



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 13.11.2007
COM(2007) 698 final

2007/0248 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs

(présentée par la Commission)

{SEC(2007) 1472}

{SEC(2007) 1473}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Motivation et objectifs de la proposition

Assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et de droits des utilisateurs, notamment le droit à la vie privée et à la protection des données dans le secteur des communications électroniques, est l'un des besoins cruciaux d'une société de l'information ouverte à tous, permettant le développement harmonieux et une large diffusion de nouveaux services et applications innovants. Le cadre de l'UE pour les réseaux et services de communications électroniques repose sur le principe selon lequel un marché ouvert et concurrentiel constitue le meilleur moyen de promouvoir l'innovation et le choix de l'utilisateur. Il faut toutefois reconnaître que la concurrence seule risque de ne pas être suffisante pour satisfaire les besoins de tous les citoyens et protéger les droits des utilisateurs; l'approche du cadre fondée sur la concurrence est donc complétée par des dispositions spécifiques visant à préserver le service universel et les droits des utilisateurs, ainsi que la protection des données à caractère personnel.

La présente proposition est l'une des trois propositions de réforme législative destinées à modifier le cadre réglementaire actuel. Elle porte sur des modifications de la directive «service universel»¹ et de la directive «vie privée et communications électroniques»². Une deuxième proposition³ concerne les modifications apportées aux trois autres directives. Elle est complétée par une troisième proposition législative visant à instituer une Autorité européenne du marché des communications électroniques (ci-après «l'Autorité»)⁴. Les trois propositions législatives sont accompagnées d'une analyse d'impact⁵ et d'une communication qui expose les principales lignes d'action et dresse le bilan de la consultation publique⁶.

La présente proposition de réforme législative adapte le cadre réglementaire en renforçant certains droits des consommateurs et des utilisateurs (notamment en vue d'améliorer l'accessibilité et de promouvoir une société de l'information ouverte à tous), et en veillant à ce que les communications électroniques soient dignes de confiance, sûres et fiables et assurent un niveau élevé de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. La proposition ne modifie pas le champ d'application ou la notion actuels du service universel dans l'Union européenne, qui feront l'objet d'une consultation spécifique en 2008. Elle s'inscrit dans la logique du programme «mieux légiférer» de la Commission, conçu pour faire en sorte que les interventions législatives restent proportionnées aux objectifs politiques poursuivis, et fait partie de la stratégie globale de la Commission pour renforcer et achever le marché intérieur.

¹ Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (JO L 108 du 24.4.2002).

² Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37).

³ COM(2007) 697.

⁴ COM(2007) 699.

⁵ SEC(2007) 1472.

⁶ COM(2007) 696.

Plus spécifiquement, les objectifs de la présente proposition sont doubles:

1. renforcer et améliorer la protection des consommateurs et les droits des utilisateurs dans le secteur des communications électroniques, notamment en informant davantage les consommateurs sur les prix et les conditions de fourniture, et en facilitant l'accès et l'utilisation des communications électroniques, y compris les services d'urgence, par les utilisateurs handicapés;
2. rehausser la protection de la vie privée et des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques, notamment en renforçant les dispositions liées à la sécurité et en améliorant les mécanismes coercitifs.

- **Contexte général**

Dans le cadre de la stratégie de Lisbonne renouvelée pour la croissance et l'emploi, la Commission a proposé en 2005 une nouvelle stratégie: l'initiative «i2010 – Une société de l'information européenne pour la croissance et l'emploi», dans laquelle elle a dressé les grandes orientations stratégiques visant à promouvoir une économie numérique ouverte et compétitive. La réforme du cadre réglementaire apparaît comme l'un des principaux défis à relever pour créer un espace européen unique de l'information, qui constitue l'un des piliers de l'initiative i2010,, l'accent étant mis en particulier sur la sécurité et la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. Par ailleurs, garantir un niveau approprié de fourniture du service universel est essentiel pour réaliser une société de l'information ouverte à tous.

Conformément aux principes dictés par l'engagement à «mieux légiférer», le cadre prévoit un réexamen périodique afin de s'assurer qu'il reste adapté aux évolutions technologiques et commerciales. Le 29 juin 2006, la Commission a présenté un rapport⁷ au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement du cadre réglementaire des réseaux et services de communications électroniques. Ce rapport constatait que le cadre avait apporté des avantages considérables aux citoyens, aux consommateurs et aux entreprises en termes d'amélioration du choix, de réduction des prix et d'innovation, mais qu'il existait une marge d'amélioration dans le domaine de la protection des consommateurs et de la sécurité, pour faire en sorte que celles-ci évoluent au rythme des développements technologiques et restent efficaces pendant la prochaine décennie.

- **Dispositions en vigueur dans le domaine de la proposition**

L'objectif de la présente proposition est de modifier deux directives: la directive «service universel» et la directive «vie privée et communications électroniques».

- **Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union**

La directive «service universel» définit des mesures sectorielles qui complètent la législation existante de l'UE dans le domaine de la protection des consommateurs. La directive «vie privée et communications électroniques» complète la directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

⁷ COM(2006) 334.

et à la libre circulation de ces données en introduisant des dispositions spécifiques au secteur des communications électroniques.

2. CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES ET ANALYSE D'IMPACT

• Consultation des parties intéressées

Méthodes de consultation utilisées, principaux secteurs visés et profil général des répondants

Les services de la Commission ont lancé une consultation en deux phases au début de 2005. La première phase comprenait un appel à contributions, qui a donné lieu à une audition publique réunissant plus de 440 participants (en janvier 2006), et à environ 160 contributions de parties intéressées. Celles-ci étaient invitées à donner leurs points de vue sur des thèmes généraux liés à la régulation des communications électroniques. Les avis exprimés ont été pris en compte lors de la préparation de la communication de la Commission du 29 juin 2006 sur le réexamen⁸, du document de travail des services de la Commission qui l'accompagnait et de l'analyse d'impact. La publication de ces documents a marqué le lancement de la seconde phase de la consultation publique, qui s'est déroulée jusqu'en octobre 2006. Un atelier public organisé en octobre 2006 a permis aux parties intéressées d'exprimer leur opinion sur les documents de consultation. La Commission a reçu plus de 224 réponses représentant un large éventail de parties intéressées, aussi bien dans l'Union qu'à l'extérieur de celle-ci. Ont formulé des observations écrites 52 associations sectorielles, 12 organisations professionnelles et syndicales et 15 associations d'utilisateurs, ainsi que 18 États membres de l'UE et le Groupe des régulateurs européens (ERG).

Synthèse des réponses reçues et de la façon dont elles ont été prises en compte

D'une manière générale, les propositions faites dans le domaine du service universel ont reçu le soutien des organisations de consommateurs et de l'ERG, ainsi que de la plupart des États membres. D'autre part, les opérateurs se sont généralement exprimés en faveur d'approches d'autorégulation et de corégulation, notamment pour améliorer la transparence des tarifs et faciliter l'utilisation des services et équipements de communications électroniques par les utilisateurs handicapés et leur accès aux services d'urgence.

En ce qui concerne les propositions destinées à améliorer les dispositions relatives à la sécurité de la directive «vie privée et communications électroniques», les contributions font apparaître un large soutien des objectifs généraux, mais les avis exprimés étaient plus nuancés quant aux moyens proposés pour atteindre ces objectifs. D'une manière générale, les États membres ont exprimé un soutien prudent aux propositions de la Commission; les organisations de consommateurs y étaient également favorables et les autorités responsables de la protection des données considéraient que les propositions de la Commission n'étaient pas toujours assez ambitieuses. En revanche, les entreprises tendaient à privilégier des solutions de substitution n'impliquant pas d'intervention réglementaire. Les résultats de la consultation publique ont été pris en compte dans la présente proposition.

⁸ Voir note de bas de page n° 7.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

Domaines scientifiques / d'expertise concernés

Étude «Preparing the next steps in regulation of electronic communications — a contribution to the review of the electronic communications regulatory framework» (Hogan & Hartson, Analysys), 2006

Résumé des avis reçus et pris en considération

L'étude a confirmé le bien fondé global du cadre réglementaire de ses objectifs et de l'approche générale. Elle a toutefois indiqué la nécessité de procéder à différentes adaptations dans certains domaines.

L'étude a passé en revue les mesures destinées à préserver les droits des utilisateurs ainsi que le respect de la vie privée, la sécurité et la confidentialité des communications en ligne. Elle a présenté des recommandations de changements, notamment une amélioration de la transparence et la publication d'informations à l'intention des utilisateurs finals, l'introduction de notifications en cas de violation de la sécurité dans le cadre de la directive «vie privée et communications électroniques», et le droit explicite, pour les autorités nationales, d'adopter des lignes directrices sur la sécurité.

Moyens utilisés pour mettre les résultats de l'expertise à la disposition du public

L'étude peut être consultée à partir de l'adresse suivante:

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

- **Analyse d'impact**

Le rapport de juin 2006 sur l'analyse d'impact a fourni une analyse initiale d'un ensemble de grandes options stratégiques. Cette analyse a été affinée à la suite de la consultation publique. La deuxième analyse d'impact publiée simultanément à la présente proposition est axée sur des options plus spécifiques en ce qui concerne les mesures dont les effets doivent être les plus considérables.

Les groupes le plus touchés par les modifications proposées sont les entreprises, les administrations publiques, les citoyens et la société européenne au sens large, étant donné que l'utilisation des communications électroniques est généralisée. Ce groupe n'est pas homogène et ses membres ont souvent des intérêts contradictoires. Les principaux acteurs touchés par les présentes propositions sont les fournisseurs de services de communications électroniques et les opérateurs de réseau, ainsi que les autorités de régulation nationales (ARN).

L'analyse d'impact est disponible à l'adresse suivante:

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

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

• Résumé des mesures proposées

La proposition vise à modifier la directive «service universel» et la directive «vie privée et communications électroniques» existantes.

Les principales modifications qu'il est proposé d'apporter à la directive «service universel» sont les suivantes:

- améliorer la transparence et la publication d'informations destinées aux utilisateurs finals;
- faciliter l'utilisation et l'accès des communications électroniques pour les utilisateurs handicapés;
- permettre aux consommateurs de changer plus facilement de fournisseur, notamment en renforçant les dispositions relatives à la portabilité du numéro;
- améliorer les exigences relatives aux services d'urgence;
- assurer une connectivité et une qualité de service de base;
- moderniser certaines dispositions de la directive afin de les adapter aux évolutions technologiques et commerciales, ce qui implique notamment la suppression de plusieurs dispositions obsolètes ou redondantes.

En ce qui concerne la directive «vie privée et communications électroniques», les principales propositions sont les suivantes:

- introduire une notification obligatoire des violations de la sécurité qui entraînent une perte de données à caractère personnel ou compromettent celles-ci;
- renforcer les dispositions de mise en œuvre relatives à la sécurité des réseaux et de l'information à adopter en consultation avec l'Autorité;
- renforcer les dispositions de mise en œuvre et d'exécution afin d'assurer que les États membres disposent de mesures suffisantes à leur niveau pour combattre le phénomène du pourriel;
- clarifier le fait que la directive s'applique aussi aux réseaux de communications publics qui prennent en charge les dispositifs de collecte de données et d'identification (y compris les dispositifs sans contact tels que les systèmes d'identification par radiofréquence (RFID));
- moderniser certaines dispositions, notamment en supprimant celles qui sont obsolètes ou redondantes.

• Base juridique

Article 95 du traité CE

- **Principe de subsidiarité**

L'action proposée implique la modification du cadre réglementaire de l'UE existant et concerne donc un domaine dans lequel la Communauté a déjà exercé sa compétence. La proposition est donc conforme au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité CE. Le cadre repose sur le principe de régulation décentralisée dans les États membres, qui donne aux autorités nationales la responsabilité de superviser les marchés nationaux conformément à un ensemble commun de principes et procédures.

- **Principe de proportionnalité**

Cette proposition est conforme au principe de proportionnalité, dans la mesure où elle fixe un niveau d'harmonisation minimal et laisse aux États membres ou aux autorités de régulation nationales le soin de définir les mesures de mise en œuvre. Dans les cas où un niveau d'harmonisation supérieur est requis, il est prévu que la Commission puisse adopter des mesures de mise en œuvre techniques détaillées. Cette approche permet de rendre la régulation ex ante suffisamment souple pour être à même de réagir aux changements technologiques et commerciaux dans le secteur tout en respectant les objectifs et les principes définis par le législateur.

Les modifications proposées ne dépassent pas ce qui est nécessaire pour permettre de mieux réglementer le secteur et d'assurer une protection élevée des droits des utilisateurs. Elles sont conformes au principe de proportionnalité énoncé à l'article 5 du traité CE.

- **Choix des instruments**

Instrument proposé: directive.

Étant donné que l'objet de la présente proposition est de modifier deux directives existantes, d'autres moyens ne seraient pas appropriés.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La proposition n'a pas d'incidence sur le budget de la Communauté.

5. INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES

- **Simplification**

La présente proposition simplifiera les procédures administratives à observer par les pouvoirs publics en supprimant certaines dispositions dépassées, telles que l'obligation de déterminer un ensemble minimal de lignes louées et d'autres obligations prévues par le précédent cadre (tarifs de détail, sélection et présélection de l'opérateur). Par ailleurs, les autorités de régulation nationales ne seront plus tenues de fournir des informations sur les contrôles appliqués en ce qui concerne les services de détail et les systèmes de comptabilité des coûts utilisés par les entreprises concernées.

Il est aussi proposé d'abroger d'autres dispositions obsolètes, notamment les mesures destinées à faciliter la transition entre l'«ancien» cadre de 1998 et celui de 2002.

La présente proposition figure dans le programme glissant de la Commission pour la mise à jour et la simplification de l'acquis communautaire ainsi que dans son programme législatif et de travail sous la référence 2007/INFSO/001.

- **Retrait de dispositions législatives en vigueur**

L'adoption de la proposition aboutira à l'abrogation de la décision 2003/548/CE de la Commission du 24 juillet 2003 concernant l'ensemble minimal de lignes louées, ainsi que les caractéristiques harmonisées et les normes qui y sont associées, visé à l'article 18 de la 2002/22/CE (directive «service universel»)⁹.

- **Réexamen / révision / clause de suppression automatique**

Les directives à modifier comprennent déjà une cause de réexamen périodique.

- **Tableau de correspondance**

Les États membres sont tenus de communiquer à la Commission le texte des dispositions nationales transposant la présente proposition de directive ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la directive.

- **Espace économique européen**

Étant donné l'intérêt que l'acte proposé présente pour l'Espace économique européen, il convient qu'il soit étendu à ce dernier.

- **Explication détaillée de la proposition**

Article 1^{er}: modifications apportées à la directive «service universel»

Les objectifs des modifications proposées sont les suivants:

Améliorer la transparence et la publication d'informations destinées aux utilisateurs

À l'article 21, paragraphes 2 à 6: l'objectif est d'accroître la transparence des prix au profit des consommateurs en imposant aux opérateurs l'obligation de publier des informations comparables, adéquates et actualisées et sous une forme aisément accessible (paragraphe 2) et en permettant aux tiers d'utiliser les tarifs publiés (par exemple en vue de vendre ou de mettre à disposition des guides interactifs), et aux autorités de régulation nationales l'obligation de rendre ces guides disponibles lorsqu'ils ne sont pas disponibles sur le marché (paragraphe 3). Les ARN se voient accorder le pouvoir d'exiger une meilleure transparence tarifaire de la part des opérateurs (paragraphe 4) ainsi que des informations claires sur les éventuelles restrictions de l'accès à tous les types de contenus et d'applications (paragraphe 5). La possibilité donnée à la Commission de prendre des mesures de mise en œuvre est destinée à assurer, en tant que de besoin, un niveau minimal d'harmonisation dans ce domaine (paragraphe 6).

⁹ JO L 186 du 25.7.2003, p. 43.

Faciliter l'utilisation et l'accès des communications électroniques pour les utilisateurs handicapés

À l'article 7: cette modification remplace la *possibilité* donnée aux États membres de prendre des mesures spécifiques en faveur des utilisateurs handicapés par l'*obligation* explicite d'agir en ce sens.

À l'article 22: cette modification étend les pouvoirs des ARN d'exiger que les opérateurs publient des informations destinées aux utilisateurs finals sur la qualité de leurs services afin d'y inclure un accès équivalent pour les utilisateurs handicapés.

À l'article 26, paragraphe 4: cette modification impose aux États membres l'obligation d'assurer que les utilisateurs handicapés peuvent accéder aux services d'urgence, afin que les communications électroniques soient accessibles à tous.

À l'article 33: cette modification prévoit un mécanisme communautaire pour remédier aux problèmes d'e-accessibilité, afin de garantir que les utilisateurs handicapés disposent d'un accès aux services de communications électroniques équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals (paragraphe 4). Le paragraphe 3 exige que les États membres communiquent à l'Autorité des informations sur les mesures prises et les progrès réalisés pour assurer l'e-accessibilité.

Améliorer les obligations concernant la localisation de l'appelant dans le contexte des services d'urgence

À l'article 26: cette modification modernise la directive afin de tenir compte des évolutions commerciales et technologiques, de manière à assurer que les utilisateurs d'un service d'appels sortants peuvent accéder aux services d'urgence (paragraphe 2) et afin de renforcer l'obligation de transmettre les informations aux autorités chargées de gérer les urgences (paragraphe 5). La possibilité donnée à la Commission de prendre des mesures de mise en œuvre est destinée à assurer, en tant que de besoin, un niveau minimal d'harmonisation dans ce domaine (paragraphe 7).

Accès et qualité de service de base ("neutralité et libertés de l'internet")

À l'article 20, paragraphe 5: cette modification établit un mécanisme de transparence à propos des restrictions éventuelles qui s'appliquent aux contenus et applications licites accessibles aux utilisateurs finals, afin de leur permettre de choisir leurs services en connaissance de cause, afin de tirer le meilleur parti des progrès technologiques de la société de l'information.

À l'article 22: cette modification donne aux autorités réglementaires nationales le pouvoir d'empêcher une dégradation de la qualité des services en fixant des niveaux de qualité minimaux pour les services de transmission par réseau destinés aux utilisateurs finals. La possibilité donnée à la Commission de prendre des mesures de mise en œuvre est destinée à assurer, en tant que de besoin, un niveau minimal d'harmonisation dans ce domaine (paragraphe 3).

Autres droits des consommateurs et des utilisateurs

À l'article 9: cette modification permet aux autorités réglementaires nationales de surveiller les tarifs de détail si aucune entreprise n'a été désignée comme fournisseur de service

universel, et clarifie les possibilités d'application d'options tarifaires spéciales. Le critère du handicap est ajouté au paragraphe 3.

À l'article 20, paragraphe 2, point h): cette modification garantit que les contrats proposés aux consommateurs contiennent un minimum d'informations sur la sécurité des services de communications électroniques.

À l'article 20, paragraphe 4: cette modification vise à garantir que les fournisseurs de services de communications électroniques indiquent à la clientèle si l'accès aux services d'urgence est fourni ou non.

À l'article 20, paragraphe 6: cette modification vise à faire en sorte que les utilisateurs finals soient clairement informés, avant la conclusion d'un contrat (et régulièrement par la suite) de leurs obligations en matière de respect des droits d'auteur et des droits voisins, ainsi que des infractions les plus fréquentes en la matière et de leurs conséquences juridiques. Cette modification est sans préjudice des dispositions de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique¹⁰.

À l'article 27, paragraphes 2 et 3: cette modification vise à stimuler le développement de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) qui offre une possibilité d'élaborer des services paneuropéens.

À l'article 28, paragraphes 1 et 2: cette modification vise à stimuler l'accès aux services transfrontières, contribuant ainsi à l'achèvement du marché intérieur au profit de la population et des entreprises.

À l'article 30: afin de garantir que les consommateurs peuvent tirer pleinement parti de la portabilité des numéros, le droit à la portabilité des numéros n'est plus limité aux services téléphoniques accessibles au public, mais est lié au droit sur des numéros relevant des plans de numérotation nationaux. De plus, le délai maximal pour rendre effectif le portage des numéros est fixé à un jour ouvrable. Le paragraphe 4 introduit une procédure qui permettra de procéder à des adaptations en fonction des évolutions technologiques futures. Elle est complétée par des modifications apportées à l'annexe I, partie C. En outre, les autorités réglementaires nationales devront veiller à ce que les consommateurs ne soient pas dissuadés de changer de fournisseur de service lorsqu'ils y ont intérêt.

À l'article 31: cette modification renforce l'obligation des États membres de réexaminer et de justifier les règles concernant l'obligation de diffuser, afin de garantir qu'elles sont proportionnées et adaptées aux évolutions commerciales et technologiques.

À l'article 33: le nouvel alinéa vise à garantir que les intérêts des consommateurs sont pris en considération de manière adéquate dans le processus décisionnel des autorités réglementaires nationales.

Modifications techniques apportées à la formulation de la directive

À l'article 1^{er}, paragraphe 1: cette modification reflète le fait que certains aspects des équipements terminaux sont couverts par le cadre. Elle s'aligne sur les dispositions

¹⁰ JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

concernant l'accès et l'utilisation des communications électroniques, y compris les équipements terminaux, pour les utilisateurs handicapés.

À l'article 2, point c): cette modification clarifie la définition d'un service téléphonique accessible au public. Elle rejoint la modification apportée à l'article 26, étant donné que l'obligation relative aux services d'urgence n'est imposée qu'à certains fournisseurs. Il est en outre précisé que, lorsque l'accès aux services d'urgence est imposé, les utilisateurs peuvent appeler le numéro «112» gratuitement et sans devoir faire usage d'aucun moyen de paiement.

À l'article 4: cette modification adapte, d'un point de vue technique, la formulation du service universel en séparant l'accès de la fourniture de services de communications électroniques. Elle ne modifie pas la portée du service universel ni sa fourniture aux consommateurs et utilisateurs finals.

À l'article 8, paragraphe 3: cette modification permet aux autorités réglementaires nationales d'évaluer les conséquences de tout projet de cession d'un réseau d'accès local à une entité juridique distincte par le fournisseur de service universel.

À l'article 23: cette modification tient compte de l'introduction d'un chapitre spécifique sur la sécurité dans la directive «cadre» 2002/21/CE.

À l'article 26, paragraphe 1: cette modification concorde avec la modification de l'article 2, point c).

À l'article 37: la procédure de comitologie est actualisée afin de tenir compte des modifications apportées à la décision 1999/468/CE.

Les dispositions suivantes sont modifiées afin de refléter les évolutions technologiques et commerciales:

- Article 20, paragraphes 2 et 3
- Article 25
- Article 27, paragraphes 1 et 2
- Article 29
- Article 34
- Annexes I, II et III¹¹.

Suppression de dispositions dépassées ou obsolètes

À l'article 1^{er}, paragraphe 2: la référence à la fourniture de lignes louées au détail est supprimée, parce qu'obsolète (cf. ci-dessous les modifications apportées à l'article 18).

¹¹ Les dispositions de l'annexe VI concernant l'interopérabilité des équipements numériques grand public ont également fait l'objet d'un examen quant au maintien de leur pertinence. Étant donné que cet examen est toujours en cours, toutefois, l'existence de pouvoirs de comitologie permet à la Commission de modifier ces dispositions d'une manière plus rapide (articles 35 et 37).

À l'article 2, point b): la définition, devenue inutile, est abrogée.

L'article 16 est supprimé, car il concernait les obligations, désormais dépassées, imposées aux États membres afin de faciliter la transition du paquet réglementaire de 1998 au cadre de 2002.

L'article 17, paragraphe 3, est supprimé car il fait double emploi. Les informations en question sont transmises à la Commission par les autorités réglementaires nationales en vertu de la «procédure de l'article 7». De plus, la Commission a le pouvoir de présenter des demandes d'information motivées aux autorités réglementaires nationales (article 5, paragraphe 2, de la directive «cadre» 2002/21/CE).

L'article 18 est supprimé, étant donné qu'il n'est plus nécessaire de maintenir l'obligation de fournir un ensemble minimal de lignes louées. Cette obligation était justifiée à l'époque de l'entrée en vigueur du cadre de 2002, étant donné que le marché n'était pas suffisamment concurrentiel. Cette modification implique aussi la suppression de l'annexe VII, ainsi qu'une adaptation mineure de l'article 35.

L'article 19 est supprimé car il fait double emploi. Il avait été inclus dans la directive «service universel» pour faciliter la transition de l'ancien cadre réglementaire de 1998 au cadre de 2002. La sélection de l'opérateur et la présélection de l'opérateur sont deux des obligations qui peuvent être imposées par les autorités réglementaires nationales aux opérateurs puissants sur le marché. Ces obligations relatives à l'accès sont traitées de manière plus pertinente dans le cadre de la directive «accès» 2002/19/CE.

Article 2: modifications apportées à la directive «vie privée et communications électroniques»

Les objectifs des modifications proposées sont les suivants:

Notification, par les opérateurs de réseau et les fournisseurs d'accès à l'internet, des violations de la sécurité

À l'article 4, paragraphe 3: cette modification garantit que les utilisateurs finals sont avertis des violations de la sécurité qui entraînent la perte ou compromettent d'une autre manière leurs données à caractère personnel, et qu'ils sont informés des précautions disponibles/recommandables qu'ils peuvent prendre afin d'atténuer les pertes économiques ou les dommages sociaux éventuels qui pourraient résulter de cette violation de la sécurité.

À l'article 4, paragraphe 4: cette modification assure un niveau minimal d'harmonisation en octroyant à la Commission la possibilité, le cas échéant, d'adopter des mesures de mise en œuvre techniques dans les domaines de la sécurité et de la notification des violations, en tirant parti des conseils spécialisés de l'Autorité.

Amélioration des mécanismes de contrôle d'application

À l'article 13, paragraphe 6: cette modification introduit la possibilité, notamment pour les fournisseurs de services internet, de saisir la justice à l'encontre des polluposteurs; il s'agit d'une procédure qui devrait devenir un outil important de lutte contre les communications commerciales non sollicitées en Europe.

À l'article 15 bis: cette modification renforce les mécanismes coercitifs existants, afin de permettre aux autorités compétentes de lutter réellement et efficacement contre les infractions.

Pour assurer des conditions harmonisées pour la fourniture de services impliquant des flux de données transfrontaliers, la Commission aura le pouvoir d'adopter des mesures de mise en œuvre techniques dans ce domaine, en tirant parti des conseils spécialisés de l'Autorité.

Modifications techniques apportées à la formulation de la directive

À l'article 2, point e): cette modification actualise la définition de l'«appel» dans un souci de cohérence dans l'ensemble du cadre réglementaire.

À l'article 3, paragraphe 1: cette modification clarifie le fait que la directive s'applique aux réseaux de communications publics qui prennent en charge les dispositifs de collecte de données et d'identification (y compris les dispositifs sans contact tels que les systèmes d'identification par radiofréquence).

À l'article 5, paragraphe 3: cette modification garantit que l'utilisation de logiciels espions et d'autres logiciels malveillants reste interdite par le droit communautaire, quelle que soit la méthode utilisée pour son transfert et son installation dans l'équipement de l'utilisateur (distribution par téléchargement à partir de l'internet ou via des supports de stockage de données externes tels que CD-ROM, clés USB, mémoires flash, etc.).

À l'article 14 bis: cette modification introduit une disposition standard relative à la procédure de comité.

Suppression de dispositions dépassées ou obsolètes

À l'article 3, les paragraphes 2 et 3, qui font double emploi, sont supprimés. En raison des progrès technologiques, les exceptions justifiées par une impossibilité technique ou par le caractère disproportionné de l'effort économique seront rendues obsolètes à l'époque où les présentes modifications deviendront applicables.

Article 3: modification du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs

En ce qui concerne la protection des consommateurs contre les communications commerciales non sollicitées (pourriel), ces dispositions modifient le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹²) de manière à renforcer la coopération transnationale et le contrôle de l'application des règles, conformément à un mécanisme communautaire existant établi par ledit règlement.

¹² JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 95,

vu la proposition de la Commission¹³,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹⁴,

vu l'avis du Comité des régions¹⁵,

après consultation du contrôleur européen de la protection des données¹⁶,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité¹⁷,

considérant ce qui suit:

- (1) Le fonctionnement des cinq directives qui constituent le cadre réglementaire existant des réseaux et services de communications électroniques, à savoir la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive «accès»)¹⁸, la directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive «autorisation»)¹⁹, la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

¹³ JO C, p.

¹⁴ JO C, p.

¹⁵ JO C, p.

¹⁶ JO C, p.

¹⁷ JO C, p.

¹⁸ JO L 108 du 24.4.2002, p. 7.

¹⁹ JO L 108 du 24.4.2002, p. 21.

(directive «cadre»)²⁰, la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»)²¹ et la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive «vie privée et communications électroniques»)²², est soumis à un réexamen périodique de la part de la Commission, en vue notamment de déceler la nécessité de modifications en fonction des évolutions technologiques et commerciales.

- (2) Dans ce contexte, la Commission a présenté ses conclusions dans sa communication au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions du 29 juin 2006 concernant le réexamen du cadre réglementaire EU pour les réseaux et services de communications électroniques.
- (3) La réforme du cadre réglementaire de l'Union européenne pour les réseaux et services de communications électroniques, qui inclut un renforcement des dispositions en faveur des utilisateurs handicapés, constitue une étape essentielle de la réalisation d'un espace européen unique de l'information et d'une société de l'information ouverte à tous. Ces objectifs sont inclus dans le cadre stratégique pour le développement de la société de l'information, que décrit la Commission dans sa communication au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée «i2010 – une société de l'information européenne pour la croissance et l'emploi».
- (4) Dans un souci de clarté et de simplicité, le présent acte ne traite que des modifications apportées aux directives 2002/22/CE et 2002/58/CE.
- (5) Il convient d'adapter certaines définitions afin de se conformer au principe de neutralité technologique et de les adapter à l'évolution technologique. En particulier, il convient de séparer les conditions de fourniture d'un service des éléments qui définissent réellement un service téléphonique accessible au public, c'est-à-dire un service mis à la disposition du public pour lui permettre de donner et de recevoir, directement ou indirectement via la sélection ou la présélection de l'opérateur ou la revente, des appels nationaux et/ou internationaux, en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation. Un service qui ne satisfait pas à toutes ces conditions n'est pas un service téléphonique accessible au public.
- (6) Il est nécessaire de clarifier l'application de certaines dispositions afin de tenir compte des situations où un fournisseur de service revend, éventuellement sous une marque différente, des services téléphoniques accessibles au public fournis par une autre entreprise.
- (7) Les évolutions technologiques et commerciales poussent progressivement les réseaux vers la technologie IP (Internet Protocol) et les consommateurs sont de plus en plus en mesure de choisir entre une série de fournisseurs de services vocaux concurrents. Par conséquent, les États membres devraient être en mesure de séparer les obligations de

²⁰ JO L 108 du 24.4.2002, p. 33.

²¹ JO L 108 du 24.4.2002, p. 51.

²² JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

service universel concernant la fourniture d'un raccordement au réseau de communications public en position déterminée de la fourniture d'un service téléphonique accessible au public (y compris les appels aux services d'urgence via le numéro «112»). Cette séparation ne devrait pas avoir d'effet sur la portée des obligations de service universel définies et réexaminées à l'échelon communautaire. Les États membres qui recourent à d'autres numéros d'appel d'urgence nationaux en plus du «112» peuvent imposer aux entreprises des obligations analogues en ce qui concerne l'accès à ces numéros d'urgence nationaux.

- (8) Les autorités réglementaires nationales devraient être en mesure de surveiller l'évolution et le niveau des tarifs de détail des services qui relèvent des obligations de service universel, même lorsqu'un État membre n'a pas encore désigné d'entreprise comme fournisseur de service universel.
- (9) Les obligations obsolètes conçues pour faciliter la transition de l'ancien cadre réglementaire de 1998 à celui de 2002 devraient être supprimées, ainsi que d'autres dispositions qui recouvrent partiellement celles de la directive 2002/21/CE et font double emploi avec elles.
- (10) L'exigence de fournir un ensemble minimal de lignes louées sur le marché de détail, qui était nécessaire pour assurer le maintien de l'application des dispositions du cadre réglementaire de 1998 dans le domaine des lignes louées, où la concurrence était encore insuffisante à l'époque où le cadre de 2002 est entré en vigueur, n'est plus nécessaire et devrait être abrogée.
- (11) Le fait de continuer à imposer la sélection de l'opérateur et la présélection de l'opérateur par la législation communautaire risque d'entraver le progrès technologique. Ces mesures correctives devraient plutôt être imposées par les autorités réglementaires nationales, à la suite d'une analyse de marché effectuée conformément aux procédures prévues dans la directive 2002/21/CE.
- (12) Les fournisseurs de services de communications électroniques devraient faire en sorte que leurs clients soient correctement informés du fait que l'accès aux services d'urgence est fourni ou non, et qu'ils reçoivent des informations claires et transparentes dans leur contrat initial et par la suite à intervalles réguliers, par exemple dans les informations sur la facturation. Les clients devraient aussi être tenus informés des mesures éventuelles que le fournisseur de service de communications électroniques peut prendre pour faire face aux menaces qui pèsent sur la sécurité ou pour réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité, étant donné que ces mesures pourraient avoir une incidence directe ou indirecte sur les données ou la vie privée des clients ou d'autres aspects du service fourni.
- (13) Le droit, pour l'abonné, de dénoncer un contrat sans pénalités fait référence aux modifications des conditions contractuelles qui sont imposées par les fournisseurs de réseaux et/ou services de communications électroniques.
- (14) Dans un marché concurrentiel, les utilisateurs finals devraient pouvoir accéder à, et distribuer, tout contenu licite et utiliser n'importe quels services et/ou applications licites de leur choix, conformément aux dispositions de l'article 8 de la directive 2002/21/CE. Compte tenu de l'importance croissante des communications électroniques pour les consommateurs et les entreprises, les utilisateurs devraient être

pleinement informés de toute restriction et/ou limitation imposée par le fournisseur de service et/ou de réseau quant à l'utilisation de services de communications électroniques. Si la concurrence effective fait défaut, les autorités réglementaires nationales devraient faire usage des mesures correctives que met à leur disposition la directive 2002/19/CE afin de garantir que l'accès des utilisateurs à des types de contenu ou d'application déterminés n'est pas restreint de manière déraisonnable.

- (15) La disponibilité de tarifs transparents, actualisés et comparables est un élément clé pour les consommateurs dans des marchés concurrentiels où plusieurs fournisseurs offrent leurs services. Les consommateurs de services de communications électroniques devraient être à même de comparer facilement les prix des services offerts sur le marché, en s'appuyant sur des informations tarifaires publiées sous une forme aisément accessible. Pour leur permettre de comparer facilement les prix, les autorités réglementaires nationales devraient avoir le pouvoir d'exiger que les opérateurs se plient à une meilleure transparence tarifaire et de faire en sorte que les tiers aient le droit d'utiliser, gratuitement, les tarifs publiés par les entreprises qui fournissent des services de communications électroniques. Elles devraient aussi publier des guides tarifaires s'il n'y en a pas sur le marché. Les opérateurs ne devraient pas pouvoir percevoir de rémunération pour une telle utilisation d'informations tarifaires qui ont déjà été publiées et appartiennent par conséquent au domaine public. De plus, avant d'acheter un service, les utilisateurs devraient être correctement informés du prix et du type de service offert, notamment si un numéro d'appel gratuit est soumis à des frais supplémentaires éventuels. La Commission devrait pouvoir adopter des mesures de mise en œuvre techniques afin d'assurer que les utilisateurs finals bénéficient d'une approche cohérente de la transparence tarifaire dans la Communauté.
- (16) Dans un marché concurrentiel, les utilisateurs devraient être en mesure d'obtenir la qualité de service qu'ils demandent mais, dans des cas particuliers, il peut être nécessaire d'assurer que les réseaux de communications publics atteignent des niveaux de qualité minimaux, de manière à prévenir la dégradation du service, le blocage des accès et le ralentissement du trafic sur les réseaux. La Commission devrait notamment pouvoir adopter des mesures de mise en œuvre en vue de déterminer les normes de qualité à utiliser par les autorités réglementaires nationales.
- (17) Dans les futurs réseaux IP où la fourniture d'un service pourra être séparée de la fourniture du réseau, les États membres devraient déterminer les mesures les plus appropriées à prendre pour garantir la disponibilité de services téléphoniques accessibles au public fournis au moyen de réseaux de communications publics, et un accès ininterrompu aux services d'urgence en cas de défaillance catastrophique du réseau ou dans les cas de force majeure.
- (18) Les services d'assistance par opérateur/opératrice couvrent toute une gamme de services destinés aux utilisateurs finals. La fourniture de ces services devrait être réglée dans le cadre de négociations commerciales entre les fournisseurs de réseaux de communications publics et les prestataires des services d'assistance par opérateur/opératrice, comme c'est le cas pour tout autre service d'assistance à la clientèle, et il n'est pas nécessaire de continuer à imposer leur fourniture. Il convient par conséquent d'abroger l'obligation correspondante.

- (19) Les utilisateurs finals devraient pouvoir appeler et avoir accès aux services d'urgence disponibles en utilisant n'importe quel service téléphonique capable de déterminer l'origine d'appel vocaux via un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation. Les autorités chargées de gérer les urgences devraient pouvoir gérer les appels adressés au numéro «112» et y répondre au moins aussi rapidement et efficacement que pour les appels reçus par les autres numéros d'urgence nationaux. Il est important de faire connaître davantage le «112» afin d'améliorer le niveau de protection et de sécurité des citoyens qui voyagent dans l'Union européenne. À cet effet, les citoyens devraient être parfaitement informés que le «112» peut être utilisé comme numéro d'appel d'urgence unique lorsqu'ils voyagent dans n'importe quel État membre, notamment grâce aux informations disponibles dans les gares routières, gares de chemin de fer, ports ou aéroports internationaux, ainsi que dans les annuaires téléphoniques, les cabines téléphoniques, la documentation remise aux abonnés et les informations sur la facturation. L'obligation de fournir les informations relatives à la localisation de l'appelant devrait être renforcée de manière à accroître la protection des citoyens de l'Union européenne. En particulier, les opérateurs devraient fournir les informations relatives à la localisation de l'appelant aux services d'urgence de manière automatique (en mode «push»). Afin de réagir aux évolutions technologiques, notamment celles qui conduisent à une précision de plus en plus grande des informations de localisation, la Commission devrait pouvoir adopter des mesures de mise en œuvre techniques afin d'assurer la mise en œuvre effective du «112» dans la Communauté, dans l'intérêt de la population de l'Union européenne.
- (20) Les États membres devraient prendre des mesures spécifiques afin de faire en sorte que les services d'appel d'urgence, dont le «112», soient également accessibles aux personnes handicapées, en particulier les sourds, les malentendants, les personnes souffrant de troubles de l'élocution et les personnes à la fois sourdes et aveugles. L'une des mesures possibles consiste à fournir des terminaux spéciaux adaptés aux utilisateurs malentendants, des services de relais textuels ou d'autres systèmes spécifiques.
- (21) Les pays auxquels l'Union internationale des télécommunications a attribué le code international «3883» ont délégué la responsabilité administrative de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) au comité des communications électroniques (ECC) de la Conférence européenne des administrations des postes et des télécommunications (CEPT). Les évolutions technologiques et commerciales montrent que l'ETNS est une chance pour le développement de services paneuropéens, mais que son potentiel est actuellement entravé par des exigences procédurales trop bureaucratiques et un manque de coordination entre les administrations nationales. Afin de stimuler le développement de l'ETNS, son administration (qui inclut l'assignation, la surveillance et le développement) devrait être transférée à l'Autorité européenne du marché des communications électroniques instituée par le règlement (CE) n° .../... du Parlement européen et du Conseil du [...] ²³, ci-après dénommée «l'Autorité». L'Autorité devrait assurer, pour le compte des États membres auxquels le code «3883» a été assigné, la coordination avec les pays qui partagent le code «3883» sans être des États membres.

²³ JO C [...] du [...], p. [...].

- (22) L'existence d'un marché unique implique que les utilisateurs finals soient en mesure d'accéder à tous les numéros inclus dans les plans de numérotation nationaux des autres États membres et d'accéder aux services, notamment les services de la société de l'information, à l'aide de numéros non géographiques dans la Communauté, y compris les numéros gratuits et les numéros surtaxés. Les utilisateurs finals devraient aussi être en mesure d'accéder aux numéros de l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) et aux numéros universels de libre appel international (UIFN). L'accès transfrontalier aux ressources de numérotation et au service associé ne devrait pas être entravé, sauf dans des cas objectivement justifiés, notamment lorsque cela est nécessaire pour lutter contre la fraude et les abus, par exemple en relation avec certains services surtaxés, ou lorsque le numéro est défini comme ayant une portée exclusivement nationale (par exemple un numéro abrégé national). Il convient d'informer les utilisateurs à l'avance et d'une manière claire et complète de toute redevance applicable aux numéros gratuits, telle que le prix d'une communication internationale pour les numéros accessibles via les indicatifs internationaux standard. La Commission devrait être en mesure d'adopter des mesures de mise en œuvre afin de garantir aux utilisateurs finals un accès effectif aux numéros et services dans la Communauté.
- (23) Pour tirer pleinement parti de l'environnement concurrentiel, les consommateurs devraient être à même de poser des choix informés et de changer de fournisseur en fonction de leur intérêt. Il est essentiel de garantir qu'ils peuvent le faire sans rencontrer d'obstacles juridiques, techniques ou pratiques, notamment sous la forme de conditions contractuelles, de procédures, de redevances, etc. Ceci n'empêche pas l'imposition de périodes contractuelles minimales raisonnables dans les contrats conclus avec les consommateurs. La portabilité du numéro est un élément clé pour faciliter le choix des consommateurs et une concurrence véritable dans le cadre de marchés des communications électroniques concurrentiels, et devrait être mise en œuvre dans les meilleurs délais. Afin d'être en mesure d'adapter la portabilité du numéro à l'évolution du marché et de la technologie, et notamment d'assurer le portage éventuel du répertoire personnel de l'abonné et des informations constituant son profil qui sont stockées dans le réseau, la Commission devrait être à même d'adopter des mesures de mise en œuvre techniques dans ce domaine. L'appréciation du fait que les conditions technologiques et commerciales permettent ou non le portage des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles devrait notamment tenir compte des prix payés par les utilisateurs et des coûts de basculement pour les entreprises qui fournissent des services en position déterminée et via des réseaux mobiles.
- (24) La radiodiffusion télévisuelle est un service de médias audiovisuels linéaire au sens de la directive «services de médias audiovisuels» du Parlement européen et du Conseil du [...] 2007, qui est fourni par un fournisseur de services de médias pour le visionnage simultané de programmes sur la base d'une grille de programmes; un fournisseur de services de médias peut fournir plusieurs grilles de programmes audio ou audiovisuels (chaînes). Des obligations de diffuser («must carry») peuvent être imposées par la loi, mais uniquement à des chaînes de radiodiffusion spécifiées, fournies par un fournisseur de services de médias déterminé. Il convient que les États membres justifient clairement l'imposition d'obligations de diffuser dans leur législation nationale, afin que de telles obligations soient transparentes, proportionnées et correctement définies. À cet égard, les règles concernant les obligations de diffuser

devraient être conçues de manière à créer des incitations suffisantes pour la réalisation d'investissements efficaces dans les infrastructures. Les règles relatives aux obligations de diffuser devraient être réexaminées périodiquement en vue de les actualiser en fonction de l'évolution technologique et commerciale, afin qu'elles restent proportionnées aux objectifs à atteindre. Compte tenu de l'évolution rapide des technologies et de la situation du marché, un tel réexamen complet devrait avoir lieu au moins tous les trois ans et nécessiterait une consultation publique de toutes les parties intéressées. Une ou plusieurs chaînes peuvent être complétées par des services destinés à améliorer l'accessibilité aux usagers handicapés, tels que des services de vidéotexte, de sous-titrage, de description audio ou de langue des signes.

- (25) Afin de remédier aux lacunes existantes quant à la consultation des consommateurs et de traiter de manière appropriée les intérêts des citoyens, les États membres devraient mettre en place un mécanisme de consultation approprié. Celui-ci pourrait prendre la forme d'un organisme qui, indépendamment de l'autorité réglementaire nationale ainsi que des fournisseurs de services, mènerait des recherches sur les questions de consommation, telles que les comportements des consommateurs et les mécanismes de changement de fournisseur, et qui opérerait dans la transparence et contribuerait aux mécanismes existants pour la consultation des parties intéressées. Dans les cas où il apparaît nécessaire de faciliter l'accès et l'utilisation des services de communications électroniques et des équipements terminaux par les utilisateurs handicapés, et sans préjudice de la directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité²⁴, et notamment des exigences de son article 3, paragraphe 3, point f) relatives à l'utilisation de ces appareils par les personnes handicapées, la Commission devrait être à même d'adopter des mesures de mise en œuvre.
- (26) Les obligations imposées à une entreprise désignée pour assumer des obligations de service universel devraient être notifiées à la Commission.
- (27) La libéralisation des réseaux et services de communications électroniques, combinée à l'évolution technologique rapide, a stimulé la concurrence et la croissance économique et donné naissance à une riche palette de services destinés aux utilisateurs finals, accessibles via les réseaux publics de communications électroniques. Il est nécessaire de faire en sorte que les consommateurs et utilisateurs se voient reconnaître le même niveau de protection de la vie privée et des données à caractère personnel, quelle que soit la technologie utilisée pour la fourniture d'un service donné.
- (28) Le progrès technologique permet le développement de nouvelles applications fondées sur des appareils de collecte de données et d'identification, qui peuvent être des dispositifs sans contact exploitant les radiofréquences. Par exemple, les dispositifs d'identification par radiofréquence (RFID) utilisent les fréquences radio pour saisir les données provenant d'étiquettes identifiées de manière unique, qui peuvent ensuite être transférées via les réseaux de communications existants. Une large utilisation de ces technologies peut générer des avantages économiques et sociaux considérables et partant, apporter une contribution précieuse au marché intérieur, pour autant que cette

²⁴ JO L 91 du 7.4.1999, p. 10. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 du Parlement européen et du Conseil (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

utilisation soit acceptable pour la population. À cet effet, il est nécessaire de garantir que les droits fondamentaux des individus, notamment le droit à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel, sont protégés. Lorsque ces dispositifs sont connectés à des réseaux de communications électroniques accessibles au public, ou font usage de services de communications électroniques en tant qu'infrastructure de base, les dispositions pertinentes de la directive 2002/58/CE, notamment celles sur la sécurité, sur les données relatives au trafic et les données de localisation et sur la confidentialité, devraient s'appliquer.

- (29) Une violation de la sécurité entraînant la perte de données à caractère personnel d'un abonné ou compromettant celles-ci, risque, si elle n'est pas traitée à temps et de manière appropriée, d'engendrer une perte économique et des dommages sociaux substantiels, y compris une usurpation d'identité. Par conséquent, les abonnés concernés par de tels incidents touchant à la sécurité devraient en être avertis sans retard afin de pouvoir prendre les précautions qui s'imposent. Cet avertissement devrait comprendre des informations sur les mesures prises par le fournisseur pour remédier à cette violation, ainsi que des recommandations à l'intention des utilisateurs touchés.
- (30) Les autorités réglementaires nationales devraient promouvoir les intérêts des citoyens de l'Union européenne notamment en contribuant à assurer un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et de la vie privée. À cet effet, elles doivent disposer des moyens nécessaires pour accomplir leurs missions, et notamment des données complètes et fiables sur les incidents de sécurité réels qui ont compromis les données à caractère personnel de personnes.
- (31) Il convient de prévoir des mesures de mise en œuvre afin d'établir un ensemble commun d'exigences pour atteindre un niveau approprié de protection de la vie privée et de sécurité des données à caractère personnel transmises ou traitées en relation avec l'utilisation de réseaux de communications électroniques dans le marché intérieur.
- (32) Lors de la fixation de règles détaillées concernant la forme et les procédures applicables à la notification des violations de la sécurité, il convient de tenir dûment compte des circonstances, notamment du fait que les données à caractère personnel étaient ou non protégées par chiffrement ou d'autres méthodes limitant efficacement le risque d'usurpation d'identité ou d'autres formes d'abus. Par ailleurs, ces règles et procédures devraient tenir compte des intérêts légitimes des autorités policières et judiciaires, dans les cas où une divulgation prématurée risquerait d'entraver inutilement l'enquête sur les circonstances d'une atteinte à la sécurité.
- (33) L'Autorité peut contribuer à rehausser le niveau de protection des données à caractère personnel et de la vie privée dans la Communauté notamment par son expertise et ses conseils, en promouvant l'échange de bonnes pratiques en matière de gestion de risque et en établissant des méthodes communes pour l'évaluation des risques. Elle devrait notamment contribuer à l'harmonisation des mesures de sécurité d'ordre technique et organisationnel appropriées.
- (34) Les logiciels qui enregistrent les actions de l'utilisateur de manière clandestine et/ou corrompent le fonctionnement de l'équipement terminal au profit d'un tiers (logiciels espions ou espioniciels) constituent une menace grave pour la vie privée des utilisateurs. Il convient d'assurer un niveau élevé de protection de la sphère privée qui

soit équivalent pour tous les utilisateurs et s'applique à tous les logiciels espions, qu'ils soient téléchargés par inadvertance via les réseaux de communications électroniques ou bien installés sous une forme masquée dans les logiciels distribués sur des supports de stockage de données externes tels que CD, CD-ROM, clés USB.

- (35) Les fournisseurs de services de communications électroniques doivent consacrer des investissements substantiels à la lutte contre les communications commerciales non sollicitées («pourriel»). Ils sont aussi mieux placés que les utilisateurs finals pour détecter et identifier les polluposteurs, étant donné qu'ils possèdent les connaissances et les ressources nécessaires. Les fournisseurs de services de messagerie électronique et les autres fournisseurs de services devraient par conséquent avoir la possibilité d'engager des procédures juridiques à l'encontre des polluposteurs et donc de défendre les intérêts de leurs clients, ainsi que leurs propres intérêts commerciaux légitimes.
- (36) La nécessité d'assurer un niveau adéquat de protection de la vie privée et des données à caractère personnel transmises et traitées en relation avec l'utilisation de réseaux de communications électroniques dans la Communauté justifie des compétences de mise en œuvre et d'exécution efficaces afin d'inciter de manière appropriée au respect des règles. Les autorités réglementaires nationales devraient être dotées de compétences et de ressources suffisantes pour enquêter efficacement sur les cas de non-respect des règles, et notamment avoir la possibilité d'obtenir toutes les informations utiles dont elles pourraient avoir besoin pour statuer sur les plaintes et imposer des sanctions en tant que de besoin.
- (37) Il convient de renforcer la coopération et l'application des règles à l'échelon transnational, conformément aux mécanismes communautaires d'application transfrontalière des règles existants, tels que celui établi par le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs)²⁵, en modifiant ledit règlement.
- (38) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre de la directive «service universel» et de la directive «vie privée et communications électroniques» en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission.
- (39) La Commission devrait notamment se voir conférer le pouvoir d'adopter des mesures de mise en œuvre sur la transparence des tarifs, les exigences minimales en matière de qualité de service, la mise en œuvre effective des services «112», l'accès effectif aux numéros et aux services, l'amélioration de l'accessibilité pour les utilisateurs handicapés, ainsi que des amendements visant à adapter les annexes au progrès technique ou à l'évolution de la demande du marché. Ce pouvoir devrait aussi lui être conféré afin d'adopter des mesures de mise en œuvre concernant les exigences en matière d'information et de notification, ainsi que la coopération transfrontalière. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de compléter la présente directive par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles devraient être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la

²⁵ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

décision 1999/468/CE. Dans les cas où, pour des raisons d'urgence impérieuse, les délais normaux fixés par la procédure de réglementation avec contrôle ne peuvent être respectés, la Commission devrait être en mesure de recourir à la procédure d'urgence visée à l'article 5 bis, paragraphe 6, de la décision 1999/468/CE.

(40) Il y a lieu de modifier les directives 2002/22/CEE et 2002/58/CE en conséquence,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications apportées à la directive 2002/22/CE (directive «service universel»)

La directive 2002/22/CE (directive «service universel») est modifiée comme suit:

(1) L'article 1^{er} est remplacé par le texte suivant:

«Article premier

Objet et champ d'application

1. Dans le cadre de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»), la présente directive a trait à la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques aux utilisateurs finals. Elle vise à assurer la disponibilité, dans toute la Communauté, de services accessibles au public de bonne qualité grâce à une concurrence et un choix effectifs et à traiter les cas où les besoins des utilisateurs finals ne sont pas correctement satisfaits par le marché. Elle contient aussi des dispositions relatives aux équipements terminaux installés dans les locaux des consommateurs.
2. La présente directive établit les droits des utilisateurs finals et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. Pour ce qui est de la fourniture d'un service universel dans un environnement de marchés ouverts et concurrentiels, la présente directive définit l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence. Elle fixe également des obligations relatives à la fourniture de certains services obligatoires.»

(2) À l'article 2:

(a) Le point b) est supprimé.

(b) Le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) “service téléphonique accessible au public”: service mis à la disposition du public pour lui permettre de donner et de recevoir, directement ou indirectement via la sélection ou la présélection de l'opérateur ou la revente,

des appels nationaux et/ou internationaux, en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation;»

- (3) L'article 4 est remplacé par le texte suivant:

«Article 4

Fourniture d'accès en position déterminée et fourniture de services téléphoniques

1. Les États membres veillent à ce que toutes les demandes raisonnables de raccordement en position déterminée à un réseau de communications public soient satisfaites par une entreprise au moins.
2. Le raccordement réalisé peut prendre en charge les communications vocales, les communications par télécopie et les communications de données, à des débits suffisants pour permettre un accès fonctionnel à l'internet, compte tenu des technologies les plus couramment utilisées par la majorité des abonnés et de la faisabilité du point de vue technique.
3. Les États membres veillent à ce que toutes les demandes raisonnables de fourniture d'un service téléphonique via le raccordement au réseau visé au paragraphe 1, qui permette de donner et de recevoir des appels nationaux et internationaux et d'appeler les services d'urgence via le numéro "112", soient satisfaites par une entreprise au moins.»

- (4) À l'article 5, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

- «2. Les annuaires visés au paragraphe 1 comprennent, sous réserve des dispositions de l'article 12 de la directive 2002/58/CE, tous les abonnés des services téléphoniques accessibles au public.»

- (5) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«Article 7

Mesures particulières en faveur des utilisateurs handicapés

1. Les États membres prennent des mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés afin de leur assurer d'une part un accès à un service téléphonique accessible au public, incluant l'accès aux services d'urgence, aux services de renseignements téléphoniques et aux annuaires, qui soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals et, d'autre part, le caractère abordable de ce service.
2. Les États membres prennent des mesures particulières, compte tenu des circonstances nationales, pour faire en sorte que les utilisateurs handicapés puissent eux aussi profiter du choix d'entreprises et de fournisseurs de services dont jouit la majorité des utilisateurs finals.»

(6) À l'article 8, le paragraphe 3 suivant est ajouté:

«3. Lorsqu'un opérateur désigné conformément au paragraphe 1 a l'intention de céder une partie substantielle ou la totalité de ses actifs de réseau d'accès local à une entité juridique distincte appartenant à un propriétaire différent, il en informe à l'avance et en temps utile l'autorité réglementaire nationale, afin de permettre à cette dernière d'évaluer les effets de la transaction projetée sur la fourniture d'accès en position déterminée et de services téléphoniques en application de l'article 4. L'autorité réglementaire nationale peut imposer des conditions conformément à l'article 6, paragraphe 2, de la directive 2002/20/CE (directive "autorisation").»

(7) À l'article 9, les paragraphes 1 à 3 sont remplacés par le texte suivant:

«1. Les autorités réglementaires nationales surveillent, notamment par rapport aux niveaux nationaux des prix à la consommation et des revenus des consommateurs, l'évolution et le niveau des tarifs de détail applicables aux services définis, dans les articles 4, 5, 6 et 7, comme relevant des obligations de service universel et qui sont fournis par des entreprises désignées, ou, si aucune entreprise n'est désignée pour la fourniture de ces services, qui sont disponibles sous une autre forme sur le marché.

2. Les États membres peuvent, au vu des circonstances nationales, exiger que les entreprises désignées proposent aux consommateurs des options ou des formules tarifaires qui diffèrent de celles offertes dans des conditions normales d'exploitation commerciale, dans le but notamment de garantir que les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques ne sont pas empêchées de bénéficier ou de faire usage de l'accès au réseau visé à l'article 4, paragraphe 1, ou des services définis, à l'article 4, paragraphe 3, et aux articles 5, 6 et 7, comme relevant des obligations de service universel et fournis par des entreprises désignées.

3. En plus des dispositions éventuelles prévoyant que les entreprises désignées appliquent des options tarifaires spéciales ou respectent un encadrement des tarifs ou une péréquation géographique, ou encore d'autres mécanismes similaires, les États membres peuvent veiller à ce qu'une aide soit apportée aux consommateurs recensés comme ayant de faibles revenus, un handicap ou des besoins sociaux spécifiques.»

(8) Le titre du chapitre III est remplacé par le texte suivant:

**«CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES DES ENTREPRISES PUISSANTES
SUR CERTAINS MARCHÉS DE DÉTAIL»**

(9) L'article 16 est supprimé.

- (10) L'article 17 est modifié comme suit:
- (a) Le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:
- «1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales imposent des obligations réglementaires adéquates aux entreprises déterminées comme étant puissantes sur un marché de détail donné, conformément à l'article 14 de la directive 2002/21/CE (directive "cadre"):
- a) lorsque, à la suite d'une analyse du marché effectuée conformément à l'article 16 de la directive 2002/21/CE (directive "cadre"), une autorité réglementaire nationale constate qu'un marché de détail donné, déterminé conformément à l'article 15 de ladite directive, n'est pas en situation de concurrence réelle, et
- b) que l'autorité réglementaire nationale conclut que les obligations imposées au titre de la directive 2002/19/CE (directive "accès") ne permettraient pas de réaliser les objectifs fixés à l'article 8 de la directive 2002/21/CE (directive "cadre").»
- (b) Le paragraphe 3 est supprimé.
- (11) Les articles 18 et 19 sont supprimés.
- (12) Les articles 20 et 21 sont remplacés par le texte suivant:

«Article 20
Contrats

1. Le présent article s'applique sans préjudice de la réglementation communautaire relative à la protection des consommateurs, en particulier les directives 93/13/CE et 97/7/CE, ainsi que de la réglementation nationale conforme à la législation communautaire.
2. Les États membres veillent à ce que, lorsque les consommateurs souscrivent des services fournissant le raccordement à un réseau de communications public et/ou des services téléphoniques accessibles au public, ils aient droit à un contrat conclu avec une ou plusieurs entreprises fournissant de tels services et/ou un tel raccordement. Le contrat précise au moins:
 - a) l'identité et l'adresse du fournisseur;
 - b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial,
 - c) les types de services de maintenance offerts;
 - d) le détail des prix et des tarifs pratiqués et les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;

- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation des services et du contrat, y compris les coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identificateurs;
- f) les indemnités et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;
- g) les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges conformément à l'article 34;
- h) les mesures qu'est susceptible de prendre l'entreprise qui fournit le raccordement et/ou les services afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

Les États membres peuvent étendre ces obligations pour couvrir d'autres utilisateurs finals.

3. Les informations énumérées au paragraphe 2 figurent aussi dans les contrats conclus entre des consommateurs et des fournisseurs de services de communications électroniques autres que ceux qui fournissent le raccordement à un réseau de communications public et/ou des services téléphoniques accessibles au public. Les États membres peuvent étendre cette obligation pour couvrir d'autres utilisateurs finals.
4. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un contrat est conclu entre un abonné et une entreprise qui fournit des services de communications électroniques permettant les communications vocales, l'abonné soit clairement informé du fait que l'accès aux services d'urgence est fourni ou non. Les fournisseurs de services de communications électroniques veillent à ce que leurs clients soient clairement informés de l'absence d'accès aux services d'urgence, avant de conclure un contrat et régulièrement par la suite.
5. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un contrat est conclu entre un abonné et une entreprise fournissant des services et/ou des réseaux de communications électroniques, l'abonné soit clairement informé, avant la conclusion du contrat et régulièrement par la suite, de toute restriction imposée par le fournisseur quant aux possibilités d'accéder à, et de distribuer, des contenus licites ou d'utiliser des applications et services licites de son choix.
6. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un contrat est conclu entre un abonné et une entreprise fournissant des services et/ou des réseaux des communications électroniques, l'abonné soit clairement informé, avant la conclusion du contrat et régulièrement par la suite, de ses obligations en matière de respect des droits d'auteur et des droits voisins. Sans préjudice des dispositions de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique, l'abonné doit notamment être informé des infractions les plus fréquentes et de leurs conséquences juridiques.

7. Dès lors qu'ils sont avertis de modifications des conditions contractuelles envisagées par l'opérateur, les abonnés ont le droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent être avertis en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer ce contrat, sans pénalité, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.»

«Article 21

Transparence et publication des informations

1. Les États membres veillent à ce que des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services cités aux articles 4, 5, 6 et 7 et l'utilisation de ces services, soient mises à la disposition des utilisateurs finals et des consommateurs, conformément aux indications contenues dans l'annexe II.
2. Les États membres veillent à ce que les entreprises qui fournissent des réseaux de communication publics et/ou des services de communications électroniques accessibles au public publient des informations comparables, adéquates et actualisées sur les prix et les tarifs applicables à l'accès et à l'utilisation de leurs services proposés aux consommateurs. Ces informations sont publiées sous une forme aisément accessible.
3. Les autorités réglementaires nationales facilitent la mise à disposition d'informations pour permettre aux utilisateurs finals et aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de solutions de substitution, au moyen de guides interactifs ou de techniques analogues. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales assurent la disponibilité de ces guides ou techniques lorsqu'ils ne sont pas disponibles sur le marché. Les tiers ont le droit d'utiliser gratuitement les tarifs publiés par les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications électroniques, aux fins de la vente ou de la mise à disposition de tels guides interactifs ou techniques analogues.
4. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'obliger les entreprises qui fournissent des services de communications électroniques à communiquer les informations sur les tarifs applicables à la clientèle au point de vente et lors de la transaction, afin de garantir que les clients sont pleinement informés des conditions tarifaires.
5. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'obliger les entreprises qui fournissent des services et/ou des réseaux de communications électroniques à communiquer aux clients les informations requises conformément à l'article 20, paragraphe 5, sous une forme claire, compréhensible et aisément accessible.
6. Afin de garantir que les utilisateurs finals peuvent bénéficier d'une approche cohérente de la transparence tarifaire, ainsi que de la communication d'informations conformément à l'article 20, paragraphe 5, dans la

Communauté, la Commission peut, après consultation de l’Autorité européenne du marché des communications électroniques (ci-après dénommée “l’Autorité”), prendre les mesures de mise en œuvre techniques appropriées dans ce domaine, par exemple en spécifiant une méthodologie ou des procédures. Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l’article 37, paragraphe 2. Pour des raisons d’urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d’urgence visée à l’article 37, paragraphe 3.»

(13) L’article 22 est modifié comme suit:

(a) Le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure, après avoir pris en compte l’opinion des parties intéressées, d’exiger des entreprises offrant des réseaux et/ou services de communications électroniques accessibles au public la publication d’informations comparables, adéquates et actualisées sur la qualité de leurs services à l’attention des utilisateurs finals, en prévoyant un accès équivalent pour les utilisateurs finals handicapés. Ces informations sont fournies également, sur demande, à l’autorité réglementaire nationale avant leur publication.»

(b) Le paragraphe 3 suivant est ajouté:

«3. Afin de prévenir la dégradation du service et le ralentissement du trafic sur les réseaux, la Commission peut, après consultation de l’Autorité, adopter des mesures de mise en œuvre techniques concernant les exigences minimales en matière de qualité de service qui doivent être imposées par l’autorité réglementaire nationale aux entreprises qui fournissent des réseaux de communications publics. Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l’article 37, paragraphe 2. Pour des raisons d’urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d’urgence visée à l’article 37, paragraphe 3.»

(14) L’article 23 est remplacé par le texte suivant:

«Article 23

Disponibilité des services

Les États membres prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité de services téléphoniques accessibles au public fournis via des réseaux de communications publics en cas de défaillance catastrophique des réseaux ou dans les cas de force majeure. Les États membres veillent à ce que les entreprises fournissant des services téléphoniques accessibles au public prennent toutes les mesures appropriées pour garantir un accès ininterrompu aux services d’urgence.»

(15) L'article 25 est modifié comme suit:

(a) Le titre est remplacé par le texte suivant:

«Services de renseignements téléphoniques»

(b) Le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres veillent à ce que tout utilisateur final auquel est fourni un service téléphonique accessible au public puisse avoir accès aux services de renseignements téléphoniques conformément à l'article 5, paragraphe 1, point b).»

(c) Le paragraphe 5 est remplacé par le texte suivant:

«5. Les paragraphes 1, 2, 3 et 4 s'appliquent sous réserve des exigences de la législation communautaire en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée et, en particulier, de l'article 12 de la directive 2002/58/CE.»

(16) Les articles 26 à 28 sont remplacés par le texte suivant:

«Article 26

Services d'urgence et numéro d'appel d'urgence unique européen

1. Les États membres veillent à ce que, en dehors de tout autre numéro national d'appel d'urgence spécifié par les autorités réglementaires nationales, tous les utilisateurs finals des services visés au paragraphe 2, y compris les utilisateurs des postes téléphoniques payants publics, puissent appeler gratuitement et sans devoir faire usage d'aucun moyen de paiement les services d'urgence en formant le "112", numéro d'appel d'urgence unique européen.
2. Les États membres veillent à ce que les entreprises qui fournissent un service permettant de donner des appels nationaux et/ou internationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation offrent l'accès aux services d'urgence.
3. Les États membres veillent à ce que les appels dirigés vers le numéro d'appel d'urgence unique européen "112" reçoivent une réponse appropriée et soient acheminés jusqu'à leurs destinataires de la façon la mieux adaptée à l'organisation nationale des systèmes d'urgence. Ces appels reçoivent une réponse et sont traités au moins aussi rapidement et efficacement que les appels adressés aux numéros d'urgence nationaux, dans les cas où ceux-ci continuent à être utilisés.
4. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs handicapés puissent avoir accès aux services d'urgence. Afin de garantir l'accès des utilisateurs finals handicapés aux services d'urgence lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres, les mesures prises peuvent notamment consister à assurer le respect

des normes ou spécifications pertinentes publiées conformément aux dispositions de l'article 17 de la directive 2002/21/CE (directive "cadre").

5. Les États membres veillent à ce que les informations relatives à la localisation de l'appelant soient mises gratuitement à la disposition des autorités qui gèrent les urgences pour tous les appels destinés au numéro d'appel d'urgence unique européen "112".

Les États membres exigent que les informations relatives à la localisation de l'appelant soient fournies automatiquement dès que l'appel d'urgence parvient à l'autorité qui gère les urgences.

6. Les États membres font en sorte que les citoyens soient correctement informés de l'existence et de l'utilisation du numéro d'appel d'urgence unique européen "112", notamment par des initiatives qui visent spécifiquement les personnes qui voyagent d'un État membre à l'autre. Les États membres soumettent un rapport annuel à la Commission et à l'Autorité sur les mesures prises à cet égard.
7. Afin d'assurer la mise en œuvre effective des services "112" dans les États membres, y compris l'accès des utilisateurs handicapés à ce numéro lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres, la Commission peut, après consultation de l'Autorité, adopter des mesures de mise en œuvre techniques.

Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2. Pour des raisons d'urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d'urgence visée à l'article 37, paragraphe 3.»

«Article 27

Préfixes européens d'accès au réseau téléphonique

1. Les États membres veillent à ce que le préfixe "00" constitue le préfixe commun d'accès au réseau téléphonique international. Des arrangements spécifiques permettant d'effectuer des appels entre des localités limitrophes de part et d'autre de la frontière de deux États membres peuvent être pris ou prorogés. Les utilisateurs finals des localités concernées doivent être pleinement informés de ces arrangements.
2. Les États membres auxquels l'UIT a attribué le code international «3883» confient à l'Autorité la responsabilité unique de la gestion de l'espace de numérotation téléphonique européen.
3. Les États membres veillent à ce que toutes les entreprises qui fournissent des services téléphoniques accessibles au public gèrent tous les appels à destination et au départ de l'espace de numérotation téléphonique européen, à des tarifs qui ne dépassent pas le tarif maximal qu'elles appliquent aux appels à destination et en provenance d'autres États membres.»

«Article 28

Accès aux numéros et aux services

1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales prennent toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que:
 - a) les utilisateurs finals puissent avoir accès aux services fournis dans la Communauté, notamment les services de la société de l'information, et les utiliser;
 - b) les utilisateurs finals puissent accéder à tous les numéros fournis dans la Communauté, dont ceux des plans de numérotation nationaux des États membres, ceux de l'espace de numérotation téléphonique européen et les numéros universel de libre appel international (UIFN).

Les autorités réglementaires nationales sont en mesure de bloquer au cas par cas l'accès à des numéros ou services lorsque cela se justifie pour des raisons de fraude ou d'abus.

2. La Commission peut, après consultation de l'Autorité, adopter des mesures de mise en œuvre techniques afin de garantir aux utilisateurs finals un accès effectif aux numéros et services dans la Communauté. Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2. Pour des raisons d'urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d'urgence visée à l'article 37, paragraphe 3.

Ces mesures de mise en œuvre techniques peuvent être réexaminées périodiquement afin de tenir compte des évolutions commerciales et technologiques.»

(17) L'article 29 est modifié comme suit:

(a) Le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

- «1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même d'exiger de toutes les entreprises qui exploitent des services téléphoniques accessibles au public et/ou des réseaux de communications publics qu'elles mettent à la disposition des utilisateurs finals les compléments de services énumérés à l'annexe I, partie B, sous réserve de faisabilité technique et de viabilité économique.»

(b) Le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

- «3. Sans préjudice de l'article 10, paragraphe 2, les États membres peuvent imposer à toutes les entreprises qui proposent l'accès à des réseaux de communications publics et/ou à des services téléphoniques accessibles au public les obligations prévues à l'annexe I, partie A, point e), relatives à la déconnexion en tant qu'exigence générale.»

(18) L'article 30 est remplacé par le texte suivant:

«Article 30

Facilitation du changement de fournisseur

1. Les États membres veillent à ce que tous les abonnés titulaires de numéros du plan de numérotation national puissent, à leur demande, conserver leurs numéros indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, conformément aux dispositions de l'annexe I, partie C.
2. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la tarification entre opérateurs liée à la fourniture de la portabilité des numéros soit fonction du coût et que, le cas échéant, les redevances à payer par le consommateur ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard de l'utilisation de ce complément de service.
3. Les autorités réglementaires nationales n'imposent pas, pour le portage des numéros, une tarification de détail qui entraînerait des distorsions de la concurrence, par exemple en fixant une tarification de détail particulière ou commune.
4. Le portage des numéros et leur activation ultérieure sont réalisés dans les plus brefs délais possibles, au plus tard un jour ouvrable à partir de la demande initiale de l'abonné.
5. La Commission peut, après consultation de l'Autorité et en tenant compte des conditions technologiques et commerciales, modifier l'annexe I conformément à la procédure visée à l'article 37, paragraphe 2.

Cette modification peut notamment prévoir:

- a) la portabilité des numéros entre réseaux fixes et mobiles;
 - b) la portabilité des identificateurs de l'abonné et des informations connexes, auquel cas les dispositions des paragraphes 2, 3 et 4 s'appliquent aussi à ces identificateurs.
6. Sans préjudice d'une période contractuelle minimale, les autorités réglementaires nationales veillent à ce que les conditions et procédures de résiliation de contrat ne jouent pas un rôle dissuasif à l'égard du changement de fournisseur de service.»

(19) À l'article 31, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

- «1. Les États membres peuvent imposer des obligations raisonnables de diffuser ("must carry") pour la transmission de chaînes de radio et de télévision spécifiés, ainsi que des services d'accessibilité, aux entreprises qui, sous leur juridiction, exploitent des réseaux de communications électroniques utilisés pour la diffusion publique d'émissions de radio ou de télévision, lorsqu'un nombre significatif d'utilisateurs finals de ces réseaux les utilisent comme leurs

moyens principaux pour recevoir des émissions de radio ou de télévision. De telles obligations ne peuvent être imposées que lorsqu'elles sont nécessaires pour atteindre des objectifs d'intérêt général définis de manière claire et spécifique par chaque État membre dans sa législation nationale, et doivent être proportionnées et transparentes.

Les obligations visées au premier alinéa sont réexaminées par les États membres au plus tard dans l'année qui suit [l'échéance de mise en œuvre de l'acte modificateur], sauf si les États membres ont procédé à ce réexamen [au cours des deux années qui précèdent].

Les États membres réexaminent les obligations de diffuser au moins tous les trois ans.»

(20) L'article 33 est modifié comme suit:

(a) Au paragraphe 1, le second alinéa suivant est ajouté:

«Les États membres veillent notamment à ce que les autorités réglementaires nationales établissent un mécanisme de consultation garantissant que, dans leur processus décisionnel, il est dûment tenu compte des intérêts des consommateurs en matière de communications électroniques.»

(b) Les paragraphes 3 et 4 suivants sont ajoutés:

«3. Les États membres soumettent un rapport annuel à la Commission et à l'Autorité sur les mesures prises et les progrès réalisés en ce qui concerne l'amélioration de l'interopérabilité ainsi que l'accès et l'utilisation des services de communications électroniques et des équipements par les utilisateurs handicapés.

4. Sans préjudice de l'application de la directive 1999/5/CE et notamment des exigences de son article 3, paragraphe 3, point f) concernant le handicap, et afin d'améliorer l'accessibilité des services et équipements de communications électroniques par les utilisateurs handicapés, la Commission peut, après consultation de l'Autorité, prendre les mesures de mise en œuvre techniques appropriées pour traiter les problèmes soulevés dans le rapport visé au paragraphe 3, à la suite d'une consultation publique. Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 37, paragraphe 2. Pour des raisons d'urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d'urgence visée à l'article 37, paragraphe 3.»

(21) À l'article 34, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Les États membres veillent à ce que des procédures extrajudiciaires transparentes, simples et peu onéreuses soient mises à disposition pour traiter les litiges non résolus entre les consommateurs et les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications électroniques, concernant les conditions contractuelles et/ou l'exécution de contrats portant

sur la fourniture de tels réseaux ou services. Les États membres prennent des mesures pour garantir que ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges et peuvent, lorsque cela se justifie, adopter un système de remboursement et/ou de compensation. Les États membres peuvent étendre ces obligations aux litiges impliquant d'autres utilisateurs finals.

Les États membres veillent à ce que les organismes chargés de traiter ces litiges fournissent les informations utiles à des fins statistiques à la Commission et à l'Autorité.»

- (22) L'article 35 est remplacé par le texte suivant:

«Article 35
Adaptation des annexes

Les modifications nécessaires à l'adaptation des annexes I, II, III et VI aux progrès technologiques ou à l'évolution de la demande du marché sont adoptées par la Commission conformément à la procédure visée à l'article 37, paragraphe 2.»

- (23) À l'article 36, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Les autorités réglementaires nationales notifient à la Commission les obligations imposées aux entreprises désignées pour assumer des obligations de service universel. Toute modification concernant les obligations imposées aux entreprises ou celles des entreprises visées par les dispositions de la présente directive sont notifiées à la Commission sans retard.»

- (24) L'article 37 est remplacé par le texte suivant:

«Article 37
Comité

1. La Commission est assistée par le comité des communications institué par l'article 22 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).
2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4 et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.
3. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1, 2, 4 et 6 et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.»

- (25) Les annexes I, II et III sont remplacées par les annexes I, II et III de la présente directive.

- (26) L'annexe VII est supprimée.

Article 2

Modifications apportées à la directive 2002/58/CE (directive «vie privée et communications électroniques»)

La directive 2002/58/CE (directive «vie privée et communications électroniques») est modifiée comme suit:

(1) À l'article 2, le point e) est remplacé par le texte suivant:

«e) “appel”: une connexion établie au moyen d'un service téléphonique accessible au public permettant une communication bidirectionnelle;»

(2) L'article 3 est remplacé par le texte suivant:

«Article 3 **Services concernés**

La présente directive s'applique au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public sur les réseaux de communications publics dans la Communauté, y compris les réseaux de communications publics qui prennent en charge les dispositifs de collecte de données et d'identification.»

(3) L'article 4 est modifié comme suit:

(a) Le titre est remplacé par le texte suivant:

«Sécurité du traitement»

(b) Les paragraphes 3 et 4 suivants sont ajoutés:

«3. En cas de violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés de données à caractère personnel transmises, stockées ou traitées d'une autre manière en relation avec la fourniture de services de communications accessibles au public dans la Communauté, le fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public informe sans retard indu l'abonné concerné et l'autorité réglementaire nationale de cette violation. La notification faite à l'abonné décrit au minimum la nature de la violation et recommande des mesures à prendre pour en atténuer les conséquences négatives possibles. La notification faite à l'autorité réglementaire nationale décrit en outre les conséquences de la violation et les mesures prises par le fournisseur pour y remédier.

4. Afin d'assurer une mise en œuvre cohérente des mesures visées aux paragraphes 1, 2 et 3, la Commission peut, après consultation de l'Autorité européenne du marché des communications électroniques (ci-après dénommée “l'Autorité”), et après consultation du contrôleur européen de la protection des données, adopter des mises en œuvre techniques concernant notamment les

circonstances, le format et les procédures applicables aux exigences en matière d'information et de notification visées dans le présent article.

Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 14 bis, paragraphe 2. Pour des raisons d'urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d'urgence visée à l'article 14 bis, paragraphe 3.»

(4) À l'article 5, le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Les États membres garantissent que le stockage d'informations, ou l'obtention de l'accès à des informations déjà stockées, dans l'équipement terminal d'un abonné ou d'un utilisateur n'est permis qu'à condition que l'abonné ou l'utilisateur reçoive, dans le respect de la directive 95/46/CE, une information claire et complète, entre autres sur les finalités du traitement, et que le droit de refuser un tel traitement lui soit donné par le responsable du traitement des données. Cette disposition ne fait pas obstacle à un stockage ou à un accès techniques visant exclusivement à effectuer ou à faciliter la transmission d'une communication par la voie d'un réseau de communications électroniques, ou strictement nécessaires à la fourniture d'un service de la société de l'information expressément demandé par l'abonné ou l'utilisateur.»

(5) À l'article 13, le paragraphe 6 suivant est ajouté:

«6. Sans préjudice d'éventuels recours administratifs qui peuvent être prévus notamment en vertu de l'article 15 bis, paragraphe 2, les États membres veillent à ce que toute personne physique ou morale ayant un intérêt légitime à lutter contre les infractions aux dispositions nationales adoptées en application du présent article, y compris un fournisseur de services de communications électroniques protégeant ses intérêts professionnels légitimes ou les intérêts de ses clients, peut engager des actions en justice contre de telles infractions.»

(6) L'article 14 bis suivant est inséré:

«Article 14 bis
Comité

1. La Commission est assistée par le comité des communications institué par l'article 22 de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).
2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4 et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.
3. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1, 2, 4 et 6 et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.»

(7) L'article 15 bis suivant est inséré:

«Article 15 bis

Mise en œuvre et contrôle de l'application

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard <à la date limite pour la mise en œuvre de l'acte modificateur> et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.
2. Sans préjudice de tout recours judiciaire qui peut être disponible, les États membres veillent à ce que l'autorité réglementaire nationale ait le pouvoir d'ordonner la cessation des infractions visées au paragraphe 1.
3. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales disposent de tous les pouvoirs d'enquête et des ressources nécessaires, et notamment de la possibilité d'obtenir toute information pertinente dont elles peuvent avoir besoin, afin de surveiller et contrôler le respect des dispositions nationales adoptées en application de la présente directive.
4. Afin d'assurer une coopération transfrontalière effective dans le contrôle de l'application des législations nationales adoptées en application de la présente directive et de créer des conditions harmonisées pour la fourniture de services impliquant des flux de données transfrontaliers, la Commission peut adopter des mesures de mise en œuvre techniques, après consultation de l'Autorité et des autorités réglementaires compétentes.

Ces mesures, qui visent à modifier des éléments non essentiels de la présente directive en la complétant, sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 14 bis, paragraphe 2. Pour des raisons d'urgence impérieuses, la Commission peut avoir recours à la procédure d'urgence visée à l'article 14 bis, paragraphe 3.»

Article 3

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs²⁶), le point suivant est ajouté:

²⁶ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

«17. Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques: l'article 13 en ce qui concerne la protection des consommateurs (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.)»

Article 4

Transposition

- (1) Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [...], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la présente directive.

Ils appliquent ces dispositions à partir du [...].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

- (2) Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

Article 5

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le [...] jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 6

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le Président

Par le Conseil
Le Président

ANNEXE I

DESCRIPTION DES COMPLÉMENTS DE SERVICES ET SERVICES MENTIONNÉS À L'ARTICLE 10 (MAÎTRISE DES DÉPENSES) ET À L'ARTICLE 29 (SERVICES COMPLÉMENTAIRES)

Partie A

Services et compléments de service visés à l'article 10:

a) Facturation détaillée

Les États membres veillent à ce que, sous réserve des exigences de la législation concernant la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, les autorités réglementaires nationales puissent fixer le niveau de détail minimum des factures que les opérateurs désignés (conformément à l'article 8) fournissent gratuitement aux consommateurs pour leur permettre:

i) de vérifier et de contrôler les frais inhérents à l'utilisation du réseau de communications public en position déterminée et/ou des services téléphoniques associés accessibles au public, et

ii) de surveiller correctement leur utilisation et les dépenses qui en découlent et d'exercer ainsi un certain contrôle sur leurs factures.

Le cas échéant, une présentation plus détaillée peut être proposée aux abonnés à un tarif raisonnable ou à titre gratuit.

Les appels qui sont gratuits pour l'abonné appelant, y compris les appels aux lignes d'assistance, ne sont pas indiqués sur la facture détaillée de l'abonné appelant.

b) Interdiction sélective des appels sortants, à titre gratuit

Il s'agit du complément de services gratuit permettant à l'abonné qui en fait la demande à une entreprise désignée fournissant des services téléphoniques de filtrer des messages sortants d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel.

c) Systèmes de prépaiement

Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent demander aux opérateurs désignés de permettre aux consommateurs d'accéder au réseau de communications public et d'utiliser les services téléphoniques accessibles au public en recourant à un système de prépaiement.

d) Paiement échelonné des frais de raccordement

Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puissent demander aux opérateurs désignés de permettre aux consommateurs d'obtenir un raccordement au réseau de communications public moyennant des paiements échelonnés.

e) Factures impayées

Les États membres doivent autoriser que des mesures spécifiées, qui doivent être proportionnées, non discriminatoires et rendus publiques, soient prises pour recouvrer les factures impayées d'opérateurs désignés conformément à l'article 8. Ces mesures garantissent que l'abonné reçoit un préavis en bonne et due forme l'avertissant d'une interruption de service ou d'une déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Toute interruption de service est normalement limitée au service concerné. Exceptionnellement, en cas de fraude, de paiement tardif ou d'absence de paiement persistants, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales puisse autoriser une interruption immédiate du raccordement au réseau en réaction au non-paiement de factures portant sur des services fournis via le réseau. L'interruption du raccordement pour défaut de paiement des factures ne devrait intervenir qu'après que l'abonné en a été dûment averti. Avant que le service ne soit complètement interrompu, les États membres peuvent autoriser la fourniture provisoire d'un service réduit dans le cadre duquel seuls les services qui ne sont pas à la charge de l'abonné sont autorisés (appels au "112", par exemple).

Partie B

Liste des compléments de services visés à l'article 29:

a) Numérotation au clavier ou DTMF (multifréquence bitonale)

Le réseau de communications public accepte l'utilisation des tonalités DTMF définies dans la recommandation ETSI ETR 207 pour la signalisation de bout en bout par le réseau, tant à l'intérieur des États membres qu'entre ceux-ci.

b) Identification de la ligne d'appel

Le numéro de l'appelant est présenté à l'appelé avant l'établissement de la communication.

Ce complément de services devrait être fourni conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, en particulier la directive 2002/58/CE.

Dans la mesure où cela est techniquement possible, les opérateurs fournissent des données et des signaux pour faciliter l'offre de l'identification de la ligne appelante et de la numérotation au clavier par-delà les frontières des États membres.

Partie C

Mise en œuvre des dispositions relatives à la portabilité du numéro visées à l'article 30

L'exigence selon laquelle tous les abonnés titulaires de numéros du plan de numérotation national doivent pouvoir, à leur demande, conserver leurs numéros indépendamment de l'entreprise qui fournit le service, s'applique:

a) dans le cas de numéros géographiques, en un lieu spécifique;

b) dans le cas de numéros non géographiques, en un lieu quelconque.

Le présent paragraphe ne s'applique pas à la portabilité des numéros entre les réseaux fournissant des services en position déterminée et les réseaux mobiles.

ANNEXE II

INFORMATIONS À PUBLIER CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 21 (TRANSPARENCE ET PUBLICATION DES INFORMATIONS)

L'autorité réglementaire nationale est chargée de veiller à ce que les informations figurant dans la présente annexe soient mises à la disposition du public, conformément à l'article 21. Il lui incombe de déterminer quelles informations doivent être publiées par les entreprises fournissant des réseaux de communications publics et/ou des services téléphoniques accessibles au public et par l'autorité réglementaire elle-même, afin de faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de faire un choix informé. L'autorité réglementaire nationale peut spécifier les modalités de publication d'informations par les entreprises qui fournissent des réseaux de communications publics et/ou des services téléphoniques accessibles au public, afin de garantir l'information complète des consommateurs.

1. Nom(s) et adresse(s) de l'entreprise ou des entreprises

Le nom et l'adresse du siège des entreprises fournissant des réseaux de communications publics et/ou de services téléphoniques accessibles au public.

2. Description des services proposés

2.1. Portée des services proposés

2.2. Tarification générale, précisant ce que couvre chaque élément tarifaire (par exemple redevances d'accès, tous les types de redevances d'utilisation, frais de maintenance) et incluant les détails relatifs aux ristournes forfaitaires appliquées ainsi qu'aux formules tarifaires spéciales et ciblées.

2.3. Politique d'indemnisation et de remboursement, comprenant une description détaillée des formules d'indemnisation et de remboursement proposées.

2.4. Types de services de maintenance offerts.

2.5. Conditions contractuelles standard, comprenant la période contractuelle minimale éventuelle, les conditions de résiliation du contrat, les procédures et les coûts directs inhérents à la portabilité des numéros et autres identificateurs, le cas échéant.

3. Mécanismes de règlement des litiges, y compris ceux qui sont mis en place par l'entreprise.

4. Informations relatives aux droits en ce qui concerne le service universel, y compris le cas échéant les compléments de service et les services visés à l'annexe I.»

ANNEXE III

INDICATEURS RELATIFS À LA QUALITÉ DU SERVICE

INDICATEURS, DÉFINITIONS ET MÉTHODES DE MESURE VISÉS AUX ARTICLES 11 ET 22 EN MATIÈRE DE DÉLAI DE FOURNITURE ET DE QUALITÉ DU SERVICE

Pour une entreprise désignée pour fournir l'accès à un réseau de communications public

PARAMÈTRE (note 1)	DÉFINITION	MÉTHODE DE MESURE
Délai de fourniture pour le raccordement initial	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Taux de défaillance par ligne d'accès	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Délai de réparation d'une défaillance	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

Pour une entreprise désignée pour fournir un service téléphonique accessible au public

Durée d'établissement de la communication (note 2)	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Temps de réponse pour les services par opérateur/opératrice	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Temps de réponse pour les services de renseignements téléphoniques	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Proportion des postes téléphoniques payants publics (à pièces de monnaie ou à carte) en état de fonctionnement	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Plaintes concernant la facturation	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Taux de défaillance des appels	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

(note 2)		
----------	--	--

Il s'agit de la version 1.1.1 (avril 2000) du document ETSI EG 201 769-1.

Note 1

Les indicateurs doivent permettre d'analyser les résultats au niveau régional (c'est-à-dire au moins au niveau 2 de la nomenclature des unités territoriales statistiques (NUTS) établie par Eurostat).

Note 2

Les États membres peuvent décider de ne pas demander la mise à jour des informations relatives aux résultats de ces deux indicateurs s'il peut être prouvé que les résultats dans ces deux domaines sont satisfaisants.