49) Wprowadzając w życie środki transponujące dyrektywę 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), organy i sądy państw członkowskich powinny nie tylko interpretować swoje prawo krajowe w sposób spójny z tą dyrektywą, lecz także powinny zapewnić, że nie kierują się taką jej wykładnią, która byłaby sprzeczna z innymi prawami podstawowymi lub zasadami ogólnymi prawa wspólnotowego, takimi jak zasada proporcjonalności.
- (50) Należy przewidzieć przyjęcie przez Komisję zaleceń dotyczących sposobu zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych przekazywanych lub przetwarzanych w związku z korzystaniem z sieci łączności elektronicznej na rynku wewnętrznym.
- (51) Przy określaniu szczegółowych zasad dotyczących formy i procedur mających zastosowanie przy zgłaszaniu naruszeń danych osobowych, należy wziąć pod uwagę okoliczności naruszenia, w tym zbadać, czy dane osobowe były zabezpieczone poprzez zakodowanie lub za pomocą innych środków skutecznie ograniczających prawdopodobieństwo fałszowania tożsamości lub inne formy wykorzystania danych niezgodnie z prawem. W tych zasadach i procedurach należy ponadto uwzględnić uzasadnione interesy organów powołanych do egzekwowania prawa, w przypadkach gdy przedwczesne ujawnienie mogłoby niepotrzebnie utrudnić badanie okoliczności naruszenia.
- (52) Programy służące do szpiegowania działań użytkowników lub udaremniania operacji wykonywanych na urządzeniach końcowych użytkowników z korzyścią dla osoby trzeciej (tak zwane oprogramowanie szpiegowskie) stanowią poważne zagrożenie dla prywatności użytkowników. Należy zapewnić wysoki i równy poziom ochrony sfery prywatnej użytkowników, niezależnie od tego, czy niechciane programy szpiegowskie są nieodwracalnie pobierane za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej, czy też dostarczane i instalowane w formie ukrytej w programach rozpowszechnianych na innych zewnętrznych nośnikach do przechowywania danych, takich jak płyty kompaktowe, CD-ROM-y, nośniki USB. Państwa członkowskie powinny zachęcać użytkowników końcowych do podejmowania kroków niezbędnych do ochrony urządzeń końcowych przed wirusami i oprogramowaniem szpiegowskim.
- (53) Dostawcy usług łączności elektronicznej ponoszą znaczące nakłady inwestycyjne w celu zwalczania niezamówionych komunikatów o charakterze komercyjnym („spamu”). Są oni w lepszej sytuacji niż użytkownicy końcowi ponieważ posiadają wiedzę i zasoby niezbędne do wykrywania i identyfikowania nadawców takich komunikatów. Dostawcy usług poczty elektronicznej oraz inni dostawcy usług powinni zatem móc wszczynać postępowanie sądowe przeciw nadawcom komunikatów niezamówionych i w ten sposób chronić interesy swoich klientów w ramach swoich własnych uzasadnionych interesów.
- (54) Potrzeba zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony prywatności i ochrony danych osobowych przekazywanych i przetwarzanych w związku z korzystaniem z sieci łączności elektronicznej we Wspólnocie wymaga nadania skutecznych uprawnień w zakresie wykonania i egzekwowania przepisów w celu zapewnienia odpowiednich środków zachęcających do ich przestrzegania. Właściwe organy krajowe oraz, w stosownych przypadkach, inne właściwe podmioty krajowe powinny dysponować wystarczającymi uprawnieniami i zasobami, aby móc skutecznie badać przypadki nieprzestrzegania przepisów, w tym uprawnieniami do uzyskiwania wszelkich potrzebnych im informacji, decydować w sprawie skarg i nakładać kary w przypadkach nieprzestrzegania przepisów.

- (55) Wprowadzanie w życie i egzekwowanie przepisów niniejszej dyrektywy często wymaga współpracy między krajowymi organami regulacyjnymi dwóch państw członkowskich lub większej ich liczby, na przykład w zwalczaniu transgranicznego przesyłania niezamówionych komunikatów („spamu”) i oprogramowania szpiegowskiego. W celu zapewnienia niezakłóconej i szybkiej współpracy w takich przypadkach, należy w zaleceniach określić procedury związane na przykład z ilością i formatem informacji wymienianych między organami lub terminy, których należy dotrzymać. Procedury takie umożliwią także harmonizację odpowiednich obowiązków ciążących na podmiotach rynkowych, przyczyniając się do stworzenia równych warunków działania we Wspólnocie.
- (56) Transgraniczna współpraca i egzekwowanie powinny zostać wzmocnione zgodnie z istniejącymi wspólnotowymi mechanizmami egzekwowania transgranicznego, takimi jak te, które zostały określone w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 2006/2004 (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów)⁽¹⁾, poprzez zmianę tego rozporządzenia.
- (57) Środki niezbędne do wprowadzenia w życie dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) powinny zostać przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji⁽²⁾.
- (58) Komisja powinna zostać w szczególności upoważniona do dostosowywania załączników do postępu technicznego lub zmian popytu na rynku. Ponieważ środki te mają zasięg ogólny i mają na celu zmianę elementów innych niż istotne dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) poprzez uzupełnienie jej o elementy inne niż istotne, należy przyjąć je zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, przewidzianą w art. 5a decyzji 1999/468/WE.
- (59) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) i 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).
- (60) Zgodnie z pkt 34 porozumienia międzyinstytucjonalnego w sprawie lepszego stanowienia prawa⁽³⁾ zachęca się

państwa członkowskie do sporządzenia na własne potrzeby i w interesie Wspólnoty tabel, które jak najlepiej przedstawią korelacje między dyrektywami 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) oraz 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) a środkami transpozycji, oraz do podania ich do wiadomości publicznej,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

Artykuł 1

Zmiany dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej)

W dyrektywie 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) wprowadza się następujące zmiany:

- 1) Art. 1 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 1

Przedmiot i zakres

1. W ramach dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) niniejsza dyrektywa dotyczy dostarczania sieci i usług łączności elektronicznej dla użytkowników końcowych. Celem jest zapewnienie dostępności w całej Wspólnocie publicznie dostępnych usług o dobrej jakości poprzez skuteczną konkurencję i możliwość wyboru, a także wyeliminowanie sytuacji, w których rynek nie zaspokaja w sposób zadowalający potrzeb użytkowników końcowych. Dyrektywa zawiera również przepisy dotyczące niektórych aspektów związanych z urządzeniami końcowym, mające na celu ułatwienie dostępu niepełnosprawnym użytkownikom końcowym.

2. Niniejsza dyrektywa określa prawa użytkowników końcowych i odpowiednie obowiązki przedsiębiorstw dostarczających publicznie dostępne sieci i usługi łączności elektronicznej. W odniesieniu do zapewnienia świadczenia usługi powszechnej w środowisku otwartych i konkurencyjnych rynków, niniejsza dyrektywa określa minimalny zestaw usług określonej jakości, do których mają dostęp wszyscy użytkownicy końcowi, po cenie przystępnej w świetle specyficznych warunków krajowych, bez naruszania konkurencji. Niniejsza dyrektywa określa również obowiązki dotyczące świadczenia niektórych usług obowiązkowych.

⁽¹⁾ Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ Dz.U. L 184 z 17.7.1999, s. 23.

⁽³⁾ Dz.U. C 321 z 31.12.2003, s. 1.

3. Przepisy niniejszej dyrektywy dotyczące praw użytkowników końcowych stosuje się bez uszczerbku dla wspólnotowych przepisów o ochronie konsumenta, w szczególności dla przepisów dyrektywy 93/13/EWG i dyrektywy 97/7/WE, oraz przepisów krajowych zgodnych z prawem wspólnotowym.”;

2) W art. 2 wprowadza się następujące zmiany:

a) skreśla się lit. b);

b) lit. c) i d) otrzymują brzmienie:

„c) »publicznie dostępna usługa telefoniczna« oznacza usługę udostępnioną publicznie dla inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, wywołań krajowych lub krajowych i międzynarodowych za pośrednictwem numeru lub numerów istniejących w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;

d) »numer geograficzny« oznacza numer istniejący w krajowym planie numeracji telefonicznej, którego część struktury cyfrowej zawiera informację o znaczeniu geograficznym służącą do przekierowywania wywołań tam, gdzie fizycznie mieści się punkt zakończenia sieci;”;

c) skreśla się lit. e);

d) lit. f) otrzymuje brzmienie:

„f) »numer niegeograficzny« to numer istniejący w krajowym planie numeracji telefonicznej niebędący numerem geograficznym. Obejmuje między innymi numery komórkowe, bezpłatne oraz o podwyższonej opłacie.”;

3) Art. 4 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 4

Zapewnienie dostępu stacjonarnego i świadczenie usług telefonicznych

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo realizowało wszystkie uzasadnione

wnioski o stacjonarne podłączenie do publicznej sieci łączności.

2. Tak zapewnione podłączenie powinno umożliwiać łączność głosową, faksową i przesyłanie danych z szybkością pozwalającą na funkcjonalny dostęp do Internetu, przy uwzględnieniu najpowszechniejszych technologii wykorzystywanych przez większość abonentów oraz wykonalności technicznej.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo realizowało wszystkie uzasadnione wnioski o dostarczanie publicznie dostępnej usługi telefonicznej za pośrednictwem podłączenia do sieci, o którym mowa w ust. 1, pozwalającego inicjować i odbierać wywołania krajowe i międzynarodowe.”;

4) Art. 5 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Spisy abonentów, o których mowa w ust. 1 obejmują, z zastrzeżeniem przepisów art. 12 dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) (*), wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych.

(*) Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.”;

5) Art. 7 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 7

Środki dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych

1. O ile w rozdziale IV nie określono wymogów o równorzędnym skutku, państwa członkowskie podejmują szczególne środki, aby zapewnić niepełnosprawnym użytkownikom końcowym dostęp po przystępnej cenie do usług określonych w art. 4 ust. 3 i art. 5, porównywalny z dostępem, z jakiego korzystają inni użytkownicy końcowi. Państwa członkowskie mogą zobowiązać krajowe organy regulacyjne do oceny ogólnej potrzeby oraz szczególnych wymogów w tym względzie, w tym zakres i konkretną formę takich szczególnych środków dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych.

2. Państwa członkowskie mogą podejmować, w świetle warunków krajowych, szczególne środki w celu zapewnienia niepełnosprawnym użytkownikom końcowym możliwości skorzystania z wyboru przedsiębiorstw i dostawców usług dostępnych dla większości użytkowników końcowych.”;

6) W art. 8 dodaje się ustęp w brzmieniu:

„3. W przypadku gdy przedsiębiorstwo wyznaczone zgodnie z ust. 1 zamierza zbyć znaczną część lub całość swoich aktywów służących dostępowi do sieci na rzecz odrębnego podmiotu prawnego należącego do innego właściciela, informuje ono odpowiednio wcześniej krajowy organ regulacyjny, tak aby organ ten mógł ocenić wpływ zamierzonej transakcji na zapewnianie dostępu stacjonarnego i świadczenie usług telefonicznych, o których mowa w art. 4. Krajowy organ regulacyjny może nakładać, zmieniać lub uchylać szczególne obowiązki zgodnie z art. 6 ust. 2 dyrektywy 2002/20/WE (dyrektywy o zezwoleniach).”;

7) W art. 9 ust. 1, 2 i 3 otrzymują brzmienie:

„1. Krajowe organy regulacyjne monitorują rozwój i poziom taryf detalicznych dotyczących usług określonych w art. 4-7 jako usługi podlegające obowiązkowi świadczenia usługi powszechnej oraz świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa lub – jeżeli nie wyznaczono żadnych przedsiębiorstw do świadczenia tych usług – dostępnych na rynku, w szczególności w odniesieniu do krajowych cen konsumpcyjnych i dochodów.

2. W świetle warunków krajowych, państwa członkowskie mogą wymagać, aby wyznaczone przedsiębiorstwa zapewniły konsumentom opcje taryfowe lub pakiety różniące się od tych, które zapewniają na normalnych warunkach handlowych, w szczególności w celu zapewnienia, aby osoby o niskich dochodach lub o szczególnych potrzebach społecznych nie zostały wykluczone z dostępu do sieci, o której mowa w art. 4 ust. 1, lub z korzystania z usług określonych w art. 4 ust. 3 i art. 5, 6 i 7 jako usług objętych obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej i świadczonych przez wyznaczone przedsiębiorstwa.

3. Państwa członkowskie mogą – oprócz wszelkich przepisów stanowiących, że wyznaczone przedsiębiorstwa mają zapewniać specjalne opcje taryfowe lub stosować się do limitów cenowych lub uśredniania geograficznego lub podobnych środków – zapewnić, aby udzielone zostało

wsparcie konsumentom uznanym za osoby o niskich dochodach lub o szczególnych potrzebach społecznych.”;

8) Art. 11 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Krajowe organy regulacyjne powinny móc wyznaczać cele w odniesieniu do wywiązywania się z obowiązków tym przedsiębiorstwom obciążonym obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej. Czyniąc to, krajowe organy regulacyjne biorą pod uwagę poglądy zainteresowanych stron, w szczególności te, o których mowa w art. 33.”;

9) Tytuł rozdziału III otrzymuje brzmienie:

**„KONTROLA REGULACYJNA PRZEDSIĘBIORSTW
O ZNACZĄCEJ POZYCJI RYNKOWEJ NA OKREŚLONYCH
RYNKACH DETALICZNYCH”;**

10) Skreśla się art. 16;

11) W art. 17 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne nakładały stosowne obowiązki regulacyjne na przedsiębiorstwa uznane za posiadające znaczącą pozycję rynkową na danym rynku detalicznym, zgodnie z art. 14 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) w przypadku gdy:

a) w wyniku analizy rynkowej przeprowadzonej zgodnie z art. 16 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) krajowy organ regulacyjny ustali, że dany rynek detaliczny określony zgodnie z art. 15 tej dyrektywy nie jest skutecznie konkurencyjny; oraz

b) krajowe organy regulacyjne uznają, że obowiązki nałożone na mocy art. 9-13 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie) nie doprowadziłyby do osiągnięcia celów określonych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).”;

- b) skreśla się ust. 3;
- 12) Skreśla się art. 18 i 19;
- 13) Art. 20 - 23 otrzymują brzmienie:
- „Artykuł 20
- Umowy**
1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku wykupienia abonamentu na usługi zapewniające podłączenie do publicznej sieci łączności lub publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej konsumentowi, oraz inni użytkownicy końcowi, którzy się o to zwrócą, mieli prawo do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem lub przedsiębiorstwami zapewniającymi takie podłączenie lub świadczącymi takie usługi. Umowa powinna w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać co najmniej:
- a) nazwę i adres usługodawcy;
- b) świadczone usługi, w tym w szczególności:
- informacje o stosowanej przez dostawcę polityce zarządzania ruchem w sieci;
 - minimalne oferowane poziomy jakości usług, a mianowicie czas wstępnego podłączenia, a w odpowiednich przypadkach także inne parametry jakości usług, określone przez krajowe organy regulacyjne;
 - rodzaje oferowanych usług serwisowych oraz usług wsparcia technicznego świadczonych klientom, a także sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
 - wszelkie ograniczenia, które dostawca nałożył w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych;
- c) w przypadku obowiązku wynikającego z art. 25 – możliwości, jakie ma abonent w kwestii umieszczenia
- bądź nieumieszczania swoich danych osobowych w spisie abonentów, oraz dane, których to dotyczy;
- d) szczegółowe informacje o cenach i taryfach, sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich stosowanych taryf i opłat eksploatacyjnych, sposoby płatności oraz różnice w kosztach wynikające z różnych sposobów płatności;
- e) okres obowiązywania umowy oraz warunki wznowienia i zakończenia świadczenia usług i rozwiązania umowy, w tym:
- warunki dotyczące minimalnego okresu obowiązywania umowy zawartej w ramach promocji,
 - wszelkie opłaty związane z możliwością przeniesienia numerów i innych danych identyfikacyjnych,
 - wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym zwrot kosztów urządzeń końcowych;
- f) wszelkie klauzule o rekompensacie i zwrocie kosztów, które stosuje się w przypadku gdy nie został osiągnięty zakontraktowany poziom jakości;
- g) sposoby inicjowania procedur rozwiązywania sporów zgodnie z art. 34;
- h) rodzaj działań, które przedsiębiorstwo może podjąć w związku przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności lub zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia.
- Państwa członkowskie mogą także wymagać, aby umowa zawierała wszelkie informacje, które mogą zostać dostarczone w tym celu przez właściwe organy publiczne, o wykorzystywaniu sieci i usług łączności elektronicznej do działań niezgodnych z prawem lub do upowszechniania szkodliwych treści oraz o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, o których mowa w art. 21 ust. 4 lit. a) i które mają związek ze świadczoną usługą.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby abonenci zawierający umowy z przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej, które umożliwiają łączność głosową, byli wyraźnie informowani o tym, czy zapewnione są: dostęp do służb ratunkowych oraz informacje o miejscu przebywania osoby wywołującej. Dostawcy elektronicznych usług łączności zapewniają, aby przed zawarciem umowy oraz w przypadku jakiegokolwiek zmiany w dostępie do służb ratunkowych konsumenci byli wyraźnie powiadamiani o wszelkich ograniczeniach dostępu do służb ratunkowych.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby abonenci mieli prawo wycofać się bez ponoszenia kar z zawartych umów, w przypadku gdy przedsiębiorstwo udostępniające sieci lub usługi łączności elektronicznej powiadomi ich o zamiarze zmiany warunków umowy. O wszelkich takich zmianach powiadamia się abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem, nie krótszym niż jeden miesiąc, jednocześnie informując ich o przysługującym im prawie do wycofania się z ich umów, bez ponoszenia kar, jeżeli nie akceptują nowych warunków. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły określić format takich powiadomień.

Artykuł 21

Przejrzystość i publikowanie informacji

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwa udostępniające sieci lub usługi łączności elektronicznej obowiązek publikowania przejrzystych, porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji, o których mowa w załączniku II, na temat obowiązujących cen i taryf, warunków dostępu do usług dostarczanych użytkownikom końcowym i konsumentom oraz standardowych warunków korzystania z tych usług. Krajowe organy regulacyjne mogą określić dodatkowe wymogi dotyczące formy, w jakiej należy publikować takie informacje, aby zapewnić przejrzystość, porównywalność, jasną formę i dostępność tych informacji z korzyścią dla konsumentów.

2. Krajowe organy regulacyjne zachęcają do dostarczania porównywalnych informacji, które pozwolą użytkownikom końcowym i konsumentom dokonać niezależnej oceny kosztów związanych z różnymi schematami korzystania z usług, na przykład za pomocą przewodników interaktywnych lub podobnych technik. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły udostępniać takie przewodniki lub techniki, w szczególności w przypadku gdy nie są one dostępne w obrocie nieodpłatnie lub za rozsądną cenę. Osoby trzecie mają prawo do bezpłatnego korzystania z informacji publikowanych przez przedsiębiorstwa udostępniające sieci lub

usługi łączności elektronicznej, do celów sprzedaży lub udostępniania takich przewodników lub technik.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły zobowiązać przedsiębiorstwa świadczące usługi łączności elektronicznej między innymi do:

- a) dostarczania abonentom informacji o obowiązujących taryfach w odniesieniu do wszelkich numerów lub usług podlegających szczególnym warunkom cenowym; w odniesieniu do poszczególnych kategorii usług, krajowe organy regulacyjne mogą wymagać, aby informacje te były udostępniane bezpośrednio przed wykonaniem połączenia;
- b) informowania abonentów o wszelkich zmianach stosowanej przez dostawcę polityki zarządzania ruchem w sieci;
- c) informowania abonentów o przysługującym im prawie do określenia, czy chcą, aby ich dane osobowe znalazły się w spisie abonentów, oraz o rodzajach danych, których to dotyczy, zgodnie z art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej); oraz
- d) regularnego informowania abonentów niepełnosprawnych o szczegółach przeznaczonych dla nich produktów i usług.

Krajowe organy regulacyjne mogą, jeżeli uznają to za stosowne, promować środki samo- i współregulacyjne przed nałożeniem jakiegokolwiek obowiązku.

4. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby przedsiębiorstwa, o których mowa w ust. 3, w odpowiednich przypadkach nieodpłatnie rozpowszechniały informacje użyteczności publicznej wśród aktualnych i nowych abonentów. W takim przypadku informacje te są dostarczane w znormalizowanej formie przez właściwe organy publiczne i dotyczą między innymi następujących zagadnień:

a) najpowszechniejszych sposobów wykorzystywania usług łączności elektronicznej do działań niezgodnych z prawem lub do rozpowszechniania szkodliwych treści – zwłaszcza w przypadku gdy może to naruszać prawa i wolności innych osób – w tym przypadków naruszenia praw autorskich i praw pokrewnych oraz konsekwencji prawnych tych czynów; oraz

b) sposobów chronienia bezpieczeństwa osobistego, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług łączności elektronicznej.

Artykuł 22

Jakość usług

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne, po uwzględnieniu stanowisk zainteresowanych stron, mogły wymagać od przedsiębiorstw publicznie udostępniających sieci lub usługi łączności elektronicznej publikowania porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji dla użytkowników końcowych na temat jakości swoich usług oraz na temat działań podjętych w celu zapewnienia porównywalnego dostępu do tych informacji niepełnosprawnym użytkownikom końcowym. Na wniosek, informacje te są dostarczane krajowemu organowi regulacyjnemu przed ich opublikowaniem.

2. Aby zapewnić użytkownikom końcowym dostęp do wyczerpujących, porównywalnych, wiarygodnych i przyjaznych dla użytkownika informacji, krajowe organy regulacyjne mogą określić między innymi wymierne parametry jakości usług oraz treść, formę i sposób podawania informacji przeznaczonej do opublikowania, w tym ewentualne mechanizmy certyfikacji jakości. W stosownych przypadkach można stosować parametry, definicje i metody pomiaru określone w załączniku III.

3. Aby nie dopuścić do pogorszenia się jakości usług oraz utrudnień lub spowolnień ruchu w sieciach, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwo lub przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności minimalne wymogi w zakresie jakości usług.

Artykuł 23

Dostępność usług

Państwa członkowskie podejmują wszelkie niezbędne środki, aby zapewnić jak największą dostępność publicznie dostępnych usług telefonicznych dostarczanych za pośrednictwem publicznych sieci łączności w przypadku załamania sieci w wyniku katastrofy lub w przypadku działania siły wyższej. Państwa członkowskie zapewniają, aby przed-

siębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi telefoniczne podejmowały wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia nieprzerwanego dostępu do służb ratunkowych.”;

14) Dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 23a

Zapewnienie porównywalnego dostępu i wyboru niepełnosprawnym użytkownikom końcowym

1. Państwa członkowskie umożliwiają właściwym organom krajowym określenie, w stosownych przypadkach, warunków, które mają spełniać przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej, aby zapewnić niepełnosprawnym użytkownikom końcowym:

a) dostęp do usług łączności elektronicznej porównywalny z dostępem, jaki ma większość użytkowników końcowych, oraz

b) korzystanie z wyboru spośród przedsiębiorstw i usług dostępnych dla większości użytkowników końcowych.

2. Aby móc przyjąć i wprowadzić w życie szczególne ustalenia dotyczące użytkowników niepełnosprawnych, państwa członkowskie zachęcają do udostępniania urządzeń końcowych oferujących niezbędne usługi i funkcje.”;

15) W art. 25 wprowadza się następujące zmiany:

a) tytuł otrzymuje brzmienie:

„Usługi biura numerów i spisu abonentów”;

b) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, aby abonenci publicznie dostępnych usług telefonicznych mieli prawo do figurowania w publicznie dostępnym spisie abonentów, o którym mowa w art. 5 ust. 1 lit. a), oraz aby informacje o nich zostały udostępnione dostawcom usług biura numerów lub spisu abonentów zgodnie z ust. 2 niniejszego artykułu.”;

c) ust. 3, 4 i 5 otrzymują brzmienie:

„3. Państwa członkowskie zapewniają wszystkim użytkownikom końcowym publicznie dostępnej usługi telefonicznej możliwość dostępu do usług biura numerów. Krajowe organy regulacyjne mogą nakładać obowiązki i warunki na przedsiębiorstwa kontrolujące dostęp użytkowników końcowych do usług biura numerów, zgodnie z przepisami art. 5 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie). Takie obowiązki i warunki są obiektywne, proporcjonalne, niedyskryminacyjne i przejrzyste.

4. Państwa członkowskie nie utrzymują żadnych ograniczeń regulacyjnych, które uniemożliwiłyby użytkownikom końcowym w jednym państwie członkowskim bezpośredni dostęp do biura numerów w innym państwie członkowskim w drodze wywołania głosowego lub wiadomości SMS oraz podejmują środki zapewniające taki dostęp zgodnie z art. 28.

5. Ust. 1-4 stosuje się z zastrzeżeniem wymogów zawartych w przepisach wspólnotowych dotyczących ochrony danych osobowych i prywatności oraz, w szczególności, art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).”;

16) Art. 26 i 27 otrzymują brzmienie:

„Artykuł 26

Służby ratunkowe i jednolity europejski numer alarmowy

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszyscy użytkownicy końcowi usług, o których mowa w ust. 2, w tym także użytkownicy publicznych automatów telefonicznych, mogli kontaktować się ze służbami ratunkowymi bezpłatnie i bez konieczności użycia jakiegokolwiek środka płatniczego, za pośrednictwem jednolitego europejskiego numeru alarmowego »112« oraz za pośrednictwem jakiegokolwiek krajowego numeru alarmowego określonego przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa, które świadczą użytkownikom końcowym usługi łączności elektronicznej polegające na inicjowaniu krajowych wywołań numeru lub numerów istniejących w krajowym planie numeracji telefonicznej, zapewniały dostęp do służb ratunkowych.

3. Państwa członkowskie zapewniają właściwe odbieranie i obsługę wywołań jednolitego europejskiego numeru alarmowego »112« w sposób najlepiej odpowiadający krajowej organizacji systemów alarmowych. Takie wywołania należy przyjmować i obsługiwać z co najmniej taką samą sprawnością i skutecznością jak wywołania z krajowych numerów alarmowych, w przypadkach gdy są one w dalszym ciągu wykorzystywane.

4. Państwa członkowskie zapewniają, aby dostęp niepełnosprawnych użytkowników końcowych do służb ratunkowych był porównywalny z dostępem, który mają inni użytkownicy końcowi. Środki podjęte w celu zapewnienia, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi mieli możliwość dostępu do służb ratunkowych podczas gdy podróżują do innych państw członkowskich opierają się w jak największym stopniu na europejskich normach lub specyfikacjach opublikowanych zgodnie z przepisami art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) oraz nie uniemożliwiają państwom członkowskim przyjmowania dodatkowych wymogów zmierzających do realizacji celów określonych w niniejszym artykule.

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby – w zakresie, w jakim jest to wykonalne technicznie – przedsiębiorstwa, których to dotyczy, bezpłatnie udostępniały informacje o miejscu przebywania osoby wywołującej organowi zajmującemu się wywołaniami alarmowymi niezwłocznie po dotarciu wywołania alarmowego do tego organu. Ma to zastosowanie do wszystkich wywołań jednolitego europejskiego numeru alarmowego »112«. Państwa członkowskie mogą rozszerzyć ten obowiązek na wywołania krajowych numerów alarmowych. W przypadku gdy przedsiębiorstwa, o których mowa w ust. 2, twierdzą, że udostępnienie informacji o miejscu przebywania osoby wywołującej nie jest wykonalne technicznie, spoczywa na nich ciężar udowodnienia tego.

6. Państwa członkowskie zapewniają, aby obywatele byli odpowiednio informowani o istnieniu jednolitego europejskiego numeru alarmowego »112« oraz o korzystaniu z niego, w szczególności poprzez podejmowanie inicjatyw skierowanych do osób podróżujących między państwami członkowskimi.

Artykuł 27

Europejskie kody dostępu telefonicznego

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby kod »00« był standardowym kodem dostępu międzynarodowego. Możliwe jest dokonywanie lub dalsze stosowanie specjalnych ustaleń dotyczących wywołań między miejscowościami sąsiadującymi ze sobą, między którymi przebiega granica państw członkowskich. Użytkownicy końcowi publicznie dostępnych usług telefonicznych, których to dotyczy, otrzymują pełne informacje o takich ustaleniach.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszystkie przedsiębiorstwa, które świadczą publicznie dostępne usługi telefoniczne pozwalające na wywołania międzynarodowe, obsługiwały wszystkie wywołania przychodzące do przestrzeni numerowej telefonii europejskiej (ETNS) i wychodzące z tej przestrzeni, bez uszczerbku dla konieczności odzyskiwania przez przedsiębiorstwa poniesionych przez nie kosztów.”;

17) Dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 27a

Harmonizacja numerów na użytek ujednoczonych usług użyteczności społecznej, w tym numer specjalnej linii w sprawach zaginięć dzieci

1. Państwa członkowskie promują specjalne numery z zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od »116«, określone w decyzji Komisji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się od numeru »116« na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym (*). Państwa członkowskie zachęcają do dostarczania na swoim terytorium usług, dla których rezerwowane są te numery.

2. Państwa członkowskie ułatwiają dostęp do usług z zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od »116« niepełnosprawnym użytkownikom końcowym. Środki podejmowane w celu ułatwienia dostępu niepełnosprawnym użytkownikom końcowym do takich usług podczas podróżowania w innych państwach członkowskich, mogą dotyczyć zapewnienia przestrzegania odpowiednich norm lub specyfikacji opublikowanych zgodnie z przepisami art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa).

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby obywatele zostali odpowiednio poinformowani o istnieniu usług z zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od numeru »116« oraz o sposobach korzystania z tych usług, zwłaszcza poprzez inicjatywy skierowane w szczególności do osób podróżujących między państwami członkowskimi.

4. Poza środkami, które mają ogólne zastosowanie do wszystkich numerów z zakresu numeracyjnego rozpoczynającego się od numeru »116« i które są podejmowane zgodnie z ust. 1, 2 i 3, państwa członkowskie ułatwiają obywatelom dostęp do specjalnej usługi telefonicznej umożliwiającej zgłaszanie przypadków zaginięcia dzieci. Linia ta jest udostępniana pod numerem 116000.

(*) Dz.U. L 49 z 17.2.2007, s. 30.”;

18) Art. 28 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 28

Dostęp do numerów i usług

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby – w przypadku gdy jest to technicznie i ekonomicznie wykonalne oraz z wyjątkiem sytuacji gdy wywoływany abonent postanowił ze względów handlowych ograniczyć dostęp stron wywołujących z poszczególnych obszarów geograficznych – odpowiednie krajowe organy podejmowały wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia, aby użytkownicy końcowi mieli możliwość:

- a) dostępu we Wspólnocie do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług; oraz
- b) dostępu do wszystkich numerów we Wspólnocie, również numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do ETNS i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby właściwe organy mogły wymagać od przedsiębiorstw zapewniających publiczne sieci łączności lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej zablokowania w indywidualnych przypadkach dostępu do numerów lub usług, w przypadku gdy jest to uzasadnione ze względu na oszustwo lub nadużycie, oraz wymagać, aby w takich przypadkach dostawcy usług łączności elektronicznej wstrzymali dochody z odpowiednich połączeń wzajemnych lub innych usług.”;

19) W art. 29 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wszystkich przedsiębiorstw, będących dostawcami publicznie dostępnych usług telefonicznych lub publicznych sieci łączności, udostępnienia użytkownikom końcowym dodatkowych usług wymienionych w części B załącznika I, z zastrzeżeniem technicznej wykonalności i opłacalności ekonomicznej.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Bez uszczerbku dla przepisów art. 10 ust. 2, państwa członkowskie mogą nałożyć obowiązki określone w części A lit. a) i e) załącznika I, w postaci ogólnego wymogu, na wszystkie przedsiębiorstwa będące dostawcami publicznych sieci łączności lub publicznie dostępnych usług telefonicznych.”;

20) Art. 30 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 30

Ułatwienia przy zmianie dostawcy usług

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszyscy abonenci posiadający numery należące do krajowego planu numeracji telefonicznej mogli na swój wniosek zachować dotychczasowy numer lub dotychczasowe numery niezależnie od tego, które przedsiębiorstwo świadczy usługę, zgodnie z przepisami części C załącznika I.

2. Krajowe organy regulacyjne zapewniają, aby ceny ustalane przez operatorów lub dostawców usług związane z przenoszeniem numerów były zorientowane na koszty oraz aby bezpośrednie obciążenia abonentów, jeśli takie są, nie zniechęcały abonentów do zmiany dostawcy usług.

3. Krajowe organy regulacyjne nie narzucają taryf detalicznych za przenoszenie numerów w sposób, który zakłócałby konkurencję, na przykład, przez ustanawianie szczególnych lub wspólnych taryf detalicznych.

4. Przenoszenie numerów, a następnie ich aktywacja przeprowadzane są w jak najkrótszym czasie. W żadnym wypadku czas przeznaczony na techniczne przeniesienie numeru nie przekracza jednego dnia.

Właściwe organy krajowe mogą ustanowić ogólne zasady procesu przenoszenia numerów, uwzględniając krajowe przepisy o umowach oraz możliwości techniczne, w tym w razie potrzeby środki zapewniające ochronę abonentów w trakcie przenoszenia numeru.

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby umowy zawierane między użytkownikami a przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej nie wprowadzały początkowego okresu zobowiązania przekraczającego 24 miesiące.

6. Bez uszczerbku dla jakiegokolwiek minimalnego okresu obowiązywania umowy państwa członkowskie zapewniają, aby warunki i procedury rozwiązania umowy nie zniechęcały do zmiany dostawców usług.”;

21) Art. 31 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie mogą nakładać uzasadnione obowiązki »must carry« związane z nadawaniem określonych kanałów radiowych i telewizyjnych oraz usług uzupełniających, zwłaszcza usług ułatwiających odpowiedni dostęp niepełnosprawnym użytkownikom końcowym, na przedsiębiorstwa, które podlegają ich jurysdykcji i zapewniają sieci łączności elektronicznej wykorzystywane do rozpowszechniania wśród ogółu obywateli kanałów radiowych lub telewizyjnych, w przypadku gdy dla znacznej liczby użytkowników końcowych takie sieci są głównym sposobem odbierania kanałów radiowych i telewizyjnych. Takie obowiązki nakłada się jedynie wtedy, gdy są one niezbędne do realizacji celów leżących w interesie ogólnym, wyraźnie określonych przez każde państwo członkowskie; obowiązki te są proporcjonalne i przejrzyste.

Obowiązki, o których mowa w pierwszym akapicie, podlegają przeglądowi przeprowadzanemu przez państwa członkowskie najpóźniej w ciągu roku od ... (*), z wyjątkiem przypadków, w których państwa członkowskie przeprowadziły taki przegląd w ciągu dwóch poprzednich lat.

Państwa członkowskie regularnie dokonają przeglądu obowiązków »must-carry«.”;

22) W art. 33 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie we właściwym stopniu zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne brały pod uwagę stanowiska użytkowników końcowych i konsumentów (w tym, w szczególności, niepełnosprawnych użytkowników końcowych), wytwórców oraz przedsiębiorstw, które zapewniają sieci lub usługi łączności elektronicznej w kwestiach związanych ze wszystkimi prawami użytkowników końcowych i konsumentów, dotyczącymi publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej, w szczególności w przypadkach, gdy mają one znaczący wpływ na rynek.

(*) Data, o której mowa w art. 4 ust. 1.

Państwa członkowskie zapewniają w szczególności, aby krajowe organy regulacyjne ustanowiły mechanizm konsultacji zapewniający, że ich decyzje w kwestiach związanych z prawami użytkowników końcowych i konsumentów, dotyczącymi publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej, interesy konsumentów w dziedzinie łączności elektronicznej są należycie uwzględnione.”;

b) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„3. Bez uszczerbku dla przepisów krajowych zgodnych z prawem Wspólnoty oraz promujących cele związane z polityką kulturalną i medialną, takie jak różnorodność kulturowa i językowa oraz pluralizm mediów, krajowe organy regulacyjne i inne odpowiednie organy mogą promować współpracę między przedsiębiorstwami udostępniającymi sieci lub usługi łączności elektronicznej a sektorami zainteresowanymi promowaniem zgodnych z prawem treści w sieciach i usługach łączności elektronicznej. Taka współpraca może obejmować również koordynowanie informacji użyteczności publicznej, które mają zostać udostępnione zgodnie z art. 21 ust. 4 lit. a) i art. 20 ust. 1.”;

24) Art. 34 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Państwa członkowskie zapewniają, aby udostępnione zostały przejrzyste, proste i niedrogie pozasądowe procedury rozstrzygnięcia nierozwiązanych sporów między konsumentami a przedsiębiorstwami udostępniającymi sieci lub usługi łączności elektronicznej, powstałych w zakresie stosowania niniejszej dyrektywy i związanych z warunkami lub wykonaniem umów dotyczących udostępniania tych sieci lub usług. Państwa członkowskie przyjmują środki w celu zapewnienia, aby takie procedury umożliwiały sprawiedliwe i szybkie rozstrzygnięcie sporów, oraz mogą, w przypadku gdy istnieją ku temu podstawy, przyjąć system zwrotu kosztów lub system rekompensat. Państwa członkowskie mogą rozszerzyć te obowiązki tak, aby objęły spory dotyczące innych użytkowników końcowych.”;

24) Art. 35 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 35

Dostosowanie załączników

Komisja przyjmuje środki mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy oraz niezbędne do dostosowania załączników I, II, III oraz VI do rozwoju techniki lub zmian popytu na rynku, działając zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.”;

25) Art. 36 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Krajowe organy regulacyjne powiadamiają Komisję o obowiązku świadczenia usługi powszechnej nałożonym na przedsiębiorstwa wyznaczone jako mające obowiązek świadczenia usługi powszechnej. Komisja jest niezwłocznie powiadamiana o wszelkich zmianach, które mają wpływ na te obowiązki lub na przedsiębiorstwa, których dotyczą przepisy niniejszej dyrektywy.”;

26) Art. 37 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 37

Procedura komitetowa

1. Komisja wspierana jest przez Komitet ds. Łączności ustanowiony na mocy art. 22 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5a ust. 1–4 oraz art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnieniem przepisów jej art. 8.”.

27) Załączniki I, II, III i VI zastępuje się tekstem załączników I i II do niniejszej dyrektywy.

28) Skreśla się załącznik VII.

Artykuł 2

Zmiany dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej)

W dyrektywie 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) wprowadza się następujące zmiany:

1) Art. 1 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Niniejsza dyrektywa przewiduje harmonizację przepisów krajowych wymaganych dla zapewnienia równoważnego poziomu ochrony podstawowych praw i wolności, w szczególności prawa do prywatności, w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych w sektorze łączności elektronicznej oraz w celu zapewnienia swobodnego przepływu we Wspólnocie tego typu danych oraz urządzeń i usług łączności elektronicznej.”;

2) W art. 2 wprowadza się następujące zmiany:

a) lit. c) otrzymuje brzmienie:

„c) »dane dotyczące lokalizacji« oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci łączności elektronicznej lub w ramach usług łączności elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej;”

b) skreśla się lit. e);

c) dodaje się literę w brzmieniu:

„h) »naruszenie danych osobowych« oznacza naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub bezprawnego zniszczenia, utraty, zmiany, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych osobowych przekazywanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych w związku ze świadczeniem publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej we Wspólnocie.”;

3) Art. 3 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 3

Usługi

Niniejsza dyrektywę ma zastosowanie do przetwarzania danych osobowych w związku z dostarczaniem publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej w publicznych sieciach łączności we Wspólnocie, włącznie z publicznymi sieciami łączności służącymi do zbierania danych i obsługi urządzeń identyfikacyjnych.”;

4) W art. 4 wprowadza się następujące zmiany:

a) tytuł otrzymuje brzmienie:

„Bezpieczeństwo przetwarzania”;

b) dodaje się ustępy w brzmieniu:

„3. W przypadku naruszenia danych osobowych dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej ocenia zakres naruszenia danych osobowych oraz jego wagę i rozważa, czy konieczne jest powiadomienie o tym przypadku naruszenia danych osobowych właściwego organu krajowego oraz abonenta, którego dotyczą

dane, biorąc pod uwagę odpowiednie zasady ustanowione przez ten organ krajowy zgodnie z ust. 4.

W przypadku gdy naruszenie danych osobowych stanowi poważne zagrożenie dla prywatności abonenta, dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej powiadamia o takim naruszeniu bez zbędnej zwłoki właściwy organ krajowy oraz abonenta.

Powiadomienie skierowane do abonenta zawiera co najmniej opis charakteru naruszenia danych osobowych oraz dane punktów kontaktowych, w których można uzyskać więcej informacji; zawiera ono także informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych negatywnych skutków tego naruszenia danych osobowych. Powiadomienie właściwego organu krajowego zawiera ponadto opis konsekwencji naruszenia danych osobowych i opis proponowanych lub podjętych przez dostawcę środków mających zaradzić naruszeniu.

4. Państwa członkowskie zapewniają, aby właściwy organ krajowy mógł ustanowić szczegółowe zasady i w razie konieczności wydać instrukcje dotyczące okoliczności, w których niezbędne jest powiadomienie przez dostawcę publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej o naruszeniu danych osobowych, określić obowiązujący format takiego powiadomienia oraz sposób, w jaki dokonuje się powiadomienia.

5. W celu zapewnienia spójności we wprowadzaniu w życie środków, o których mowa w ust. 1-4, Komisja - po konsultacji z Europejską Agencją ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji (ENISA), Grupą Roboczą ds. Art. 29 i Europejskim Inspektorem Ochrony Danych - może przyjąć zalecenia dotyczące między innymi okoliczności, formatu i trybu informowania i powiadamiania, o których mowa w niniejszym artykule.”;

5) Art. 5 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Państwa członkowskie zapewniają, aby przechowywanie informacji lub dostęp do informacji już przechowywanych w urządzeniu końcowym abonenta lub użytkownika były dozwolone wyłącznie pod warunkiem otrzymania przez abonenta lub użytkownika, których to dotyczy, jasnych i wyczerpujących informacji zgodnie z przepisami dyrektywy 95/46/WE, między innymi o celach przetwarzania, oraz otrzymania prawa do odmowy zgody na takie przetwarzanie przez kontrolera danych. Nie stanowi to przeszkody dla technicznego przechowywania danych ani dostępu do nich jedynie w celu wykonania lub ułatwienia transmisji komunikatu za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej, lub gdy jest to szczególnie niezbędne w celu świadczenia usługi społeczeństwa informacyjnego, wyraźnie zażądanej przez abonenta lub użytkownika.”;

6) W art. 6 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Dane o ruchu dotyczące abonentów i użytkowników przetwarzane i przechowywane przez dostawcę publicznej sieci łączności lub publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej są usuwane lub czynione anonimowymi, gdy nie są już potrzebne do celów transmisji komunikatu. Pozostaje to bez uszczerbku dla przepisów ust. 2, 3, 5 i 7 niniejszego artykułu oraz art. 15 ust. 1.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Do celów wprowadzania na rynek usług łączności elektronicznej lub świadczenia usług tworzących wartość dodaną, dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej może przetwarzać dane, określone w ust. 1, w zakresie i przez czas niezbędny dla tego rodzaju usług lub wprowadzania ich na rynek, jeżeli abonent lub użytkownik, których dane dotyczą, uprzednio wyraził na to zgodę. Użytkownicy lub abonenci mają możliwość odwołania swojej zgody na przetwarzanie danych o ruchu w każdej chwili.”;

c) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„7. Dane o ruchu mogą być przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpieczeństwa sieci i informacji określonego w art. 4 lit. c) rozporządzenia (WE) 460/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 marca 2004 r. ustanawiającego Europejską Agencję Bezpieczeństwa Sieci i Informacji (*).”

(*) OJ L 77, 13.3.2004, p. 1.”;

7) Art. 13 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 13

Komunikaty niezamówione

1. Używanie automatycznych systemów wywołujących bez ludzkiej ingerencji (automatyczne urządzenia wywołujące), faksów lub poczty elektronicznej (w tym usług krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz usług wiadomości

multimedialnych (MMS)) do celów marketingu bezpośredniego może być dozwolone jedynie wobec abonentów lub użytkowników, którzy uprzednio wyrazili na to zgodę.

2. Niezależnie od przepisów ust. 1, w przypadku gdy osoba fizyczna lub prawna otrzymuje od swoich klientów szczegółowe elektroniczne dane kontaktowe dotyczące kontaktu z nimi za pomocą poczty elektronicznej, w kontekście sprzedaży produktu lub usługi, zgodnie z dyrektywą 95/46/WE, ta sama osoba fizyczna lub prawna może używać tych szczegółowych elektronicznych danych kontaktowych na potrzeby marketingu bezpośredniego swoich własnych podobnych produktów lub usług, pod warunkiem że klienci zostali jasno i wyraźnie poinformowani o możliwości sprzeciwienia się, w sposób wolny od opłat i prosty, takiemu wykorzystywaniu elektronicznych danych kontaktowych w chwili ich pobierania oraz przy każdej okazji otrzymywania wiadomości, w przypadku klientów, którzy początkowo nie sprzeciwili się takiemu wykorzystywaniu.

3. Państwa członkowskie podejmują odpowiednie środki w celu zapewnienia, aby niezamówione komunikaty do celów marketingu bezpośredniego, w przypadkach innych niż określone w ust. 1 i 2, nie były dozwolone bez zgody abonentów lub użytkowników bądź w odniesieniu do abonentów lub użytkowników, którzy nie życzą sobie otrzymywania tego typu komunikatów, przy czym wybór między tymi opcjami zostaje ustalony przez przepisy krajowe, z uwzględnieniem faktu, że obie te opcje muszą być bezpłatne dla abonenta lub użytkownika.

4. W każdym przypadku zakazana jest praktyka wysyłania poczty elektronicznej do celów marketingu bezpośredniego ukrywającej lub zatajającej tożsamość nadawcy, w imieniu którego wysyłany jest komunikat lub z naruszeniem przepisów art. 6 dyrektywy 2000/31/WE lub bez ważnego adresu, na który odbiorca może wysłać żądanie zaprzestania takich komunikatów.

5. Ust. 1 i 3 stosują się do abonentów będących osobami fizycznymi. Państwa członkowskie zapewniają również, aby w ramach prawa wspólnotowego oraz mających zastosowanie przepisów krajowych w odniesieniu do uciążliwych komunikatów były wystarczająco chronione uzasadnione interesy abonentów innych niż osoby fizyczne.

6. Bez uszczerbku dla jakichkolwiek środków administracyjnych, w odniesieniu do których mogą zostać przyjęte przepisy, między innymi na mocy art. 15a ust. 2, państwa członkowskie zapewniają, aby każda osoba fizyczna lub prawna, która odczuła negatywne skutki naruszeń przepisów

krajowych przyjętych na mocy niniejszego artykułu i mająca uzasadniony interes w tym, by położyć kres takim naruszeniom lub ich zakazać, w tym także dostawca usług łączności elektronicznej chroniący własne uzasadnione interesy gospodarcze, mogła podjąć działania prawne przeciwko takim naruszeniom. Państwa członkowskie mogą także ustalić szczególnie zasady dotyczące sankcji mających zastosowanie do dostawców usług łączności elektronicznej, którzy przez zaniebdanie przyczyniają się do naruszeń przepisów krajowych przyjętych na podstawie niniejszego artykułu.”;

8) Dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 15a

Wprowadzenie w życie i egzekwowanie

1. Państwa członkowskie ustanawiają zasady dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszeń krajowych przepisów przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą i podejmują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia, aby zasady te zostały wprowadzone w życie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające oraz mogą być stosowane w stosunku do okresu, w którym występowało jakiegokolwiek naruszenie, nawet w przypadku gdy naruszenie to następnie naprawiono. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach najpóźniej przed ... (*) i powiadamiają ją niezwłocznie o wszelkich późniejszych zmianach mających na nie wpływ.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby właściwy organ krajowy oraz, w stosownych przypadkach, inne podmioty krajowe dysponowały uprawnieniami do nakazania zaprzestania naruszeń, o których mowa w ust. 1.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby właściwe organy krajowe oraz, w stosownych przypadkach, inne podmioty krajowe, dysponowały wszelkimi uprawnieniami i środkami niezbędnymi do prowadzenia dochodzeń, w tym uprawnieniami do uzyskiwania wszelkich istotnych informacji, których mogą potrzebować, aby nadzorować i egzekwować przestrzeganie przepisów krajowych przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą.

4. Aby zapewnić efektywną współpracę transgraniczną w zakresie egzekwowania przepisów krajowych przyjętych

zgodnie z niniejszą dyrektywą oraz stworzyć zharmonizowane warunki świadczenia usług obejmujących transgraniczny przepływ danych, Komisja, po konsultacji z ENISA, Grupą Roboczą ds. Art. 29 i odpowiednimi organami regulacyjnymi, może przyjmować zalecenia.”.

Artykuł 3

Zmiana rozporządzenia (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) dodaje się następujący punkt:

„17. Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej): Artykuł 13 (Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37).”.

Artykuł 4

Transpozycja

1. Do dnia ... państwa członkowskie przyjmują i publikują przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do stosowania niniejszej dyrektywy. Państwa członkowskie niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od ...

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określają państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji teksty podstawowych przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Artykuł 5

Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie w dniu następującym po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

(*) Data, o której mowa w art. 4 ust. 1.

*Artykuł 6***Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w ...

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący

...

W imieniu Rady
Przewodniczący

...

ZAŁĄCZNIK
„ZAŁĄCZNIK I

OPIS USŁUG, O KTÓRYCH MOWA W ART. 10 (KONTROLA WYDATKÓW), W ART. 29 (USŁUGI DODATKOWE) I W ART. 30 (UŁATWIENIE ZMIANY DOSTAWCY)

Część A Usługi dodatkowe i usługi, o których mowa w art. 10:

a) Rachunki szczegółowe

Państwa członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne, z zastrzeżeniem wymogów odpowiednich przepisów prawa o ochronie danych osobowych i prywatności, mogły określić podstawowy poziom szczegółowości rachunków, które wyznaczone przedsiębiorstwa (ustanowione zgodnie z art. 8) mają bezpłatnie dostarczać konsumentom, aby mogli oni:

- (i) weryfikować i kontrolować opłaty ponoszone za stacjonarne korzystanie z publicznej sieci łączności lub pokrewne publicznie dostępne usługi telefoniczne; oraz
- (ii) odpowiednio monitorować korzystanie z nich i powiązane z tym wydatki, a w ten sposób racjonalnie kontrolować swoje rachunki.

W stosownych przypadkach można zaoferować abonentom dodatkowe poziomy uszczegółowienia według rozsądnych taryf lub bezpłatnie.

Wywołań, które są bezpłatne dla abonenta wywołującego, w tym wywołania połączeń na »numery wsparcia« (ang. *helpline*), nie wymienia się w rachunku szczegółowym abonenta wywołującego.

b) Bezpłatna blokada wybranych wywołań wychodzących lub wiadomości SMS lub MMS po najwyższych stawkach

Usługa, za pomocą której abonent może na wniosek skierowany do wyznaczonego przedsiębiorstwa świadczącego usługi telefoniczne bezpłatnie zablokować określonego typu wywołania wychodzące lub wiadomości SMS lub MMS o podwyższonej opłacie lub wywołania numerów określonego typu.

c) Systemy przedpłat

Państwa członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wyznaczonych przedsiębiorstw udostępnienia konsumentom możliwości płacenia za dostęp do publicznej sieci łączności i korzystanie z publicznie dostępnych usług telefonicznych na zasadzie przedpłat.

d) Rozłożona płatność za podłączenie

Państwa członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wyznaczonych przedsiębiorstw umożliwienia konsumentom rozłożenia w czasie opłaty za podłączenie do publicznej sieci łączności.

e) Niepłacenie rachunków

Państwa członkowskie mają zatwierdzić szczególne środki, które powinny być proporcjonalne, niedyskryminacyjne i opublikowane, odnoszące się do niepłacenia rachunków wystawianych przez operatorów wyznaczonych zgodnie z art. 8. Środki te mają zapewnić ostrzeżenie abonenta z wyprzedzeniem i w należyty sposób o mającym nastąpić przerwaniu świadczenia usługi lub odłączeniu. Z wyjątkiem przypadków oszustwa, uporczywego spóźniania się z płatnościami lub niepłacenia, środki te mają zapewnić, aby w zakresie, w jakim jest to technicznie wykonalne, wszelka przerwa w świadczeniu usług była ograniczona do danej usługi. Odłączenie w następstwie niepłacenia rachunków powinno mieć miejsce tylko po należytych ostrzeżeniu abonenta. Państwa członkowskie mogą zezwolić na ograniczone świadczenie usługi przez pewien okres przed całkowitym odłączeniem; w okresie tym umożliwia się tylko wywołania, które nie powodują obciążenia abonenta opłatą (np. wywołania »112«).

Część B Usługi dodatkowe, o których mowa w art. 29:

a) Wybieranie tonowe lub DTMF (dwutonowe działanie wieloczęstotliwościowe)

Publiczna sieć łączności lub publicznie dostępne usługi telefoniczne wspierają używanie tonów DTMF określonych w ETSI ETR 207 do przesyłania sygnału w całej sieci zarówno w państwie członkowskim, jak i między państwami członkowskimi.

b) Identyfikacja linii przychodzącej

Numer strony wywołującej jest pokazywany stronie odbierającej wywołanie przed wykonaniem połączenia.

Ta usługa dodatkowa powinna być wykonywana zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych i prywatności, w szczególności z przepisami dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).

W miarę możliwości technicznych operatorzy powinni zapewniać przesył danych i sygnałów na potrzeby oferowania identyfikacji linii przychodzącej i wybieranie tonowe ponad granicami państw członkowskich.

Część C Wprowadzenie w życie przepisów o przenoszeniu numerów, o których mowa w art. 30

Wymóg, zgodnie z którym każdy abonent posiadający numer należący do krajowego planu numeracji może na życzenie zachować dotychczasowy numer lub dotychczasowe numery niezależnie od przedsiębiorstwa świadczącego usługę, stosuje się:

a) w przypadku numerów geograficznych – w określonym miejscu; oraz

b) w przypadku numerów niegeograficznych – w dowolnym miejscu.

Niniejsza część nie stosuje się do przenoszenia numerów między sieciami świadczącymi usługi stacjonarne a sieciami telefonii komórkowej.

ZAŁĄCZNIK II

INFORMACJE, KTÓRE MAJĄ BYĆ OPUBLIKOWANE ZGODNIE Z ART. 21 (PRZEJRZYŚĆ I PUBLIKOWANIE INFORMACJI)

Krajowy organ regulacyjny musi zapewnić, aby informacje określone w niniejszym załączniku były opublikowane zgodnie z art. 21. Do krajowego organu regulacyjnego należy decyzja, które informacje mają być opublikowane przez przedsiębiorstwa oferujące publiczne sieci łączności lub publicznie dostępne usługi telefoniczne, a które – przez sam krajowy organ regulacyjny tak, aby zapewnić konsumentom możliwość dokonania świadomego wyboru.

1. Nazwa/nazwy i adres/adresy przedsiębiorstwa/przedsiębiorstw

Nazwy i adresy siedziby przedsiębiorstw oferujących publiczne sieci łączności lub publicznie dostępne usługi telefoniczne.

2. Opis oferowanych usług

2.1. Zakres oferowanych usług

2.2. Standardowe taryfy, w których wyszczególniono świadczone usługi oraz zawartość każdej pozycji taryfowej (np. opłaty za dostęp, wszelkiego typu opłaty za użytkowanie, opłaty za konserwację), obejmujące szczegóły zastosowanych standardowych upustów, systemy taryf dla określonych odbiorców oraz wszelkie dodatkowe opłaty, a także koszty urządzeń końcowych.

2.3. Polityka rekompensat/refundacji, łącznie z konkretnymi szczegółami wszelkich oferowanych planów rekompensat/refundacji.

2.4. Rodzaje oferowanych usług konserwacji.

2.5. Standardowe warunki umowy, w tym minimalny okres obowiązywania umowy, warunki rozwiązania umowy oraz procedury i opłaty bezpośrednie związane z przenoszeniem numerów i innych danych identyfikacyjnych, jeśli ma to zastosowanie.

3. Mechanizmy rozstrzygania sporów, w tym opracowane przez dane przedsiębiorstwo.

4. Informacje o prawach dotyczących usługi powszechnej, w tym – w odpowiednich przypadkach – usług dodatkowych i usług wymienionych w Załączniku I.

ZAŁĄCZNIK III

PARAMETRY JAKOŚCI USŁUG

Parametry czasu realizacji i jakości usługi, Definicje i metody pomiaru, O których mowa w art. 11 i 22

Dla przedsiębiorstw zapewniających dostęp do publicznych sieci łączności

Parametr (Uwaga 1)	Definicja	Metoda Pomiaru
Czas realizacji połączenia	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Liczba usterek na linię dostępu	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Czas naprawy usterek	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Dla przedsiębiorstw świadczących publicznie dostępne usługi telefoniczne

Parametr	Definicja	Metoda Pomiaru
Czas ustawienia wywołania (Uwaga 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Czas reakcji biura numerów	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Udział działających publicznych automatów telefonicznych na monety i karty	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Skargi dotyczące poprawności rachunków	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Odsetek nieudanych prób wywołania (Uwaga 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Numer wersji ETSI EG 202 057-1: 1.2.1 (październik 2005 r.)

Uwaga 1

Parametry powinny umożliwiać analizę osiągniętych rezultatów na poziomie regionalnym (tzn. nie niższym niż poziom 2 w ustanowionej przez Eurostat nomenklaturze jednostek terytorialnych do celów statystycznych (NUTS)).

Uwaga 2

Państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o rezygnacji z wymogu zachowywania aktualnych informacji o rezultatach osiągniętych w ramach tych dwóch parametrów, jeśli istnieją dowody na to, że rezultaty osiągnięte w tych dwóch obszarach są zadowalające.”

ZAŁĄCZNIK II

„ZAŁĄCZNIK VI

WSPÓLDZIAŁANIE KONSUMENCKIEGO SPRZĘTU CYFROWEGO, O KTÓRYM MOWA W ART. 24**1. Ujednolicony algorytm kodowania i odbiór „free-to-air”**

Wszelki sprzęt konsumencki przeznaczony do odbioru tradycyjnego cyfrowego sygnału telewizyjnego (tzn. przekazu naziemnego, kablowego lub satelitarnego przeznaczonego w pierwszej kolejności do odbioru stacjonarnego, takiego jak DVB-T, DVB-C lub DVB-S), przeznaczony na sprzedaż lub do wynajęcia czy w inny sposób udostępniony na obszarze Wspólnoty, zdolny do dekodowania cyfrowych sygnałów telewizyjnych powinien:

- umożliwiać dekodowanie takiego sygnału zgodnie z jednolitym europejskim algorytmem kodowania zalecanym przez uznaną organizację europejską do spraw norm; obecnie jest nią ETSI;
- wyświetlać sygnały transmitowane bez kodowania, pod warunkiem że w przypadku, gdy taki sprzęt jest wypożyczony, osoba wypożyczająca podporządkowuje się odnośnej umowie o wypożyczeniu.

2. Współdziałanie analogowych i cyfrowych odbiorników telewizyjnych

Każdy analogowy odbiornik telewizyjny ze zintegrowanym ekranem o przekątnej obrazu większej niż 42 cm wprowadzany na rynek do sprzedaży lub na wynajem na obszarze Wspólnoty ma być wyposażony w co najmniej jedno gniazdo interfejsu otwartego, zgodnie z normą określoną przez uznaną europejską organizację normalizacyjną, np. jak podano w normie CENLEC EN 50 049— 1:1997, pozwalające na proste podłączenie urządzeń peryferyjnych, w szczególności dodatkowych dekodów i odbiorników cyfrowych.

Każdy cyfrowy odbiornik telewizyjny ze zintegrowanym ekranem o przekątnej obrazu większej niż 30 cm, który wprowadza się na rynek do sprzedaży lub na wynajem na terenie Wspólnoty, ma być wyposażony w co najmniej jedno gniazdo interfejsu otwartego (znormalizowany przez standard lub zgodny ze standardem przyjętym przez uznaną europejską organizację normalizacyjną, lub zgodny ze specyfikacją przemysłową), np. ujednolicone złącze interfejsu DBV, pozwalające na proste podłączenie urządzeń peryferyjnych i zdolne przesyłać wszystkie składniki cyfrowego sygnału telewizyjnego, łącznie z informacją związaną z usługami interaktywnymi i dostępnymi warunkowo.”

UZASADNIENIE RADY

I. WPROWADZENIE

W listopadzie 2007 roku Komisja przyjęła wniosek ⁽¹⁾ dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników oraz dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów. W dniu 29 listopada 2007 r. wniosek ten przedstawiono Radzie.

Parlament Europejski przyjął opinię w pierwszym czytaniu 24 września 2008 r.

Komitet Regionów przyjął opinię 19 czerwca 2008 r. ⁽²⁾

Komitet Ekonomiczno-Społeczny przyjął opinię 29 maja 2008 r. ⁽³⁾

Komisja przyjęła zmieniony wniosek 6 listopada 2008 r.

Rada przyjęła wspólne stanowisko w dniu 16 lutego 2009 r.

II. CEL

Proponowana dyrektywa, oparta na trzech wnioskach dotyczących ponownej analizy ram regulacyjnych UE dotyczących sieci i usług łączności elektronicznej, obejmuje zmiany trzech tekstów legislacyjnych, w szczególności dyrektywy 2002/22/WE, czyli dyrektywy o usłudze powszechnej, dyrektywy 2002/58/WE, czyli dyrektywy o prywatności lub e-prywatności oraz rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów.

We wniosku dotyczącym dyrektywy o usłudze powszechnej Komisja zajęła się czterema najważniejszymi dziedzinami, które według niej wymagają zmiany, a mianowicie: zrozumiałością informacji przeznaczonych dla użytkownika i ich publikowaniem; większą dostępnością usług dla użytkowników niepełnosprawnych; służbami ratunkowymi i dostępem do numeru 112; podstawową możliwością podłączenia do sieci oraz jakością usług (zasada neutralności sieci).

Wniosek Komisji dotyczący dyrektywy o prywatności obejmuje przede wszystkim następujące kwestie: postulat, by konsumenci byli informowani o tym, że ich dane osobowe doznały szkód, gdyż bezpieczeństwo sieci zostało naruszone; sprawienie, by operatorzy oraz krajowe organy regulacyjne ponosili większą odpowiedzialność za bezpieczeństwo i integralność wszystkich elektronicznych sieci łączności i usług elektronicznych, wzmocnienie uprawnień właściwych organów w zakresie wdrażania i egzekwowania prawa, zwłaszcza w walce ze spamem, sprecyzowanie, że przepisy UE mają zastosowanie do urządzeń służących do gromadzenia danych i identyfikacji za pośrednictwem publicznych sieci łączności elektronicznej.

Rozporządzenie o współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów zmienia się w taki sposób, by wzmocnić współpracę i egzekwowanie prawa w warunkach transgranicznych zgodnie z obecnym mechanizmem wspólnotowym, stworzonym w omawianym rozporządzeniu.

⁽¹⁾ KOM (2007) 698 wersja ostateczna.

⁽²⁾ Dz.U. C 257 z 9.10.2008, s. 51.

⁽³⁾ Dz.U. C 224 z 30.8.2008, s. 50.

III. ANALIZA WSPÓLNEGO STANOWISKA

Uwagi ogólne

We wspólnym stanowisku uwzględniono wiele poprawek Parlamentu Europejskiego zgłoszonych w pierwszym czytaniu, w całości, częściowo lub co do zasady (87 ze 155). Służą one ulepszeniu lub doprecyzowaniu tekstu proponowanej dyrektywy. Wspólne stanowisko nie odzwierciedla jednak innych poprawek, ponieważ Rada uznała, że są one niepotrzebne lub nie do przyjęcia, lub ponieważ, w kilku przypadkach, przepisy zawarte w pierwotnym wniosku Komisji zostały usunięte lub gruntownie przedredagowane. Rada podkreśliła w szczególności, że należy uważnie przeanalizować te wnioski, tak by zachować właściwą równowagę między proporcjonalnością a pomocniczością oraz by uniknąć niepotrzebnego obciążania krajowych organów regulacyjnych bądź odnośnych przedsiębiorstw, a równocześnie zapewnić przestrzeganie konkurencji i zagwarantować korzyści użytkownikom końcowym.

Rada i Parlament Europejski opowiedziały się za podejściem podkreślającym znaczenie ułatwienia dostępu użytkownikom niepełnosprawnym. Rada zgodziła się również z punktem widzenia Parlamentu Europejskiego w sprawie konkretnego artykułu dotyczącego zharmonizowanych numerów w przypadku usług o znaczeniu społecznym, chociaż stopień uszczegółowienia proponowany przez Radę nie jest całkowicie zgodny z tym proponowanym przez Parlament.

Zasadniczo jeżeli chodzi o wniosek Komisji, różnica dotyczy procedury komitetowej oraz odniesień do organu. Stanowisko Rady różni się także od stanowiska Parlamentu odniesieniami do treści. W obu przypadkach zostały one zredukowane do minimum.

Rada dodała ponadto lub zmieniła pewne przepisy, by sprecyzować cele tekstu i wdrożenie regulacji.

Uwagi szczegółowe

Wspólne stanowisko Rady jest w ogólnym zarysie zgodne ze stanowiskiem Parlamentu Europejskiego. Najważniejsze punkty, w przypadku których Rada opowiedziała się za innym podejściem niż to przyjęte przez Parlament Europejski lub Komisję, są następujące:

1) Umowy

Rada poparła naczelną ideę wniosków Komisji, ale podobnie jak Parlament Europejski uznała, że należy rozszerzyć informacje szczegółowe podawane w umowach – dotyczy to zwłaszcza informacji o jakości parametrów usług, usługach na rzecz konsumenta i warunkach regulujących minimalny okres obowiązywania umowy zawartej w ramach promocji.

2) Jakość usług

Najważniejszą kwestią omówioną przez Radę był stopień i charakter interwencji Komisji. Zgodnie z przyjętym podejściem należy pozwolić krajowym organom regulacyjnym określić ich wymagania dotyczące minimalnego poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwa zajmujące się publicznymi sieciami łączności.

3) Powiadamianie o przypadkach naruszenia bezpieczeństwa

Rada dogłębnie przeanalizowała problem powiadamiania o naruszeniach bezpieczeństwa. Zdecydowała się na podejście pozwalające dostawcom usługi łączności elektronicznej dostępnej publicznie oceniać wagę naruszenia oraz decydować o konieczności powiadomienia krajowych organów regulacyjnych lub danego abonenta; Parlament Europejski natomiast nie chciał pozostawiać tej oceny

w całkowitej gestii dostawcy i opowiedział się za obowiązkowym powiadamianiem krajowych organów regulacyjnych we wszystkich przypadkach oraz za upublicznianiem informacji o popełnionych naruszeniach. By zapewnić właściwy poziom harmonizacji, Rada zobowiązała państwa członkowskie do zapewnienia, by krajowe organy regulacyjne były w stanie wydać szczegółowe zasady dotyczące warunków, formatu i procedur mających zastosowanie do wymagań w zakresie informacji i powiadomień związanych z naruszeniami dotyczącymi danych osobowych.

Stanowisko Rady dotyczące poprawek Parlamentu Europejskiego

Rada przyjęła w całości, części lub co do zasady poprawki: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 15, 16, 19, 20, 24, 32, 36, 37, 38, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 55, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 95, 99, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 118, 119, 129, 131, 132, 138, 141, 144, 149, 150, 151, 152, 165, 180, 181, 182, 188, 189, 192, 193 i 194.

Rada odrzuciła poprawki: 1, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 35, 39, 40, 41, 42, 43, 50, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 69, 83, 88, 92, 93, 96, 97, 98, 100, 101, 114, 115, 116, 117, 120, 122, 124, 125, 127, 128, 133, 135, 136, 137, 139, 140, 142, 143, 145, 146, 147, 157, 163, 166, 174, 183, 184, 185, 186, 187 i 190.

IV. WNIOSKI

Rada jest zdania, że wspólne stanowisko stanowi zrównoważony zestaw środków, które przyczynią się do wspierania konkurencji, wzmocnienia rynku wewnętrznego i obrony interesów obywateli.

Wspólne stanowisko pozwoliłoby na dopilnowanie, by prawa konsumentów pozostały ważnym czynnikiem polityki regulacyjnej w tym sektorze. Pozwoliłoby również zachować właściwą równowagę między proporcjonalnością a pomocniczością oraz uniknąć niepotrzebnego obciążania krajowych organów regulacyjnych czy odnośnych przedsiębiorstw, a równocześnie zapewnić przestrzeganie konkurencji i zagwarantować korzyści użytkownikom końcowym.

Rada oczekuje konstruktywnej dyskusji z Parlamentem Europejskim prowadzącej do szybkiego przyjęcia dyrektywy.
