

DIREKTIVER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2009/136/EF

af 25. november 2009

om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor og forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION
HAR —

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 95,

under henvisning til forslag fra Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg ⁽¹⁾,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget ⁽²⁾,

under henvisning til udtalelse fra Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse ⁽³⁾,

efter proceduren i traktatens artikel 251 ⁽⁴⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Det nuværende regelsæt for elektronisk kommunikation udgøres af fem direktiver (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/19/EF af 7. marts 2002 om adgang til og samtrafik mellem elektroniske kommunikationsnet og tilhørende faciliteter (adgangsdirektivet) ⁽⁵⁾, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/20/EF af 7. marts 2002 om tilladelser til elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (tilladelsesdirektivet) ⁽⁶⁾, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/21/EF af 7. marts 2002 om

fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (rammedirektivet) ⁽⁷⁾, direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) ⁽⁸⁾ og direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) ⁽⁹⁾ (samlet benævnt »rammedirektivet og særdirektiverne«), som Kommissionen jævnligt skal tage op til fornyet vurdering, navnlig for at afgøre, om den teknologiske og markedsmæssige udvikling giver grund til ændringer.

- (2) Kommissionen fremlagde resultaterne af en sådan vurdering i sin meddelelse af 29. juni 2006 til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om revurderingen af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.
- (3) Reformen af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, der også styrker bestemmelserne vedrørende slutbrugere med handicap, er et afgørende skridt på vejen mod et europæisk samarbejdsområde for information og samtidig mod et informationssamfund, der er åbent for alle. Disse målsætninger indgår i den strategiske ramme for udviklingen af informationssamfundet, som Kommissionen har beskrevet i en meddelelse til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget af 1. juni 2005 med titlen »i2010 — et europæisk informationssamfund som middel til vækst og beskæftigelse«.
- (4) Det er et fundamentalt krav til forsyningspligt efter anmodning at forsyne brugere med en tilslutning til det offentlige kommunikationsnet på et fast sted til en rimelig pris. Dette krav vedrører levering af lokale, nationale og internationale telefonopkald og telefaxkommunikations- og datatjenester, hvis tilrådighedsstillelse medlemsstaterne kan begrænse til kun at gælde slutbrugers hovedopholdssted eller

⁽¹⁾ EUT C 224 af 30.8.2008, s. 50.

⁽²⁾ EUT C 257 af 9.10.2008, s. 51.

⁽³⁾ EUT C 181 af 18.7.2008, s. 1.

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets udtalelse af 24.9.2008 (endnu ikke offentliggjort i EUT), Rådets fælles holdning af 16.2.2009 (EUT C 103 E af 5.5.2009, s. 40), Europa-Parlamentets holdning af 6.5.2009 og Rådets afgørelse af 26.10.2009.

⁽⁵⁾ EFT L 108 af 24.4.2002, s. 7.

⁽⁶⁾ EFT L 108 af 24.4.2002, s. 21.

⁽⁷⁾ EFT L 108 af 24.4.2002, s. 33.

⁽⁸⁾ EFT L 108 af 24.4.2002, s. 51.

⁽⁹⁾ EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

bopæl. Der bør ikke være nogen begrænsninger af de tekniske midler, hvormed disse tjenesteydelser leveres, idet der kan anvendes trådbaseret eller trådløs teknologi, og heller ikke nogen begrænsning af, hvilken operatør der må varetage en del af eller hele forsyningspligten.

- (5) Datatilslutninger til det offentlige kommunikationsnet på et fast sted bør understøtte datakommunikation ved hastigheder, der er tilstrækkelige til at give adgang til onlinetjenester som f.eks. dem, der udbydes via det offentlige internet. Den internetadgangshastighed, som en given bruger oplever, kan afhænge af en række faktorer som f.eks. internetudbyderens tilslutningsmuligheder samt den applikation, som forbindelsen anvendes til. Hvilken transmissionshastighed en tilslutning til det offentlige kommunikationsnet kan understøtte, afhænger både af abonnentens terminaludstyrs formåen og af tilslutningen. Af denne årsag er det ikke hensigtsmæssigt at påbyde en specifik data- eller bithastighed på fællesskabsniveau. Der er brug for fleksibilitet for at give medlemsstaterne mulighed for, om nødvendigt, at træffe foranstaltninger til sikring af, at en datatilslutning understøtter tilfredsstillende transmissionshastigheder, der er tilstrækkelige til at muliggøre velfungerende internetadgang, som defineret af medlemsstaterne, under behørig hensyntagen til særlige omstændigheder på nationale markeder, f.eks. den fremherskende båndbredde, der bruges af de fleste abonnenter i medlemsstaterne, og hvad der er teknologisk muligt, forudsat at formålet med disse foranstaltninger er at begrænse markedsforvridning mest muligt. Hvis sådanne foranstaltninger medfører en uretfærdig omkostning for en udpeget virksomhed, under behørig hensyntagen til udgifter og indtægter samt de immaterielle fordele, der følger af leveringen af de pågældende tjenester, kan denne omkostning medtages i en eventuel beregning af forsyningspligtens nettoomkostninger. Der kan også ske alternativ finansiering af underliggende netinfrastruktur under anvendelse af fællesskabsmidler eller nationale foranstaltninger i overensstemmelse med fællesskabsretten.
- (6) Dette berører ikke nødvendigheden af, at Kommissionen foretager en nyvurdering af forsyningspligten, som kan omfatte finansieringen af denne pligt, jf. artikel 15 i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet), og af, at den i givet fald forlægger forslag til reform med henblik på at opfylde målsætninger af almen interesse.
- (7) Af hensyn til klarheden og enkelheden indeholder dette direktiv kun ændringerne til direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) og 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).
- (8) Med forbehold af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/5/EF af 9. marts 1999 om radio- og teleterminaludstyr samt gensidig anerkendelse af udstyrets overensstemmelse ⁽¹⁾, særlig kravene om anvendelsesegnethed for

handicappede brugere i artikel 3, stk. 3, litra f), bør visse aspekter af terminaludstyret, herunder udstyr hos forbrugerne til brug for handicappede slutbrugere, uanset om deres særlige behov skyldes handicap eller alder, henlægges under direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) for at lette adgangen til netværk og brugen af tjenesteydelserne. Sådant udstyr indbefatter for indeværende terminaludstyr til modtagelse af tv- og radio samt særligt terminaludstyr for hørehæmmede slutbrugere.

- (9) Medlemsstaterne bør gennemføre foranstaltninger, som fremmer skabelsen af et marked for bredt tilgængelige produkter og tjenester, som omfatter faciliteter for handicappede slutbrugere. Dette kan f.eks. ske ved henvisning til europæiske standarder, ved at indføre krav om elektronisk tilgængelighed (eAccessibility) for offentlige indkøbsprocedurer og udbud vedrørende levering af tjenester, og ved gennemførelse af lovgivning om handicappede slutbrugeres rettigheder.
- (10) Hvis en virksomhed, der er udpeget til at varetage den i artikel 4 i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) omhandlede forsyning, vælger at afhænde en set i forhold til dens forsyningspligt væsentlig del af eller hele sit lokale accessnet på det nationale område til en særskilt juridisk enhed med et andet endeligt ejerskab, bør den nationale tilsynsmyndighed bedømme virkningerne af handelen for at sikre kontinuiteten i forsyningspligten på hele eller dele af det nationale område. Med henblik herpå bør den virksomhed, der af den nationale tilsynsmyndighed blev udpeget til at varetage forsyningspligten, på forhånd underrette denne myndighed om afhændelsen. Den nationale tilsynsmyndigheds bedømmelse bør ikke berøre handelens indgåelse.
- (11) Den teknologiske udvikling har medført væsentlige begrænsninger i antallet af offentlige betalingstelefoner. For at sikre teknologisk neutralitet og offentlighedens fortsatte adgang til taletelefoni bør de nationale tilsynsmyndigheder kunne pålægge virksomheder forpligtelser til at sikre, ikke kun at der stilles offentlige betalingstelefoner til rådighed i et sådant omfang, at slutbrugernes rimelige behov opfyldes, men også at der, hvis det er hensigtsmæssigt, stilles alternative offentlige adgangsmuligheder til taletelefoni til rådighed til dette formål.
- (12) Handicappede slutbrugere bør sikres samme adgang til tjenester som andre slutbrugere. Med henblik herpå bør der sikres lige adgang i funktionel henseende, således at handicappede slutbrugere kan bruge tjenesterne på samme måde som andre slutbrugere, men ved hjælp af andre midler.

⁽¹⁾ EFT L 91 af 7.4.1999, s. 10.

- (13) Der er behov for at tilpasse nogle af definitionerne af hensyn til princippet om teknologineutralitet og for at holde trit med teknologiudviklingen. Navnlig bør betingelserne for udbuddet af en tjeneste adskilles fra de egentlige definitoriske elementer i en offentligt tilgængelig telefonitjeneste, dvs. en elektronisk kommunikationstjeneste, der giver offentligheden mulighed for at foretage og modtage indenlandske eller indenlandske og internationale opkald direkte eller indirekte ved hjælp af et eller flere numre i en national eller international telefonnummerplan, uanset om en sådan tjeneste er baseret på kredsløbskoblet eller pakkekoblet teknologi. Det ligger i en sådan tjenestes natur, at den går begge veje og giver begge parter mulighed for at kommunikere. En tjeneste, der ikke opfylder disse betingelser, f.eks. en »klik-selv«-funktion på en kundeserviceweb-side, er ikke en offentligt tilgængelig telefonitjeneste. Offentligt tilgængelige telefonitjenester omfatter også kommunikationsmidler specifikt beregnet til handicappede slutbrugere, som gør brug af tekstrelæ eller totale konversationstjenester.
- (14) Det er nødvendigt at tydeliggøre, at indirekte udbud af tjenester også kan omfatte situationer, hvor opkald etableres via operatørforvalg eller fast operatørvalg, eller hvor en udbyder videresælger eller omdøber offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes af en anden virksomhed.
- (15) Den teknologiske og markedsmæssige udvikling har medført, at nettene i stigende grad går over til IP-teknologi (»Internet Protocol«), og at forbrugerne i stigende grad kan vælge mellem flere konkurrerende udbydere af taletelefoni. Derfor bør medlemsstaterne kunne adskille forsyningspligt, der angår oprettelse af en forbindelse til det offentlige kommunikationsnet fra en fast lokalitet, fra forsyningspligt, der angår udbud af en offentligt tilgængelig telefonitjeneste. En sådan adskillelse bør ikke påvirke omfanget af den forsyningspligt, der er fastlagt og revurderet på fællesskabsplan.
- (16) Det er i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet op til medlemsstaterne at bestemme ud fra objektive kriterier, hvilke virksomheder der udpeges som udbydere af forsyningspligttydelser, i givet fald under hensyntagen til disse virksomheders evne og vilje til at levere alle eller en del af disse forsyningspligttydelser. Dette er ikke til hinder for, at medlemsstaterne i forbindelse med udpegningsprocessen kan medtage specifikke vilkår, der er begrundet i hensynet til effektivitet, herunder bl.a. samling af geografiske områder eller komponenter eller fastsættelse af minimumsperioder for udpegelsen.
- (17) De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne overvåge detailtaksternes udvikling og niveau for tjenester, der henhører under forsyningspligten, også i de tilfælde, hvor en medlemsstat endnu ikke har udpeget en virksomhed til at varetage forsyningspligten. Overvågningen bør i så fald foretages på en sådan måde, at den ikke pålægger hverken de nationale tilsynsmyndigheder eller de virksomheder, der udbyder sådanne tjenester, for store administrative byrder.
- (18) Forpligtelser, hvis formål var at lette overgangen fra rammebestemmelserne fra 1998 til regelværket fra 2002, er blevet overflødige og bør ophæves sammen med andre bestemmelser, der overlapper og falder sammen med dem, der er fastlagt i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).
- (19) Kravet om, at der skal udbydes et minimumssæt af faste kredsløb på detailniveau, som var nødvendigt for at sikre, at 1998-bestemmelserne på området faste kredsløb, hvor der på tidspunktet for 2002-reglernes ikrafttræden endnu ikke var tilstrækkelig konkurrence, fortsat ville finde anvendelse, er ikke længere nødvendigt og bør ophæves.
- (20) Der er risiko for, at et fortsat pålæg direkte i fællesskabslovgivningen om operatørforvalg og fast operatørvalg vil hæmme den teknologiske udvikling. Sådanne afhjælpende foranstaltninger bør snarere pålægges af de nationale tilsynsmyndigheder på baggrund af en analyse af markedet gennemført i overensstemmelse med procedurerne i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) og gennem forpligtelserne i artikel 12 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet).
- (21) Bestemmelser om kontrakter bør ikke alene finde anvendelse på forbrugere, men også på andre slutbrugere, navnlig mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er), som måske foretrækker en kontrakt tilpasset forbrugernes behov. For at undgå unødige administrative byrder for udbydere og kompleksiteten i at definere SMV'er bør bestemmelserne om kontrakter ikke finde automatisk anvendelse på disse andre slutbrugere, men kun når disse anmoder herom. Medlemsstaterne bør træffe hensigtsmæssige foranstaltninger for i højere grad at gøre SMV'er bekendt med denne mulighed.
- (22) Som følge af den teknologiske udvikling vil der kunne anvendes andre former for identifikatorer i fremtiden ud over almindelige former for nummeridentifikation.
- (23) Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, som omfatter opkald, bør sørge for, at deres kunder får tilstrækkelige informationer om, hvorvidt der ydes adgang til alarmtjenester, og om eventuelle begrænsninger af tjenesten (f.eks. en begrænsning med hensyn til opkaldslokaliseringsfaciliteter og rutning af nødopkald). Sådanne udbydere bør også give deres kunder klare og gennemskuelige oplysninger i den oprindelige kontrakt og i forbindelse med enhver ændring af den udbudte tjeneste, f.eks. i faktureringsoplysningerne til kunden. Disse oplysninger

bør omfatte enhver begrænsning i territorial dækning baseret på planlagte tekniske driftsparametre for tjenesten og den tilgængelige infrastruktur. Ydes tjenesten ikke over et koblet telefonnet, bør oplysningerne også omfatte pålidelighedsniveauet for adgang og for lokaliseringsoplysninger om den kaldende part i forhold til en tjeneste ydet over et koblet telefonnet, under hensyntagen til den eksisterende teknologi og de gældende kvalitetsstandarder samt tjenestekvalitetsparametrene i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet).

- (24) Med hensyn til terminaludstyr bør kundekontrakten indeholde oplysninger om eventuelle restriktioner, som udbyderen måtte have pålagt brugen af udstyret, f.eks. ved at SIM-låse mobile anordninger, hvis sådanne restriktioner ikke er forbudt i henhold til den nationale lovgivning, og om eventuelle gebyrer, som måtte forfalde til betaling ved kontraktens opsigelse, uanset om denne finder sted før den fastsatte udløbsdato eller på denne dato, herunder om eventuelle omkostninger forbundet med at beholde udstyret.
- (25) I kundekontrakten bør det ligeledes, uden at udbyderen dog kan forpligtes til at træffe forholdsregler ud over dem, der foreskrives i fællesskabslovgivningen, fastlægges, hvilke forholdsregler udbyderen eventuelt kan træffe i tilfælde af sikkerheds- eller integritetshændelser, trusler eller sårbarheder.
- (26) De relevante nationale myndigheder bør, af hensyn til at tage fat om spørgsmål af relevans for almenheden for så vidt angår brug af telekommunikationstjenester samt for at tilskynde beskyttelsen af andres rettigheder og frihedsrettigheder, med tjenesteudbydernes bistand kunne udarbejde almenyttige oplysninger om brugen af sådanne tjenester og foranledige sådanne oplysninger videreformidlet. Dette kunne omfatte oplysninger til almenheden om overtrædelse af reglerne om ophavsret, anden ulovlig anvendelse og formidling af skadeligt indhold og vejledning om og metoder til beskyttelse mod de risici, der kan true den personlige sikkerhed, f.eks. i forbindelse med videregivelse af personoplysninger under visse omstændigheder, samt privatlivets fred og personlige data, samt oplysninger om tilgængeligheden af let anvendelig og konfigurerbar software eller softwareoptioner, som gør det muligt at beskytte børn eller sårbare personer. Disse oplysninger kunne koordineres ved hjælp af samarbejdsproceduren i artikel 33, stk. 3, i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet). Sådanne almenyttige oplysninger bør ajourføres, når det er påkrævet, og bør forelægges på let forståelige trykte og elektroniske formater som fastlagt af de enkelte medlemsstater og på de nationale offentlige myndigheders websider. De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne pålægge udbydere at videreformidle disse standardiserede oplysninger til alle deres kunder på en efter de nationale tilsynsmyndigheders opfattelse hensigtsmæssig måde. De pågældende

oplysninger bør ligeledes medtages i kontrakter, hvis medlemsstaterne kræver det. Videreformidlingen af sådanne oplysninger bør imidlertid ikke være forbundet med for stor en byrde for virksomhederne. Medlemsstaterne bør kræve, at denne videreformidling sker under anvendelse af de midler, som virksomhederne sædvanligvis benytter i deres kommunikation med abonnenter.

- (27) Abonnenternes ret til at opsiges deres kontrakt uden strafgebyr vedrører ændringer i kontraktvilkår, der fastlægges af udbydere af elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester.
- (28) Slutbrugere bør kunne bestemme, hvilket indhold de ønsker at kunne sende og modtage, og hvilke tjenester og applikationer og hvilken form for hardware og software de i den forbindelse ønsker at benytte, uden at dette berører den nødvendige beskyttelse af nettenes og tjenesternes integritet og sikkerhed. Et marked med konkurrence vil give brugerne et stort udvalg af indhold, applikationer og tjenester. De nationale tilsynsmyndigheder bør fremme brugernes mulighed for at få adgang til og distribuere oplysninger og for at benytte applikationer og tjenester efter eget valg i medfør af artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet). Da elektronisk kommunikation får større og større betydning for forbrugerne og erhvervslivet, bør udbyderne af tjenesten og/eller nettet under alle omstændigheder give brugerne fuldstændige oplysninger om eventuelle begrænsninger i brugen af elektroniske kommunikationstjenester. Efter udbyderens eget valg bør sådanne oplysninger beskrive den pågældende type indhold, applikation eller tjeneste eller individuelle applikationer og tjenester eller begge dele. Afhængigt af den anvendte teknologi og hvilken form for begrænsning der gør sig gældende, kan sådanne begrænsninger kræve brugerens samtykke, jf. direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).
- (29) Direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) hverken kræver eller forbyder, at udbydere, i overensstemmelse med national lov, begrænser slutbrugernes adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer, men fastsætter en forpligtelse til at give oplysninger om sådanne betingelser. Medlemsstater, der ønsker at gennemføre foranstaltninger vedrørende slutbrugernes adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer, skal respektere borgernes grundlæggende rettigheder, herunder for så vidt angår beskyttelse af privatlivets fred og ret til retfærdig rettergang, og sådanne eventuelle foranstaltninger bør tage fuldt hensyn til politiske målsætninger på fællesskabsplan såsom fremme af udviklingen af Fællesskabets informationssamfund.
- (30) Direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) indeholder ikke krav om, at udbyderne skal overvåge de oplysninger, der transmitteres via deres net, eller retsforfølge deres kunder på grund af sådanne oplysninger, og direktivet pålægger heller ikke udbyderne et ansvar for disse oplysninger. Ansvar for sanktioner eller strafferetlig forfølgelse påhviler nationale retlige instanser og skal udøves under overholdelse af de grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, herunder retten til retfærdig rettergang.

- (31) Hvis der ikke findes relevante fællesskabsretlige bestemmelser, betragtes indhold, applikationer og tjenester som lovlige eller skadevoldende i overensstemmelse med nationale materielle og processuelle regler. Det er en opgave for medlemsstaterne, ikke for udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, ud fra gældende ret at tage stilling til, om indhold, applikationer eller tjenester er lovlige eller skadevoldende. Rammedirektivet og særdirektiverne finder anvendelse, medmindre andet er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel) ⁽¹⁾, som bl.a. indeholder en regel om ren videreformidling (»mere conduit«) for mellemliggende tjenesteydere, som defineret deri.
- (32) Gennemskuelige, aktuelle og sammenlignelige oplysninger om tilbud og tjenester er vigtige for forbrugerne på markeder med konkurrence mellem flere tjenesteudbydere. Slutbrugere og forbrugere af elektroniske kommunikationstjenester bør let kunne sammenligne priserne for de forskellige tjenester, der tilbydes på markedet, på grundlag af oplysninger, der offentliggøres i en let tilgængelig form. For at gøre prissammenligningen let bør de nationale tilsynsmyndigheder have mulighed for at forlange mere gennemskuelige oplysninger (herunder om takster, forbrugsmønstre og andre relevante statistiske oplysninger) af virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationstjenester og/eller -net, og til at sikre, at tredjeparter har ret til gratis at benytte offentligt tilgængelige oplysninger, der er udsendt af sådanne virksomheder. De nationale tilsynsmyndigheder bør også selv kunne stille prisoversigter til rådighed, navnlig når markedet ikke har sørget for det gratis eller til en rimelig pris. Virksomhederne bør ikke have ret til betaling for brugen af oplysninger, hvor disse allerede er offentliggjort og dermed henhører under det offentlige domæne. Desuden bør slutbrugere og forbrugere, før de køber en tjeneste, have fyldestgørende oplysninger om prisen på og arten af den tilbudte tjeneste, navnlig hvis der lægges ekstragebyrer på et frikaldsnummer. De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne forlange, at sådanne oplysninger som generel regel videreformidles, og for visse af tilsynsmyndighederne fastsætte tjenestekategoriens vedkommende, at de formidles umiddelbart forud for etablering af opkaldet, medmindre andet er fastsat i den nationale lovgivning. De nationale tilsynsmyndigheder bør, når de fastsætter de opkaldskategorier, der kræver prisoplysning forud for etablering, tage behørigt hensyn til tjenestens art, de prisvilkår, der finder anvendelse herpå, og spørgsmålet om, hvorvidt den tilbydes af en udbyder, som ikke udbyder elektroniske kommunikationstjenester. Virksomhederne bør også, hvis medlemsstaterne kræver det, give abonnenterne almennyttige oplysninger udarbejdet af de relevante offentlige myndigheder, bl.a. om de mest almindelige overtrædelser og om, hvilke retlige følger de kan få, jf. dog direktiv 2000/31/EF (direktivet om elektronisk handel).
- (33) Kunderne bør underrettes om deres rettigheder med hensyn til anvendelse af deres personoplysninger i abonnentfortegnelser, og især om formålet med sådanne
- fortegnelser, samt om deres ret til gebyrfrit ikke at blive medtaget i en offentlig abonnentfortegnelse, jf. direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation). Kunderne bør ligeledes informeres om systemer, som tillader, at oplysninger medtages i nummerdatabasen, men som ikke samtidig giver brugere af nummeroplysningstjenester adgang hertil.
- (34) Et marked med konkurrence burde sikre, at slutbrugere får tjenester af den kvalitet, de efterspørger, men i særlige tilfælde kan det blive nødvendigt at sikre, at offentlige kommunikationsnet har et mindstemål af kvalitet, der gør, at tjenesten ikke forringes, at der ikke blokeres for adgang, og at trafikken over nettene ikke forsinkes. For at opfylde krav vedrørende tjenesters kvalitet kan operatørerne benytte procedurer til at måle og styre trafikken på et netlink for at undgå, at trafikken optager al kapacitet på linket eller overfylder det, hvilket ville føre til overbelastning af nettet og dårlige præstationer. Disse procedurer bør kontrolleres af de nationale tilsynsmyndigheder, som skal handle i overensstemmelse med rammedirektivet og særdirektiverne, navnlig for så vidt angår diskriminerende adfærd, for at sikre, at de ikke begrænser konkurrencen. Hvor det er relevant, kan de nationale tilsynsmyndigheder også fastsætte mindstekrav til tjenesters kvalitet over for virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet, for at sikre, at netafhængige tjenester og applikationer leveres under overholdelse af en mindstekvalitetsstandard, som skal være underlagt kontrol fra Kommissionens side. De nationale tilsynsmyndigheder bør kunne træffe foranstaltninger for at imødegå forringelser i tjenesterne, herunder forhindringer for eller forsinkelser i trafikken til skade for forbrugerne. Inkonsekvente afhjælpende foranstaltninger kan dog skade det indre markeds funktion, og Kommissionen bør derfor tage alle krav, som påtænkes fastsat af nationale tilsynsmyndigheder, op til nærmere overvejelse med henblik på eventuelle regulerende indgreb i hele Fællesskabet og om nødvendigt afgive kommentarer eller udstede henstillinger for at opnå en konsekvent anvendelse.
- (35) I fremtidens IP-net, hvor udbuddet af en tjeneste kan være adskilt fra udbuddet af nettet, bør medlemsstaterne kunne fastlægge, hvilke skridt der bør tages for at sikre udbuddet af offentligt tilgængelige telefonitjenester ved hjælp af offentlige kommunikationsnet og uafbrudt adgang til alarmtjenester under omfattende netsammenbrud eller i tilfælde af force majeure under hensyntagen til de forskellige abonnenters prioriteter og de tekniske begrænsninger.

⁽¹⁾ EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

- (36) De relevante nationale myndigheder bør for at sikre, at handicappede slutbrugere kan udnytte konkurrencen og de samme valgmuligheder mellem tjenesteudbydere som de fleste slutbrugere, om nødvendigt og på baggrund af de nationale forhold præcisere de forbrugerbeskyttelseskrav, som skal opfyldes af de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester. Sådanne krav kan bl.a. omfatte krav om, at virksomhederne sikrer, at handicappede slutbrugere udnytter deres tjenester på tilsvarende vilkår og betingelser, herunder priser og takster, som deres øvrige slutbrugere, uanset de ekstraomkostninger, som de måtte pådrage sig. Yderligere krav kan relatere sig til engrosordninger mellem virksomheder.
- (37) Telefonistassistance omfatter mange forskellige former for betjening af slutbrugerne. Udbuddet af sådanne tjenester bør overlades til forretningsmæssige forhandlinger mellem udbydere af offentlige kommunikationsnet og udbydere af telefonistassistance, sådan som det er tilfældet med mange andre former for kundeservice, og det er ikke nødvendigt, at det fortsat skal være obligatorisk at udbyde dem. Denne forpligtelse bør derfor ophæves.
- (38) Nummeroplysningstjenester bør leveres og leveres også ofte på konkurrenceprægede markedsvilkår i henhold til artikel 5 i Kommissionens direktiv 2002/77/EF af 16. september 2002 om konkurrence på markederne for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ⁽¹⁾. Foranstaltninger i engrosleddet til sikring af medtagelse af slutbrugerdata (både fra fastnet og mobilnet) i databaser bør overholde kravene til beskyttelse af personoplysninger, herunder artikel 12 i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation). Der bør indføres omkostningsorienteret levering af disse data til tjenesteudbydere, idet medlemsstaterne bør gives mulighed for at etablere en central mekanisme til levering af omfattende samlet information til udbydere af nummerfortegnelser, og drages omsorg for netadgang på rimelige og gennemsigtige vilkår for at sikre, at slutbrugerne fuldt ud kan drage fordel af konkurrence, idet det endelige mål er afskaffelse af regulering af disse tjenester i detaileddet og tilvejebringelse af tilbud om nummeroplysningstjenester på rimelige og gennemsigelige vilkår.
- (39) Det bør være muligt for slutbrugerne at kalde og få adgang til alarmtjenester via enhver telefonitjeneste, der kan etablere taleopkald ved hjælp af et eller flere numre i nationale telefonnummerplaner. De medlemsstater, der benytter nationale alarmnumre ved siden af 112, bør kunne pålægge virksomhederne tilsvarende forpligtelser til at give adgang til sådanne nationale alarmnumre. Beredskabsmyndighederne bør kunne behandle og besvare opkald til nummer 112 mindst lige så hurtigt og effektivt som opkald til nationale alarmnumre. Det er vigtigt, at 112 bliver mere kendt, da det vil øge beskyttelsen og sikkerheden for borgere, der rejser i EU. Borgerne bør ved rejse i en hvilken som helst medlemsstat således bringes på det rene med, navnlig gennem oplysninger på opslag i internationale busterminaler, banegårde, havne og lufthavne samt i telefonbøger, telefonbokse og abonnements- og faktureringsmateriale, at 112 kan benyttes som fælles alarmnummer i hele Fællesskabet. Det er først og fremmest medlemsstaterne, som er ansvarlige herfor, men Kommissionen bør fortsat både støtte og supplere medlemsstaternes initiativer med henblik på at øge kendskabet til 112 og foretage regelmæssige evalueringer af offentlighedens kendskab til dette nummer. Pligten til at stille lokaliseringsoplysninger om den kaldende part til rådighed bør styrkes for at yde borgerne bedre beskyttelse. Specielt bør virksomhederne stille stedbestemmelsesdata til rådighed for alarmtjenester, så snart opkaldet når frem til den pågældende tjeneste, uanset hvilken teknologi der anvendes. For at gøre det muligt at følge med den teknologiske udvikling, herunder udviklingen hen imod stadig mere præcise lokaliseringsoplysninger om den kaldende part, bør Kommissionen have beføjelse til at vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger, der kan sikre effektiv adgang til 112-tjenester i Fællesskabet til gavn for borgerne. Sådanne foranstaltninger bør ikke skade den måde, hvorpå medlemsstaternes alarmtjenester er strukturerede.
- (40) Medlemsstaterne bør sikre, at virksomheder, der over for slutbrugere udbyder en elektronisk kommunikationstjeneste, som giver mulighed for at foretage opkald ved hjælp af et eller flere numre i en national telefonnummerplan, sikrer pålidelig og nøjagtig adgang til alarmtjenester under hensyn til nationale specifikationer og kriterier. Netuafhængige virksomheder kontrollerer ikke nødvendigvis nettene og vil ikke nødvendigvis kunne sikre, at nødopkald over deres tjeneste dirigeres med samme pålidelighed som almindelige integrerede udbydere af telefontjenester, eftersom de muligvis ikke vil kunne sikre adgang til tjenesterne, fordi de ikke har kontrol over problemer i forbindelse med infrastruktur. Det er muligvis ikke altid teknisk muligt for netuafhængige virksomheder at stille lokaliseringsoplysninger om den kaldende part til rådighed. Når der er indført internationalt anerkendte standarder, som sikrer en korrekt og pålidelig rutning og etablering af forbindelse til alarmtjenesterne, bør de netuafhængige virksomheder også opfylde forpligtelserne med hensyn til lokaliseringsoplysninger om den kaldende part på et niveau, der kan sammenlignes med det, der kræves for andre virksomheder.
- (41) Medlemsstaterne bør træffe særlige foranstaltninger for at sikre, at alarmtjenesterne, herunder 112, er lige så tilgængelige for handicappede, herunder døve, hørehæmmede, talehæmmede og døv-blinde slutbrugere, som for andre. Det kan betyde, at der skal tilvejebringes særligt terminaludstyr for hørehæmmede brugere, tekstformidlingstjenester eller andet specifikt udstyr.

⁽¹⁾ EFT L 249 af 17.9.2002, s. 21.

- (42) Udviklingen af det internationale retningsnummer 3883 (det europæiske telefonnummerområde (ETNS)) hæmmes i dag af mangelfuldt kendskab, overdrevent bureaukratiske procedurekrav og heraf følgende manglende efterspørgsel. For at fremme udviklingen af ETNS bør medlemsstater, som Den Internationale Telekommunikationsunion har tilføjet det internationale retningsnummer 3883, følge eksemplet fra implementeringen af »eu«-topdomænet og uddelegere ansvaret for forvaltning, nummertildeling og reklame til en særskilt organisation, som udpeges af Kommissionen på grundlag af en åben, gennemsælgelig og ikke-diskriminerende udvælgelsesprocedure. Denne organisation bør også have til opgave at udarbejde forslag til public service-applikationer, der benytter ETNS til fælleseuropæiske tjenester som f.eks. et fælles nummer til indberetning af tyverier af mobile terminaler.
- (43) Der gør sig særlige forhold gældende, når børn skal efterlyses, og en tjeneste til dette formål er i øjeblikket kun til rådighed i begrænset omfang, hvorfor medlemsstaterne ikke blot bør reservere et nummer, men også gøre alt for at sikre, at der faktisk straks stilles en tjeneste til rådighed til efterlysning af børn på deres område under nummer »116000«. Med henblik herpå bør medlemsstaterne om nødvendigt bl.a. tilrettelægge udbudsprocedurer for at opfordre interesserede parter til at yde en sådan tjeneste.
- (44) Taleopkald er fortsat den mest stabile og pålidelige form for adgang til alarmtjenester. Andre kontaktformer som f.eks. tekstmeddelelser (sms) kan være mindre pålidelige og kan indebære en vis tidsmæssig forskydning. Medlemsstaterne bør imidlertid, hvis de finder det hensigtsmæssigt, kunne fremme udviklingen og indførelsen af andre midler for adgang til alarmtjenester, som vil kunne sikre en adgang svarende til taleopkald.
- (45) Kommissionen har anmodet medlemsstaterne om at reservere numrene i »116«-nummerserien til visse tjenester af samfundsmæssig betydning i henhold til sin beslutning 2007/116/EF af 15. februar 2007 om at reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med »116«, til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning ⁽¹⁾. De relevante bestemmelser i nævnte beslutning bør afspejles i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) for at sikre, at disse bestemmelser i højere grad integreres i rammeloavgivningen om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og for at lette adgang for handicappede slutbrugere.
- (46) Et enhedsmarked indebærer, at slutbrugerne kan få forbindelse med alle numre i andre medlemsstaters nationale nummerplaner og benytte tjenester, der bruger ikke-geografiske numre inden for Fællesskabet, herunder bl.a. frikalds- og overtakseringsnumre. Slutbrugerne bør også kunne få forbindelse med numre i det europæiske telefonnummerområde (ETNS) og med internationale frikaldsnumre (UIFN). Der bør ikke lægges hindringer i vejen for opkald på tværs af grænserne til numre og benyttelse af de dertil knyttede tjenester, undtagen i objektivt velbegrundede tilfælde, som f.eks. når det er nødvendigt for at bekæmpe svig eller misbrug (f.eks. i forbindelse med visse særtjenester med overtaksering), hvor nummeret er defineret som rent nationalt (f.eks. et indenlandsk kortnummer), eller hvor det ikke er teknisk eller økonomisk muligt. Der bør gives tydelige og fuldstændige forhåndsuplysninger til brugerne om enhver afgift for frikaldsnumre, f.eks. afgifter for internationale opkald til numre, som kan kaldes via de normale internationale retningsnumre.
- (47) Forbrugerne bør kunne træffe velinformerede valg og skifte udbyder, når det er i deres interesse, således at de kan få fuldt udbytte af konkurrencen på markedet. Det er afgørende at sikre, at det kan gøres uden hindringer af juridisk, teknisk eller praktisk art, herunder aftalevilkår, procedurer, afgifter osv. Dette hindrer ikke, at forbrugeraftaler kan indeholde bestemmelser om rimelige mindsteperioder for aftalens løbetid. Nummerportabilitet er en afgørende faktor, som letter forbrugernes valg og fremmer effektiv konkurrence på markeder for elektronisk kommunikation og bør derfor gennemføres med mindst mulig forsinkelse, således at nummeret aktiveres og bliver funktionelt inden for en frist på én arbejdsdag, og brugeren dermed ikke må undvære den pågældende tjeneste i mere end én arbejdsdag. De kompetente nationale myndigheder kan fastlægge den globale proces for porteringen af numre under hensyntagen til de nationale bestemmelser om kontrakter og den teknologiske udvikling. Erfaringerne i visse medlemsstater har vist, at der er risiko for, at forbrugerne påtvinges et udbyderskift, uden at de har givet deres samtykke hertil. Skønt dette er et anliggende, der først og fremmest bør henhøre under de retshåndhavende myndigheder, bør det være muligt for medlemsstaterne at indføre det minimum af forholdsmæssige foranstaltninger herunder passende sanktioner vedrørende udbyderskift, der er nødvendigt for at minimere sådanne risici, og at sikre, at forbrugerne beskyttes under hele udbyderskiftet uden at gøre processen mindre attraktiv for dem.
- (48) Der kan anvendes lovfæstede »must carry«-forpligtelser for nærmere bestemte radio- og tv-kanaler samt supplerende tjenester, der udbydes af en nærmere bestemt medietjenesteudbyder. Medlemsstaterne bør give klare begrundelser for »must carry«-forpligtelser, der er fastlagt i den nationale lovgivning, så det sikres, at sådanne forpligtelser er gennemsigtige, forholdsmæssige og klart afgrænsede. Regler om »must carry«-pligt bør i denne forbindelse tilrettelægges på en måde, der giver tilstrækkelige incitamenter til effektive infrastrukturinvesteringer. »Must carry«-regler bør jævnligt tages op til nyvurdering med det formål at føre dem ajour med den teknologiske og markeds-mæssige udvikling og at sikre, at de fortsat står i et rimeligt forhold til de tilstræbte mål. Supplerende tjenester omfatter, men er ikke begrænset til, tjenester, med det formål at lette adgangsmulighederne for handicappede slutbrugere, f.eks. videotekst, undertekstning, synstolkning og tegnsprogstolkning.

⁽¹⁾ EUT L 49 af 17.2.2007, s. 30.

- (49) Medlemsstaterne bør tilrettelægge en passende høringsmekanisme for at overvinde de nuværende mangler med hensyn til høring af forbrugerne og for at tage behørigt hensyn til borgernes interesser. En sådan mekanisme kunne involvere et organ, som uafhængigt af den nationale tilsynsmyndighed og af tjenesteudbyderne udfører forskning for så vidt angår forbrugerrelaterede spørgsmål, eksempelvis forbrugeradfærd og mekanismer for udbyderskift, og som fungerer i åbenhed og leverer bidrag til de eksisterende mekanismer for høring af de berørte parter. Desuden kan der indføres en mekanisme, med det formål at muliggøre et passende samarbejde om spørgsmål vedrørende fremme af lovligt indhold. Samarbejdsprocedurer, der indføres ved hjælp af en sådan mekanisme, bør imidlertid ikke kunne benyttes til systematisk overvågning af brug af internettet.
- (50) Kommissionen bør underrettes om den forsyningspligt, der pålægges en forsyningspligtig virksomhed.
- (51) Direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) tager sigte på en harmonisering af medlemsstaternes lovbestemmelser, der er nødvendig for at sikre et ensartet niveau i beskyttelsen af de grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, navnlig privatlivets fred og retten til datafortrolighed i forbindelse med behandling af personoplysninger inden for den elektroniske kommunikationssektor og for at sikre fri omsætning af sådanne oplysninger og af elektronisk kommunikationsudstyr og elektroniske kommunikationstjenester i Fællesskabet. Hvor der i henhold til direktiv 1999/5/EF eller Rådets beslutning 87/95/EØF af 22. december 1986 om standardisering inden for informationsteknologi og telekommunikation ⁽¹⁾ vedtages foranstaltninger for at sikre, at terminaludstyr fremstilles på en sådan måde, at personoplysninger og privatlivets fred beskyttes, bør disse foranstaltninger være i overensstemmelse med princippet om teknologineutralitet.
- (52) Udviklingen i anvendelsen af IP-adresser bør følges nøje under hensyntagen til det arbejde, der bl.a. er gjort i Gruppen vedrørende Beskyttelse af Personer i forbindelse med Behandling af Personoplysninger, nedsat ved artikel 29 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer og i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger ⁽²⁾, og til eventuelle relevante forslag.
- (53) Behandling af trafikdata i det omfang, det er strengt nødvendigt for at sikre net- og informationssikkerhed, dvs. et nets eller et informationssystems evne til på et givet sikkerhedsniveau at modstå hændelige tildragelser eller ulovlige eller skadelige handlinger, som er til fare for tilgængeligheden, autenticiteten, integriteten og fortroligheden af lagrede og videresendte oplysninger, og sikkerheden ved hermed forbundne tjenester udbudt af eller tilgængelige via disse net og systemer af udbydere af sikkerhedsteknologier og -tjenester, når de optræder som registeransvarlige, er underlagt artikel 7, litra f), i direktiv 95/46/EF. Behandlingen kunne f.eks. have til formål at forhindre uautoriseret adgang til elektroniske kommunikationsnet og skadelig distribution af koder og at sætte en stopper for »denial of service«-angreb og beskadigelser af computere og elektroniske kommunikationssystemer.
- (54) Liberaliseringen af markederne for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og den hurtige teknologiske udvikling har tilsammen sat skub i konkurrencen og den økonomiske vækst og har resulteret i en mangfoldighed af tjenester, som slutbrugerne kan få adgang til via offentlige elektroniske kommunikationsnet. Det er nødvendigt at sikre, at forbrugerne og brugerne ydes samme grad af privatlivs- og persondatabeskyttelse, uanset hvilken teknologi der benyttes til at levere en given tjenesteydelse.
- (55) Direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) fokuserer i tråd med målsætningen for regelsættet for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og med proportionalitetsprincippet og subsidiaritetsprincippet og med henblik på retlig sikkerhed og effektivitet for såvel det europæiske erhvervsliv som de nationale tilsynsmyndigheder på offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, og finder ikke anvendelse på lukkede brugergrupper og virksomhedsnet.
- (56) De teknologiske fremskridt gør det muligt at udvikle nye applikationer, som bygger på apparater til dataindsamling og identifikation, hvilket kunne være kontaktfrie apparater, der fungerer ved hjælp af radiofrekvenser. Eksempelvis benyttes der i radiofrekvensbaseret identifikation (RFID) radiofrekvenser til at opfange data fra entydigt identitetsmærkede brikker (»tags«), og disse data kan derpå overføres gennem de eksisterende kommunikationsnet. Hvis sådanne teknologier får stor udbredelse, kan de give et stort økonomisk og samfundsmæssigt udbytte og dermed yde et væsentligt bidrag til det indre marked, hvis borgerne kan acceptere, at de bruges. For at opnå dette mål er det nødvendigt at sørge for, at alle det enkelte menneskes grundlæggende rettigheder beskyttes, herunder retten til privatlivets fred og til beskyttelse af persondata. Når sådanne anordninger forbindes med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet eller indgår som grundlæggende infrastruktur i elektroniske kommunikationstjenester, bør de relevante bestemmelser i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation), herunder bestemmelserne om sikkerhed, trafikdata og lokaliseringsdata samt om kommunikationshemmelse, finde anvendelse.
- (57) Udbyderen af en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste bør træffe passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre beskyttelse af sine tjenester. Uden at dette berører direktiv 95/46/EF bør sådanne foranstaltninger sikre, at kun autoriserede personer kan få adgang til personoplysninger til lovlige formål, og at lagrede eller sendte personoplysninger samt nettet og

⁽¹⁾ EFT L 36 af 7.2.1987, s. 31.

⁽²⁾ EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

- tjenesterneer beskyttede. Desuden bør der indføres en sikkerhedspolitik for behandling af personoplysninger med henblik på at identificere sårbarheder i systemet, og der bør regelmæssigt foretages overvågning og træffes forebyggende, korrigerende og afbødende foranstaltninger.
- (58) De kompetente nationale myndigheder bør bl.a. fremme borgernes interesser ved at bidrage til sikringen af et højt beskyttelsesniveau for persondata og privatlivets fred. Med henblik herpå bør de kompetente nationale myndigheder have de nødvendige ressourcer til at varetage deres opgaver, herunder råde over omfattende og pålidelige data om faktiske sikkerhedshændelser, der har medført beskadigelse af persondata om enkeltpersoner. De bør overvåge de trufne foranstaltninger og videreformidle bedste praksis blandt udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester. Udbydere bør derfor føre optegnelser over brud på persondatasikkerheden for at gøre det muligt for de kompetente nationale myndigheder at foretage yderligere analyser og evalueringer.
- (59) Fællesskabsretten pålægger registeransvarlige forpligtelser med hensyn til behandlingen af persondata, herunder en forpligtelse til at træffe de fornødne tekniske og organisatoriske beskyttelsesforanstaltninger mod f.eks. tab af data. De i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) fastsatte krav vedrørende underretning om brud på datasikkerheden tilvejebringer en struktur for underretning af de berørte kompetente myndigheder og enkeltpersoner, når der alligevel er sket beskadigelse af persondata. Disse krav om underretning er begrænset til brud på sikkerheden, som forekommer i den elektroniske kommunikationssektor. Imidlertid afspejler kravet om underretning om brud på sikkerheden, at det helt generelt er i borgernes interesse at blive underrettet om fejl i sikkerhedssystemer, der kan medføre, at deres persondata går tabt eller på anden måde beskadiges, og om, hvilke forholdsregler de kan træffe for at minimere mulige økonomiske tab eller skader for samfundet som følge af sådanne fejl. Det forhold, at det helt generelt er i borgernes interesse at blive underrettet, gælder naturligvis ikke kun den elektroniske kommunikationssektor, og der bør derfor på fællesskabsplan som en prioritering indføres udtrykkelige, obligatoriske krav om underretning i alle sektorer. Indtil resultaterne af en undersøgelse, som Kommissionen skal foretage af al relevant fællesskabslovgivning i denne henseende, foreligger, bør Kommissionen, efter høring af Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, straks træffe de fornødne foranstaltninger til fremme af anvendelsen i hele Fællesskabet af principperne i de bestemmelser vedrørende underretning om brud på datasikkerheden, der er fastsat i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation), uanset hvilken sektor eller hvilken type data der er tale om.
- (60) De kompetente nationale myndigheder bør overvåge de trufne foranstaltninger og videreformidle bedste praksis blandt udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester.
- (61) Brud på persondatasikkerheden kan medføre store økonomiske tab og sociale skader for den berørte abonnent eller fysiske person, hvis ikke de afhjælpes hurtigt og på betryggende vis. Så snart udbyderen af en offentligt tilgængelig kommunikationstjeneste bliver opmærksom på, at der er sket et sådant sikkerhedsbrud, bør udbyderen derfor underrette den kompetente nationale myndighed om bruddet. Abonnenter eller fysiske personer, hvis persondata og ret til beskyttelse af privatlivets fred kunne blive krænkede af sådanne brud, bør straks underrettes, så de kan træffe de nødvendige forholdsregler. Et brud bør anses for at krænke abonnentens eller den fysiske persons persondata og ret til beskyttelse af privatlivets fred, hvis det kan indebære f.eks. identitetstyveri eller svig, fysisk skade, betydelig tort eller skade af omdømme i forbindelse med ydelse af offentligt tilgængelige kommunikationstjenester i Fællesskabet. Underretningen bør indeholde oplysninger om, hvilke foranstaltninger udbyderen har sat i værk for at afhjælpe bruddet på sikkerheden, og anbefalinger til den berørte abonnent eller fysiske person.
- (62) Ved gennemførelsen af foranstaltninger til gennemførelse af direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) bør medlemsstaternes myndigheder og domstole ikke kun fortolke deres nationale lovgivning på en måde, der er forenelig med ovennævnte direktiv, men også sikre, at de ikke lægger en fortolkning af det til grund, som ville være i konflikt med grundlæggende rettigheder eller almindelige fællesskabsretlige principper, såsom proportionalitetsprincippet.
- (63) Der bør fastsættes bestemmelser om vedtagelse af tekniske gennemførelsesforanstaltninger om, under hvilke omstændigheder informations- og underretningskravene gælder, samt hvilke former og procedurer der skal anvendes, for at opnå fyldestgørende beskyttelse af privatlivet og af transmitterede eller behandlede persondata i forbindelse med brugen af elektroniske kommunikationsnet i det indre marked.
- (64) Når der fastsættes nærmere regler for, hvilket format og hvilke procedurer der skal anvendes ved underretningen om brud på persondatasikkerheden, bør der tages hensyn til omstændighederne omkring sikkerhedsbruddet, herunder til om persondata var beskyttet ved passende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, der effektivt begrænser sandsynligheden af identitetsmisbrug eller andre former for misbrug. Sådanne regler og procedurer bør desuden tage hensyn til de retshåndhavende myndigheders legitime interesser i tilfælde, hvor en åben underretning på et tidligt tidspunkt kunne udgøre en unødvendig hæmsko for efterforskningen af omstændighederne ved et sikkerhedsbrud.
- (65) Programmer, der til fordel for en tredjepart i det skjulte overvåger en brugers handlinger eller hindrer brugerens terminaludstyr i at fungere efter hensigten (»spyware«), udgør en alvorlig trussel mod privatlivets fred for brugerne, hvilket også gælder virus. Det er nødvendigt at sikre et højt og ensartet beskyttelsesniveau for brugernes privatsfære, uanset om brugeren downloader de uønskede spionprogrammer eller virus via elektroniske kommunikationsnet

uden at være klar over det, eller om de leveres og installeres i programmer, der distribueres på andre eksterne data-lagringsmedier som f.eks. cd'er, cd-rom'er eller usb-nøgler. Medlemsstaterne bør fremme underretningen af slutbrugerne om, hvilke forholdsregler der kan træffes, og opfordre dem til at træffe de fornødne foranstaltninger til at beskytte deres terminaludstyr mod virus og spyware.

- (66) Det kan forekomme, at tredjeparter ønsker at lagre oplysninger på en brugers udstyr eller at få adgang til allerede lagrede oplysninger til en række formål lige fra legitime formål (såsom visse typer cookies) til formål, der indebærer uberettiget krænkelse af privatlivet (såsom spyware eller virus). Det er derfor af allerstørste betydning, at brugere får klare og fyldestgørende oplysninger, når de foretager sig noget, der kunne medføre en sådan lagring eller adgang fra tredjeparts side. Midlerne til at give oplysninger og give ret til at nægte lagring eller adgang bør gøres så brugervenlige som muligt. En undtagelse fra forpligtelsen til at give oplysninger og give ret til at nægte lagring eller adgang bør begrænses til de situationer, hvor den tekniske lagring eller adgang er strengt nødvendig til det legitime formål, der består i at gøre det muligt at benytte en specifik tjeneste, som abonnenten eller brugeren udtrykkeligt har anmodet om. Hvor det er teknisk muligt og effektivt, i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i direktiv 95/46/EF, kan brugerens samtykke til databehandling udtrykkes gennem anvendelse af passende browserindstillinger eller andre applikationer. Håndhævelsen af disse krav bør gøres mere effektiv ved at give de relevante nationale myndigheder øgede beføjelser.
- (67) Foranstaltninger, der sikrer abonnenterne mod krænkelse af privatlivets fred ved uanmodet kommunikation med direkte markedsføringsformål ved hjælp af elektronisk post, bør også omfatte sms, mms og andre lignende applikationer.
- (68) Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester foretager store investeringer for at bekæmpe uønskede reklamehenvedelser (»spam«). Desuden har de bedre forudsætninger end slutbrugerne, fordi de har den viden og de ressourcer, der skal til for at detektere og identificere spammere. Udbydere af mailtjenester og andre tjenesteudbydere bør derfor kunne anlægge sag mod spammere og således forsvare deres kunders interesser og dermed deres egne legitime erhvervsinteresser.
- (69) Behovet for at sikre en fyldestgørende beskyttelse af privatlivet og af transmitterede eller behandlede persondata i forbindelse med brugen af elektroniske kommunikationsnet i Fællesskabet gør det nødvendigt at sikre, at reglerne kan gennemføres og håndhæves effektivt, således at der bliver tilstrækkelige incitamenter til at overholde dem. De kompetente nationale myndigheder og, hvor det er hensigtsmæssigt, andre relevante nationale organer bør

have tilstrækkelige beføjelser og ressourcer til at efterforske tilfælde af manglende overholdelse effektivt og herunder have beføjelser til at indhente de relevante oplysninger, de har behov for med henblik på at afgøre klagesager og idømme bøder, når reglerne ikke overholdes.

- (70) Gennemførelsen og håndhævelsen af bestemmelserne i dette direktiv nødvendiggør ofte et samarbejde mellem de nationale tilsynsmyndigheder i to eller flere medlemsstater, f.eks. om bekæmpelse af spam og spyware hen over grænserne. For at sikre et gnidningsløst og hurtigt samarbejde i sådanne tilfælde bør de relevante nationale myndigheder fastlægge procedurer med hensyn til f.eks. omfanget og formatet af de oplysninger, der udveksles mellem myndighederne, eller frister, der skal overholdes. Sådanne procedurer bør være underlagt kontrol fra Kommissionens side. Sådanne procedurer vil også give mulighed for at harmonisere de deraf følgende forpligtelser for markedsaktørerne og dermed bidrage til etablering af lige konkurrencevilkår i Fællesskabet.
- (71) Samarbejdet om og håndhævelsen af bestemmelserne på tværs af grænserne bør styrkes ved brug af eksisterende mekanismer som dem, der er fastsat i forordning (EF) nr. 2006/2004 (forordningen om forbrugerbeskyttelses-samarbejde) ⁽¹⁾ gennem en ændring af nævnte forordning.
- (72) De nødvendige foranstaltninger til gennemførelse af direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) og direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) bør vedtages i overensstemmelse med Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbeføjelser, der tillægges Kommissionen ⁽²⁾.
- (73) Kommissionen bør navnlig tillægges beføjelse til at vedtage gennemførelsesforanstaltninger vedrørende effektiv adgang til 112-tjenester samt til at tilpasse bilagene til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen på markedet. Den bør også have beføjelse til at vedtage gennemførelsesforanstaltninger vedrørende informations- og underretningskravene og sikkerhed i forbindelse med behandlingen. Da der er tale om generelle foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) og direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) ved at supplere dem med nye ikke-væsentlige bestemmelser, skal foranstaltningerne vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 5a i afgørelse 1999/468/EF. Anvendelsen af forskriftsproceduren med kontrol inden for de sædvanlige frister kan i visse særlige situationer forhindre en rettidig vedtagelse af gennemførelsesforanstaltninger, og Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen bør derfor handle hurtigt for at sikre, at foranstaltningerne vedtages rettidigt.

⁽¹⁾ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EFT L 184 af 17.7.1999, s. 23.

- (74) Ved vedtagelsen af gennemførelsesforanstaltningerne vedrørende databehandlingssikkerheden bør Kommissionen høre alle relevante europæiske myndigheder og organisationer (Det Europæiske Agentur for Net- og Informationsikkerhed (ENISA), Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse og Gruppen vedrørende Beskyttelse af Personer i forbindelse med Behandling af Personoplysninger, nedsat efter artikel 29 i direktiv 95/46/EF) samt alle andre relevante aktører, særlig med henblik på at blive informeret om de bedst tilgængelige tekniske og økonomiske midler til sikring af en bedre gennemførelse af direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).
- (75) Direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) og 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (76) I overensstemmelse med punkt 34 i den interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning ⁽¹⁾ tilskyndes medlemsstaterne til, både i egen og Fællesskabets interesse, at udarbejde og offentliggøre deres egne oversigter, der så vidt muligt viser overensstemmelsen mellem direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) og 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) og gennemførelsesforanstaltningerne —

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Ændringer til direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet)

I direktiv 2002/22/EF (forsyningspligtdirektivet) foretages følgende ændringer:

- 1) Artikel 1 affattes således:

»Artikel 1

Genstand og anvendelsesområde

1. Inden for rammerne af direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) vedrører nærværende direktiv udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere. Formålet er, gennem effektiv konkurrence og valgmuligheder, at sikre, at offentligt tilgængelige tjenester af høj kvalitet er tilgængelige i hele Fællesskabet, samt at tage højde for de tilfælde, hvor slutbrugernes behov ikke opfyldes tilfredsstillende af markedet. Direktivet indeholder desuden bestemmelser om visse aspekter af terminaludstyr, herunder bestemmelser, der har til formål at lette adgangen for handicappede slutbrugere.

2. Dette direktiv fastlægger slutbrugeres rettigheder og de tilsvarende forpligtelser for virksomheder, som udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet

og -tjenester. For at sikre, at der stilles forsyningspligtigheder til rådighed på markeder med fri og åben konkurrence, fastlægger dette direktiv det minimum af tjenester af en bestemt kvalitet, hvortil alle slutbrugere under hensyn til særlige nationale forhold skal have adgang til en rimelig pris, uden at det medfører konkurrenceforvridning. Direktivet fastsætter desuden forpligtelser med hensyn til udbud af visse obligatoriske tjenester.

3. Dette direktiv hverken kræver eller forbyder, at udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fastsætter betingelser, der begrænser slutbrugernes adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer, hvor dette er tilladt i henhold til national ret og er i overensstemmelse med fællesskabsretten, men fastsætter en forpligtelse til at give oplysninger om sådanne betingelser. Nationale foranstaltninger vedrørende slutbrugeres adgang til eller benyttelse af tjenester og applikationer via elektroniske kommunikationsnet skal overholde fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, herunder retten til privatlivets fred og retten til retfærdig rettergang, som defineret i artikel 6 i den europæiske konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder.

4. Bestemmelserne i dette direktiv vedrørende slutbrugerrettigheder finder anvendelse med forbehold af fællesskabsreglerne om forbrugerbeskyttelse, navnlig direktiv 93/13/EØF og 97/7/EF, og nationale regler, der er i overensstemmelse med fællesskabsretten.»

- 2) I artikel 2 foretages følgende ændringer:

a) Litra b) udgår.

b) Litra c) og d) affattes således:

»c) »offentligt tilgængelig telefonitjeneste«: en tjeneste, der er tilgængelig for offentligheden med henblik på at etablere og modtage indenlandske eller indenlandske og internationale opkald direkte eller indirekte ved hjælp af et eller flere numre i en national eller international telefonnummerplan

d) »geografisk nummer«: et nummer fra den nationale telefonnummerplan, hvor en del af talstrukturen indeholder en geografisk information, der anvendes til at dirigere opkald til nettermineringspunktets (NTP) fysiske placering».

c) Litra e) udgår.

d) Litra f) affattes således:

»f) »ikke-geografisk nummer«: et nummer fra den nationale telefonnummerplan, som ikke er et geografisk nummer. Det omfatter bl.a. mobil-, frikalds- og overtakseringsnumre.»

⁽¹⁾ EUT C 321 af 31.12.2003, s. 1.

- 3) Artikel 4 affattes således:

»Artikel 4

Udbud af fastnetadgang og udbud af telefonitjenester

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om tilslutning til et offentligt kommunikationsnet på et fast sted efterkommes af mindst én virksomhed.

2. Tilslutningen skal kunne formidle tale-, telefax- og data-kommunikation ved transmissionshastigheder, der er tilstrækkelige til at give funktionel adgang til internettet, under hensyn til den fremherskende teknologi, der bruges af de fleste abonnenter, samt hvad der er teknologisk muligt.

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle rimelige anmodninger om levering af en offentlig tilgængelig telefonitjeneste over den i stk. 1 omhandlede netforbindelse, der giver mulighed for at etablere og modtage indenlandske og internationale opkald, efterkommes af mindst én virksomhed.«

- 4) Artikel 5, stk. 2, affattes således:

»2. Nummerfortegnelsen/-oplysningstjenesten i stk. 1 skal med forbehold af bestemmelserne i artikel 12 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) (*) omfatte alle abonnenter på offentligt tilgængelige telefontjenester.

(*) EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.«

- 5) I artikel 6 affattes overskriften og stk. 1 således:

»Offentlige betalingstelefoner og anden adgang til offentlig taletelefoni

1. Medlemsstaterne sørger for, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge virksomheder forpligtelser, således at det sikres, at der stilles offentlige betalingstelefoner eller anden adgang til offentlig taletelefoni til rådighed i et sådant omfang, at slutbrugernes rimelige behov opfyldes for så vidt angår geografisk dækning, antal telefoner eller anden adgang, adgangsfaciliteter for handicappede brugere og tjenestekvalitet.«

- 6) Artikel 7 affattes således:

»Artikel 7

Foranstaltninger for handicappede slutbrugere

1. Medlemsstaterne træffer, medmindre der i medfør af kapitel IV er fastsat krav med tilsvarende virkning, særlige foranstaltninger for at sikre, at handicappede slutbrugeres adgang til de i artikel 4, stk. 3, og artikel 5

omhandlede tjenester til en rimelig pris svarer til den for andre slutbrugere gældende adgang. Medlemsstaterne kan pålægge de nationale tilsynsmyndigheder at vurdere det generelle behov og de særlige krav, herunder med hensyn til omfanget og den konkrete udformning, for sådanne særlige foranstaltninger for handicappede slutbrugere.

2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold træffe særlige foranstaltninger til sikring af, at handicappede slutbrugere kan udnytte de valgmuligheder mellem virksomheder og tjenesteudbydere, som står til rådighed for flertallet af slutbrugerne.

3. Når medlemsstaterne træffer de i stk. 1 og 2 nævnte foranstaltninger, tilskynder de til overholdelse af de relevante standarder eller specifikationer, som er offentliggjort i overensstemmelse med artikel 17 og 18 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).«

- 7) I artikel 8 tilføjes følgende stykke:

»3. Når en udpeget virksomhed, jf. stk. 1, vil afhænde sit accessnet eller en væsentlig del af det til en særskilt juridisk enhed med et andet ejerskab, underretter den i forvejen og i rimelig tid den nationale tilsynsmyndighed, så denne kan bedømme, hvordan den påtænkte handel vil påvirke udbuddet af adgang på et fast sted og telefonitjenester i henhold til artikel 4. Den nationale tilsynsmyndighed kan pålægge eller ændre særlige forpligtelser eller trække dem tilbage i overensstemmelse med artikel 6, stk. 2, i direktiv 2002/20/EF (tilladelsesdirektivet).«

- 8) Artikel 9, stk. 1 og 2, affattes således:

»1. De nationale tilsynsmyndigheder overvåger detailtaksternes udvikling og niveau for så vidt angår de tjenester, der i artikel 4-7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som enten udbydes af udpegede virksomheder eller er tilgængelige på markedet, hvis der ikke er udpeget virksomheder med hensyn til disse tjenester, navnlig i forhold til nationale forbrugerpriser og indkomster.

2. Medlemsstaterne kan under hensyn til de nationale forhold kræve, at de udpegede virksomheder tilbyder forbrugerne takstvalgmuligheder eller -ordninger, der afviger fra dem, der tilbydes under almindelige forretningsmæssige vilkår, navnlig for at sikre, at personer med lave indkomster eller personer med særlige sociale behov ikke hindres i at få adgang til det net, der er omhandlet i artikel 4, stk. 1, eller i at anvende de tjenester, der i artikel 4, stk. 3, og artikel 5, 6 og 7 angives som omfattet af forsyningspligten, og som udbydes af udpegede virksomheder.«

9) Artikel 11, stk. 4, affattes således:

»4. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte kvalitetsmål for virksomheder med forsyningspligt. De nationale tilsynsmyndigheder tager i den forbindelse hensyn til de berørte parter synspunkter, navnlig som omhandlet i artikel 33.«

10) Overskriften til kapitel III affattes således:

»TILSYN MED VIRKSOMHEDER MED EN STÆRK MARKEDSPOSITION PÅ SPECIFIKKE DETAILMARKEDER«

11) Artikel 16 udgår.

12) I artikel 17 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1 affattes således:

»1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder pålægger virksomheder, der er udpeget som havende en stærk markedsposition på et bestemt detailmarked i overensstemmelse med artikel 14 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), passende regulerende forpligtelser, hvis:

- a) en national tilsynsmyndighed som følge af en markedsanalyse udført i overensstemmelse med artikel 16 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) konstaterer, at der på et bestemt detailmarked, der er afgrænset i overensstemmelse med artikel 15 i nævnte direktiv, ikke er reel konkurrence, og
- b) den nationale tilsynsmyndighed konkluderer, at forpligtelserne i henhold til artikel 9-13 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet) ikke vil resultere i, at de mål, der er fastsat i artikel 8 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), nås.«

b) Stk. 3 udgår.

13) Artikel 18 og 19 udgår.

14) Artikel 20-23 affattes således:

»Artikel 20

Kontrakter

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere og andre slutbrugere, der anmoder herom, når de abonnerer på tjenester, som giver tilslutning til et offentligt kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, har ret til en kontrakt med en virksomhed eller virksomheder, der leverer sådanne tilslutninger og/eller tjenester. Kontrakten skal på en klar, forståelig og lettilgængelig måde mindst specificere følgende:

- a) virksomhedens navn og adresse

b) hvilke tjenester der leveres, herunder navnlig:

— hvorvidt der tilbydes adgang til alarmtjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende part, og om der gælder eventuelle begrænsninger for tilrådhedsstillelsen af adgang til alarmtjenester efter artikel 26

— oplysning om eventuelle andre betingelser, der begrænser adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer i tilfælde, hvor sådanne betingelser er tilladt i henhold til national ret i overensstemmelse med fællesskabsretten

— de tilbudte minimumstjenestekvalitetsniveauer, dvs. tidspunkt for etablering af den nye tilslutning og eventuelt andre kvalitetsparametre, som de nationale tilsynsmyndigheder har defineret

— oplysning om eventuelle procedurer indført af virksomheden til at måle og styre trafikken for at undgå, at trafikken optager al kapacitet på netlinket eller overfylder det, og oplysning om, hvorledes disse procedurer kan påvirke tjenestekvaliteten

— de typer af vedligeholdelsesservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvorledes disse services kan kontaktes

— enhver restriktion, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr

c) hvis der foreligger en forpligtelse i henhold til artikel 25, abonnenternes muligheder med hensyn til, om de ønsker deres personoplysninger optaget i en abonnentfortegnelse, og hvilke oplysninger det drejer sig om

d) nærmere oplysninger om priser og takster, hvorledes der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer, mulige betalingsmetoder og eventuelle forskelle i omkostningerne som følge af betalingsmetode

e) kontraktens varighed samt vilkår for forlængelse og afbrydelse af tjenester og af kontrakten, herunder:

— eventuelle mindsteanvendelses- eller mindstevareghedskrav, som skal være opfyldt, for at abonnenten kan nyde godt af reklamefremstød

— ethvert gebyr i forbindelse med nummerportabilitet og andre identifikationsmidler

— ethvert gebyr ved opsigelse af kontrakten, herunder inddækning af omkostninger i forbindelse med terminaludstyr

f) eventuelle kompensations- og tilbagebetalingsregler, såfremt tjenesternes kontraktfæstede kvalitetsniveau ikke opfyldes

- g) hvordan en procedure til bilæggelse af tvister indledes, jf. artikel 34
- h) hvilken type handlinger virksomheden kan foretage som reaktion på sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder.

Medlemsstaterne kan også kræve, at kontrakten skal indeholde enhver oplysning, som de relevante offentlige myndigheder måtte give til dette formål om brugen af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til at foretage ulovlige handlinger eller til at formidle skadeligt indhold, samt om midler til at beskytte mod trusler mod den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger, jf. artikel 21, stk. 4, som er relevante for den pågældende ydelse.

2. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter har ret til at opsigte deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester. Abonnenter skal med passende frist på mindst en måned underrettes om sådanne ændringer og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsigte deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer de nye betingelser. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at specificere, i hvilken form sådanne oplysninger skal meddeles.

Artikel 21

Transparens og offentliggørelse af oplysninger

1. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikations-tjenester, at offentliggøre transparente, sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger om gældende priser og takster, om eventuelle gebyrer ved opsigelse af en kontrakt samt om standardbetingelser og -vilkår for så vidt angår adgang til og anvendelse af de tjenester, de tilbyder slutbrugere og forbrugere, jf. bestemmelserne i bilag II. Disse oplysninger skal offentliggøres i en klar, forståelig og let tilgængelig form. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte yderligere krav med hensyn til, i hvilken form sådanne oplysninger skal offentliggøres.

2. De nationale tilsynsmyndigheder fremmer formidlingen af sammenlignelige oplysninger, der sætter slutbrugerne og forbrugere i stand til, f.eks. ved hjælp af interaktive guider eller lignende teknikker, at foretage en selvstændig evaluering af omkostningerne ved alternative forbrugsmønstre. Hvis sådanne faciliteter ikke er tilgængelige på markedet gratis eller til en rimelig pris, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for selv eller gennem indkøb hos tredjepart at stille sådanne guider eller teknikker til rådighed. Tredjeparter har ret til gratis at bruge de oplysninger, der offentliggøres af virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, med henblik på at sælge sådanne interaktive guider eller lignende teknikker eller at stille dem til rådighed.

3. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikations-tjenester, bl.a.:

- a) at give abonnenterne de gældende takstoplysninger vedrørende ethvert nummer eller enhver tjeneste, for hvilke der gælder særlige prisvilkår; de nationale tilsynsmyndigheder kan hvad angår individuelle kategorier af tjenester kræve, at sådanne oplysninger gives umiddelbart inden etablering af opkaldet
- b) at oplyse abonnenterne om eventuelle ændringer i adgangen til alarmopkald eller lokaliseringsoplysninger om den kaldende part i den tjeneste, de har abonneret på
- c) at oplyse abonnenterne om enhver ændring i betingelser, der begrænser adgang til og/eller benyttelse af tjenester og applikationer i tilfælde, hvor sådanne betingelser er tilladt i henhold til national ret i overensstemmelse med fællesskabsretten
- d) at forelægge oplysninger om eventuelle procedurer indført af udbyderen til at måle og styre trafikken for at undgå, at trafikken optager al kapacitet på et netlink eller overfylder det, og om, hvorledes disse procedurer kan påvirke tjenestekvaliteten
- e) at oplyse abonnenterne om deres ret til selv at træffe afgørelse med hensyn til, om deres personoplysninger skal medtages i en fortegnelse, og om de forskellige typer af relevante oplysninger i henhold til artikel 12 i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation), og
- f) med jævne mellemrum at give handicappede abonnenter detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, der er beregnet til dem.

De nationale tilsynsmyndigheder kan, hvis det skønnes hensigtsmæssigt, fremme selv- eller samregulerede foranstaltninger forud for indførelse af eventuelle forpligtelser.

4. Medlemsstaterne kan kræve, at virksomheder som omhandlet i stk. 3 videreformidler almennyttige oplysninger gratis til eksisterende og nye abonnenter, hvor dette er relevant, under anvendelse af de samme midler, som virksomhederne sædvanligvis benytter til at kommunikere med abonnenterne. I så fald leveres disse oplysninger af de relevante offentlige myndigheder i et standardiseret format og omfatter bl.a. følgende emner:

- a) de mest gængse former for anvendelse af elektroniske kommunikationstjenester til at foretage ulovlige handlinger eller formidle skadeligt indhold, især hvor dette kan skade respekten for andres rettigheder og frihedsrettigheder, herunder overtrædelser af ophavsretten og beslægtede rettigheder og de retlige konsekvenser heraf, og

- b) midlerne til beskyttelse af den personlige sikkerhed, privatlivets fred og personoplysninger i forbindelse med brug af elektroniske kommunikationstjenester.

udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester, træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre uafbrudt adgang til alarmtjenester.»

Artikel 22

Tjenestekvalitet

1. Efter at have taget hensyn til de berørte parter synspunkter sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at kræve, at virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, offentliggør sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger for slutbrugere om deres tjenesters kvalitet og om foranstaltninger til sikring af samme adgangsmuligheder for handicappede slutbrugere som for andre slutbrugere. På anmodning meddeles disse oplysninger den nationale tilsynsmyndighed inden offentliggørelse.

2. De nationale tilsynsmyndigheder kan bl.a. specificere, hvilke parametre for tjenesters kvalitet der skal måles, hvilke oplysninger der skal offentliggøres, samt i hvilken form og på hvilken måde det skal ske, herunder om der skal være kvalitetscertificeringsordninger, for at sikre, at slutbrugere, herunder handicappede slutbrugere, har adgang til fyldestgørende, sammenlignelige, pålidelige og brugervenlige oplysninger. De i bilag III omhandlede parametre, definitioner og målemetoder vil kunne anvendes, hvis det er relevant.

3. For at hindre, at tjenesten forringes, og at trafikken over nettene hæmmes eller sinkes, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at fastsætte mindstekrav til tjenesters kvalitet over for en eller flere virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet.

De nationale tilsynsmyndigheder skal i god tid, inden de fastsætter sådanne krav, tilsende Kommissionen et sammendrag af begrundelsen herfor, de planlagte krav og den foreslåede fremgangsmåde. Disse oplysninger skal ligeledes stilles til rådighed for Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (BEREC). Kommissionen kan efter at have undersøgt sådanne oplysninger fremsætte kommentarer eller henstillinger herom, navnlig med henblik på at sikre, at de planlagte krav ikke påvirker det indre markedes funktionsevne negativt. De nationale tilsynsmyndigheder skal tage størst muligt hensyn til Kommissionens kommentarer eller henstillinger, når de træffer afgørelse om kravene.

Artikel 23

Tjenesternes tilgængelighed

Medlemsstaterne træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de offentligt tilgængelige telefonitjenester, der udbydes over offentlige kommunikationsnet, i tilfælde af netsvigt som følge af katastrofesituationer eller i force majeure-situationer i videst muligt omfang stadig er tilgængelige. Medlemsstaterne sikrer, at de virksomheder, som

15) Følgende artikel indsættes:

»Artikel 23a

Sikring af samme adgangs- og valgmuligheder for handicappede slutbrugere som for andre slutbrugere

1. Medlemsstaterne skal gøre det muligt for de relevante nationale myndigheder om nødvendigt at præcisere krav, som skal opfyldes af de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, således at handicappede slutbrugere:

- a) har en adgang til elektroniske kommunikationstjenester, der svarer til, hvad der gælder for størsteparten af slutbrugere, og
- b) i lighed med størsteparten af slutbrugere kan vælge virksomheder og tjenester.

2. For at kunne vedtage og gennemføre særlige ordninger for handicappede brugere tilskynder medlemsstaterne til, at terminaludstyr med de nødvendige tjenester og funktioner gøres tilgængeligt.»

16) I artikel 25 foretages følgende ændringer:

- a) Overskriften affattes således:

»Nummeroplysningstjenester«.

- b) Stk. 1 affattes således:

»1. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter på offentligt tilgængelige telefonitjenester har ret til at blive optaget i de i artikel 5, stk. 1, litra a), omhandlede offentligt tilgængelige abonnentfortegnelser og til, at deres oplysninger gøres tilgængelige for udbydere af nummeroplysningstjenester og/eller nummerfortegnelser, jf. nærværende artikels stk. 2.«

- c) Stk. 3, 4 og 5 affattes således:

»3. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere af en offentligt tilgængelig telefonitjeneste har adgang til nummeroplysningstjenester. De nationale tilsynsmyndigheder kan indføre forpligtelser og betingelser for virksomheder, der kontrollerer slutbrugeres adgang i forbindelse med nummeroplysningstjenester i henhold til artikel 5 i direktiv 2002/19/EF (adgangsdirektivet). Sådanne forpligtelser og betingelser skal være objektive, rimelige, ikke-diskriminerende og transparente.

4. Medlemsstaterne må ikke opretholde nogen reguleringsbegrænsninger, der forhindrer slutbrugere i én medlemsstat i at få direkte adgang til nummeroplysningen i en anden medlemsstat via taleopkald eller sms, og de skal træffe foranstaltninger for at sikre denne adgang i henhold til artikel 28.

5. Stk. 1-4 gælder, i det omfang andet ikke er fastsat i Fællesskabets retsakter om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, særlig artikel 12 i direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).«

17) Artikel 26 og 27 affattes således:

»Artikel 26

Alarmtjenester og det fælleseuropæiske alarmnummer

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle slutbrugere af den i stk. 2 anførte tjeneste, herunder brugere af offentlige betalingstelefoner, kan ringe gratis og uden at være nødsaget til at benytte nogen form for betalingsmiddel til alarmtjenester på det fælleseuropæiske alarmnummer 112 og på andre alarmnumre, som medlemsstaterne eventuelt har fastlagt.

2. Medlemsstaterne sikrer i samråd med de nationale tilsynsmyndigheder, alarmtjenester og udbydere, at virksomheder, der over for slutbrugere udbyder en elektronisk kommunikationstjeneste, som giver mulighed for at foretage indenlandske opkald til et eller flere numre i en national telefonnummerplan, giver adgang til alarmtjenester.

3. Medlemsstaterne sikrer, at opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112 besvares hensigtsmæssigt og håndteres bedst muligt i forhold til den måde, de nationale alarmsystemer er tilrettelagt på. Sådanne opkald besvares og håndteres mindst lige så hurtigt og effektivt som opkald til det eller de nationale alarmnumre i lande, hvor sådanne numre stadig er i brug.

4. Medlemsstaterne sikrer, at handicappede slutbrugeres adgang til alarmtjenesterne svarer til, hvad der gælder for andre slutbrugere. De foranstaltninger, der træffes med det formål at sikre, at handicappede slutbrugere er i stand til at benytte alarmtjenesterne, når de rejser i andre medlemsstater, baseres i videst mulig udstrækning på europæiske standarder eller specifikationer offentliggjort efter bestemmelserne i artikel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet), og de er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan vedtage yderligere krav for at forfølge målene i denne artikel.

5. Medlemsstaterne sikrer, at relevante virksomheder gratis stiller opkaldslokaliseringsfaciliteter til rådighed for den myndighed, der håndterer alarmopkald, så snart opkaldet når frem til den pågældende myndighed. Dette gælder for

samtligt opkald til det fælleseuropæiske alarmnummer 112. Medlemsstaterne kan udvide denne forpligtelse til at omfatte opkald til nationale alarmnumre. De kompetente tilsynsmyndigheder fastsætter kriterier for, hvor nøjagtige og pålidelige de opkaldslokaliseringsfaciliteter skal være, der stilles til rådighed.

6. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne informeres fyldestgørende om, at det fælles europæiske alarmnummer 112 findes, og om, hvordan det bruges, navnlig gennem initiativer, der specifikt er rettet mod personer, der rejser mellem medlemsstaterne.

7. For at sikre effektiv gennemførelse af 112-tjenesterne i medlemsstaterne kan Kommissionen vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger efter at have hørt BEREC. Disse tekniske gennemførelsesforanstaltninger vedtages dog, uden at det indskrænker eller har nogen indvirkning på tilrettelæggelsen af alarmtjenester, der forbliver under medlemsstaternes enekompetence.

Disse foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv ved at supplere det, vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.

Artikel 27

Europæiske adgangskoder

1. Medlemsstaterne sikrer, at »00« er standardpræfiks for udlandsopkald. Der kan indføres eller opretholdes særordninger for telefonopkald i naboområder mellem to medlemsstater. Slutbrugere i de pågældende områder informeres fyldestgørende om sådanne ordninger.

2. En retlig enhed oprettet i Fællesskabet og udpeget af Kommissionen skal have ansvaret for forvaltning, herunder nummertildeling, og fremme af det europæiske telefonnummerområde (ETNS). Kommissionen vedtager de nødvendige gennemførelsesregler.

3. Medlemsstaterne sikrer, at alle de virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige telefonitjenester, der tillader internationale opkald, ekspederer samtlige opkald til og fra ETNS til takster svarende til de takster, der gælder for opkald til og fra andre medlemsstater.»

18) Følgende artikel indsættes:

»Artikel 27a

Harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning, herunder nummeret på hotlinen for efterlyste børn

1. Medlemsstaterne fremmer anvendelsen af de særlige numre i nummerserien, der begynder med »116«, jf. Kommissionens beslutning 2007/116/EF af 15. februar 2007 om at

reservere medlemsstaternes nummerserie, der begynder med »116«, til harmoniserede numre på harmoniserede tjenester af samfundsmæssig betydning (*). De fremmer de tjenester, for hvilke sådanne numre er reserveret, på deres område.

2. Medlemsstaterne sikrer, at handicappede slutbrugere i videst mulig udstrækning kan benytte de tjenester, der ydes inden for »116«-nummerserien. De foranstaltninger, der træffes med det formål at lette handicappede slutbrugeres adgang til sådanne tjenester, når de rejser i andre medlemsstater, baseres på, at der er overensstemmelse med gældende standarder eller specifikationer offentliggjort efter artikel 17 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

3. Medlemsstaterne sikrer, at borgerne på passende vis informeres om eksistensen og brugen af de tjenester, der udbydes inden for »116«-nummerserien, navnlig gennem initiativer, som specifikt er rettet mod personer, der rejser mellem medlemsstaterne.

4. Medlemsstaterne træffer generelle foranstaltninger vedrørende alle numre i »116«-nummerserien i henhold til stk. 1, 2 og 3, og gør derudover alt for at sikre, at borgerne har adgang til en tjeneste, der driver en hotline for efterlyste børn. Denne hotline skal være til rådighed på nummer 116000.

5. For at sikre effektiv gennemførelse i medlemsstaterne af »116«-nummerserien, særlig hotlinenummeret »116000« for efterlyste børn, herunder adgang for handicappede slutbrugere når de rejser i andre medlemsstater, kan Kommissionen vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger efter at have hørt BEREK. Disse tekniske gennemførelsesforanstaltninger vedtages dog, uden at det indskrænker eller har nogen indvirkning på tilrettelæggelsen af disse tjenester, der fortsat falder under medlemsstaternes enekompetence.

Disse foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv ved at supplere det, vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.

(*) EUT L 49 af 17.2.2007, s. 30.»

19) Artikel 28 affattes således:

»Artikel 28

Mulighed for at kalde numre og benytte tjenester

1. Medlemsstaterne sikrer, at de relevante nationale myndigheder, hvor det er teknisk og økonomisk muligt, og bortset fra de tilfælde, hvor den opkaldte abonnent af kommercielle grunde har valgt at begrænse adgangen for parter, som foretager opkald fra bestemte geografiske områder, træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at slutbrugere kan:

- a) få forbindelse med og benytte tjenester, der bruger ikke-geografiske numre inden for Fællesskabet, og

- b) få forbindelse med alle numre, der udbydes i Fællesskabet, uanset hvilken teknologi og hvilket udstyr operatøren anvender, herunder numrene i medlemsstaternes nationale nummerplaner, numrene i ETNS og de internationale frikaldsnumre (UIFN).

2. Medlemsstaterne sikrer, at de relevante myndigheder kan pålægge en virksomhed, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, i enkelttilfælde at spærre adgang til numre eller tjenester, når svig eller misbrug gør det berettiget, og kræve, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester i sådanne tilfælde tilbageholder relevante indtægter fra samtrafik eller andre tjenester.»

20) I artikel 29 foretages følgende ændringer:

- a) Stk. 1 affattes således:

»1. Uden at det berører bestemmelserne i artikel 10, stk. 2, sikrer medlemsstaterne, at de nationale tilsynsmyndigheder kan pålægge alle virksomheder, der driver offentligt tilgængelige telefonitjenester og/eller udbyder adgang til offentlige kommunikationsnet, at stille alle eller en del af de i bilag I, del B, anførte yderligere faciliteter til rådighed for slutbrugere i den udstrækning, det er teknisk muligt og økonomisk bæredygtigt, samt alle eller en del af de i bilag I, del A, anførte yderligere faciliteter.«

- b) Stk. 3 udgår.

21) Artikel 30 affattes således:

»Artikel 30

Foranstaltninger for at lette udbyderskift

1. Medlemsstaterne sikrer, at alle abonnenter med numre fra den nationale telefonnummerplan på anmodning kan bevare deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der udbyder tjenesten, i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag I, del C.

2. Nationale tilsynsmyndigheder sikrer, at prisen mellem operatører og/eller tjenesteudbydere i forbindelse med udbud af nummerportabilitet er omkostningsbaseret, og at eventuelle direkte gebyrer, der skal betales af abonnenterne, ikke virker som en hindring for abonnenternes skift af tjenesteudbydere.

3. Nationale tilsynsmyndigheder må ikke fastsætte detailedstakster for portering af numre på en måde, som kan medføre konkurrenceforvridning, som f.eks. fastsættelse af specifikke eller fælles detailedstakster.

4. Portering og derpå følgende aktivering af numre udføres inden for det kortest mulige tidsrum. Abonnenter, der har indgået en aftale om portering af et nummer til en anden virksomhed, skal under alle omstændigheder have dette nummer aktiveret inden for en frist på én arbejdsdag.

Uden at det berører første afsnit kan de kompetente nationale myndigheder fastlægge den globale proces for porteringen af numre under hensyntagen til de nationale bestemmelser om kontrakter, den tekniske gennemførlighed og behovet for at opretholde kontinuiteten i tjenesteydelsen til abonnenten. Den tid, tjenesteydelsen udebliver under porteringsprocessen, må under alle omstændigheder ikke udgøre mere end én arbejdsdag. De kompetente nationale myndigheder tager også om nødvendigt hensyn til foranstaltninger til sikring af, at abonnenterne beskyttes under hele udbyderskiftet og ikke skifter til en anden udbyder mod deres vilje.

Medlemsstaterne sikrer, at der kan pålægges virksomhederne passende sanktioner, herunder en forpligtelse til at yde kompensation til kunder i tilfælde af forsinket portering eller misbrug af portering foretaget af dem eller på deres vegne.

5. Medlemsstaterne sikrer, at kontrakter indgået mellem forbrugere og virksomheder, som udbyder elektroniske kommunikationstjenester, ikke kræver en binding i den første periode, som overstiger 24 måneder. Medlemsstaterne sikrer også, at virksomheder giver brugere mulighed for at indgå kontrakter med en maksimal løbetid på 12 måneder.

6. Uden at det berører en eventuel mindsteperiode for kontraktens varighed, sikrer medlemsstaterne, at vilkår og procedurer for opsigelse af en kontrakt ikke virker som en hindring for skift af tjenesteudbydere.»

22) Artikel 31, stk. 1, affattes således:

»1. Medlemsstaterne kan pålægge virksomheder i deres område, som udbyder elektroniske kommunikationsnet, der anvendes til transmission af radio- og tv-kanaler til offentligheden, en rimelig must carry-forpligtelse for så vidt angår bestemte radio- og tv-kanaler samt supplerende tjenester, navnlig tilgængelighedstjenester for at sikre handicappede slutbrugere behørig adgang, hvis et betydeligt antal slutbrugere af sådanne net anvender dem som deres primære adgang til modtagelse af radio- og tv-kanaler. En sådan forpligtelse pålægges udelukkende, hvis det er nødvendigt for at opfylde målsætninger i almenhedens interesse, som er klart defineret af den enkelte medlemsstat, og forpligtelsen skal stå i et rimeligt forhold til det tilsigtede mål og være transparent.

Medlemsstaterne tager de i første afsnit anførte forpligtelser op til revurdering senest et år efter den 25. maj 2011, medmindre medlemsstaterne har gennemført en sådan revurdering inden for de foregående to år.

Medlemsstaterne revurderer must carry-forpligtelserne med regelmæssige mellemrum.»

23) I artikel 33 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1 affattes således:

»1. Medlemsstaterne sikrer i fornødent omfang, at de nationale tilsynsmyndigheder for så vidt angår alle spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, tager hensyn til synspunkter fra slutbrugere, forbrugere (herunder navnlig handicappede forbrugere), producenter og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, navnlig når disse har stor indvirkning på markedet.

Medlemsstaterne sikrer navnlig, at de nationale tilsynsmyndigheder opretter en høringsmekanisme, der sikrer, at forbrugernes interesser i elektronisk kommunikation får tilstrækkelig vægt i tilsynsmyndighedernes beslutninger for så vidt angår spørgsmål vedrørende slutbruger- og forbrugerrettigheder i forbindelse med offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester.«

b) Følgende stykke tilføjes:

»3. Uden at dette berører anvendelsen af nationale regler, som er i overensstemmelse med fællesskabsretten, til fremme af målene for kultur- og mediepolitikken, f.eks. kulturel og sproglig mangfoldighed og mediepluralisme, kan de nationale tilsynsmyndigheder og andre relevante myndigheder fremme samarbejdet mellem virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, og sektorer, der interesserer sig for fremme af lovligt indhold i de elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Dette samarbejde kan også omfatte koordinering af de almennyttige oplysninger, som skal stilles til rådighed i henhold til artikel 21, stk. 4, og artikel 20, stk. 1, andet afsnit.«

24) Artikel 34, stk. 1, affattes således:

»1. Medlemsstaterne sikrer, at der findes transparente, ikke-diskriminerende, enkle og prisbillige udenretslige procedurer til behandling af uløste tvister mellem forbrugere og virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester, på et område, der er omfattet af dette direktiv, og som vedrører vilkårene i og/eller gennemførelsen af kontrakter om tilrådighedsstillelse af disse net og/eller tjenester. Medlemsstaterne træffer foranstaltninger til sikring af, at sådanne procedurer muliggør en retfærdig og hurtig tvistbilæggelse, og kan, hvor det er berettiget, vedtage en tilbagebetalings- og/eller kompensationsordning. Sådanne procedurer skal muliggøre uvildig bilæggelse af tvister og ikke fratage forbrugeren den retlige beskyttelse, der ydes efter national ret. Medlemsstaterne kan udvide disse forpligtelser til også at gælde for tvister, der involverer andre slutbrugere.«

25) Artikel 35 affattes således:

»Artikel 35

Tilpasning af bilag

Foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv, og som vedrører nødvendig tilpasning af bilag I, II, III og VI til den tekniske udvikling eller til ændringer i efterspørgslen, vedtages af Kommissionen efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 37, stk. 2.«

26) Artikel 36, stk. 2, affattes således:

»2. De nationale tilsynsmyndigheder underretter Kommissionen om den forsyningspligt, der pålægges de forsyningspligtige virksomheder. Kommissionen underrettes straks om enhver ændring, der berører disse forpligtelser, og om enhver ændring af, hvilke virksomheder der berøres af dette direktivs bestemmelser.«

27) Artikel 37 affattes således:

»Artikel 37

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det i henhold til artikel 22 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet) nedsatte kommunikationsudvalg.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1-4, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.«

28) Bilag I, II og III erstattes af teksten i bilag I til dette direktiv, og bilag VI erstattes af teksten i bilag II til dette direktiv.

29) Bilag VII udgår.

Artikel 2

Ændringer til direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation)

I direktiv 2002/58/EF (direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) foretages følgende ændringer:

1) Artikel 1, stk. 1, affattes således:

»1. Dette direktiv tager sigte på en harmonisering af nationale bestemmelser, der er nødvendig for at sikre et ensartet niveau i beskyttelsen af de grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder og navnlig retten til privatliv og fortrolighed i forbindelse med behandling af personoplysninger inden for den elektroniske kommunikationssektor, og for at sikre fri omsætning af sådanne oplysninger og af elektronisk kommunikationsudstyr og elektroniske kommunikationstjenester i Fællesskabet.«

2) I artikel 2 foretages følgende ændringer:

a) Litra c) affattes således:

»c) »lokaliseringsdata«: data, som behandles i et elektronisk kommunikationsnet eller af en elektronisk kommunikationstjeneste og angiver den geografiske placering af det terminaludstyr, som brugeren af en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste anvender.«

b) Litra e) udgår.

c) Følgende litra tilføjes:

»h) »brud på persondatasikkerheden«: et sikkerhedsbrud, der fører til hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, ubeføjet videregivelse af eller adgang til persondata, der sendes, lagres eller på anden måde behandles i forbindelse med udbuddet af offentligt tilgængelige kommunikationstjenester i Fællesskabet.«

3) Artikel 3 affattes således:

»Artikel 3

Omfattede tjenester

Dette direktiv finder anvendelse på behandling af persondata i forbindelse med, at offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester stilles til rådighed via offentlige kommunikationsnet i Fællesskabet, herunder offentlige kommunikationsnet med dataindsamlings- og identifikationsudstyr.«

4) I artikel 4 foretages følgende ændringer:

a) Overskriften affattes således:

»Sikkerhed i forbindelse med behandlingen«.

b) Følgende stykke indsættes:

»1a. Uden at det berører direktiv 95/46/EF, skal de i stk. 1 omhandlede foranstaltninger som minimum:

— sikre, at kun autoriserede personer får adgang til personoplysningerne til lovlige formål

— beskytte lagrede eller sendte personoplysninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, hændeligt tab eller ændring og ubeføjet eller ulovlig lagring, behandling, adgang eller videregivelse, og

- gennemføre en sikkerhedspolitik for behandling af personoplysninger.

De relevante nationale myndigheder skal kunne kontrollere foranstaltninger truffet af udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester og udstede henstillinger om bedste praksis vedrørende det sikkerhedsniveau, som disse foranstaltninger bør føre til.»

c) Følgende stykker tilføjes:

»3. Sker der et brud på persondatasikkerheden, skal udbyderen af offentligt tilgængelige kommunikationstjenester uden unødigt forsinkelse underrette den kompetente nationale myndighed om bruddet.

Når bruddet på persondatasikkerheden kan forventes at krænke personoplysninger eller privatlivets fred for en abonnent eller en fysisk person, underretter udbyderen også abonnenten eller den fysiske person om bruddet uden unødigt forsinkelse.

Det er ikke nødvendigt at underrette den pågældende abonnent eller fysiske person om et brud på persondatasikkerheden, hvis den kompetente myndighed finder det godtgjort fra udbyderens side, at denne har gennemført passende teknologiske beskyttelsesforanstaltninger, og at disse foranstaltninger er blevet anvendt på de data, som sikkerhedsbruddet vedrørte. Sådanne teknologiske beskyttelsesforanstaltninger skal gøre dataene uforståelige for alle, der ikke har lovlig adgang hertil.

Uden at det berører udbyderens forpligtelse til at underrette den pågældende abonnent eller fysiske person, kan den kompetente nationale myndighed i tilfælde, hvor udbyderen ikke allerede har underrettet abonnenten eller den fysiske person om bruddet på persondatasikkerheden, og efter at have vurderet bruddets sandsynlige negative virkninger kræve, at udbyderen gør dette.

Underretningen af abonnenten eller den fysiske person skal mindst indeholde en beskrivelse af karakteren af bruddet på persondatasikkerheden og omhandle de kontaktpunkter, hvor der kan indhentes flere oplysninger, og den skal indeholde anbefalinger af, hvordan de mulige negative virkninger af bruddet på persondatasikkerheden kan afbødes. Underretningen til den kompetente nationale myndighed skal derudover beskrive følgerne af bruddet, og hvilke modforholdsregler udbyderen har foreslået eller truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden.

4. Med forbehold af eventuelle tekniske gennemførelsesforanstaltninger vedtaget i medfør af stk. 5 kan de kompetente nationale myndigheder vedtage retningslinjer og om nødvendigt udstede instrukser om de omstændigheder, hvorunder udbydere skal give underretning

om brud på persondatasikkerheden, samt hvilket format og hvilken procedure der skal anvendes ved underretningen. De skal desuden være i stand til at kontrollere, om udbyderne har opfyldt deres underretningspligt efter dette stykke, og pålægge dem passende sanktioner i tilfælde af manglende opfyldelse.

Udbydere skal føre optegnelser over brud på persondatasikkerheden indeholdende oplysninger om omstændighederne omkring bruddene, deres virkninger og de afhjælpende foranstaltninger, der er truffet, og disse optegnelser skal være tilstrækkeligt detaljerede til at sætte de kompetente nationale myndigheder i stand til at kontrollere, om bestemmelserne i stk. 3 er overholdt. Optegnelserne skal kun indeholde de oplysninger, der er nødvendige til dette formål.

5. For at sikre en ensartet gennemførelse af de foranstaltninger, der er anført i stk. 2, 3 og 4, kan Kommissionen efter at have hørt Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed (ENISA), Gruppen vedrørende Beskyttelse af Personer i forbindelse med Behandling af Personoplysninger, der er nedsat ved artikel 29 i direktiv 95/46/EF, og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse vedtage tekniske gennemførelsesforanstaltninger om, under hvilke omstændigheder informations- og underretningskravene i denne artikel gælder, samt hvilke former og procedurer der skal anvendes. Når Kommissionen vedtager sådanne foranstaltninger inddrager den alle relevante aktører, særlig med henblik på at blive informeret om de bedste tilgængelige tekniske og økonomiske midler til gennemførelse af denne artikel.

Disse foranstaltninger, der har til formål at ændre ikke-væsentlige bestemmelser i dette direktiv ved at supplere det, vedtages efter forskriftsproceduren med kontrol i artikel 14a, stk. 2.»

5) Artikel 5, stk. 3, affattes således:

»3. Medlemsstaterne sikrer, at lagring af oplysninger eller opnåelse af adgang til oplysninger, der allerede er lagret i en abonnents eller brugers terminaludstyr, kun er tilladt på betingelse af, at abonnenten eller brugeren har givet sit samtykke hertil efter i overensstemmelse med direktiv 95/46/EF at have modtaget klare og fyldestgørende oplysninger, bl.a. om formålet med behandlingen. Dette er ikke til hinder for teknisk lagring eller adgang til oplysninger, hvis det alene sker med det formål at overføre kommunikation via et elektronisk kommunikationsnet eller er absolut påkrævet for at sætte udbyderen af en informationssamfundstjeneste, som abonnenten eller brugeren udtrykkeligt har anmodet om, i stand til at levere denne tjeneste.»

6) Artikel 6, stk. 3, affattes således:

»3. Med henblik på markedsføring af elektroniske kommunikationstjenester eller levering af værdiforøgende tjenester er det tilladt udbyderen af en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste at behandle de i stk. 1 omtalte oplysninger i det omfang og tidsrum, som sådanne

tjenester eller markedsføringen kræver, hvis den abonnent eller bruger, som oplysningerne vedrører, forudgående har givet sit samtykke hertil. Brugeren eller abonnenten skal på et hvilket som helst tidspunkt have mulighed for at trække sit samtykke til behandling af trafikdata tilbage.»

7) Artikel 13 affattes således:

»Artikel 13

Uanmodet kommunikation

1. Anvendelse af automatiserede opkaldsanordninger og kommunikationssystemer uden menneskelige indgreb (automatisk opkaldsmaskine), telefaxapparater (fax) eller elektronisk post med henblik på direkte markedsføring kan kun tillades over for abonnenter eller brugere, som forudgående har givet deres samtykke hertil.

2. Uanset stk. 1 kan en fysisk eller juridisk person, hvis denne fra sine kunder modtager deres egne elektroniske adresseoplysninger vedrørende elektronisk post i forbindelse med salg af et produkt eller en tjenesteydelse i overensstemmelse med direktiv 95/46/EF, anvende disse elektroniske adresseoplysninger til direkte markedsføring af sine egne tilsvarende produkter eller tjenesteydelser, såfremt kunderne klart og utvetydigt har mulighed for let og gebyrfrit at afvise en sådan anvendelse af de elektroniske adresseoplysninger, på det tidspunkt, hvor de indsamles, og ved hver meddelelse, såfremt kunden ikke fra begyndelsen afviste denne anvendelse.

3. Medlemsstaterne træffer de fornødne foranstaltninger for at sikre, at uanmodet kommunikation, hvis formål er direkte markedsføring i andre tilfælde end dem, der er nævnt i stk. 1 og 2, ikke er tilladt, enten i forhold til abonnenter eller brugere, som ikke har givet deres samtykke til at modtage sådan kommunikation, eller i forhold til abonnenter eller brugere, som har frabet sig at modtage sådan kommunikation. Det afgøres i national lovgivning, hvilken af de to muligheder der skal gælde under hensyntagen til, at begge muligheder skal være gebyrfrie for abonnenten eller brugeren.

4. Udsendelse af elektronisk post som led i direkte markedsføring, hvorved identiteten af den afsender, på hvis vegne meddelelsen sendes, tilsløres eller holdes skjult, eller i strid med artikel 6 i direktiv 2000/31/EF eller uden en adresse, som modtageren kan henvende sig til for at få standset sådanne henvendelser, eller hvorved modtageren opfordres til at besøge websteder, der er i strid med nævnte artikel, er under alle omstændigheder forbudt.

5. Stk. 1 og 3 finder anvendelse på abonnenter, der er fysiske personer. Medlemsstaterne sikrer endvidere inden for rammerne af gældende fællesskabsret og national lovgivning, at de legitime interesser for abonnenter, der ikke er fysiske personer, nyder tilstrækkelig beskyttelse for så vidt angår uanmodet kommunikation.

6. Uden at det berører en eventuel administrativ klageadgang, som blandt andet kan indføres i medfør af artikel 15a, stk. 2, sikrer medlemsstaterne, at fysiske og juridiske personer, der krænktes af overtrædelser af nationale bestemmelser i medfør af denne artikel og har en legitim interesse i, at sådanne overtrædelser bringes til ophør eller forbydes, herunder en udbyder af elektroniske kommunikationstjenester, der vil beskytte sine legitime forretningsinteresser, kan indlede retsforfølgning med hensyn til sådanne overtrædelser. Medlemsstaterne kan også fastsætte særlige bestemmelser om sanktioner over for udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, der ved deres uagtsomhed bidrager til overtrædelser af nationale bestemmelser, der vedtages i henhold til denne artikel.»

8) Følgende artikel indsættes:

»Artikel 14a

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det kommunikationsudvalg, der er nedsat ved artikel 22 i direktiv 2002/21/EF (rammedirektivet).

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1-4, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.

3. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5a, stk. 1, 2, 4 og 6, og artikel 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.»

9) I artikel 15 indsættes følgende stykke:

»1b. Udbydere skal på grundlag af nationale bestemmelser vedtaget i henhold til stk. 1 fastlægge interne procedurer for behandlingen af anmodninger om adgang til brugeres personlige oplysninger. De skal efter anmodning forelægge den kompetente nationale myndighed oplysninger om disse procedurer, antallet af modtagne anmodninger, den anvendte retlige begrundelse og deres reaktion.»

10) Følgende artikel indsættes:

»Artikel 15a

Gennemførelse og håndhævelse

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner, herunder strafferetlige foranstaltninger, hvis det er relevant, for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. De sanktioner, der pålægges, skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning, og skal kunne anvendes i en periode svarende til overtrædelsens varighed, også selv om overtrædelsen i mellemtiden er bragt til ophør. Medlemsstaterne giver senest den 25. maj 2011 Kommissionen meddelelse om disse sanktionsbestemmelser og giver omgående meddelelse om senere ændringer af betydning for dem.

2. Uden at det berører en eventuel klageadgang, sikrer medlemsstaterne, at den kompetente nationale myndighed og, hvor det er relevant, andre nationale organer har beføjelse til at beordre overtrædelser som omhandlet i stk. 1 bragt til ophør.

3. Medlemsstaterne sikrer, at den kompetente nationale myndighed, og, hvor det er relevant, andre nationale organer, har de nødvendige beføjelser og ressourcer til efterforskning, herunder beføjelser til at skaffe sig relevante oplysninger, som de måtte have brug for under overvågningen og håndhævelsen af nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv.

4. De relevante nationale tilsynsmyndigheder kan træffe foranstaltninger til at sikre et effektivt samarbejde hen over grænserne om at håndhæve de nationale love, der vedtages i medfør af dette direktiv, og til at tilvejebringe harmoniserede vilkår for udbuddet af tjenester, der medfører datastrømme hen over grænserne.

De nationale tilsynsmyndigheder skal i god tid, inden de træffer sådanne foranstaltninger, tilsende Kommissionen et sammendrag af foranstaltningerne, begrundelsen herfor og den foreslåede fremgangsmåde. Kommissionen kan efter at have undersøgt sådanne oplysninger og hørt Det Europæiske Agentur for Net- og Informationssikkerhed og Gruppen vedrørende Beskyttelse af Personer i forbindelse med Behandling af Personoplysninger, nedsat ved artikel 29 i direktiv 95/46/EF, fremsætte kommentarer eller henstillinger herom, navnlig med henblik på at sikre, at foranstaltningerne ikke påvirker det indre markeds funktion negativt. De nationale tilsynsmyndigheder skal tage størst muligt hensyn til Kommissionens kommentarer eller henstillinger, når de træffer afgørelse om foranstaltningerne.»

Artikel 3

Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

I bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde) tilføjes følgende punkt:

»17. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og

beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation): artikel 13 (EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37).«

Artikel 4

Gennemførelse i national ret

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør de nødvendige love og administrative bestemmelser for at efterkomme dette direktiv senest den 25. maj 2011. De meddeler straks Kommissionen teksten til disse love og bestemmelser.

Disse love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 5

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft dagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 6

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 25. november 2009.

På Europa-Parlamentets vegne
J. BUZEK
Formand

På Rådets vegne
Å. TORSTENSSON
Formand

BILAG I

»BILAG I

**BESKRIVELSE AF FACILITETER OG TJENESTER OMHANDLET I ARTIKEL 10 (KONTROL MED UDGIFTER),
ARTIKEL 29 (SUPPLERENDE FACILITETER) OG ARTIKEL 30 (FORANSTALTNINGER FOR AT
LETTE UDBYDERSKIFT)****Del A: Faciliteter og tjenester omhandlet i artikel 10****a) Specificerede regninger**

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder med forbehold af bestemmelserne i den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred kan fastlægge et mindsteniveau for de specificerede regninger, som virksomhederne sender til abonnenterne uden beregning, for at disse kan

- i) kontrollere og styre, hvilke beløb der er debiteret for anvendelse af det offentlige kommunikationsnet på et fast sted og/eller tilhørende offentligt tilgængelige telefonitjenester, og
- ii) følge tilstrækkeligt med i deres forbrug og udgifter og på den måde til en vis grad styre regningernes størrelse.

For en rimelig pris eller gratis kan abonnenterne eventuelt tilbydes en større detaljeringsgrad.

Opkald, der er gratis for den kaldende abonnent, herunder opkald til hjælpetjenester, må ikke figurere på den kaldende abonnents specificerede regning.

b) Gratis selektiv spærring af udgående opkald eller sms eller mms med overtaksering, samt, så vidt det er teknisk muligt, andre tilsvarende applikationer

Herved forstås en gratis facilitet, hvor abonnenten efter anmodning til en udpeget virksomhed, der udbyder telefonitjenester, kan få spærret udgående opkald eller sms eller mms med overtaksering eller andre tilsvarende applikationer af nærmere bestemte typer eller til nærmere bestemte typer numre.

c) Forudbetalingssystemer

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for forudbetaling af tilslutning til det offentlige kommunikationsnet og af brug af de offentligt tilgængelige telefonitjenester.

d) Ratevis betaling af oprettelsesgebyrer

Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder kan forlange, at de udpegede virksomheder giver forbrugerne mulighed for at betale for tilslutning til det offentlige kommunikationsnet i flere rater.

e) Ubetalte regninger

Medlemsstaterne tillader, at der træffes nærmere bestemte, rimeligt afpassede, ikke-diskriminerende og offentliggjorte foranstaltninger med det formål at få dækket ubetalte regninger udstedt af virksomheder. Disse foranstaltninger skal omfatte bestemmelser om, at abonnenten på forhånd varsles behørigt om eventuelle følger i form af afbrydelse af tjenesten eller afkobling fra nettet. Bortset fra tilfælde af svig, gentagne tilfælde af for sen betaling eller manglende betaling sikres det ved disse foranstaltninger, at det, så vidt det er teknisk muligt, kun er den berørte tjeneste, der afbrydes. Afkobling fra nettet på grund af manglende betaling bør først finde sted, efter at abonnenten har fået en advarsel herom passende tid i forvejen. Medlemsstaterne kan tillade en periode med begrænset service inden fuldstændig frakobling, hvorunder der kun kan foretages visse opkald, som er gratis for abonnenten (f.eks. opkald til alarmnummer 112).

f) *Rådgivning om takster*

Herved forstås den facilitet, hvorved abonnenter kan anmode virksomheden om at oplyse om alternative lavere takster, hvis sådanne er tilgængelige.

g) *Udgiftskontrol*

Herved forstås den facilitet, hvorved virksomhederne tilbyder andre midler, som eventuelt er fastlagt af de nationale tilsynsmyndigheder, til at kontrollere udgifterne til offentligt tilgængelige telefonitjenester, herunder gratis underretning af forbrugerne i tilfælde af unormale og overdrevne forbrugsmønstre.

Del B: Faciliteter omhandlet i artikel 29a) *Tonesignalering eller DTMF (dual-tone multi-frequency operation)*

Herved forstås, at det offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester understøtter brugen af DTMF-toner som defineret i ETSI ETR 207 til end-to-end-signalering gennem nettet, både inden for den enkelte medlemsstat og mellem medlemsstaterne indbyrdes.

b) *Nummervisning*

Herved forstås, at den kaldte part kan se den kaldende parts nummer, inden samtalen etableres.

Denne facilitet skal udbydes i overensstemmelse med den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred, navnlig direktiv 2002/58/EF (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).

I det omfang, det er teknisk muligt, stiller operatørerne data og signaler til rådighed for at gøre det lettere at tilbyde nummervisning og tonesignalering på tværs af medlemsstaternes grænser.

Del C: Gennemførelse af bestemmelserne om nummerportabilitet i artikel 30

Kravet om, at alle abonnenter med numre fra den nationale nummerplan efter anmodning kan beholde deres nummer eller numre uafhængigt af, hvilken virksomhed der leverer tjenesten, gælder

- a) for så vidt angår geografiske numre på et bestemt sted, og
- b) for så vidt angår ikke-geografiske numre på et hvilket som helst sted.

Denne del finder ikke anvendelse på nummerportabilitet mellem net, der udbyder tjenester på et fast sted, og mobilnet.

*BILAG II***OPLYSNINGER, DER SKAL OFFENTLIGGØRES I HENHOLD TIL ARTIKEL 21****(TRANSPARENS OG OFFENTLIGGØRELSE AF OPLYSNINGER)**

Den nationale tilsynsmyndighed er ansvarlig for, at oplysningerne i dette bilag offentliggøres som foreskrevet i artikel 21. Den nationale tilsynsmyndighed afgør, hvilke oplysninger der skal offentliggøres af de virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester, og hvilke oplysninger der skal offentliggøres af den nationale tilsynsmyndighed selv for at sikre, at forbrugerne har mulighed for at træffe et informeret valg.

1. Navn og adresse på virksomheden/virksomhederne

Det vil sige navn og hovedsædeadresse på den eller de virksomheder, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige telefonitjenester.

2. Beskrivelse af ydelserne

2.1. Omfanget af ydelser, der udbydes

- 2.2. Standardtakster med en angivelse af de tjenester, der ydes, og indholdet af hvert takstelement (f.eks. tilslutningsafgifter, alle former for brugsafgifter, vedligeholdelsesafgifter), samt nærmere oplysninger om standardrabatter og om særlige og målrettede takstordninger samt eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr.
- 2.3. Kompensations-/tilbagebetalingspolitik, herunder nærmere oplysninger om eventuelle kompensations- eller tilbagebetalingsordninger.
- 2.4. Tilbudte vedligeholdelsestyper.
- 2.5. Standardkontraktvilkår, herunder i givet fald oplysninger om en mindste kontraktperiode, om, hvordan kontrakten kan opsiges, og om procedurer og direkte afgifter i forbindelse med portering af numre og andre identifikationsmidler.
3. Twistbilæggelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.
4. Oplysninger om rettigheder i forbindelse med forsyningspligttydelser, herunder i givet fald de faciliteter og tjenester, der er nævnt i bilag I.

BILAG III

PARAMETRE FOR TJENESTEKVALITET

Parametre, definitioner og målemetoder for tjenstekvalitet, jf. artikel 11 og 22

For virksomheder, der udbyder adgang til et offentligt kommunikationsnet

PARAMETER (Note 1)	DEFINITION	MÅLEMETODE
Leveringstid for tilslutning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fejlhyppighed pr. abonnentledning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Ventetid for fejlretning	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

For virksomheder, der udbyder en offentligt tilgængelig telefonitjeneste

Etableringstider for samtaler (Note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Svartider for nummeroplysningstjenester	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Procent funktionsdygtige offentlige mønt- og korttelefoner	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Klager over urigtig fakturering	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Procent mislykkede opkald (Note 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Der er tale om version v. 1.3.1 af ETSI EG 202 057-1 (juli 2008)

Note 1

Parametrene bør måles således, at der kan foretages en præstationsanalyse på regionalt niveau (dvs. mindst med en detaljeringsgrad, der svarer til niveau 2 i Eurostats nomenklatur for statistiske territoriale enheder (NUTS)).

Note 2

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at kræve ajourførte oplysninger vedrørende kvalitetsmålene for disse to indikatorer, hvis det kan dokumenteres, at kvaliteten inden for disse to områder er tilfredsstillende.»

BILAG II

»BILAG VI

INTEROPERABILITET MELLEM DIGITALT FORBRUGERUDSTYR SOM OMHANDLET I ARTIKEL 24**1. Fælles krypteringsalgoritme og modtagelse af ukrypterede signaler**

Alt forbrugerudstyr til modtagelse af konventionelle digitale fjernsynssignaler (f.eks. udsendelse via jordbaseret, kabel- eller satellittransmission primært beregnet for fast modtagelse såsom DVB-T, DVB-C eller DVB-S), som i Fællesskabet sælges, udlejes eller på anden vis stilles til rådighed og anvendes til dekryptering af digitale tv-signaler, skal kunne:

- dekryptere signaler baseret på en fælles europæisk krypteringsalgoritme, der administreres af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, p.t. ETSI
- gengive signaler, der transmitteres ukrypteret, forudsat at lejeren overholder den gældende lejeaftale, hvis der er tale om lejet udstyr.

2. Interoperabilitet mellem analoge og digitale tv-apparater

Alle analoge tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis skærbillede målt diagonalt er større end 42 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade i overensstemmelse med standarder udarbejdet af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation, f.eks. angivet i Cenelec EN 50 049-1:1997-standard, der muliggør en enkel tilslutning af periferiudstyr, navnlig supplerende deko-derudstyr og digitale modtagere.

Alle digital-tv-apparater med indbygget skærm, der markedsføres med henblik på salg eller leje i Fællesskabet, og hvis synlige skærbillede målt diagonalt er større end 30 cm, skal være udstyret med mindst ét stik baseret på en åben grænseflade (som enten er standardiseret af, eller som overholder en standard, der er overtaget af en anerkendt europæisk standardiseringsorganisation eller er i overensstemmelse med en udbredt industrispecifikation), f.eks. det fælles DVB-grænsefladestik, der muliggør en enkel tilslutning af periferiudstyr, og som skal kunne overføre alle elementer i et digitalt tv-signal, herunder information i forbindelse med interaktive og adgangsstyrede tjenester.«
