

## ДИРЕКТИВИ

## ДИРЕКТИВА 2009/136/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 25 ноември 2009 година

за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, Директива 2002/58/ЕО относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации и Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската общност, и по-специално член 95 от него,

като взеха предвид предложението на Комисията,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет <sup>(1)</sup>,като взеха предвид становището на Комитета на регионите <sup>(2)</sup>,като взеха предвид становището на Европейския надзорен орган по защита на данните <sup>(3)</sup>,в съответствие с процедурата, предвидена в член 251 от Договора <sup>(4)</sup>,

като имат предвид, че:

(1) Действието на петте директиви, които съставляват съществуващата регулаторна рамка за електронни съобщителни мрежи и услуги (Директива 2002/19/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно достъпа до електронни съобщителни мрежи и тяхната инфраструктура и взаимосвързаността между тях (Директива за достъпа) <sup>(5)</sup>, Директива 2002/20/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно разрешението на електронните съобщителни мрежи и услуги (Директива за разрешение) <sup>(6)</sup>, Директива 2002/21/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 март 2002 г. относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и

услуги (Рамкова директива) <sup>(7)</sup>, Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) <sup>(8)</sup> и Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) <sup>(9)</sup>, (наричани заедно „Рамковата директива и Специалните директиви“), е предмет на периодичен преглед от страна на Комисията, в частност с оглед определяне на нуждата от изменения в съответствие с технологичните и пазарните промени.

(2) В тази връзка Комисията представи своите заключения в съобщение до Съвета, Европейския парламент, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите от 29 юни 2006 г. относно прегледа на регулаторната рамка на ЕС за електронни съобщителни мрежи и услуги.

(3) Реформата на регулаторната рамка на ЕС за електронни съобщителни мрежи и услуги, включително укрепването на разпоредбите за крайни ползватели с увреждания, представлява ключова стъпка към постигане на единно европейско информационно пространство и същевременно на всеобхватно информационно общество. Тези цели са включени в стратегическата рамка за развитие на информационното общество, както е описано в Съобщението на Комисията от 1 юни 2005 г. до Съвета, Европейския парламент, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите, озаглавено „i2010 — Европейско информационно общество за растеж и заетост“.

(4) Основно изискване на универсалната услуга е да предоставя на ползвателите при поискване връзка с обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение и на достъпна цена. Изискването е за предоставяне на местни, национални и международни телефонни повиквания, факсимилни съобщения и пренос на данни, предоставянето на които може да бъде ограничено от държавите-членки до основното местоположение или местоживее на крайния ползвател. Не следва да съществуват никакви ограничения

<sup>(1)</sup> ОВ С 224, 30.8.2008 г., стр. 50.

<sup>(2)</sup> ОВ С 257, 9.10.2008 г., стр. 51.

<sup>(3)</sup> ОВ С 181, 18.7.2008 г., стр. 1.

<sup>(4)</sup> Становище на Европейския парламент от 24 септември 2008 г. (все още не публикувано в Официален вестник), обща позиция на Съвета от 16 февруари 2009 г. (ОВ С 103 Е, 5.5.2009 г., стр. 40), позиция на Европейския парламент от 6 май 2009 г. и решение на Съвета от 26 октомври 2009 г.

<sup>(5)</sup> ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 7.

<sup>(6)</sup> ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 21.

<sup>(7)</sup> ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 33.

<sup>(8)</sup> ОВ L 108, 24.4.2002 г., стр. 51.

<sup>(9)</sup> ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.

по отношение на техническите средства, използвани за осигуряване на това, като се допускат жични и безжични технологии, нито ограничения относно това кои оператори изпълняват някои или всички задължения за предоставяне на универсална услуга.

- (5) Връзките за пренос на данни с обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение следва да бъдат в състояние да поддържат пренос на данни при скорост, достатъчна за достъп до услуги „онлайн“, като например услугите, предоставяни чрез обществения Интернет. Скоростта на достъпа до Интернет за даден ползвател може да зависи от редица фактори, включително от доставчика(ците) на връзка с Интернет, както и от приложението, за което се използва връзката. Скоростта на преноса на данни, която може да се поддържа от връзка с обществената съобщителна мрежа, зависи от възможностите на крайното оборудване на абоната, както и от връзката. Ето защо не е целесъобразно да се определя като задължителна конкретна скорост за пренос на данни или скорост в битове на равнището на Общността. Необходима е гъвкавост, за да се даде възможност на държавите-членки да предприемат при необходимост мерки, за да гарантират, че дадена връзка за данни е в състояние да поддържа задължителни скорости на пренос на данни, които са достатъчни, за да позволят функционален достъп до Интернет, както е определен от държавите-членки, като се вземат надлежно под внимание специфичните обстоятелства на националните пазари, като например преобладаващата ширина на честотната лента, използвана от повечето абонати в съответната държавачленка, и технологичната осъществимост, при условие че тези мерки целят да сведат до минимум нарушенията на пазара. Когато подобни мерки водят до несправедлива тежест за определено предприятие, като се вземат предвид приходите и разходите, както и нематериалните ползи от предоставянето на въпросните услуги, това може да се включи във всяко изчисление на нетните разходи по задълженията за предоставяне на универсална услуга. Може да се приложи също така алтернативно финансиране на основната мрежова инфраструктура с използване на обществени средства или национални мерки в съответствие с правото на Общността.
- (6) Това не засяга необходимостта Комисията да преразгледа задълженията за предоставяне на универсална услуга, което може да включва финансирането на подобни задължения в съответствие с член 15 от Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и, по целесъобразност, да представи предложения за реформа с цел постигане на целите от обществен интерес.
- (7) За целите на яснотата и опростеността, настоящата директива урежда само изменения на Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).
- (8) Без да се засягат разпоредбите на Директива 1999/5/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 1999 г. относно радионавигационното оборудване и далекосъобщителното крайно оборудване и взаимното признаване на тяхното съответствие<sup>(1)</sup>, и по-специално изискванията за ползване от хора с увреждания, установени в член 3, параграф 3, буква е) от нея, някои аспекти на крайното оборудване, включително оборудването в помещенията на потребителя, предназначено за крайни ползватели с увреждания независимо дали техните специални нужди са предизвикани от увреждания или са свързани със стареенето, следва да се включат в обхвата на Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), с цел да се улесни достъпът до мрежи и използването на услуги. Това оборудване понастоящем включва само приемащо радио и телевизионно крайно оборудване, както и специални крайни устройства за крайни ползватели със слухови увреждания.
- (9) Държавите-членки следва да въведат мерки с цел насърчаване на създаването на пазар за продукти и услуги за масово потребление, които да включват възможности за крайните ползватели с увреждания. Това може да бъде постигнато, *inter alia*, чрез позоваване на европейските стандарти, които въвеждат изисквания за електронна достъпност (eAccessibility) в процедурите за възлагане на обществени поръчки и покани за участие в търгове, свързани с предоставянето на услуги, както и чрез прилагане на законодателство, защитаващо правата на крайните ползватели с увреждания.
- (10) Когато предприятие, определено да предоставя универсална услуга съгласно посоченото в член 4 от Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), избере да прехвърли значителна част от своите активи — от гледна точка на своето задължение за предоставяне на универсална услуга — или всички свои активи, свързани с локалната мрежа за достъп на национална територия, към отделно юридическо лице с друг краен собственик, националният регулаторен орган следва да направи оценка на последиците от сделката, за да се гарантира непрекъснатостта на задълженията за предоставяне на универсална услуга на цялата национална територия или за части от нея. За тази цел националният регулаторен орган, който е наложил задълженията за предоставяне на универсална услуга, следва да бъде информиран от предприятието преди разпореджането с активи. Оценка на националният регулаторен орган не следва да засяга осъществяването на сделката.
- (11) Технологичното развитие доведе до значително намаление на броя на платените обществени телефони. За да се гарантира технологична неутралност и непрекъснатост на достъпа за обществеността до гласови телефонни услуги, националните регулаторни органи следва да могат да налагат задължения върху предприятията, за да гарантират не само предоставяне на платени обществени телефони за удовлетворяване на разумните потребности на крайните ползватели, но също така че за тази цел се предлагат, ако е уместно, алтернативни точки за достъп до обществени гласови телефонни услуги.
- (12) Равностойността в достъпа до услуги за крайните ползватели с увреждания следва да се гарантира до равнището, предоставяно на другите крайни ползватели. За тази цел достъпът следва да е функционално равносоеден, така че крайните ползватели с увреждания да разполагат със същата възможност за ползване на услуги, както другите крайни ползватели, но с различни средства.

<sup>(1)</sup> ОВ L 91, 7.4.1999 г., стр. 10.

- (13) Необходимо е да се адаптират определенията, за да има съгласуваност с принципа за технологична неутралност и с темпа на технологично развитие. По-специално, условията за предоставяне на услуга следва да се отделят от действителните определящи елементи на обществено достъпната телефонна услуга, т.е. електронна съобщителна услуга, направена достъпна за обществото за генериране и приемане, пряко или косвено, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера от национален или международен телефонен номерационен план, независимо дали тази услуга е основана на технологията за комутация на канали или на пакети. Естеството на тази услуга е нейната двупосочност, която позволява и на двете страни да осъществяват комуникация. Услуга, която не изпълнява всички тези условия, като например приложение от тип „click-through“ на уебсайтове за обслужване на клиенти, не е обществено достъпна телефонна услуга. Обществено достъпната телефонна услуга включва и средства за съобщения, предназначени специално за крайни ползватели с увреждания, използващи услуги за предаване на текст или за цялостен разговор.
- (14) Необходимо е да се поясни, че косвеното предоставяне на услуги може да включва ситуации, при които генерирането се прави чрез избор или предварителен избор на оператор на преноса или такива, при които даден доставчик на услуги препродава или предоставя под друга марка обществено достъпни телефонни услуги, предоставяни от друго предприятие.
- (15) В резултат на технологични или пазарни промени, мрежите все повече преминават към „Интернет протокол“ (IP) технология и потребителите все по-често имат възможност да избират между гама от конкуриращи се доставчици на гласови услуги. Поради това държавите-членки следва да могат да отделят задълженията за предоставяне на универсална услуга по отношение на предоставянето на свързване към обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение от предоставянето на обществено достъпна телефонна услуга. Такова отделяне не следва да засяга обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга, определяни и преразглеждани на нивото на Общността.
- (16) В съответствие с принципа на субсидиарност държавите-членки вземат решение на основата на обективни критерии кои предприятия са определени за доставчици на универсална услуга, като по целесъобразност вземат предвид способността и желанието на предприятията да поемат всички или част от задълженията за предоставяне на универсална услуга. Това не изключва възможността в процеса на определяне на предприятията държавите-членки да могат да включват определени условия, оправдани от основания за ефикасност, включително *inter alia* групиране на географски райони или компоненти или минимален период за определянето.
- (17) Националните регулаторни органи следва да могат да наблюдават развитието и нивото на тарифите на дребно за услуги, които попадат в обхвата на задълженията за предоставяне на универсална услуга, дори когато дадена държава-членка все още не е определила предприятие, което да предоставя универсална услуга. В такъв случай наблюдението следва да се извършва по начин, който да не води до излишна административна тежест нито за националните регулаторни органи, нито за предприятията, които предоставят такава услуга.
- (18) Излишните задължения, предназначени за улесняване на прехода от регулаторната рамка от 1998 г. към тази от 2002 г. следва да се заличат заедно с други разпоредби, които се застъпват и дублират с тези, установени в Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).
- (19) Изискването за предоставяне на минимален пакет от линии под наем на дребно, което беше необходимо за гарантиране на непрекъснатото прилагане на разпоредбите на регулаторната рамка от 1998 г. в областта на пазара на линиите под наем, който не беше достатъчно конкурентен по време на влизането в сила на рамката от 2002 г., вече не е необходимо и следва да бъде отменено.
- (20) Продължаването на налагане на избор на оператор на преноса или предварителен избор на оператор на преноса пряко в законодателството на Общността би могло да възпрепятства технологичния напредък. Тези корективни мерки по-скоро следва да се налагат от национални регулаторни органи като резултат от анализ на пазара, извършен в съответствие с процедурите, предвидени в Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива) и посредством задълженията, посочени в член 12 от Директива 2002/19/ЕО (Директива за достъпа).
- (21) Разпоредбите относно договорите следва да се прилагат не само по отношение на потребителите, но и към други крайни ползватели, главно микропредприятията и малки и средни предприятия (МСП), които може да предпочитат договор, съобразен с потребителските нужди. С оглед да се избегне ненужната административна тежест за доставчиците и усложненията, свързани с определението за МСП, разпоредбите относно договорите не следва да се прилагат автоматично към тези други крайни ползватели, а единствено по тяхно искане. Държавите-членки следва да вземат подходящите мерки, които способстват за повишаване на осведомеността сред МСП относно тази възможност.
- (22) Като следствие от технологичните постижения в бъдеще е възможно, наред с обичайните форми за номерационна идентификация, да се използват и други видове идентификатори.
- (23) Доставчиците на електронни съобщителни услуги, позволяващи повиквания, следва да гарантират, че техните клиенти са достатъчно осведомени за това дали е осигурен достъп до услуги за спешна помощ, както и за евентуални ограничения на услугата (като ограничение на предоставянето на информация за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, или маршрутизация на спешните повиквания). Такива доставчици следва също така да предоставят на своите клиенти ясна и прозрачна информация в първоначалния договор и в случай на промяна в предоставянето на достъпа, например в информацията за фактуриране на

- клиента. Тази информация следва да включва всички ограничения по отношение на териториалния обхват въз основа на планираните технически работни параметри на услугата и наличната инфраструктура. Когато услугата не се предоставя посредством комутируема телефонна мрежа, информацията следва да включва също така степента на надеждност на достъпа и на информацията за местоположението на лицето, което осъществява повикването, съпоставена с предоставената посредством комутируема телефонна мрежа услуга, като се отчита настоящото състояние на технологията и на стандартите за качество, както и всички параметри за качеството на услугата, посочени в Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга).
- (24) По отношение на крайното оборудване потребителският договор следва да посочва всички ограничения, наложени от доставчика по отношение на използването на оборудването, например чрез мобилни устройства „SIM-locking“, ако тези ограничения не са забранени от националното законодателство, и всички такси при прекратяване на договора, независимо преди или на договорената дата, на която той изтича, включително всички суми за запазване на оборудването.
- (25) Без доставчикът да е задължен по какъвто и да е начин да предприема действия, надхвърлящи изискванията съгласно правото на Общността, в потребителския договор следва също така да се посочва видът действия, ако са предвидени такива, които доставчикът може да предприеме в случаи на инциденти, заплахи или уязвими точки, свързани със сигурността или целостта.
- (26) С цел разглеждане на въпроси от обществен интерес, свързани с използването на съобщителни услуги, и за да се насърчава защитата на правата и свободите на другите лица, съответните национални органи следва да могат да изготвят и разпространяват, със съдействието на доставчиците, информация от обществен интерес относно използването на подобни услуги. Това може да включва информация от обществен интерес относно нарушаване на авторското право, други видове незаконно използване и разпространяване на вредно съдържание, както и съвети и средства за защита срещу рискове за личната сигурност, които например могат да възникнат при разкриване на лична информация при някои обстоятелства, за неприкосновеността на личния живот и за личните данни, а също и наличност на лесни за ползване и позволяващи конфигуриране софтуерни програми или опции, които дават възможност за предпазване на децата или уязвимите лица. Информацията може да се координира чрез процедурата за сътрудничество, установена в член 33, параграф 3 от Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга). Такава информация от обществен интерес следва при необходимост да се актуализира и да се представя под лесно разбираема печатна и електронна форма, както е определено от всяка държава-членка, и на уебсайтовете на националните публични органи. Националните регулаторни органи следва да могат да задължават доставчиците да разпространяват тази стандартизирана информация до всички свои клиенти по начин, счетен за подходящ от националните регулаторни органи. Когато това се изисква от държавите-членки, тази информация следва също да бъде включена в договорите. При все това разпространението на такава информация не следва да създава прекомерна тежест за предприятията. Държавите-членки следва да изискват разпространението да се осъществява чрез средствата, използвани от предприятията за комуникация с абонатите в рамките на обичайната им дейност.
- (27) Правото на абонатите да прекратяват своите договори без неустойки се отнася за промени в договорните условия, които са наложени от доставчиците на електронни съобщителни мрежи и/или услуги.
- (28) Крайните ползватели следва да могат да решават какво съдържание да изпращат и получават и кои услуги, приложения, хардуер и софтуер искат да използват за тези цели, без да се нарушава необходимостта от запазване на целостта и сигурността на мрежите и услугите. Един конкурентен пазар ще предоставя на ползвателите широк избор на съдържание, приложения и услуги. Националните регулаторни органи следва да поощряват способността на ползвателите за достъп и разпространяване на информация, както и способността им да ползват приложения и услуги по свой избор, както е предвидено в член 8 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива). Предвид нарастващото значение на електронните съобщения за потребителите и бизнеса, ползвателите следва във всички случаи да са напълно осведомени относно всякакви ограничения върху използването на електронни съобщителни услуги, наложени от доставчика на услуги и/или на мрежи. Такава информация следва, по избор на доставчика, да посочва конкретно вида на съответното съдържание, приложение или услуга, индивидуалните приложения или услуги, или и двете. В зависимост от използваната технология и вида ограничение такива ограничения може да изискват съгласие на ползвателя съгласно Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).
- (29) Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) не установява нито задължение, нито забрана за налагане от доставчиците на условия съгласно националното законодателство, които да ограничават достъпа на крайните ползватели до услуги и приложения и/или ползването им, но установява задължение за предоставяне на информация за такива условия. Държави-членки, които желаят да приложат мерки относно достъпа на крайните ползватели до услуги и приложения и/или ползването им, трябва да зачитат основните права на гражданите, включително във връзка с правото на неприкосновеност на личния живот и на справедлив процес, и всички подобни мерки следва изцяло да се съобразяват с целите на политиките, приети на общностно равнище, като например насърчаване на развитието на информационното общество в Общността.
- (30) Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) не изисква доставчиците на услуги да наблюдават информацията, предавана чрез техните мрежи или да възбуждат съдебно преследване на своите клиенти въз основа на такава информация, нито предвижда доставчиците на услуги да носят отговорност за тази информация. Отговорността за предприемането на наказателни действия или образуването на наказателно преследване е въпрос на националното право при зачитане на основните права и свободи, включително правото на справедлив процес.

- (31) В отсъствието на съответни разпоредби в правото на Общността съдържанието, приложенията и услугите се считат за законни, или вредни в съответствие с националното материално и процесуално право. Задача на държавите-членки, а не на доставчиците на електронни съобщителни мрежи или услуги, е да решават в съответствие с предвидената процедура дали съдържанието, приложенията и услугите са законни или вредни. Рамковата директива и Специфичните директиви не засягат Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар (Директива за електронната търговия) <sup>(1)</sup>, която *inter alia* съдържа правило за „обикновен пренос“ за междинните доставчици на услуги, както са определени в нея.
- (32) Наличието на прозрачна, актуална и сравнима информация относно офертите и услугите е ключов елемент за потребителите в конкурентни пазари с няколко доставчици, предлагащи услуги. Крайните ползватели и потребителите на електронни съобщителни услуги следва да могат лесно да сравняват цените на различни предлагани на пазара услуги въз основа на информация, публикувана в лесно достъпна форма. За да им се даде възможност лесно да сравняват цени, националните регулаторни органи следва да могат да изискват от предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, по-голяма информационна прозрачност (включително тарифи, модели на потребление и друга свързана с това статистика) и да гарантират, че трети страни имат правото да използват безплатно обществено достъпна информация, публикувана от такива предприятия. Националните регулаторни органи следва също да могат да осигурят ръководства за цените, особено когато пазарът не ги предоставя безплатно или на разумна цена. Предприятията не следва да имат право на никакво възнаграждение за употребата на информация, когато тя вече е публикувана и поради това е в общественото пространство. В допълнение, крайните ползватели и потребителите следва да са достатъчно осведомени за включената цена или вида на предлаганата услуга преди да закупят такава услуга, в частност ако телефонен номер за достъп до услуги с безплатен достъп е предмет на някакви допълнителни такси. Националните регулаторни органи следва да бъдат в състояние да изискват тази информация да се предоставя общо, а за някои определени от тях категории услуги — непосредствено преди свързване на повикването, освен ако в националното законодателство не е предвидено друго. При определянето на категориите повиквания, изискващи да се предостави ценова информация преди свързването, националните регулаторни органи следва надлежно да отчитат естеството на услугата, приложимите за нея ценови условия и дали се предлага от доставчик, който не е доставчик на електронни съобщителни услуги. Без да се засягат разпоредбите на Директива 2000/31/ЕО (Директива за електронната търговия), ако това се изисква от държавите-членки, предприятията следва също така да предоставят на абонатите информация от обществен интерес, изготвена от съответните публични органи, *inter alia*, относно най-разпространените нарушения и техните правни последици.
- (33) Клиентите следва да бъдат информирани за правата си по отношение на използването на тяхна лична информация в указатели на абонати, и по-специално за целта или целите на такива указатели, както и за правото им да не бъдат включвани в обществени указатели на абонати, без да заплащат за това, в съответствие с Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации). Клиентите следва също така да бъдат информирани за системи, позволяващи дадена информация да се включи в базите данни на указателя, но които не разкриват тази информация на ползвателите на справочни услуги.
- (34) Един конкурентен пазар следва да гарантира, че крайните ползватели разполагат с качество на услугата, което изискват, но в особени случаи може да е необходимо да се гарантира, че обществените съобщителни мрежи поддържат минимални нива на качеството, за да се предотврати влошаване на услуга, блокиране на достъп и забавяне на трафика по мрежите. С цел да бъдат изпълнени изискванията за качество на услугите, операторите може да използват процедури за измерване и оформяне на трафика по дадена мрежова връзка, така че да се избягва натоварване на връзката до максимална степен или претоварване на връзката, което би довело до претоварване на мрежата и нейното незадоволително функциониране. Тези процедури следва да подлежат на преглед от националния регулаторен орган, който действа съгласно разпоредбите на Рамковата директива и на Специфичните директиви, по-специално чрез мерки относно дискриминационно поведение, за да гарантира, че не се ограничава конкуренцията. По целесъобразност националните регулаторни органи може да налагат и изисквания за минимално качество на услугите на предприятия, предоставящи обществени съобщителни мрежи, за да гарантират, че услугите и приложенията, зависещи от мрежата, се доставят при стандарти за минимално качество, което подлежи на проверка от страна на Комисията. Националните регулаторни органи следва да имат правомощията да предприемат действия за решаване на проблеми с влошаването на услугата в ущърб на потребителите, включително затрудняване или забавяне на трафика. Въпреки това, тъй като непоследователните корективни мерки могат да забавят функционирането на вътрешния пазар, Комисията следва да направи оценка на всички изисквания, които националните регулаторни органи имат намерение да установят за евентуална регулаторна намеса на територията на Общността и при необходимост, да издаде бележки или препоръки с цел постигане на последователно прилагане.
- (35) При бъдещите IP мрежи, при които предоставянето на услуга може да е отделено от предоставянето на мрежата, държавите-членки следва да определят най-подходящите стъпки с цел гарантиране на наличието на обществено достъпни телефонни услуги, предоставяни през обществени съобщителни мрежи, както и непрекъсваем достъп до услуги за спешна помощ в случай на катастрофални повреди на мрежата или при форсмажорни обстоятелства, като се вземат предвид приоритетите на различните видове абонати и техническите ограничения.

(1) ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.

- (36) С оглед да се гарантира, че крайните ползватели с увреждания се възползват от конкуренцията и избора на доставчици на услуги, предоставен на мнозинството от крайните ползватели, компетентните национални органи следва, когато е подходящо и в контекста на националните условия, да определят изисквания за защита на потребителите, които трябва да бъдат изпълнени от предприятията, предоставящи обществено достъпни електронни съобщителни услуги. Тези изисквания може да включват, по-специално, изискване към предприятията да гарантират, че крайните ползватели с увреждания могат да ползват техните услуги при същите условия, включително цени и тарифи, като предлаганите на останалите техни крайни ползватели, независимо от евентуалните допълнителни разходи, направени от тях. Може също да се включват изисквания, свързани с договорености на едро между предприятията.
- (37) Услугите за помощ от оператор покриват гама от различни услуги за крайни ползватели. Предоставянето на такива услуги следва да бъде предмет на търговски преговори между доставчици на обществени съобщителни мрежи и услуги за помощ от оператор, какъвто е случаят с всяка друга услуга за поддръжка на клиенти, и не е необходимо продължаване на задължението за тяхното предоставяне. Поради това съответното задължение следва да бъде отменено.
- (38) Справочните услуги следва да се предоставят и често се предоставят в условията на конкурентен пазар съгласно член 5 от Директива 2002/77/ЕО на Комисията от 16 септември 2002 година относно конкуренцията на пазарите на електронни съобщителни мрежи и услуги <sup>(1)</sup>. Мерките на ниво на едро, гарантиращи включването на данни на крайните ползватели (както на фиксирани, така и на мобилни услуги) в бази данни, следва да спазват гаранциите за защита на личните данни, включително член 12 от Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации). Следва да се прилага разходоориентирано предоставяне на тези данни на доставчиците на услуги, като държавите-членки имат възможност да установят централен механизъм за предоставяне на цялостната сборна информация на доставчици на указатели, и да се предоставя достъп до мрежата при разумни и прозрачни условия, за да се гарантира, че крайните ползватели се възползват в максимална степен от конкуренцията, като крайната цел е окончателно премахване на регулирането на пазара на дребно на тези услуги и предоставянето на справочни услуги при разумни и прозрачни условия.
- (39) Крайните ползватели следва да имат достъп и да могат да се свързват с предоставяните услуги за спешна помощ, като използват всяка телефонна услуга, способна да генерира гласови повиквания чрез номер или номера от национални телефонни номерационни планове. Държавите-членки, които използват други национални номера за спешни повиквания освен „112“, може да налагат на предприятия подобни задължения за достъп до такива национални номера за спешни повиквания. Службите за спешна помощ следва да са в състояние да приемат и отговарят на повиквания към номер „112“ най-малко с бързината и ефективността на приемане на повиквания към национални номера за спешни повиквания. Важно е да се повиши осведомеността за номер „112“, за да се подобри нивото на защита и сигурност на гражданите, пътуващи в Европейския съюз. В тази връзка гражданите следва да бъдат напълно осведомени, когато пътуват в някоя държава-членка, че номер „112“ може да се използва като единен номер за спешни повиквания в цялата Общност, в частност чрез информация, предоставяна на международни автобусни гари, железопътни гари, пристанища или летища и в телефонни указатели, телефонни будки, брошури за абонати и фактури. Това е преди всичко отговорност на държавите-членки, но Комисията следва да продължи да подкрепя и да допълва инициативите на държавите-членки за по-голяма осведоменост относно номер „112“ и периодично да подлага на оценка доколко обществеността е осведомена относно него. Задължението за предоставяне на информация за местоположението на страната, извършващо повикването, следва да се засили, за да се повиши защитата на гражданите. По-специално, предприятията следва да предоставят на службите за спешна помощ информация за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, веднага щом повикването достигне до съответната служба, независимо от използваната технология. За да отговори на технологичните промени, включително тези, водещи до все по-прецизна точност на информацията за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, Комисията следва да бъде оправомощена да приема технически мерки за изпълнение с цел гарантиране на ефективен достъп до услугите на телефон „112“ в Общността в полза на гражданите. Подобни мерки не следва да засягат организацията на службите за спешна помощ в държавите-членки.
- (40) Държавите-членки следва да гарантират, че предприятията, предоставящи на крайни ползватели електронни съобщителни услуги, предназначени за генериране на повиквания през номер или номера в национален телефонен номерационен план, осигуряват надежден и точен достъп до услугите за спешна помощ, като се вземат предвид националните спецификации и критерии. Възможно е независимите от мрежа предприятия да не могат да упражняват контрол върху мрежи и да не могат да гарантират, че спешните повиквания, извършени посредством тяхната услуга, ще бъдат пренасочени със същата надеждност, тъй като те може да не са в състояние да гарантират наличие на услугата, при положение че свързани с инфраструктурата проблеми са извън техния контрол. За независимите от мрежа предприятия предоставянето на информацията за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, може да не е винаги технически осъществимо. След като бъдат въведени международно признати стандарти, които биха гарантирали точно и надеждно пренасочване и връзка със службите за спешна помощ, независимите от мрежа предприятия също следва да изпълняват задълженията, свързани с информация за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, на ниво, сравнимо с това, изисквано от други предприятия.
- (41) Държавите-членки следва да предприемат специфични мерки за гарантиране, че услугите за спешна помощ, включително „112“, са еднакво достъпни за крайни ползватели с увреждания, в частност ползватели с увреден слух, с нарушен слух, със затруднен говор или с комбинирано увреждане на зрението и слуха. Това може да включва предоставянето на специални крайни устройства за ползватели с нарушен слух, услуги за предаване на текст или друго специфично оборудване.

<sup>(1)</sup> ОВ L 249, 17.9.2002 г., стр. 21.

- (42) Развитието на международния код „3883“ (Европейско телефонно номерационно пространство (ЕТНП) в момента е възпрепятствано от недостатъчна осведоменост, от прекомерно бюрократични процедурни изисквания и, вследствие на това, от липса на търсене. С цел насърчаване на развитието на ЕТНП, държавите-членки, на които Международният съюз по далекосъобщения е предоставил международния код „3883“, следва, като следват примера с въвеждането на домейна от първо ниво „.eu“, да делегират отговорността за неговото управление, предоставянето на номера и популяризирането му на отделна съществуваща организация, определена от Комисията въз основа на открита, прозрачна и недискриминационна процедура за подбор. Тази организация следва също така да има за задача разработване на предложения за приложения за публични услуги, които използват ЕТНП за общоевропейски услуги, например общ номер за сигнализиране на кражби на мобилни крайни устройства.
- (43) С оглед на особените аспекти, свързани със съобщаването на случаи за изчезнали деца и ограничената понастоящем достъпност на такава услуга, държавите-членки следва не само да резервират номер, но и да положат всички възможни усилия, за да гарантират, че услугата за съобщаване на случаи за изчезнали деца е действително достъпна на тяхната територия при набиране на номер „116000“ без забавяне. За тази цел държавите-членки следва, ако е уместно, *inter alia*, да организират тръжни процедури, за да бъдат поканени участници, които са заинтересовани да предоставят тази услуга.
- (44) Гласовите повиквания остават най-стабилната и надеждна форма на достъп до услуги за спешна помощ. Други средства за връзка, като например текстови съобщения, могат да бъдат по-малко надеждни и да не осигуряват незабавност. Въпреки това, ако държавите-членки преценят това за подходящо, те следва да имат свободата да насърчават развитието и прилагането на други средства за достъп до услуги за спешна помощ, които могат да осигурят сравним с гласовите повиквания достъп.
- (45) Съгласно своето Решение 2007/116/ЕО от 15 февруари 2007 г. за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със „116“ за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост<sup>(1)</sup> Комисията поиска от държавите-членки да резервират номерата в номерационния обхват „116“ за определени услуги със социална значимост. Съответните разпоредби от посоченото решение следва да бъдат отразени в Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга), за да залегнат по-стабилно в регулаторната рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги и да се улесни достъпът на крайните ползватели с увреждания.
- (46) Наличието на единен пазар предполага, че крайните ползватели имат достъп до всички номера, включени в националните номерационни планове на други държави-членки, както и до услуги, използващи негеографски номера в рамките на Общността, включващи, наред с други, номера за достъп до услуги с безплатен достъп и номера за достъп до услуги с добавена стойност. Крайните ползватели също следва да имат достъп до номера от Европейското телефонно номерационно пространство (ЕТНП) и от Универсални международни безплатни телефонни номера. Трансграничният достъп до номерационни ресурси и до свързани услуги не следва да се възпрепятства, освен в обективно оправдани случаи, като борба с измами и злоупотреби (например във връзка с някои услуги с добавена стойност), когато номерът е определен като притежаващ само национален обхват (например национален кратък номер), или когато това е технически и икономически невъзможно. Ползвателите следва предварително да са напълно осведомени и по ясен начин за всички такси, приложими за телефонни номера за достъп до услуги с безплатен достъп, като такси за международни повиквания за номера, достъпни през стандартни кодове за международно избиране.
- (47) С цел пълно възползване от конкурентната среда, потребителите следва да са в състояние да правят информиран избор и да сменят доставчици, когато това е в техен интерес. От съществено значение е да се гарантира, че те могат да правят това, без да са възпрепятствани от законови, технически или практически пречки, включително договорни условия, процедури, такси и т.н. Това не изключва налагането на разумни минимални срокове в потребителските договори. Преносимостта на номерата е ключов елемент за улесняване на потребителския избор и на ефективната конкуренция в конкурентни пазари на електронни съобщения и следва да се прилага с минимално забавяне, така че номерът да бъде активиран за един работен ден и ползвателят да не бъде лишен от услугата в продължение на повече от един работен ден. Компетентните национални органи може да дадат предписания за глобалния процес на пренасяне на номера, като вземат предвид националните разпоредби относно договорите и технологичните нововъведения. Опитът в някои държави-членки показва, че съществува риск потребителите да бъдат прехвърляни към друг доставчик, без да са дали своето съгласие. Това е въпрос, който следва да се разглежда главно от правоприлагащите органи, но същевременно държавите-членки следва да могат да налагат минималните съразмерни мерки във връзка с процеса на прехвърляне, които са необходими за свеждане до минимум на такива рискове, и да гарантират, че потребителите са защитени по време на целия процес на прехвърляне, включително чрез налагане на съответни санкции, без да се намалява степента на привлекателност на този процес за потребителите.
- (48) Правни задължения за „задължителен пренос“ може да се прилагат за определени радио и телевизионни канали и допълващи ги услуги, осигурявани от даден доставчик на медийни услуги. Държавите-членки следва да осигурят ясна обосновка на задълженията за „задължителен пренос“ в тяхното национално право, за да гарантират, че такива задължения са прозрачни, пропорционални и правилно определени. В тази връзка правилата за „задължителен пренос“ следва да са проектирани по начин, който осигурява достатъчно стимули за ефикасно инвестиране в инфраструктура. Правилата за „задължителен пренос“ следва периодично да се преразглеждат, за да се поддържат актуални спрямо технологичните и пазарните промени и с цел гарантиране, че продължават да са пропорционални на целите, които следва да се постигнат. Допълващите услуги включват, но не се ограничават до услуги, предназначени за подобряване на достъпността за крайни ползватели с увреждания, като услуга за видеотекст, услуга за субтитриране, аудиоописание и жестомимичен превод.

(1) ОВ L 49, 17.2.2007 г., стр. 30.

- (49) С цел преодоляване на съществуващи слабости по отношение на консултации с потребители и уместно отговаряне на интересите на гражданите, държавите-членки следва да установят подходящ механизъм за консултации. Такъв механизъм може да приеме формата на орган, който независимо от националния регулаторен орган и от доставчиците на услуги да провежда изследвания в области, свързани с потребителите, като потребителско поведение и механизми за смяна на доставчици, да работи по прозрачен начин и да дава своя принос към съществуващите механизми за консултация със заинтересовани страни. В допълнение би могъл да се създаде механизъм, който да позволи подходящо сътрудничество по въпроси, свързани със насърчаването на законното съдържание. Някоя процедура за сътрудничество съгласно този механизъм обаче не следва да позволява системно наблюдение на ползването на интернет.
- (50) Комисията следва да бъде нотифицирана относно задълженията за предоставяне на универсална услуга, налагани на предприятията.
- (51) Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) предвижда хармонизирането на разпоредбите на държавите-членки, необходимо за осигуряване на еквивалентна степен на защита на основните права и свободи, по-специално правото на неприкосновеност на личния живот и правото на поверителност, по отношение на обработката на лични данни в сектора на електронните съобщения, и за осигуряване на свободно движение на такива данни и на оборудване за електронни съобщения и услуги в Общността. Когато се приемат мерки за гарантиране, че крайното оборудване е конструирано така, че да осигури защитата на лични данни и неприкосновеността на личния живот, в съответствие с Директива 1999/5/ЕО или Решение 87/95/ЕИО на Съвета от 22 декември 1986 г. относно стандартизацията в сферата на информационните технологии и телекомуникациите <sup>(1)</sup>, такива мерки следва да зачитат принципа на технологична неутралност.
- (52) Развитието по отношение на използването на адреси IP следва да се следи отблизо, като се взема под внимание вече извършената работа, между другото и от Работната група за защита на лицата при обработването на лични данни, създадена съгласно член 29 от Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни <sup>(2)</sup> и предвид на евентуални целесъобразни предложения.
- (53) Обработката на данни за трафик до степен, строго необходима за целите на гарантирането на мрежовата и информационна сигурност, т.е. способността на мрежа или информационна система да издържа, на дадено равнище на доверие, на случайни събития или незаконни или злонамерени действия, които излагат на риск наличността, автентичността, целостта и поверителността на съхраняваните или предаваните данни и сигурността на свързаните с тях услуги, предлагани или достъпни посредством тези мрежи и системи, от доставчици на технологии и услуги за сигурност, когато действат в качеството си на администратори на данни, е подчинена на разпоредбите на член 7, буква е) от Директива 95/46/ЕО. Това би могло например да включва предотвратяване на неразрешения достъп до електронни съобщителни мрежи и на разпространяването на вредни кодове, както и спиране на атаките за блокиране на услуги и нанасянето на вреди на компютрите и електронните съобщителни системи.
- (54) Либерализацията на пазарите на електронни съобщителни мрежи и услуги и бързото технологично развитие се счехта за засилване на конкуренцията и икономическия растеж и доведоха до богато многообразие на услуги за крайните ползватели, достъпни чрез обществени електронни съобщителни мрежи. Необходимо е да бъде гарантирано, че потребителите и ползвателите получават еднакво ниво на защита на неприкосновеността на личния живот и личните данни, независимо от технологията, използвана за предоставяне на определена услуга.
- (55) В съответствие с целите на регулаторната рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги и с принципите на пропорционалност и субсидиарност и за целите на правната сигурност и ефективност за европейските предприятия и националните регулаторни органи Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) е насочена главно към обществените електронни съобщителни мрежи и услуги и не се прилага за затворени групи ползватели и корпоративни мрежи.
- (56) Технологичният напредък позволява разработването на нови приложения, основани на устройства за събиране на данни и идентификация, които могат да бъдат безконтактни устройства, използващи радиочестоти. Например устройствата за радиочестотна идентификация (RFID) използват радиочестоти за събиране на данни от уникално идентифицирани етикети, които след това могат да се пренасят през съществуващи съобщителни мрежи. Широката употреба на такива технологии може да донесе значителни икономически и социални ползи и поради това може да направи значителен принос към вътрешния пазар, ако такава употреба е приемлива за гражданите. За да се постигне тази цел, е необходимо да се гарантира спазването на всички основни права на хората, включително правото на неприкосновеност на личния живот и защита на данните. Когато такива устройства са свързани към обществено достъпни електронни съобщителни мрежи или използват електронни съобщителни услуги като основна инфраструктура, следва да се прилагат съответните разпоредби на Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), включително тези относно сигурността, данните за трафика и местонахождението и за поверителността.
- (57) Доставчикът на обществено достъпна електронна съобщителна услуга следва да предприеме подходящи технически и организационни мерки, за да гарантира сигурността на своите услуги. Без да се засяга Директива 95/46/ЕО, такива мерки следва да гарантират, че достъп до личните данни може да има само упълномощен персонал за законно разрешени цели и че съхраняваните или предавани лични данни, както и мрежата и услугите, са защитени. Освен това

(1) ОВ L 36, 7.2.1987 г., стр. 31.

(2) ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.



- следва да бъде установена политика за сигурност по отношение на обработката на лични данни, за да бъдат установени слабостите в системата, както и да бъдат извършвани редовно наблюдения и действия за предотвратяване, коригиране и ограничаване на щетите.
- (58) Компетентните национални регулаторни органи следва да подкрепят интересите на гражданите, *inter alia*, като допринасят за осигуряване на високо ниво на защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот. За целта компетентните национални органи следва да разполагат с необходимите средства за изпълнение на служебните си задължения, включително всеобхватни и надеждни данни за действителни инциденти, свързани със сигурността, които са довели до излагане на риск на личните данни на отделни лица. Те следва да наблюдават предприетите мерки и да разпространяват най-добрите практики между доставчиците на обществено достъпни електронни съобщителни услуги. В тази връзка доставчиците следва да водят регистри с нарушения по отношение на личните данни, за да направят възможен по-нататъшния анализ и оценка от страна на компетентните национални органи.
- (59) Общностното право налага задължения върху администраторите на данни относно обработката на лични данни, включително задължение за прилагане на подходящи технически и организационни предпазни мерки например срещу загуба на данни. Изискванията за уведомяване в случаи на нарушаване на защитата на данни съгласно Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) предоставят структура за уведомяване на съответните компетентни органи и засегнати лица, когато въпреки всичко лични данни са били изложени на риск. Тези изисквания за уведомяване са ограничени до нарушавания в сигурността, които се случват в сектора на електронните съобщения. Въпреки това уведомяването за нарушавания в сигурността отразява общия интерес на гражданите да бъдат информирани за нарушавания на сигурността, които биха могли да доведат до загуба или друго излагане на риск на техните лични данни и за налични или препоръчителни предпазни мерки, които те биха могли да предприемат за свеждане до минимум на възможните икономически загуби или социални вреди, които могат да възникнат от такова нарушаване на сигурността. Интересът на ползвателите да бъдат уведомявани очевидно не се ограничава в рамките на сектора на електронните съобщения и следователно изрични, задължителни изисквания за уведомяване, приложими към всички сектори, следва да бъдат приоритетно въведени на общностно равнище. До провеждането на преглед от Комисията на цялото съответно общностно законодателство в тази област, Комисията, като се консултира с Европейския надзорен орган за защита на данните, следва да предприеме незабавно подходящи стъпки за насърчаване на прилагането в цялата Общност на принципите, зложени в правилата за уведомяване при нарушавания в защитата на данни в Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) в цялата Общност, независимо от сектора или типа данни, които са засегнати.
- (60) Компетентните национални органи следва да наблюдават приетите мерки и да разпространяват най-добрите практики между доставчиците на обществено достъпни електронни съобщителни услуги.
- (61) Нарушаване на защитата на лични данни може, ако не бъде овладяно по подходящ и навременен начин, да причини значителна икономическа загуба или социална вреда, включително измами с фалшива самоличност, на засегнатия абонат или засегнатото лице. Поради това, веднага след като доставчикът на обществено достъпни електронни съобщителни услуги установи такова нарушаване, той следва да уведоми за това нарушаване компетентния национален орган. Абонатите или лицата, чиито данни и неприкосновеност на личния живот могат да бъдат отрицателно повлияни от подобни нарушавания следва незабавно да бъдат уведомени с цел предприемане на необходимите предпазни мерки. Едно нарушаване следва да се счита за влияещо неблагоприятно на данните и личния живот на абоната или лицето, ако то може да доведе например до кражба на самоличност или измама с фалшива самоличност, физическа вреда, значително накръняване на достойнството или на репутацията, свързани с предоставянето на обществено достъпни съобщителни услуги в Общността. Уведомяването следва да включва информация за мерките, предприети от доставчика за овладяване на нарушаването, както и препоръки към засегнатия абонат или засегнатото лице.
- (62) Когато прилагат мерките за транспониране на Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), органите и съдилищата на държавите-членки следва не само да тълкуват националното си право по начин, съответстващ на същата директива, но и да гарантират, че не се основават на нейно тълкуване, което е в разрез с други основни права или принципи на общностното право, като принципа на пропорционалност.
- (63) Следва да се предвидят разпоредби за приемане от Комисията на технически мерки за изпълнение относно обстоятелствата, формата и процедурите, приложими към изискванията за информиране и уведомяване за постигане на подходящо ниво на защита на неприкосновеността на личния живот и сигурност на личните данни, предавани или обработвани във връзка с използването на електронни съобщителни мрежи в рамките на вътрешния пазар.
- (64) При установяване на подробни правила за формата и процедурите, приложими за уведомяването за нарушавания на личните данни, следва да се отпаде необходимото внимание на обстоятелствата на нарушаването, включително дали личните данни са били защитени чрез подходящи технически мерки за защита, ефективно ограничаващи вероятността за измама с фалшива самоличност или други форми на злоупотреба. Освен това, такива правила и процедури следва да отчетат законните интереси на правоприлагашите органи в случаи, когато ранно разкриване може ненужно да попречи на разследването на обстоятелствата на нарушаването.
- (65) Софтуер, който тайно следи действията на ползвателя или нарушава работата на крайното оборудване на ползвателя в полза на трета страна („шпионски софтуер“), представлява сериозна заплаха за неприкосновеността на ползвателите, каквато заплаха са вирусите. Следва да се гарантира високо и равностойно ниво на защита на личния живот на ползвателите, независимо от това дали нежелани шпионски програми за наблюдение или вируси са свалени по невнимание през електронни съобщителни мрежи или са доставени и инсталирани скрити в софтуер, разпространяван на

- други външни носители за съхранение на данни, като компактдискове, CD-ROM дискове или устройства за съхранение с USB интерфейс. Държавите-членки следва да насърчават предоставянето на информация на крайните ползватели относно наличните предпазни мерки и да ги насърчават да предприемат необходимите стъпки, за да предпазват крайното си оборудване от вируси и шпионски софтуер за наблюдение.
- (66) Трети страни може да желаят да съхраняват информация върху оборудване на даден ползвател или да получат достъп до вече съхраняваната информация за различни цели, които варират от легитимни (някои видове „бисквитки“ (cookies) до такива, включващи непозволено навлизане в личната сфера (като шпионски софтуер или вируси). Следователно е от първостепенно значение ползвателите да получат ясна и всеобхватна информация при извършване на дейност, която би могла да доведе до подобно съхраняване или получаване на достъп. Методите на предоставяне на информация и на предоставяне на правото на отказ следва да се направят колкото може по-удобни за ползване. Изключенията от задължението за предоставяне на информация и на право на отказ следва да се ограничават до такива ситуации, в които техническото съхранение или достъп е стриктно необходимо за легитимната цел на даване възможност за ползване на специфична услуга, изрично поискана от абоната или ползвателя. Когато е технически възможно и ефективно, съгласно приложимите разпоредби на Директива 95/46/ЕО, съгласието на ползвателя с обработката може да бъде изразено чрез използване на съответните настройки на браузер или друго приложение. Прилагането на тези изисквания следва да се направи по-ефективно чрез разширените правомощия, дадени на съответните национални органи.
- (67) Предпазните мерки, предоставени на абонатите срещу намеса в неприкосновеността на личния им живот чрез нежелани съобщения с цел директен маркетинг посредством електронна поща следва да се прилагат и спрямо кратките съобщения (SMS), мултимедийните услуги (MMS) и други видове подобни приложения.
- (68) Доставчиците на електронни съобщителни услуги извършват значителни инвестиции за борба срещу нежеланите търговски съобщения („спам“). Те също така се намират в по-добра позиция спрямо крайните ползватели, тъй като разполагат с познанията и ресурсите, необходими за засичане и идентифициране на разпространители на нежелани съобщения. Поради това, доставчиците на услуги за електронна поща и други доставчици на услуги следва да могат да предприемат съдебни действия срещу разпространители на нежелани съобщения и така да защитават интересите на своите клиенти, като част от собствените си законни бизнес интереси.
- (69) Нуждата от гарантиране на достатъчно ниво на защита на неприкосновеността на личния живот и личните данни, предавани и обработвани във връзка с използване на електронни съобщителни мрежи в Общността, призовава за ефективни правомощия за прилагане и изпълнение с цел осигуряване на адекватни стимули за спазване. Компетентните национални органи и при необходимост, други заинтересовани национални органи следва да разполагат с достатъчно правомощия и ресурси за ефективно разследване на случаите на неспазване на правилата, включително правомощия за получаване на всякаква свързана информация, от която може да се нуждаят, за вземане на решения по жалби и за налагане на санкции в случаи на неспазване.
- (70) Прилагането и изпълнението на разпоредбите на настоящата директива често изискват сътрудничество между националните регулаторни органи на две или повече държави-членки, например в борбата с трансгранични спам и шпионски софтуер. За да се гарантира, че в тези случаи сътрудничеството протича гладко и бързо, следва съответните национални органи да определят процедурите, свързани например с обема и формата на обменяната между органите информация или със сроковете, които трябва да бъдат спазвани, като това подлежи на проверка от Комисията. Тези процедури ще позволят също така да се хармонизират произтичащите от тях задължения за участниците в пазара, с което спомагат за постигането на равнопоставеност в Общността.
- (71) Трансграничното сътрудничество и прилагане на законодателството следва да бъдат засилени в съответствие със съществуващи механизми на Общността за трансгранично прилагане на законодателството, като установеният от Регламент (ЕО) № 2006/2004 (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) <sup>(1)</sup>, чрез изменение на посочения регламент.
- (72) Мерките, необходими за прилагането на директиви 2002/22/ЕО (Директивата за универсалната услуга) и 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), следва да бъдат приети в съответствие с Решение 1999/468/ЕО на Съвета от 28 юни 1999 г. за установяване на условията и реда за упражняване на изпълнителните правомощия, предоставени на Комисията <sup>(2)</sup>.
- (73) По-специално, на Комисията следва да се предоставят правомощия да приема мерки за изпълнение относно ефективен достъп до услугите по „112“, както и изменения, за да адаптира приложенията към техническия напредък или промени в пазарното търсене. Следва също така да й бъдат предоставени правомощия за приемане на мерки за изпълнение относно изискванията за информация и уведомяване и сигурността на обработката. Тъй като тези мерки са от общ характер и са предназначени да изменят несъществени елементи на директиви 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) чрез допълването им с нови несъществени елементи, те трябва да се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, предвидена в член 5а от Решение 1999/468/ЕО. Като се има предвид, че при определени изключителни обстоятелства провеждането на процедурата по регулиране с контрол в нормалните срокове би могло да възпрепятства своевременното приемане на мерки за изпълнение, Европейският парламент, Съветът и Комисията следва да действат бързо, за да се гарантира своевременното приемане на тези мерки.

(1) ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

(2) ОВ L 184, 17.7.1999 г., стр. 23.

- (74) При определяне на мерките за изпълнение във връзка със сигурността на обработката Комисията следва да се консултира с всички съответни европейски органи и организации (Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA), Европейския надзорен орган по защита на данните и Работната група за защита на лицата при обработването на лични данни, създадена съгласно член 29 от Директива 95/46/ЕО), както и с всички останали заинтересовани страни, най-вече с цел да бъде осведомявана относно най-добрите налични технически и икономически средства за подобряване на прилагането на Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).
- (75) Директиви 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) следва съответно да бъдат изменени.
- (76) В съответствие с точка 34 от Междунституционалното споразумение за по-добро законотворчество<sup>(1)</sup> държавите-членки се насърчават да изготвят, в свой интерес и в интерес на Общността, свои собствени таблици, които да отразяват, в рамките на възможното, съответствието между директиви 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) и 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) и мерките за тяхното транспониране и да ги направят обществено достояние,

ПРИЕХА НАСТОЯЩАТА ДИРЕКТИВА:

#### Член 1

### Изменения на Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга)

Директива 2002/22/ЕО (Директива за универсалната услуга) се изменя, както следва:

1. Член 1 се заменя със следния текст:

„Член 1

#### Предмет и приложно поле

1. В рамките, установени от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), настоящата директива се отнася за предоставянето на електронни съобщителни мрежи и услуги на крайните ползватели. Целта е на територията на цялата Европейска общност да се осигурят качествени обществено достъпни услуги чрез ефективна конкуренция и избор и да се преодолеят обстоятелствата, при които пазарът не удовлетворява потребностите на крайните ползватели. Директивата също така включва разпоредби относно някои аспекти на крайното оборудване, включително разпоредби, предназначени да улеснят достъпа на крайни ползватели с увреждания.

2. Настоящата директива определя правата на крайните ползватели и съответните задължения на предприятията, които предоставят обществено достъпни електронни съобщителни мрежи и услуги. С цел да се гарантира универсална

услуга в среда на отворени и конкурентни пазари, настоящата директива определя минималния набор от услуги с определено качество, до които достъп имат всички крайни ползватели, на достъпни цени с оглед на специфичните национални условия, без да се накърнява конкуренцията. Настоящата директива също така установява задължения по отношение на предоставянето на някои задължителни услуги.

3. Настоящата директива нито вменява задължение за условия, нито забранява условия, които да бъдат поставяни от доставчиците на обществено достъпни електронни съобщения и услуги, за ограничаване на достъпа на крайните ползватели до и/или ползването на услуги и приложения, когато това е разрешено съгласно националното законодателство и в съответствие със законодателството на Общността, но установява задължение за предоставяне на информация за такива условия. Националните мерки относно достъпа на крайните ползватели до услуги и приложения чрез електронни съобщителни мрежи или ползването им трябва да зачитат основните права и свободи на физическите лица, включително във връзка с правото на неприкосновеност на личния живот и на справедлив процес в съответствие с член 6 от Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи.

4. Разпоредбите на настоящата директива по отношение на правата на крайните ползватели се прилагат, без да се засягат правилата на Общността за защита на потребителите, и по-специално директиви 93/13/ЕИО и 97/7/ЕО, както и националните правила в съответствие с правото на Общността.“

2. Член 2 се изменя както следва:

а) буква б) се заличава.

б) букви в) и г) се заменят със следния текст:

„в) „обществено достъпна телефонна услуга“ означава достъпна за обществото услуга за генериране и приемане, пряко или косвено, на национални или национални и международни повиквания през номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план;

г) „географски номер“ означава номер от националния телефонен номерационен план, част от цифровата структура на който съдържа географско значение, използвано за маршрутизация на повикванията към физическото местоположение на крайна точка на мрежата (КТМ);“

в) буква д) се заличава;

г) буква е) се заменя със следното:

„е) „негеографски номер“ означава номер от националния телефонен номерационен план, който не е географски номер. Това включва, *inter alia*, мобилни номера, номера за достъп до услуги с безплатен достъп и номера за достъп до услуги с добавена стойност.“

(<sup>1</sup>) ОВ С 321, 31.12.2003 г., стр. 1.

3. Член 4 се заменя със следния текст:

„Член 4

**Предоставяне на достъп във фиксирано местоположение и предоставяне на телефонни услуги**

1. Държавите-членки гарантират, че всички обосновани искания за свързване във фиксирано местоположение към обществена съобщителна мрежа се изпълняват от поне едно предприятие.
  2. Предоставеното свързване е в състояние да поддържа гласови и факсимилни съобщения и пренос на данни при скорост, която позволява функционален достъп до Интернет, като се отчитат преобладаващите технологии, използвани от мнозинството абонати, както и технологичната постижимост.
  3. Държавите-членки гарантират, че всички обосновани искания за предоставяне на обществено достъпна телефонна услуга през мрежовата връзка, посочена в параграф 1, която позволява генериране и приемане на национални и международни повиквания се изпълняват от поне едно предприятие.“
4. Член 5, параграф 2 се заменя със следното:

„2. Указателите, посочени в параграф 1, включват, в съответствие с разпоредбите на член 12 от Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) (\*), всички абонати на обществено достъпни телефонни услуги.

(\*) ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37.“

5. Заглавието на член 6 и член 6, параграф 1 се заменят със следния текст:

**„Платени обществени телефони и други точки за обществен достъп до гласова телефония**

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи може да налагат задължения върху предприятията, за да гарантират, че платени обществени телефони или други точки за обществен достъп до гласови телефонни услуги са предоставени, за да удовлетворят разумните потребности на крайните ползватели по отношение на географския обхват, броя телефонни постове или други точки за достъп, достъпността им за крайни ползватели с увреждания и качеството на услугата.“
6. Член 7 се заменя със следния текст:

„Член 7

**Мерки за крайни ползватели с увреждания**

1. Освен ако съгласно глава IV не са били определени изисквания, с които се постига равностоен резултат, държавите-членки предприемат специални мерки, за да гарантират на крайните ползватели с увреждания достъп до и

поносими цени на услугите, посочени в член 4, параграф 3 и член 5, равностойни на равнището, предоставяно на другите крайни ползватели. Държавите-членки може да задължават националните регулаторни органи да правят оценка на цялостните нужди и на специфичните изисквания, включително обхвата и конкретната форма на подобни специфични мерки за крайни ползватели с увреждания.

2. Държавите-членки може да предприемат специфични мерки, в контекста на националните условия, за да гарантират, че крайните ползватели с увреждания могат също да се възползват от избора на предприятия и доставчици на услуги, които са на разположение на мнозинството крайни ползватели.

3. При предприемането на мерките, посочени в параграфи 1 и 2, държавите-членки насърчват спазването на приложимите стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с членове 17 и 18 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).“

7. В член 8 се добавя следният параграф:

„3. Когато предприятие, определено в съответствие с параграф 1, възнамерява да прехвърли значителна част или всички свои активи, свързани с локалната мрежа за достъп към отделно юридическо лице с друг собственик, то информира предварително и своевременно националния регулаторен орган, за да му позволи да оцени ефекта от планираната сделка върху предоставянето на достъп във фиксирано местоположение и на телефонни услуги съгласно член 4. Националният регулаторен орган може да налага, изменя или отменя специфични задължения в съответствие с член 6, параграф 2 от Директива 2002/20/ЕО (Директива за разрешение).“

8. В член 9 параграфи 1 и 2 се заменят със следния текст:

„1. Националните регулаторни органи следят развитието и равнището на тарифите на дребно на услугите, определени в членове 4—7 като попадащи в задълженията за предоставяне на универсална услуга, предоставяни от определените предприятия или достъпни на пазара, ако не са определени предприятия във връзка с тези услуги, по-специално по отношение на потребителските цени и доходи в страната.

2. С оглед на националните условия държавите-членки може да изискват от определените предприятия да предоставят на потребителите тарифни варианти или пакети, които се отклоняват от тези, предоставени според обичайните търговски условия, и по-специално, за да гарантират, че гражданите с ниски доходи или специфични социални потребности не са изключени от достъпа до мрежата, посочен в член 4, параграф 1, или използването на услугите, определени в член 4, параграф 3, членове 5, 6 и 7 като попадащи в задълженията за предоставяне на универсална услуга от определените предприятия.“

9. Член 11, параграф 4 се заменя със следното:

„4. Националните регулаторни органи могат да установяват цели за изпълнение за предприятията със задължения за предоставяне на универсална услуга. Извършвайки това националните регулаторни органи отчитат мненията на заинтересованите страни, както е посочено по-специално в член 33.“

10. Заглавието на глава III се заменя със следния текст:

**„РЕГУЛАТОРЕН КОНТРОЛ ВЪРХУ ПРЕДПРИЯТИЯТА СЪС ЗНАЧИТЕЛНА ПАЗАРНА СИЛА НА ОПРЕДЕЛЕНИ ПАЗАРИ НА ДРЕБНО“**

11. Член 16 се заличава.

12. Член 17 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следния текст:

„1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи налагат подходящи регулаторни задължения върху предприятията, определени като имащи значителна пазарна сила на определен пазар на дребно в съответствие с член 14 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), когато:

а) в резултат от анализ на пазара, извършен в съответствие с член 16 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), национален регулаторен орган установи, че даден пазар на дребно, определен в съответствие с член 15 от посочената директива, не е ефективно конкурентен, и

б) националният регулаторен орган стигне до извода, че задълженията, наложени съгласно членове 9—13 от Директива 2002/19/ЕО (Директива за достъпа), няма да доведат до постигане на целите, установени в член 8 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).“;

б) параграф 3 се заличава.

13. Членове 18 и 19 се заличават.

14. Членове 20—23 се заменят със следното:

„Член 20

**Договори**

1. Държавите-членки гарантират, че при абонирането за услуги, които предоставят свързване към обществена съобщителна мрежа и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, потребителите и други крайни ползватели, които заявят това, имат право да сключат договор с предприятието или предприятията, които предоставят такива свързвания и/или услуги. Договорът посочва в ясна, изчерпателна и лесно достъпна форма най-малко:

а) самоличност и адрес на предприятието;

б) предоставяни услуги, включително по-конкретно:

— информация за това дали достъпът до услуги за спешна помощ и информацията за местоположението на лицето, което осъществява повикването, се предоставят и за всякакви ограничения за предоставяне на услуги за спешна помощ по реда на член 26,

— информация за всякакви други условия, които ограничават достъпа до и/или ползването на услуги и приложения, когато такива условия са разрешени съгласно националното законодателство в съответствие с правото на Общността,

— предлаганото минимално ниво на качество на услугите, а именно срок за първоначално свързване, и когато е целесъобразно, други параметри за качеството на услугата, определени от националните регулаторни органи,

— информация за всякакви процедури, въведени от предприятията с цел измерване и оформяне на трафика, така че да се избегне натоварване или претоварване на мрежова връзка, както и информация за това как тези процедури биха повлияли върху качеството на услугата,

— видове предлагани услуги за поддръжка и предоставяни услуги по обслужването на клиенти, както и начини за връзка с тези услуги,

— ограничения, наложени от доставчика, за използването на предоставеното крайно оборудване;

в) при наличието на задължение по член 25, възможностите на абоната по отношение на включването на неговите лични данни в указател и съответните данни;

г) подробности за цените и тарифите, средствата за получаване на актуална информация за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане;

д) срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, включително:

— всякакви изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия,

— всички такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори,

— всички такси, породени от прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайно оборудване;

е) всички договорености за компенсация и възстановяване на суми, приложими при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата;

- ж) средства за започване на процедури за решаване на спорни въпроси в съответствие с член 34;
- з) вида действие, който може да се предприеме от предприятието, в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта, или заплахи и уязвими точки.

Държавите-членки може да изискват също така договорът да включва информация, която може да бъде предоставена от съответните публични органи за тази цел, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или разпространение на вредно съдържание, както и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни, както е посочено в член 21, параграф 4, и която се отнася до предоставяната услуга.

2. Държавите-членки гарантират, че абонатите имат право да прекратят договорите едностранно и без неустойки при получаване на предизвестие за изменения в договорните условия, предложени от предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги. Абонатите получават подходящо предизвестие със срок не по-кратък от един месец преди извършването на промените и същевременно са информирани за правото си да прекратят своите договори без неустойки, ако не приемат новите условия. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят формата на тези предизвестия.

#### Член 21

#### Прозрачност и публикуване на информация

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да публикуват прозрачна, сравнима, уместна и актуална информация за приложимите цени и тарифи, за всички такси за прекратяване на договора и информация за стандартните условия по отношение на достъпа и използването на услуги, предоставяни от тях на крайни ползватели и потребители в съответствие с приложение II. Такава информация се публикува в ясна, разбираема и лесно достъпна форма. Националните регулаторни органи може да определят допълнителни изисквания по отношение на формата, под която трябва да се публикува тази информация.

2. Националните регулаторни органи насърчават предоставянето на сравнима информация, която да подпомогне крайните ползватели и потребителите да направят самостоятелна оценка на разходите за алтернативни схеми за потребление, например чрез интерактивни ръководства или подобни техники. Когато подобни възможности не се предлагат на пазара безплатно или на разумна цена, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са способни да предоставят, самостоятелно или чрез доставка от трети страни, такива ръководства или техники. Трети страни имат правото да използват безплатно информацията, публикувана от предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, за целите на продаване или предоставяне на такива интерактивни ръководства или подобни техники.

3. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да задължат предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, *inter alia*:

- а) да предоставят на абонати информация за приложимите тарифи относно номер или услуга, които подлежат на определени ценови условия; по отношение на отделните категории услуги националните регулаторни органи могат да изискват такава информация да се предоставя непосредствено преди свързване на повикването;
- б) да информират абонатите за всяка промяна по отношение на достъпа до услуги за спешна помощ или информацията за местоположението на лицето, което осъществява повикването, в услугата, за която те са сключили абонаментен договор;
- в) да информират абонатите за всяка промяна в условията, които ограничават достъпа до и/или ползването на услуги и приложения, когато такива условия са разрешени съгласно националното законодателство в съответствие с правото на Общността;
- г) да информират за всякакви процедури, въведени от доставчика с цел измерване и оформяне на трафика, така че да се избегне натоварване или претоварване на мрежова връзка, както и за това как тези процедури биха могли да повлияят върху качеството на услугата;
- д) да информират абонатите относно техните права да определят дали да включат личните си данни в указател и относно видовете данни в това отношение в съответствие с член 12 от Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации); както и
- е) да информират редовно абонатите с увреждания за подробности относно продукти и услуги, предназначени за тях.

Ако считат това за уместно, националните регулаторни органи може да насърчават мерки за саморегулиране или съвместно регулиране преди налагането на каквито и да е задължения.

4. Държавите-членки може да изискват предприятията, посочени в параграф 3, да разпространяват безплатно информация от обществен интерес на съществуващи и нови абонати, когато е уместно, чрез същите средства като тези, обичайно използвани от тях за комуникация с абонатите. В този случай тази информация се предоставя от съответните публични органи в стандартизиран формат и обхваща, *inter alia*, следните въпроси:

- а) най-разпространените начини на използване на електронни съобщителни услуги за извършване на незаконни дейности или разпространяване на вредно съдържание, по-специално когато то може да засегне правата и свободите на други лица, включително нарушаването на авторското право и сродните му права, и правните последици от тях; както и

- б) средствата за защита срещу рисковете за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни при ползването на електронни съобщителни услуги.

#### Член 22

##### Качество на услугата

1. Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние, след като вземат предвид становищата на заинтересованите страни, да изискват от предприятията, които предоставят обществено достъпни електронни съобщителни мрежи и/или услуги, да публикуват сравнима, адекватна и актуална информация за крайните ползватели относно качеството на техните услуги и относно предприетите мерки за осигуряване на равнопоставеност по отношение на достъпа за крайните ползватели с увреждания. При поискване информацията се предоставя на националните регулаторни органи преди нейното публикуване.

2. Националните регулаторни органи може да конкретизират, *inter alia*, параметрите за качество на услугите, които се измерват, както и съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията, включително възможни механизми за сертифициране на качеството, за да гарантират достъп на крайните ползватели, включително на крайните ползватели с увреждания, до изчерпателна, сравнима, надеждна и лесно достъпна за ползвателя информация. Когато е необходимо, може да се използват параметрите, определенията и методите за измерване, установени в приложение III.

3. С цел да се предотврати влошаване на услуга и затрудняване или забавяне на преноса на трафик по мрежите, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да определят за предприятието(ята), предоставящо(и) обществени съобщителни мрежи, минимални изисквания за качеството на услугите.

Националните регулаторни органи, достатъчно време преди установяването на подобни изисквания, предоставят на Комисията резюме на мотивите за предприемане на действия, планираните изисквания и предложени начин на действие. Тази информация се предоставя и на Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС). Комисията, след като разгледа подобна информация, може да направи забележки или препоръки по нея, по-специално за да гарантира, че планираните изисквания не повлияват отрицателно на функционирането на вътрешния пазар. Националните регулаторни органи отчитат в най-голяма възможна степен забележките или препоръките на Комисията при вземане на решения относно изискванията.

#### Член 23

##### Наличие на услугите

Държавите-членки предприемат всички необходими мерки, за да гарантират във възможно най-голяма степен наличието на обществено достъпни телефонни услуги, предоставяни чрез обществени съобщителни мрежи, в случай на катастрофални повреди на мрежата или при форсмажорни обстоятелства. Държавите-членки гарантират, че предприятията, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги предприемат

всички необходими мерки за осигуряване на непрекъснат достъп до услуги за спешна помощ.“

15. Вмъква се следният член:

##### „Член 23а

##### Осигуряване на равностойност на достъпа и избора за крайни ползватели с увреждания

1. Държавите-членки дават право на съответните национални органи, когато е целесъобразно, да определят изисквания, които трябва да бъдат изпълнени от предприятията, предоставящи обществено достъпни електронни съобщителни услуги, за да гарантират, че крайните ползватели с увреждания:

- разполагат с достъп до електронни съобщителни услуги, равностоеен на достъпа, предоставян на мнозинството крайни ползватели, и
- се възползват от избора на предприятия и услуги, който е на разположение на мнозинството крайни ползватели.

2. За да бъдат в състояние да приемат и прилагат конкретни договорености за крайни ползватели с увреждания, държавите-членки насърчават наличието на крайно оборудване, предлагащо необходимите услуги и функции.“

16. Член 25 се изменя, както следва:

- заглавието се заменя със следния текст:

##### „Телефонни справочни услуги“;

- параграф 1 се заменя със следния текст:

„1. Държавите-членки гарантират правото на абонатите на обществено достъпни телефонни услуги да бъдат включени в обществено достъпния указател, посочен в член 5, параграф 1, буква а), и информацията за тях да бъде достъпна за доставчиците на телефонни справочни услуги и/или указатели в съответствие с параграф 2.“;

- параграфи 3, 4 и 5 се заменят със следния текст:

„3. Държавите-членки гарантират, че всички крайни ползватели, на които се предоставя обществено достъпна телефонна услуга, имат достъп до справочни услуги. Националните регулаторни органи са в състояние да налагат задължения и условия на предприятията, които контролират достъпа на крайните ползватели с цел предоставяне на справочни услуги, съгласно разпоредбите на член 5 от Директива 2002/19/ЕО (Директива за достъпа). Тези задължения и условия са обективни, справедливи, недискриминационни и прозрачни.

4. Държавите-членки не поддържат регулаторни ограничения, които пречат на крайните ползватели в дадена държава-членка да имат пряк достъп до справочни услуги в други държави-членки чрез гласово повикване или кратко текстово съобщение (SMS) и вземат мерки за осигуряване на този достъп съгласно член 28.

5. Параграфи 1—4 се прилагат в съответствие с изискванията на законодателството на Общността относно защитата на личните данни и на неприкосновеността на личния живот, и по-специално член 12 от Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).“

17. Членове 26 и 27 се заменят със следния текст:

„Член 26

**Услуги за спешна помощ и единен европейски номер за спешни повиквания**

1. Държавите-членки гарантират, че всички крайни ползватели на услугите, посочени в параграф 2, включително ползватели на обществени телефони, разполагат с безплатен достъп до услугите за спешна помощ чрез използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“ и чрез всеки национален номер за спешни повиквания, определен от държавите-членки.

2. Държавите-членки, като се консултират с националните регулаторни органи, службите за спешна помощ и доставчиците, гарантират, че предприятията, предоставящи на крайни ползватели електронни съобщителни услуги за генериране на национални повиквания към номер или номера в национален телефонен номерационен план, осигуряват достъп до услуги за спешна помощ.

3. Държавите-членки гарантират, че на обажданията към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ се отговаря по подходящ начин и че те се поемат съобразно националната организация на системите за спешна помощ. На такива повиквания се отговаря и те се поемат най-малко с бързината и ефективността на приемане на повиквания към друг национален номер или номера за спешни повиквания, в случай че такива продължават да се използват.

4. Държавите-членки гарантират, че достъпът до услуги за спешна помощ за крайни ползватели с увреждания е равнопоставен на достъпа, предоставен на останалите крайни ползватели. С цел осигуряване на възможност за достъп на крайни ползватели с увреждания до услуги за спешна помощ при пътувания в други държави-членки, предприетите за тази цел мерки се основават във възможно най-висока степен на европейски стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с разпоредбите на член 17 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива), и не отнемат на държавите-членки възможността да приемат допълнителни изисквания с оглед постигането на поставените в настоящия член цели.

5. Държавите-членки гарантират, че съответните предприятия предоставят безплатно на органа, който отговаря за спешните повиквания, информация за местоположението на лицето, осъществяващо повикването, в момента, в който повикването достига до органа. Това се отнася за всички обаждания към единния европейски номер за спешни повиквания „112“. Държавите-членки може да разширят обхвата на

посоченото задължение, за да включат също и обаждания към национални номера за спешни повиквания. Компетентните регулаторни органи установяват критерии за точността и надеждността на предоставената информация за определяне на местоположението на лицето, осъществяващо повикването.

6. Държавите-членки гарантират, че гражданите получават адекватна информация за съществуването и използването на единния европейски номер за спешни повиквания „112“, по-специално чрез инициативи, които са специално насочени към лица, пътуващи между държави-членки.

7. За да гарантира ефективния достъп до услугите на номер „112“ в държавите-членки, след като се консултира с ОЕРЕС, Комисията може да приеме технически мерки за изпълнение. Въпреки това тези технически мерки за изпълнение се приемат, без да се засяга организацията на службите за спешна помощ и не оказват въздействие на тази организация, която остава от изключителна компетентност на държавите-членки.

Тези мерки, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива чрез нейното допълване, се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.

Член 27

**Европейски телефонни кодове за достъп**

1. Държавите-членки гарантират, че кодът „00“ е стандартният код за международен достъп. Може да се постигнат или да се продължат специалните договорености за повиквания между съседни населени места в граничните райони между държавите-членки. Крайните ползватели в съответните населени места се информират изцяло за тези договорености.

2. Юрическо лице, установено в Общността и посочено от Комисията, носи изключителната отговорност за управлението, включително предоставянето на номера, и популяризирането на европейското телефонно номерационно пространство (ЕТНП). Комисията приема необходимите правила за изпълнение.

3. Държавите-членки гарантират, че всички предприятия, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги за международни повиквания, поемат всички повиквания към и от ЕТНП на тарифи, подобни на тези, които те прилагат за повиквания към и от други държави-членки.“

18. Въмква се следният член:

„Член 27а

**Хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост, включително номер на гореща линия за изчезнали деца**

1. Държавите-членки популяризират специалните номера в номерационния обхват, започващ със „116“, определени в Решение 2007/116/ЕО на Комисията от 15 февруари 2007 г.



за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със „116“ за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост (\*); Те насърчават предоставянето на своя територия на услугите, за които тези номера са резервирани.

2. Държавите-членки гарантират възможността за достъп на крайни ползватели с увреждания до услугите, предоставяни в номерационния обхват, започващ със „116“ в максимална възможна степен. Мерките, предприети за улесняване на достъпа на крайни ползватели с увреждания до тези услуги при пътувания в други държави-членки, се основават на спазването на приложими стандарти или спецификации, публикувани в съответствие с член 17 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

3. Държавите-членки гарантират, че гражданите получават адекватна информация за съществуването и използването на услугите, предоставяни в номерационния обхват, започващ със „116“, в частност чрез инициативи, които са специално насочени към лица, пътуващи между държави-членки.

4. В допълнение към общоприложимите мерки за всички номера в номерационния обхват, започващ със „116“, взети съгласно параграфи 1, 2 и 3, държавите-членки полагат всички възможни усилия, за да гарантират достъпа на гражданите до услугата, поддържаща гореща линия за съобщаване за изчезнали деца. Горещата линия е достъпна на номер „116000“.

5. За да гарантира ефективното въвеждане на номерационния обхват, започващ със „116“, в частност горещата телефонна линия „116000“ за изчезнали деца в държавите-членки, включително достъпа на крайните ползватели с увреждания по време на пътувания в други държави-членки, след като се консултира с ОЕРЕС, Комисията може да приеме технически мерки за изпълнение. Въпреки това тези технически мерки за изпълнение се приемат, без да се засяга организацията на тези служби и не оказват въздействие върху тази организация, която остава от изключителна компетентност на държавите-членки.

Тези мерки, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива чрез нейното допълване, се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.

(\* ) ОВ L 49, 17.2.2007 г., стр. 30.“

19. Член 28 се заменя със следния текст:

„Член 28

#### Достъп до номера и услуги

1. Когато това е технически и икономически възможно, и освен в случаите, при които повиканият абонат, поради търговски съображения, е предпочел да ограничи достъпа на повикващи страни от определени географски райони, държавите-членки гарантират, че съответните национални органи предприемат всички необходими стъпки, така че крайните ползватели да:

а) имат достъп и да ползват услуги, при използване на негеографски номера в рамките на Общността; както и

б) имат достъп до всички номера, предоставяни в Общността, независимо от използваните от оператора технология и устройства, включително тези в националните номерационни планове на държавите-членки, както и тези от ЕТНП и универсалните международни телефонни номера за достъп до услуги с безплатен достъп (UIFN).

2. Държавите-членки гарантират, че съответните органи са в състояние да изискват от предприятията, предоставящи обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни електронни съобщителни услуги, да блокират в отделни случаи достъпа до номера или услуги, когато това е оправдано поради измама или злоупотреба, и да изискват в тези случаи доставчиците на електронни съобщителни услуги да си удържат при източника съответните приходи за осигуряване на взаимно свързване или от други услуги.“

20. Член 29 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следния текст:

„1. Без да се засяга член 10, параграф 2, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи са в състояние да изискват от всички предприятия, които предоставят обществено достъпни телефонни услуги и/или достъп до обществени съобщителни мрежи, да осигуряват на крайните ползватели всички или някои от допълнителните възможности, изброени в приложение I, част Б, според техническите възможности и икономическата целесъобразност, както и всички или някои от допълнителните възможности, изброени в приложение I, част А.“;

б) параграф 3 се заличава.

21. Член 30 се заменя със следния текст:

„Член 30

#### Улесняване на смяната на доставчик

1. Държавите-членки гарантират, че всички абонати с номера от националния телефонен номерационен план могат, по желание, да запазят номера(та) си независимо от предприятието, което предоставя услугата, в съответствие с разпоредбите на приложение I, част В.

2. Националните регулаторни органи гарантират, че ценообразуването между операторите и/или доставчиците на услуги във връзка с предоставянето на преносимост на номера е разходоориентирано и че преките такси за абонатите, ако има такива, не действат като пречка за абонатите да сменят доставчика на услуги.

3. Националните регулаторни органи не налагат тарифи на дребно за пренасянето на номера по начин, който нарушава конкуренцията, например чрез установяването на специфични или общи тарифи на дребно.

4. Пренасянето на номера и последващото им активиране се изпълнява във възможно най-кратък срок. Във всеки случай абонатите, сключили договор за пренасяне на номер в ново предприятие, получават активиране на номера в срок от един работен ден.

Без да се засяга първа алинея, компетентните национални органи може да установят общия процес на пренасяне на номера, като вземат предвид националните разпоредби относно договорите и техническата осъществимост, както и необходимостта да се поддържа непрекъснатостта на услугата за абоната. Във всеки случай лишаването от услуга по време на процеса на пренасяне не надвишава един работен ден. Компетентните национални органи също така вземат предвид, при необходимост, мерки гарантиращи, че абонатите са защитени по време на целия процес на прехвърляне и не се прехвърлят към друг доставчик против волята им.

Държавите-членки гарантират, че са предвидени подходящи санкции срещу предприятията, включително задължение за компенсиране на абонатите, в случай на забавяния или на злоупотреби с пренасянето, причинени от предприятията или извършени от тяхно име.

5. Държавите-членки гарантират, че договорите, сключени между потребителите и предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги, не съдържат клауза за задължителен начален период на абонамент, по-дълъг от 24 месеца. Държавите-членки гарантират също така, че предприятията предлагат на ползвателите възможността да сключат договор с максимална продължителност от 12 месеца.

6. Без да се засягат минималните срокове на договорите, държавите-членки гарантират, че условията и процедурите за прекратяване на договор не действат като пречка за смяната на доставчика на услуги.“

22. Член 31, параграф 1 се заменя със следното:

„1. Държавите-членки може да налагат разумни задължения за пренос на определени радио и телевизионни канали и допълващи ги услуги, особено услуги за достъп, целящи предоставяне на подходящ достъп за крайни ползватели с увреждания, върху попадащи под тяхната юрисдикция предприятия, които предоставят електронни съобщителни мрежи за разпространение на радио или телевизионни канали на обществото, когато значителен брой крайни ползватели на такива мрежи ги използват като основно средство за получаване на радио и телевизионни канали. Такива задължения се налагат само когато са необходими за постигането на цели от общ интерес, както те са ясно определени от всяка държава-членка, и са пропорционални и прозрачни.

Задълженията, посочени в първата алинея, се преразглеждат от държавите-членки най-късно една година след 25 май 2011 г., освен когато държавите-членки са извършили такова преразглеждане през предходните две години.

Държавите-членки редовно преразглеждат задълженията за пренос.“

23. Член 33 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следния текст:

„1. Държавите-членки гарантират, доколкото е уместно, че националните регулаторни органи вземат предвид становищата на крайните ползватели, потребителите (включително по-специално потребители с увреждания), производителите и предприятията, които предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги по въпросите, свързани с правата на всички крайни потребители и ползватели по отношение на обществено достъпните електронни съобщителни услуги, и по-специално когато те оказват значително въздействие върху пазара.

В частност, държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи установяват механизъм за консултация, който да гарантира, че при вземането на решения по въпроси, свързани с правата на крайните ползватели и потребителите по отношение на обществено достъпните електронни съобщителни услуги, интересите на потребителите в областта на електронните съобщения са зачетени в необходимата степен.“;

б) добавя се следният параграф:

„3. Без да се засягат съответстващите на правото на Общността национални правила за насърчаване на целите на културната и медийната политика, като например културното и езиковото многообразие и медийния плурализъм, националните регулаторни органи и други имащи отношение органи могат да насърчават сътрудничеството между предприятията, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, и секторите, насочени към стимулиране на законното съдържание в електронните съобщителни мрежи и услуги. Това сътрудничество може да включва и съгласуване на информацията от обществен интерес, която се предоставя съгласно член 21, параграф 4 и член 20, параграф 1, втора алинея.“

24. Член 34, параграф 1 се заменя със следното:

„1. Държавите-членки гарантират наличието на прозрачни, недискриминационни, опростени и несвързани с големи разходи процедури за извънсъдебно решаване на спорове, възникнали във връзка с настоящата директива между потребители и предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, свързани с договорните условия и/или изпълнението на договорите за доставка на такива мрежи и/или услуги. Държавите-членки приемат мерки за справедливото и бързо прилагане на тези процедури за решаване на спорове и може, когато е оправдано, да приемат система за възстановяване на разходите и/или компенсации. Такива процедури дават възможност споровете да бъдат разрешавани безпристрастно и не лишават потребителя от правната защита, предлагана от националното право. Държавите-членки може да разширят обхвата на тези задължения, за да обхванат и спорове с други крайни ползватели.“

25. Член 35 се заменя със следния текст:

„Член 35

#### Адаптиране на приложенията

Мерките, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива и необходими за адаптиране на приложения I, II, III и VI към технологичните промени или промените в пазарното търсене, се приемат от Комисията в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 37, параграф 2.“

26. Член 36, параграф 2 се заменя със следното:

„2. Националните регулаторни органи нотифицират Комисията за задълженията за предоставяне на универсална услуга, наложени на предприятията, определени да поемат задължения за предоставяне на универсална услуга. Комисията се нотифицира незабавно за всяка промяна, засягаща тези задължения или за предприятия, попадащи в обхвата на настоящата директива.“

27. Член 37 се заменя със следния текст:

„Член 37

#### Процедура на комитет

1. Дейността на Комисията се подпомага от Комитет за регулиране на съобщенията, създаден съгласно член 22 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

2. При позоваване на настоящия параграф се прилагат член 5а, параграфи 1—4 и член 7 от Решение 1999/468/ЕО, като се взема предвид член 8 от него.“

28. Приложения I, II и III се заменят с текста в приложение I към настоящата директива, а приложение VI се заменя с текста в приложение II към настоящата директива.

29. Приложение VII се заличава.

#### Член 2

#### Изменения на Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации)

Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) се изменя, както следва:

1. Член 1, параграф 1 се заменя със следното:

„1. Настоящата директива предвижда да се хармонизират националните разпоредби, необходими за осигуряване на еднаква степен на защита на основните права и свободи, и по-специално правото на неприкосновеност на личния живот и правото на поверителност по отношение на обработката на лични данни в електронно съобщителния сектор и да се осигури свободно движение на такива данни и оборудване за електронни съобщения и услуги в Общността.“

2. Член 2 се изменя, както следва:

а) буква в) се заменя със следното:

„в) „данни за местонахождение“ означава всякакви данни, обработени в електронна съобщителна мрежа или чрез електронна съобщителна услуга, показващи географското местоположение на крайното оборудване на ползвателя на обществено достъпни електронни съобщителни услуги;“

б) буква д) се заличава;

в) добавя се следната буква:

„з) „нарушение на сигурността на лични данни“ означава нарушение на сигурността, което води до случайно или незаконно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, предавани, съхранявани или по друг начин обработвани във връзка с предоставянето на обществено достъпна електронна съобщителна услуга в Общността.“

3. Член 3 се заменя със следния текст:

„Член 3

#### Обхват на услуги

Настоящата директива се прилага при обработката на лични данни във връзка с предоставянето на обществено достъпни електронни съобщителни услуги в обществени съобщителни мрежи в Общността, включително обществени съобщителни мрежи, поддържащи събиране на данни и устройства за идентификация.“

4. Член 4 се изменя, както следва:

а) заглавието се заменя със следния текст:

#### „Сигурност на обработката“;

б) вмъква се следният параграф:

„1а. Без да се засягат разпоредбите на Директива 95/46/ЕО, мерките, посочени в параграф 1, най-малкото:

— гарантират, че достъп до личните данни може да има само самоупълномощен персонал за законно разрешени цели,

— защитават съхраняваните или предавани лични данни от инцидентно или незаконно унищожаване, инцидентна загуба или промяна и неразрешено или незаконно съхраняване, обработка, достъп или разкриване, както и

- гарантират осъществяването на политика на сигурност по отношение на обработката на лични данни.

Съответните национални регулаторни органи са в състояние да проверяват мерките, предприети от доставчици на обществено достъпни електронни съобщителни услуги, както и да издават препоръки относно най-добрите практики по отношение на нивото на сигурност, което тези мерки следва да постигнат.“;

- в) добавят се следните параграфи:

„3. В случай на нарушение на сигурността на лични данни, съответният доставчик на обществено достъпни електронни съобщителни услуги уведомява без ненужно забавяне компетентния национален орган за нарушението на сигурността на личните данни.

Когато нарушението на сигурността на личните данни има вероятност да повлияе неблагоприятно на личните данни или неприкосновеността на личния живот на абонат или отделно лице, съответният доставчик уведомява също така засегнатия абонат или лице за това нарушение без ненужно забавяне.

Уведомяване на засегнат абонат или отделно засегнато лице за нарушение в защитата на лични данни не се изисква, ако доставчикът е доказал в удовлетворителна степен пред компетентния орган, че е приложил подходящи технологични мерки за защита и че тези мерки са приложени към данните, засегнати от пробива в сигурността. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.

Без да се засяга задължението на доставчика да уведомява засегнатите абонати и лица, ако доставчикът все още не е уведомил абоната или засегнатото лице за нарушаването на сигурността на личните данни, компетентният национален орган след разглеждане на евентуалните неблагоприятни последици от нарушаването може да изиска от доставчика да направи това.

При уведомяване на абоната или лицето се описва най-малко какво е естеството на нарушението на сигурността на личните данни и се указват точките за контакт, от които може да се получи повече информация, както и се препоръчват мерки за смекчаване на евентуалните неблагоприятни последици от нарушението на сигурността на личните данни. При уведомяването на компетентния национален орган в допълнение се описват последиците от нарушението на сигурността на личните данни, както и предложените или предприетите от доставчика мерки за неговото овладяване.

4. При спазване на всички технически мерки за прилагане, приети по реда на параграф 5, компетентните национални органи може да приемат насоки и — когато е необходимо — да издават инструкции относно обстоятелствата, при които от доставчиците се изисква да уведомяват за нарушения на сигурността на лични данни,

формата на такова уведомяване, както и начина, по който се прави уведомяването. Те също така имат възможност да проверяват дали доставчиците изпълняват задълженията си за уведомяване съгласно настоящия параграф и в случай на неизпълнение да налагат подходящи санкции.

Доставчиците поддържат регистър на нарушенията по отношение на личните данни, който съдържа фактите, свързани с подобно нарушение, последиците от него и предприетите действия за справяне с тях, достатъчни, за да се създаде възможност за компетентните национални органи да проверят съблюдаването на разпоредбите на параграф 3. Регистърът съдържа единствено информацията, необходима за тази цел.

5. С цел гарантиране на последователност в прилагането на мерките, посочени в параграфи 2, 3 и 4, след като се консултира с Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA), Работната група за защита на лицата при обработването на лични данни, създадена съгласно член 29 от Директива 95/46/ЕО и Европейския надзорен орган по защита на данните, Комисията може да приема технически мерки за изпълнение относно обстоятелствата, формата и процедурите, приложими за изискванията за информация и уведомяване, посочени в настоящия член. Когато приема такива мерки, Комисията ангажира всички съответни заинтересовани страни, най-вече с цел да бъде осведомявана относно наличните налични технически и икономически средства за прилагането на настоящия член.

Тези мерки, предназначени да изменят несъществени елементи от настоящата директива чрез нейното допълване, се приемат в съответствие с процедурата по регулиране с контрол, посочена в член 14а, параграф 2.“

5. Член 5, параграф 3 се заменя със следния текст:

„3. Държавите-членки гарантират, че съхраняването на информация или получаването на достъп до информация, вече съхранявана в крайното оборудване на абоната или ползвателя, е позволено само при условие, че съответният абонат или ползвател е дал своето съгласие след получаване на предоставена ясна и изчерпателна информация в съответствие с Директива 95/46/ЕО, *inter alia*, относно целите на обработката. Това не пречи на всякакво техническо съхранение или достъп с единствена цел осъществяване на предаването на съобщение по електронна съобщителна мрежа или доколкото е строго необходимо, за да може доставчикът да предостави услуга на информационното общество, изрично поискана от абоната или ползвателя.“

6. Член 6, параграф 3 се заменя със следния текст:

„3. С цел маркетинг на електронни съобщителни услуги или за предоставянето на услуги с добавена стойност, доставчикът на обществено достъпна електронна съобщителна услуга може да обработва данните, упоменати в параграф 1, до степен и продължителност, необходими за такива услуги или маркетинг, ако абонатът или ползвателят, за когото се

отнасят данните, е дал предварително съгласието си. На ползватели или абонати трябва да бъде дадена възможността да оттеглят по всяко време съгласието си за обработка на данни за трафика.“

7. Член 13 се заменя със следния текст:

„Член 13

#### Непоискани съобщения

1. Използването на автоматизирани повикващи системи и системи за комуникация без човешка намеса (автоматично повикващи машини), машини за факсимилета (факс) или електронна поща за целите на директен маркетинг, може да бъде позволено само по отношение на абонати или ползватели, които са дали предварително своето съгласие.

2. Независимо от параграф 1, когато физическо или юридическо лице получи от своите клиенти техните електронни координати за електронна поща, в контекста на продажбата на продукт или услуга, в съответствие с Директива 95/46/ЕО, същото физическо или юридическо лице може да използва тези електронни координати за директен маркетинг на неговите собствени подобни продукти или услуги, при условие че на клиентите ясно и отчетливо е дадена възможност да възразят безплатно и по лесен начин на такова използване на електронни координати в момента на тяхното събиране и при всяко съобщение, в случай че клиентът не е отказал първоначално такова използване.

3. Държавите-членки предприемат подходящи мерки, за да гарантират, че непоисканите съобщения за целите на директен маркетинг в случаите, различни от посочени в параграфи 1 и 2, не са разрешени без съгласието на засегнатите абонати или ползватели или по отношение на абонати или ползватели, които не желаят да получават тези съобщения, като изборът между тези възможности се определя от националното законодателство, като се взема предвид, че и двете възможности трябва да са безплатни за абоната или ползвателя.

4. Във всеки случай се забранява практиката да се изпраща електронна поща за целите на директен маркетинг, маскираща или скриваща идентичността на подателя, от чието име се прави съобщението, или в нарушение на член 6 от Директива 2000/31/ЕО, или без валиден адрес, на който получателят да може да изпрати искане да се спрат такива съобщения, или насърчаваща получателите да посетят уебсайтове, които са в нарушение на посочения член.

5. Параграфи 1 и 3 се прилагат към абонати, които са физически лица. Държавите-членки гарантират също в рамките на законодателството на Общността и приложимото национално законодателство, че законните интереси на абонати с изключение на физически лица, по отношение на непоискани съобщения, са достатъчно защитени.

6. Без това да засяга някое административно средство за правна защита, за което може да бъде предвидена разпоредба, *inter alia*, съгласно член 15а, параграф 2, държавите-членки гарантират, че всяко физическо или юридическо лице, неблагоприятно повлияно от нарушения на национални разпоредби, приети в съответствие с настоящия член, и следователно имащо законен интерес в прекратяването или забраната на подобни нарушения, включително доставчик на електронна съобщителна услуга, защитаващ своите законни бизнес интереси, може да започне съдебно производство срещу такива нарушения. Държавите-членки може също така да определят специфични правила относно санкциите, които са приложими спрямо доставчиците на електронни съобщителни услуги, допринасящи поради своята небрежност за нарушения на национални разпоредби, приети в съответствие с настоящия член.“

8. Създава се следният член:

„Член 14а

#### Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от Комитет за регулиране на съобщенията, създаден съгласно член 22 от Директива 2002/21/ЕО (Рамкова директива).

2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5а, параграфи 1—4 и член 7 от Решение 1999/468/ЕО, като се взема предвид член 8 от него.

3. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5а, параграфи 1, 2, 4 и 6 и член 7 от Решение 1999/468/ЕО, като се взема предвид член 8 от него.“

9. В член 15 се добавя следният параграф:

„16. Доставчиците установяват вътрешни процедури за удовлетворяване на исканията за достъп до личните данни на ползвателите въз основа на националните разпоредби, приети съгласно параграф 1. При поискване от страна на компетентния национален орган те му предоставят информация относно посочените процедури, броя на получените искания, посочената правна обосновка и техния отговор.“

10. Добавя се следният член:

„Член 15а

#### Прилагане и изпълнение

1. Държавите-членки установяват правилата за наказания, включително, когато е подходящо, наказателни санкции, приложими спрямо нарушения на националните разпоредби, приети в съответствие с настоящата директива, и вземат всички необходими мерки за да гарантират, че те се прилагат. Предвидените наказания трябва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи и могат да се прилагат, за да обхванат периода на всяко нарушение, дори ако нарушението е било поправено впоследствие. Държавите-членки нотифицират тези разпоредби на Комисията най-късно до 25 май 2011 г. и незабавно нотифицират всички последващи изменения, които ги засягат.

2. Без да се засягат средствата за правна защита, които може да са налице, държавите-членки гарантират, че компетентният национален и, когато е целесъобразно, други национални органи, разполагат с правомощията да разпоредят прекратяването на нарушенията, посочени в параграф 1.

3. Държавите-членки гарантират, че компетентният национален орган и, когато е целесъобразно, други национални органи, разполагат с необходимите правомощия и ресурси за разследване, включително правомощието да получават всякаква подходяща информация, от която биха имали нужда за наблюдение и изпълнение на националните разпоредби, приети в съответствие с настоящата директива.

4. Съответните национални регулаторни органи може да приемат мерки, с цел да се осигури ефективно трансгранично сътрудничество при изпълнението на националните закони, приети в съответствие с настоящата директива, и да се създадат хармонизирани условия за предоставянето на услуги, включващи трансграничен пренос на данни.

Националните регулаторни органи предоставят на Комисията достатъчно време преди приемането на подобни мерки резюме на мотивите за предприемане на действия, планираните мерки и предложения начин на действие. Комисията, след като разгледа подобна информация и се консултира с ENISA и с Работната група за защита на лицата при обработването на лични данни, създадена съгласно член 29 от Директива 95/46/ЕО, може да направи забележки или препоръки по нея, по-специално за да гарантира, че мерките не повлияват неблагоприятно на функционирането на вътрешния пазар. Националните регулаторни органи отчитат в най-голяма възможна степен забележките или препоръките на Комисията при вземане на решения относно мерките.“

#### Член 3

#### Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

В приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите) се добавя следната точка:

„17. Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични

данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации): член 13 (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37).“

#### Член 4

#### Транспониране

1. Държавите-членки приемат и публикуват до 25 май 2011 г. законите, подзаконовите и административните разпоредби, необходими, за да се съобразят с настоящата директива. Те незабавно съобщават на Комисията текста на тези мерки.

Когато държавите-членки приемат тези мерки, в тях се съдържа позоваване на настоящата директива или то се извършва при официалното им публикуване. Условията и редът на позоваване се определят от държавите-членки.

2. Държавите-членки съобщават на Комисията текста на основните разпоредби от националното право, които те приемат в областта, уредена от настоящата директива.

#### Член 5

#### Влизане в сила

Настоящата директива влиза в сила в деня след нейното публикуването в *Официален вестник на Европейския съюз*.

#### Член 6

#### Адресати

Адресати на настоящата директива са държавите-членки.

Съставено в Страсбург на 25 ноември 2009 година.

За Европейския парламент  
Председател  
J. BUZEK

За Съвета  
Председател  
Å. TORSTENSSON

## ПРИЛОЖЕНИЕ I

## „ПРИЛОЖЕНИЕ I

**ОПИСАНИЕ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ И УСЛУГИТЕ, ПОСОЧЕНИ В ЧЛЕН 10 (КОНТРОЛ ВЪРХУ РАЗХОДИТЕ), ЧЛЕН 29 (ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ) И ЧЛЕН 30 (УЛЕСНЯВАНЕ НА СМЯНАТА НА ДОСТАВЧИК)****Част А: Възможности и услуги, посочени в член 10**а) *Подробно фактуриране*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи, при спазване на изискванията на съответното законодателство относно защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот, могат да установят основното равнище на подробните фактури, които се изпращат безплатно от предприятията на абонатите, така че да могат:

- i) да осигуряват възможности за проверка и контрол на начислените такси за използване на обществената съобщителна мрежа във фиксирано местоположение и/или съответните обществено достъпни телефонни услуги; както и
- ii) адекватно да следят потреблението и разходите си и по такъв начин да упражняват разумен контрол върху своите сметки.

Когато е необходимо, на абонатите могат да се предложат допълнителни подробности при разумни тарифи или безплатно.

Безплатните повиквания за абоната, който осъществява повикването, включително повикванията към линии за помощ, не могат да се включват в подробната фактура за абоната, извършващ повикванията.

б) *Безплатно избирателно спиране на изходящи повиквания или на специални кратки текстови съобщения (SMS) и мултимедийни съобщения (MMS) с добавена стойност или, където е технически осъществимо, други видове подобни приложения.*

Възможността абонатът, чрез подаване на заявление до определеното предприятие, предоставящо телефонни услуги, безплатно да спре определени видове изходящи повиквания или специални кратки съобщения (SMS) и мултимедийни съобщения (MMS) с добавена стойност или други видове подобни приложения от или до определени видове номера.

в) *Системи за предплащане*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи могат да изискват от определените предприятия да предоставят на потребителите начини за предплатен достъп до обществената съобщителна мрежа и използване на обществено достъпни телефонни услуги.

г) *Разсрочено плащане на таксите за свързване*

Държавите-членки гарантират, че националните регулаторни органи могат да изискват от определените предприятия да допускат разсрочено плащане от потребителите на таксите за свързване към обществената съобщителна мрежа.

д) *Неплащане на сметки*

Държавите-членки разрешават специфични мерки, които са пропорционални, недискриминационни и публично оповестени, които обхващат неплащането на телефонни сметки, издадени от предприятия. Тези мерки гарантират, че съответните абонати получават надлежно предварително предупреждение за евентуално последващо прекъсване на услугата или прекратяване на връзката. С изключение на случаите на измами, системни закъснения в плащането или неплащане, мерките следва да гарантират, доколкото това е технически възможно, че всяко прекъсване се ограничава до съответната услуга. Прекратяването на връзката при неплащане следва да се прилага само след като абонатът бъде надлежно предупреден. Държавите-членки могат да предвидят срок за ограничено обслужване преди пълното прекратяване на връзката, по време на който се допускат само повиквания, които не водят до разходи на абоната (например повиквания на номер „112“).

е) *Информтиране за тарифи*

Възможността абонатите да поискат от предприятието да им предостави информация относно алтернативни тарифи с по-ниски цени за услугата, ако такива съществуват.

ж) *Контрол на разходите*

Възможността предприятията да предлагат, ако това бъде прието за подходящо от националните регулаторни органи, други средства за контрол на разходите за обществено достъпни телефонни услуги, включително и безплатни предупреждения до потребителите в случай на необичайни или прекомерни модели на потребление.

**Част Б: Възможности, посочени в член 29**а) *Тонално номеронабиране или DTMF (двухтонално многочестотно предаване)*

Обществената съобщителна мрежа и/или обществено достъпните телефонни услуги поддържат използването на DTMF тонове съгласно ETSI ETR 207 за сигнализация от край до край по мрежата в рамките на отделните държави-членки или между различни държави-членки.

б) *Идентификация на линията на страната, която осъществява повикването*

Номерът на страната, която осъществява повикването се представя на страната, която получава повикването, преди да бъде осъществено повикването.

Тази възможност се предоставя в съответствие с релевантно законодателство за защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот, и по-специално с Директива 2002/58/ЕО (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации).

Доколкото това е технически възможно, операторите следва да предоставят данни и сигнали, за да улеснят идентифицирането на страната, която осъществява повикването и тоналното номеронабиране през границите на различните държави-членки.

**Част В: Прилагане на разпоредбите за преносимост на номера, посочени в член 30**

Изискването, че всички абонати с номера от националния номерационен план могат, по желание, да запазят номера(та) си независимо от предприятието, което предоставя услугата, се прилага:

- а) в случаите на географски номера в определена област; както и
- б) в случаите на негеографски номера за всяко местоположение.

Разпоредбите на настоящата част не се прилагат за пренасянето на номера между мрежи, които предоставят услуги във фиксирано местоположение и мобилни мрежи.

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

**ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО ТРЯБВА ДА БЪДЕ ПУБЛИКУВАНА В СЪОТВЕТСТВИЕ С ЧЛЕН 21****(ПРОЗРАЧНОСТ И ПУБЛИКУВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ)**

Националният регулаторен орган има задължението да гарантира, че информацията, посочена в настоящото приложение, е публикувана в съответствие с член 21. Националният регулаторен орган решава коя информация следва да бъде публикувана от предприятията, предоставящи обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни телефонни услуги и коя информация следва да бъде публикувана от самият национален регулаторен орган, така че потребителите да могат да направят информиран избор.

## 1. Име(на) и адрес(и) на предприятието(та)

Имената и адресите на управление на предприятията, които предоставят обществени съобщителни мрежи и/или обществено достъпни телефонни услуги.

## 2. Описание на предлаганите услуги

## 2.1. Обхват на предлаганите услуги



- 2.2. Включват се също така стандартни тарифи с пояснение относно предоставените услуги и какво е включено във всеки тарифен елемент (напр. такси за достъп, всички видове потребителски такси, такси за поддръжка), включително подробности за прилаганите стандартни отстъпки и специалните и целеви тарифни схеми, както и всички допълнителни такси и разходи във връзка с крайно оборудване.
- 2.3. Политика на компенсации/възстановяване на разходи, включително подробности за предлаганите схеми за компенсации/възстановяване на разходи.
- 2.4. Предлагани видове услуги за поддръжка
- 2.5. Стандартни договорни условия, включително минимален срок на договорите, прекратяване на договорите и процедури и преки такси, свързани с преносимостта на номерата и други идентификатори, ако е приложимо.
3. Механизми за решаване на спорове, включително разработените от предприятията.
4. Информация относно правата във връзка с универсалната услуга, включително при необходимост възможностите и услугите, посочени в приложение I.

ПРИЛОЖЕНИЕ III

**ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА**

**Параметри, определения и методи за измерване на качеството на услугата, посочени в членове 11 и 22**

За предприятия, които предоставят достъп до обществена съобщителна мрежа

ПАРАМЕТЪР (Бележка 1)	ОПРЕДЕЛЕНИЕ	МЕТОД ЗА ИЗМЕРВАНЕ
Време за първоначално свързване към мрежата	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Коефициент на повреди за линия за достъп	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Време за отстраняване на повреди	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

За предприятия, които предоставят обществено достъпна телефонна услуга

Време на изграждане на връзка (Бележка 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Време за отговор при справочни услуги	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Съотношение на работещите монетни и картови обществени телефони	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Жалби във връзка с точността на сметките	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Дял на неуспешни повиквания (Бележка 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Номерът на версията на ETSI EG 202 057-1 е 1.3.1 (юли 2008 г.).

*Бележка 1*

Параметрите следва да позволяват анализиране на качеството на регионално ниво (т.е. не по-малко от ниво 2 от Европейската номенклатура на териториалните единици за статистически цели (NUTS), установена от Евростат).

*Бележка 2*

Държавите-членки може да решат да не изискват поддръжане на актуална информация относно качеството на тези два параметъра, ако има доказателство, което показва, че качеството в тези две области е задоволително.“

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

## „ПРИЛОЖЕНИЕ VI

**ОПЕРАТИВНА СЪВМЕСТИМОСТ НА БИТОВАТА ЦИФРОВА ТЕХНИКА, ПОСОЧЕНА В ЧЛЕН 24**1. *Общ алгоритъм за кодиране и приемане на свободен сигнал*

Цялата битова техника за приемане на стандартен цифров телевизионен сигнал (напр. разпространение чрез наземно, кабелно или сателитно предаване, което е предназначено най-вече за фиксирано приемане, като DVB-T, DVB-C или DVB-S), която се предлага за продажба, под наем или в друга форма в рамките на Общността и може да декодира цифрови телевизионни сигнали, има способността:

- да позволява декодиране на такива сигнали в съответствие с общ европейски алгоритъм за кодиране, който се управлява от призната европейска организация по стандартизация — в момента ETSI;
- да изобразява на екран свободно излъчен сигнал, при условие че ако техниката е взета под наем, наемателят спазва условията на съответния наемен договор.

2. *Оперативна съвместимост на аналогови и цифрови телевизионни апарати*

Всеки аналогов телевизионен апарат с интегрален екран с видим диагонал над 42 cm, който се предлага на пазара за продажба или под наем в рамките на Общността, следва да е оборудван с поне един изход за отворен интерфейс, стандартизиран от призната европейска организация по стандартизация, напр. както е посочено в стандарта CENELEC EN 50 049-1:1997, и който дава възможност за просто свързване на периферни устройства, по-специално допълнителни декодери и цифрови приемници.

Всеки цифров телевизионен апарат с интегрален екран с видим диагонал над 30 cm, който се предлага на пазара за продажба или под наем в рамките на Общността, следва да е оборудван с поне един изход за отворен интерфейс (стандартизиран или съответстващ на стандарт, приет от призната европейска организация по стандартизация, или съответстващ на отраслова спецификация), напр. DVB съединител за общ интерфейс, който дава възможност за просто свързване на периферни устройства и пренос на всички елементи на цифров телевизионен сигнал, включително информация, свързана с интерактивни услуги и с услуги за условен достъп.“

---