

RICHTLIJNEN

RICHTLIJN 2009/136/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 25 november 2009

tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 95,

Gezien het voorstel van de Commissie,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽¹⁾,Gezien het advies van het Comité van de Regio's ⁽²⁾,Gezien het advies van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming ⁽³⁾,Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag ⁽⁴⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) De werking van de vijf richtlijnen die het huidige regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten vormen, namelijk Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (toegangsrichtlijn) ⁽⁵⁾, Richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (machtigingsrichtlijn) ⁽⁶⁾, Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad

van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (kaderrichtlijn) ⁽⁷⁾, Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) ⁽⁸⁾ en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) ⁽⁹⁾ (hierna tezamen „de kaderrichtlijn en de bijzondere richtlijnen” genoemd), is onderworpen aan een periodieke toetsing door de Commissie, met name om te bepalen of wijzigingen nodig zijn in het licht van technologische en marktontwikkelingen.

(2) In dat verband heeft de Commissie verslag uitgebracht over haar bevindingen in haar mededeling aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's van 29 juni 2006 over de herziening van het regelgevingskader van de Europese Unie voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.

(3) De hervorming van het EU-regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten, met inbegrip van de versterking van de voorschriften met betrekking tot eindgebruikers met een handicap, is een belangrijke stap voorwaarts op weg naar de totstandbrenging van een interne Europese informatieruimte en tegelijk een inclusieve informatiemaatschappij. Deze doelstellingen zijn opgenomen in het strategische kader voor de ontwikkeling van een informatiemaatschappij als omschreven in de mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's van 1 juni 2005 met als titel „i2010 — Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid”.

(4) Een fundamentele eis die aan de universele dienst moet worden gesteld, is dat de gebruikers op verzoek op een vaste locatie tegen een betaalbare prijs op het openbare communicatienetwerk worden aangesloten. De eis betreft

⁽¹⁾ PB C 224 van 30.8.2008, blz. 50.

⁽²⁾ PB C 257 van 9.10.2008, blz. 51.

⁽³⁾ PB C 181 van 18.7.2008, blz. 1.

⁽⁴⁾ Advies van het Europees Parlement van 24 september 2008 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 16 februari 2009 (PB C 103 E van 5.5.2009, blz. 40), standpunt van het Europees Parlement van 6 mei 2009 en besluit van de Raad van 26 oktober 2009.

⁽⁵⁾ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 7.

⁽⁶⁾ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 21.

⁽⁷⁾ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 33.

⁽⁸⁾ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 51.

⁽⁹⁾ PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37.

de levering van lokale, nationale en internationale telefoonoproepen, communicatie per fax en gegevensdiensten, waarvan de levering door de lidstaten beperkt kan worden tot de hoofdlocatie of verblijfplaats van de eindgebruiker. Er mogen geen beperkingen worden gesteld aan de technische middelen waarmee de aansluiting wordt gerealiseerd, zodat zowel draadverbindingen als draadloze verbindingen mogelijk zijn, noch beperkingen ten aanzien waarvan exploitanten alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan vervullen.

- (5) Aansluitingen op het openbare communicatienetwerk op een vaste locatie moeten geschikt zijn voor datacommunicatie bij snelheden die voldoende zijn voor toegang tot on-linediensten zoals die welke via het openbare internet worden aangeboden. De snelheid van de toegang tot internet voor een willekeurige gebruiker kan afhankelijk zijn van een aantal factoren, zoals van de aanbieder(s) van internettoegang alsmede van de specifieke toepassing waarvoor een aansluiting wordt gebruikt. De datasnelheid die kan worden ondersteund door een aansluiting op het openbare communicatienetwerk is afhankelijk van de capaciteit van de eindapparatuur van de abonnee en van de verbinding. Daarom is het niet nodig op communautair niveau een specifieke data- of bitsnelheid op te leggen. Flexibiliteit is noodzakelijk om de lidstaten indien nodig in staat te stellen ervoor te zorgen dat een dataverbinding in staat is bevredigende datasnelheden te ondersteunen, die voldoende zijn om functionele toegang tot internet mogelijk te maken, zoals deze, naar behoren rekening houdend met specifieke omstandigheden op de nationale markten, door de lidstaten is gedefinieerd, bijvoorbeeld de door de meerderheid van de abonnees in de desbetreffende lidstaat gebruikte bandbreedte en de technische haalbaarheid, mits er in het kader van deze maatregelen naar wordt gestreefd verstoring van de markt tot een minimum te beperken. Als deze maatregelen een oneerlijke belasting van een aangewezen onderneming tot gevolg hebben, waarbij naar behoren rekening wordt gehouden met kosten en inkomsten en met de niet-tastbare voordelen van de levering van de diensten in kwestie, kan deze worden opgenomen in de berekening van de nettokosten van universele verplichtingen. Eveneens kan alternatieve financiering van basisinfrastructuur voor het netwerk ten uitvoer worden gelegd, waarmee overeenkomstig de Gemeenschapswetgeving financiering door de Gemeenschap of nationale maatregelen gemeoid zijn.
- (6) Dit laat de noodzaak onverlet dat de Commissie een herziening uitvoert van de universele dienstenverplichting, die de financiering van deze verplichtingen overeenkomstig artikel 15 van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) kan omvatten, en, zo nodig, voorstellen indient voor hervormingen om de doelstellingen van algemeen belang te verwezenlijken.
- (7) Met het oog op de duidelijkheid en de eenvoud heeft deze richtlijn uitsluitend betrekking op wijzigingen van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).
- (8) Onverminderd Richtlijn 1999/5/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 1999 betreffende radioapparatuur en telecommunicatie-eindapparatuur en de

wederzijdse erkenning van hun conformiteit ⁽¹⁾, met name de eisen in verband met gebruikers met een handicap in artikel 3, lid 3, punt f), hiervan, moeten bepaalde aspecten van eindapparatuur, inclusief bij de consument thuis gebruikte apparatuur voor eindgebruikers met een handicap, ongeacht of hun bijzondere behoeften het gevolg zijn van een handicap of verband houden met leeftijd, binnen de werkingssfeer van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) worden gebracht, om de toegang tot netwerken en het gebruik van diensten te vergemakkelijken. Deze apparatuur omvat momenteel uitsluitend voor ontvangst bestemde radio- en televisie-eindapparatuur, alsmede speciale eindapparatuur voor slechthorende eindgebruikers.

- (9) De lidstaten zouden maatregelen moeten nemen om te bevorderen dat een markt ontstaat voor algemeen beschikbare producten en diensten, met functies voor eindgebruikers met een handicap. Dat is onder meer mogelijk door verwijzing naar Europese normen, door invoering van eisen voor elektronische toegankelijkheid (eAccessibility) in procedures voor overheidsopdrachten en in aanbestedingen voor de levering van diensten, en door implementering van wetgeving waarmee de rechten van gehandicapte eindgebruikers worden beschermd.
- (10) Wanneer een onderneming is aangewezen voor het leveren van universele diensten, als bedoeld in artikel 4 van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn), besluit een tegen de achtergrond van haar verplichting tot universele dienstverlening aanzienlijk deel of het geheel van haar netwerkactiva voor plaatselijke toegang op het nationale grondgebied af te staan aan een afzonderlijke rechtspersoon in ander eindeigendom, moet de nationale regelgevende instantie de gevolgen van de transactie beoordelen om de continuïteit van de verplichtingen tot universele dienstverlening op het geheel of in delen van het nationale grondgebied te waarborgen. Te dien einde moet de nationale regelgevende instantie die de verplichtingen tot universele dienstverlening heeft opgelegd door de onderneming vóór de het afstaan op de hoogte worden gesteld. De beoordeling van de nationale regelgevende instantie mag de afronding van de transactie niet in gevaar brengen.
- (11) Door de technologische ontwikkeling is het aantal openbare telefooncellen aanzienlijk gedaald. Om de technologische neutraliteit en voortdurende algemene beschikbaarheid van spraaktelefonie voor het publiek te waarborgen, moet het voor nationale regelgevende instanties mogelijk zijn ondernemingen verplichtingen op te leggen om ervoor te zorgen dat er niet alleen openbare telefooncellen worden voorzien om te voldoen aan de redelijke behoeften van eindgebruikers, maar eveneens dat er voor dat doel indien nodig wordt gezorgd voor punten waar toegang kan worden verkregen tot alternatieve openbare spraaktelefonie.
- (12) De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers, weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.

⁽¹⁾ PB L 91 van 7.4.1999, blz. 10.

- (13) Bepaalde definities moeten worden aangepast om ze in overeenstemming te brengen met het beginsel van technologische neutraliteit en gelijke tred te houden met de technologische ontwikkeling. Meer bepaald moeten de voorwaarden voor de levering van een dienst worden gescheiden van de feitelijke definitie van een openbare telefoondienst, d.w.z. een voor het publiek beschikbaar gestelde elektronischecommunicatiedienst voor het initiëren en ontvangen, direct dan wel indirect, van nationale of nationale en internationale oproepen met behulp van een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan, ongeacht of deze dienst circuitgeschakeld of pakketgeschakeld is. Een dergelijke dienst is per definitie bidirectioneel, zodat beide partijen kunnen communiceren. Een dienst die niet aan al deze voorwaarden voldoet, bijvoorbeeld een „doorklik”-toepassing op een website van een klantenservice, is geen openbare telefoondienst. Openbare telefoondiensten omvatten tevens specifieke communicatiemiddelen voor eindgebruikers met een handicap, die gebruikmaken van diensten die spraak omzetten in tekst („text relay”) of van diensten voor totale conversatie.
- (14) Er dient te worden verduidelijkt dat de indirecte levering van een dienst situaties kan omvatten waarin een gesprek wordt geïnitieerd via carrierkeuze of -voorkeuze of waarin een dienstverlener door een andere onderneming geleverde openbare telefoondiensten wederverkoopt of van een nieuwe merknaam voorziet.
- (15) Ten gevolge van technologische en marktontwikkelingen maken de netwerken steeds meer gebruik van „Internet Protocol”-technologie (IP) en kunnen de consumenten steeds meer kiezen tussen een reeks concurrerende leveranciers van spraakdiensten. Het moet voor de lidstaten daarom mogelijk zijn om universeledienstverplichtingen in verband met het leveren van een verbinding met het openbare communicatienetwerk op een vaste locatie te scheiden van de levering van een openbare telefoondienst. Een dergelijke scheiding mag geen effect hebben op de werkingssfeer van de op communautair niveau vastgestelde en herziene universeledienstverplichtingen.
- (16) Overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel is het aan de lidstaten om aan de hand van objectieve criteria te beslissen welke ondernemingen als aanbieders van de universele dienst worden aangewezen, waar nodig rekening houdend met de capaciteit en de bereidheid van die ondernemingen om alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan te aanvaarden. Dit sluit niet uit dat de lidstaten in de aanwijzingsprocedure specifieke voorwaarden om redenen van doeltreffendheid kunnen opnemen, zoals onder meer het groeperen van geografische gebieden of componenten of een minimumperiode voor de aanwijzing.
- (17) De nationale regelgevende instanties moeten in staat zijn de evolutie en het niveau van de tarieven voor eindgebruikers voor diensten die binnen de werkingssfeer van de universeledienstverplichtingen vallen te monitoren, zelfs wanneer een lidstaat nog geen onderneming heeft aangewezen die deze universele dienst moeten leveren. In dat geval moet de monitoring zo plaatsvinden dat hierdoor geen bovenmatige administratieve lasten aan de nationale regelgevende instanties of aan de deze dienst verlenende ondernemingen worden opgelegd.
- (18) Overbodige verplichtingen, bedoeld om de overgang van het regelgevingskader van 1998 naar dat van 2002 te vergemakkelijken, moeten worden geschrapt, samen met andere bepalingen die bij Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) vastgestelde bepalingen overlappen en herhalen.
- (19) De eis om een minimumpakket van huurlijnen op detailhandelniveau aan te bieden, die noodzakelijk was om de continue toepassing te waarborgen van de bepalingen van het regelgevingskader van 1998 op het gebied van huurlijnen, waarop onvoldoende mededinging was toen het 2002-kader in werking trad, is niet langer noodzakelijk en kan dus worden geschrapt.
- (20) Carrierkeuze en -voorkeuze op directe wijze via communautaire wetgeving blijven opleggen kan de technologische vooruitgang belemmeren. Dergelijke maatregelen moeten veeleer door de nationale regelgevende instanties worden opgelegd als resultaat van marktanalyses uitgevoerd overeenkomstig de procedures van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) en middels de in artikel 12 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn) bedoelde verplichtingen.
- (21) Bepalingen over contracten moeten niet alleen van toepassing zijn op consumenten, maar ook op andere eindgebruikers, met name micro-ondernemingen en kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's), die een aan de consumentenbehoeften aangepast contract kunnen kiezen. Om onnodige administratieve lasten voor de aanbieders en complexiteit in verband met de definitie van kmo's te voorkomen, mogen de bepalingen over contracten niet automatisch van toepassing zijn op de bedoelde andere eindgebruikers, maar alleen als deze hierom verzoecken. De lidstaten moeten adequate maatregelen nemen om het bewustzijn van deze mogelijkheid bij kmo's te bevorderen.
- (22) Als gevolg van technologische ontwikkelingen kunnen in de toekomst, naast de gewone vormen van nummeridentificatie, andere soorten identificatoren worden gebruikt.
- (23) De aanbieders van elektronischecommunicatiediensten die oproepen mogelijk maken moeten ervoor zorgen dat hun klanten er op adequate wijze over worden geïnformeerd of toegang tot noodhulpdiensten al dan niet inbegrepen is en over eventuele beperkingen van de dienstverlening (zoals een beperking op het verstrekken van locatiegegevens over de beller of het doorgegeven van noodhulpoproepen). Deze aanbieders moeten hun klanten tevens voorzien van duidelijke en transparante informatie in het initiële klantencontract en in het geval van een wijziging in de dienstverlening, bijvoorbeeld middels informatie op de rekening.

- Deze informatie moet alle beperkingen omvatten wat territoriale dekking betreft, op basis van de geplande technische operationele parameters van de dienst en de beschikbare infrastructuur. Als de dienst niet wordt geleverd via een geschakeld telefoonnet, moet de informatie ook het betrouwbaarheidsniveau van de toegang en van de informatie over de locatie van de oproeper omvatten in vergelijking met een dienst die via een geschakeld telefoonnet wordt geleverd, rekening houdend met de huidige technologie en kwaliteitsnormen, alsmede de overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) gespecificeerde parameters inzake de kwaliteit van de dienstverlening.
- (24) Met betrekking tot de eindapparatuur moeten in het klantencontract alle beperkingen worden gespecificeerd die de aanbieder oplegt wat het gebruik van de apparatuur betreft, bijvoorbeeld door mobiele apparatuur te simlocken, indien dergelijke beperkingen niet bij de nationale wetgeving verboden zijn, en alle kosten die bij het aflopen van het contract vóór of op de afgesproken einddatum verschuldigd zijn, inclusief de kosten die worden opgelegd om de apparatuur te mogen behouden.
- (25) Zonder dat hierbij een verplichting aan de aanbieder wordt opgelegd om actie te ondernemen die verder gaat dan die welke de communautaire wetgeving vereist, moet in het klantencontract ook het soort van actie worden gespecificeerd, als in actie is voorzien, die de aanbieder kan ondernemen in geval van beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden.
- (26) Om kwesties van algemeen belang met betrekking tot het gebruik van communicatiediensten aan te pakken en de bescherming van de rechten en vrijheden van derden te bevorderen, moeten de bevoegde nationale instanties met de hulp van de aanbieders informatie van algemeen belang over het gebruik van dergelijke diensten kunnen produceren en laten verspreiden. Deze kan informatie van algemeen belang omvatten over schending van het auteursrecht, ander onwettig gebruik en de verspreiding van schadelijke inhoud, en ook advies over en manieren om zich te beschermen tegen gevaren voor de persoonlijke veiligheid, die bijvoorbeeld het gevolg kunnen zijn van de vrijgave van persoonlijke informatie in bepaalde omstandigheden, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens, evenals het beschikbaar zijn van gemakkelijk te gebruiken en configureerbare software of software-opties ter bescherming van kinderen of kwetsbare personen. De informatieverstrekking kan worden gecoördineerd volgens de samenwerkingsprocedure waarin is voorzien in artikel 33, lid 3, van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn). Dergelijke informatie van algemeen belang dient wanneer nodig te worden geactualiseerd en in door de lidstaten te bepalen, eenvoudig te begrijpen gedrukte en elektronische formats en op de websites van de nationale overheden te worden aangeboden. De nationale regelgevende instanties moeten de aanbieders kunnen verplichten deze gestandaardiseerde informatie te verspreiden naar al hun klanten op een manier die de nationale regelgevende instanties geschikt achten. Indien de lidstaten dat voorschrijven, moet de informatie ook worden opgenomen in de contracten. De verspreiding van deze informatie mag de ondernemingen echter niet buitensporig belasten. De lidstaten moeten verzoeken om verspreiding van deze informatie via de kanalen die de ondernemingen gebruiken voor de normale zakelijke communicatie met abonnees.
- (27) Het recht van abonnees om zich zonder boete uit hun contract terug te kunnen trekken, heeft betrekking op wijzigingen van de contractuele voorwaarden die door de leveranciers van de elektronische communicatienetwerken en/of -diensten worden opgelegd.
- (28) De eindgebruikers moeten kunnen beslissen welke inhoud zij willen verzenden en ontvangen, en welke diensten, toepassingen, hardware en software zij hiervoor willen gebruiken, onverminderd de noodzaak de integriteit en de veiligheid van de netwerken en diensten te vrijwaren. Een concurrerende markt biedt de gebruikers een breed scala van inhoud, toepassingen en diensten. De nationale regelgevende instanties moeten bevorderen dat gebruikers toegang hebben tot informatie en deze kunnen verspreiden, en toepassingen en diensten van hun keuze kunnen gebruiken, zoals bepaald in artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn). Gezien het toenemende belang van elektronische communicatie voor consumenten en ondernemingen moeten de gebruikers in ieder geval volledig worden geïnformeerd over alle beperkingen die door de aanbieder van de diensten en/of de exploitant van het netwerk op het gebruik van de elektronische communicatiediensten worden opgelegd. Bij deze informatie moet, volgens de keuze van de aanbieder, ofwel het type van inhoud, toepassing of dienst in kwestie, ofwel de afzonderlijke toepassingen of diensten, of beide worden gespecificeerd. Afhankelijk van de gebruikte technologie en het soort van beperking, kan voor deze beperkingen de instemming van de gebruiker vereist zijn, overeenkomstig Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).
- (29) Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) voorziet niet in en verbiedt evenmin voorwaarden die de aanbieders overeenkomstig de nationale wetgeving aan de eindgebruikers opleggen, waarbij de toegang tot en/of het gebruik van diensten en toepassingen wordt beperkt, maar verplicht wel tot het verstrekken van informatie over dergelijke voorwaarden. Lidstaten die maatregelen betreffende toegang tot en/of gebruik van diensten en toepassingen door de eindgebruikers willen invoeren, moeten de grondrechten van de burgers eerbiedigen, waaronder het recht op een privéleven en het recht op een eerlijk proces; dergelijke maatregelen moeten ten volle rekening houden met de op Gemeenschapsniveau vastgelegde beleidsdoelstellingen, zoals het bevorderen van de ontwikkeling van de communautaire informatiemaatschappij.
- (30) Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) verplicht aanbieders niet om informatie die via hun netwerken wordt verstuurd te monitoren of op grond van dergelijke informatie een gerechtelijke procedure tegen hun klanten in te stellen, noch stelt zij aanbieders voor die informatie aansprakelijk. De bevoegdheid voor sancties of strafrechtelijke vervolging valt onder de nationale wetgeving, waarbij de grondrechten en fundamentele vrijheden, inclusief het recht op een eerlijk proces, moeten worden geëerbiedigd.

- (31) Bij ontstentenis van relevante communautaire wettelijke regels zijn inhoud, toepassingen en diensten legaal of schadelijk overeenkomstig het nationaal materieel en procesrecht. Het is aan de lidstaten en niet aan de aanbieders van de elektronischecomunicatienetwerken en/of -diensten om, overeenkomstig de juiste gerechtelijke procedures, te bepalen of inhoud, toepassingen of diensten al dan niet legaal of schadelijk zijn. Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) en de andere bijzondere richtlijnen gelden onverminderd Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt (richtlijn inzake elektronische handel) ⁽¹⁾, die onder andere een „mere conduit” (doorgeefluik)-regel bevat voor dienstverleners die als tussenpersoon optreden, zoals aldaar gedefinieerd.
- (32) De beschikbaarheid van transparante, actuele en vergelijkbare informatie over aanbiedingen en diensten is een cruciaal element voor consumenten op concurrerende markten waar verscheidene dienstverleners hun diensten aanbieden. De eindgebruikers en consumenten van elektronischecomunicatiediensten moeten in staat zijn gemakkelijk de prijzen van de diverse op de markt aangeboden diensten te vergelijken, gebaseerd op informatie die in een gemakkelijk toegankelijke vorm bekend wordt gemaakt. Om hen in staat te stellen gemakkelijk de prijzen te vergelijken, moeten de nationale regelgevende instanties van de aanbieders van elektronischecomunicatienetwerken en/of -diensten, een grotere transparantie op het gebied van informatie (met inbegrip van tarieven, consumptiepatronen, en andere relevante statistieken) kunnen eisen en ervoor kunnen zorgen dat derden het recht krijgen om kosteloos de openbaar beschikbare informatie te gebruiken welke door zulke aanbieders is gepubliceerd. Zij moeten ook in staat zijn tariefgidsen beschikbaar te stellen, met name wanneer de markt die niet kosteloos of tegen een redelijke prijs levert. De ondernemingen hebben geen recht op vergoeding voor dergelijk gebruik van informatie die al bekend is gemaakt en aldus tot het publieke domein behoort. Bovendien moeten de eindgebruikers en de consumenten op toereikende wijze worden geïnformeerd over de relevante prijs of het type van de aangeboden dienst alvorens zij een dienst aankopen, met name als een freephone-nummer gepaard gaat met extra kosten. De nationale regelgevende instanties moeten kunnen voorschrijven dat deze informatie algemeen en, voor bepaalde categorieën van diensten die zij bepalen, onmiddellijk voorafgaand aan de doorschakeling van het gesprek bekend wordt gemaakt, tenzij in het nationale recht anders is bepaald. Bij de bepaling van de gesprekscategorieën waarvoor vóór de doorschakeling prijsinformatie moet worden verstrekt, moeten de nationale regelgevende instanties naar behoren rekening houden met de aard van de dienst, de prijsvoorwaarden die erop van toepassing zijn en de vraag of de dienst wordt geleverd door een aanbieder die geen aanbieder van elektronischecomunicatiediensten is. Onverlet het bepaalde in Richtlijn 2000/31/EG (richtlijn inzake elektronische handel), moeten de aanbieders ook, indien de lidstaten zulks voorschrijven, de abonnees de door de bevoegde openbare instanties geproduceerde informatie van algemeen belang verstrekken, onder meer over de meest gebruikelijke inbreuken en de juridische gevolgen daarvan.
- (33) De klanten moeten op de hoogte worden gebracht van hun rechten met betrekking tot het gebruik van hun persoonlijke informatie in abonneegidsen, met name van het doel of de doelen van deze gidsen, alsmede van hun recht om kosteloos niet in een openbare abonneegids te worden opgenomen, overeenkomstig Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Waar systemen bestaan waarbij informatie in de gegevensbank van de abonneegids mag worden opgenomen maar niet toegankelijk voor de gebruikers van de gidsdiensten mag worden gemaakt, moeten de klanten ook over deze systemen worden geïnformeerd.
- (34) Een concurrerende markt moet de kwaliteit van de door de eindgebruikers gevraagde dienstverlening waarborgen, maar in bijzondere gevallen moet er eventueel over worden gewaakt dat openbare communicatienetwerken aan minimumkwaliteitsniveaus voldoen teneinde achteruitgang van de dienstverlening, blokkering van de toegang en vertraging van het verkeer over de netwerken te voorkomen. Om te voldoen aan de eisen ten aanzien van de kwaliteit van diensten kunnen exploitanten procedures gebruiken om het verkeer op een netwerkverbinding te meten en vorm te geven, om te voorkomen dat het vermogen van de verbinding volledig wordt gebruikt of dat de verbinding oververzadigd raakt, hetgeen verstopping van het netwerk en slechte prestaties tot gevolg zou hebben. Nationale regelgevende instanties, die handelen overeenkomstig de kaderrichtlijn en de bijzondere richtlijnen, dienen deze procedures nauwkeurig te onderzoeken om zo ervoor te zorgen dat ze de concurrentie niet beperken, met name door discriminerend gedrag aan te pakken. Indien nodig kunnen de nationale regelgevende instanties ook minimeisen voor de kwaliteit van de dienstverlening opleggen aan ondernemingen die openbare communicatienetwerken aanbieden, ten einde te waarborgen dat van het netwerk afhankelijke diensten en toepassingen tegen een minimale kwaliteitsnorm worden geleverd, wat door de Commissie kan worden onderzocht. De nationale regelgevende instanties dienen bevoegd te zijn om actie te ondernemen ten einde een achteruitgang van de dienstverlening, onder meer belemmering of vertraging van het verkeer ten nadele van de consumenten, aan te pakken. Aangezien onsamenhangende maatregelen de werking van de interne markt evenwel kunnen hinderen, moet de Commissie de eisen die door nationale regelgevende instanties worden gesteld voor eventueel regelgevend optreden in de hele Gemeenschap beoordelen en, indien nodig, opmerkingen of aanbevelingen formuleren om tot een samenhangende toepassing te komen.
- (35) In het geval van toekomstige IP-netwerken waarbij de levering van diensten kan worden gescheiden van de levering van het netwerk, moeten de lidstaten de meest geschikte maatregelen kunnen bepalen om de beschikbaarheid van openbare telefoondiensten te waarborgen met gebruikmaking van openbare communicatienetwerken en ononderbroken toegang tot noodhulpdiensten in gevallen waarbij het elektriciteitsnetwerk uitvalt of in geval van overmacht, rekening houdend met de prioriteiten van de verschillende soorten abonnees en met technische beperkingen.

⁽¹⁾ PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

- (36) Om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap kunnen profiteren van de mededinging en de keuze tussen aanbieders van diensten die de meerderheid van de eindgebruikers hebben, dienen de desbetreffende nationale instanties, indien nodig en in het licht van de nationale omstandigheden, te bepalen aan welke voorschriften inzake consumentenbescherming de aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten moeten voldoen. Die voorschriften kunnen, met name, inhouden dat ondernemingen ervoor moeten zorgen dat eindgebruikers met een handicap van hun diensten gebruik kunnen maken op dezelfde gelijkwaardige voorwaarden, prijzen en tarieven daaronder begrepen, als die welke aan hun andere eindgebruikers worden aangeboden, ongeacht de eventuele extra kosten die daarvoor gemaakt moeten worden. Zij kunnen ook voorschriften omvatten betreffende de wholesale-regelingen tussen ondernemingen.
- (37) Telefonischeassistentiediensten hebben betrekking op een groot aantal verschillende diensten voor eindgebruikers. Welke diensten in dat verband worden aangeboden wordt bepaald via onderhandelingen tussen de aanbieders van openbare communicatienetwerken en telefonischeassistentiediensten, zoals het geval is voor alle gebruikersondersteuningsdiensten, en het is niet nodig de levering van dergelijke diensten verplicht te stellen. De desbetreffende bepaling moet dus worden geschrapt.
- (38) Telefooninlichtingendiensten moeten onder concurrerende marktvoorwaarden worden aangeboden, en worden dat ook vaak, op grond van artikel 5 van Richtlijn 2002/77/EG van de Commissie van 16 september 2002 betreffende de mededinging op de markten voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten ⁽¹⁾. Wholesalemaatregelen om te zorgen voor opneming van de gegevens van eindgebruikers (zowel vast als mobiel) in gegevensbanken moeten voldoen aan de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens, inclusief artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Er moet een kostengebaseerde levering van die gegevens aan aanbieders van diensten aanwezig zijn met de mogelijkheid dat de lidstaten een gecentraliseerd mechanisme opzetten voor de verstrekking van volledige gebundelde gegevens aan aanbieders van telefoonboeken, en de verlening van toegang tot het net op redelijke en transparante voorwaarden, om te waarborgen dat de eindgebruikers ten volle kunnen profiteren van de mededinging, met als uiteindelijk doel de volledige afschaffing van regulering van deze dienst op retailniveau mogelijk te maken en op redelijke en transparante voorwaarden gidsdiensten aan te bieden.
- (39) Eindgebruikers moeten toegang hebben tot de noodhulpdiensten met gebruikmaking van ongeacht welke telefoonnummer waarmee telefoonoproepen kunnen worden geïnitieerd via een nummer of via nummers in de nationale of internationale telefoonnummerplannen. De lidstaten die nationale alarmnummers gebruiken naast het „112”-nummer mogen aan ondernemingen dezelfde verplichtingen voor toegang tot zulke nationale alarmnummers opleggen. De instantie die de noodsituatie behandelt, moet „112”-oproepen minimaal even snel en efficiënt kunnen beantwoorden en behandelen als oproepen naar nationale alarmnummers. Het is belangrijk het bewustzijn
- betreffende het bestaan van het „112”-nummer te vergroten teneinde het niveau van bescherming en veiligheid van burgers die reizen in de Europese Unie te versterken. Te dien einde moet aan de burger duidelijk worden gemaakt bij reizen in alle lidstaten dat het „112”-nummer in de hele Gemeenschap als een uniform alarmnummer kan worden gebruikt; dit moet met name gebeuren via informatie die wordt verstrekt in internationale busterminals, treinstations, havens of luchthavens en in telefoongidsen, telefooncellen, abonnementsdocumenten en afrekeningen. Dit is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de lidstaten, maar de Commissie moet voortgaan zowel met de ondersteuning als met de aanvulling van de initiatieven van de lidstaten om de bekendheid van „112” te bevorderen en de kennis ervan bij de bevolking periodiek te evalueren. Om de burger beter te beschermen, moet de verplichting worden versterkt om informatie over de locatie van de oproeper ter beschikking te stellen. Met name moeten ondernemingen locatiegegevens over de beller beschikbaar stellen aan de noodhulpdiensten zodra de oproep die dienst bereikt, ongeacht de gebruikte technologie. Om te kunnen reageren op technologische ontwikkelingen, met inbegrip van deze die resulteren in steeds nauwkeuriger informatie over de locatie van de oproeper, moet de Commissie technische uitvoeringsmaatregelen kunnen vaststellen om een doeltreffende toegang tot de „112”-diensten in de Gemeenschap te waarborgen in het belang van de burgers. Dergelijke maatregelen mogen geen afbreuk doen aan de organisatie van de noodhulpdiensten in de lidstaten.
- (40) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat ondernemingen die eindgebruikers een elektronischecommunicatiedienst aanbieden, die bestemd is voor uitgaande gesprekken via een nummer of een aantal nummers in een nationaal telefoonnummerplan, betrouwbare en accurate toegang leveren tot noodhulpdiensten, waarbij rekening wordt gehouden met nationale specificaties en criteria. Ondernemingen die onafhankelijk zijn van netwerken, hebben wellicht geen controle over netwerken en zouden niet kunnen waarborgen dat de routing van via hun dienst verrichte noodhulpoproepen met dezelfde betrouwbaarheid geschiedt, aangezien zij wellicht niet in staat zijn de beschikbaarheid van de dienst te garanderen omdat zij geen controle hebben over infrastructuurproblemen. Voor ondernemingen die onafhankelijk zijn van netwerken kan informatie over de locatie van de beller technisch niet altijd haalbaar zijn. Wanneer er internationaal erkende normen zijn vastgesteld die een nauwkeurige en betrouwbare routing en verbinding met de noodhulpdiensten waarborgen, moeten ondernemingen die onafhankelijk zijn van netwerken, ook voldoen aan de verplichtingen inzake informatie over de locatie van de beller, op een niveau dat vergelijkbaar is met de voorschriften voor andere ondernemingen.
- (41) De lidstaten moeten specifieke maatregelen treffen om te waarborgen dat de noodhulpdiensten, inclusief het „112”-nummer, gelijkelijk toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een handicap, met name gebruikers die doof of slechthorend zijn, spraakmoeilijkheden hebben of doofblind zijn. Dit kan inhouden dat speciale eindapparatuur voor slechthorende gebruikers wordt verstrekt of diensten die spraak omzetten in tekst („text relay”) of andere specifieke systemen worden aangeboden.

⁽¹⁾ PB L 249 van 17.9.2002, blz. 21.

- (42) De ontwikkeling van de internationale code „3883” (de Europese Telefoonnummerruimte (ETNS)) wordt momenteel belemmerd door onvoldoende bewustzijn, al te bureaucratische procedurele eisen en bijgevolg onvoldoende vraag. Om de ontwikkeling van de ETNS te bevorderen, moeten de lidstaten waaraan de Internationale Telecommunicatie Unie de internationale code „3883” heeft toegewezen, naar het voorbeeld van de toepassing van het topleveldomein „eu”, de verantwoordelijkheid voor het beheer daarvan, de toewijzing van nummers en promotie overdragen aan een bestaande afzonderlijke organisatie die door de Commissie wordt aangewezen na een open, transparante en niet-discriminerende selectieprocedure. Deze organisatie zou ook moeten worden belast met de ontwikkeling van voorstellen voor openbare diensttoepassingen op grond van ETNS voor gemeenschappelijke Europese diensten, zoals een gemeenschappelijk nummer voor de melding van diefstallen van mobiele terminals.
- (43) Gezien de specifieke aspecten betreffende het melden van vermiste kinderen en het feit dat dergelijke dienst momenteel slechts in beperkte mate beschikbaar is, moeten de lidstaten hiervoor niet alleen een nummer voorbehouden, maar moeten ze ook alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat op hun grondgebied zo spoedig mogelijk daadwerkelijk een meldpunt voor vermiste kinderen beschikbaar is op het nummer 116000. Hiertoe kunnen de lidstaten indien nodig onder meer aanbestedingsprocedures organiseren om belangstellenden uit te nodigen deze dienst te verlenen.
- (44) Spraaktelefonische oproepen blijven de meest solide en betrouwbare vorm van toegang tot noodhulpdiensten. Andere contactvormen, zoals tekstberichten, kunnen minder betrouwbaar zijn en kunnen lijden aan een gebrek aan directheid. De lidstaten moeten evenwel vrij zijn om, als zij dit nodig achten, de ontwikkeling en uitvoering van andere vormen van toegang tot noodhulpdiensten te bevorderen waarmee toegang kan worden gegarandeerd die gelijkwaardig is aan toegang via spraaktelefonische oproepen.
- (45) Overeenkomstig haar Beschikking 2007/116/EG van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met „116” voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde⁽¹⁾, heeft de Commissie de lidstaten verzocht nummers binnen de nummerreeks „116” voor te behouden voor bepaalde diensten met een maatschappelijke waarde. De relevante bepalingen van Beschikking 2007/116/EG moeten terug te vinden zijn in Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) ten einde ze steviger te verankeren in het regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten en ook de toegang voor eindgebruikers met een handicap te vergemakkelijken.
- (46) De interne markt houdt in dat de eindgebruikers toegang hebben tot alle nummers die zijn opgenomen in de nationale nummerplannen van andere lidstaten, en toegang krijgen tot diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Gemeenschap, met inbegrip van onder meer freephone-nummers en betaalnummers. Eindgebruikers moeten ook toegang kunnen krijgen tot nummers van de Europese telefoonnummerruimte (ETNS) en tot universele internationale freephone-nummers (UIFN). Er mag geen beperking zijn op de grensoverschrijdende toegang tot nummercapaciteit en de daarmee verband houdende diensten, tenzij in objectief gerechtvaardigde gevallen, bijvoorbeeld wanneer dit nodig is om fraude of misbruik te bestrijden, zoals bij bepaalde betaalnummers, wanneer het nummer uitsluitend als een nationaal nummer is gedefinieerd (bv. nationale verkorte doorkiesnummers), of wanneer dit technisch of economisch gezien niet haalbaar is. De gebruikers moeten van tevoren duidelijk worden geïnformeerd over alle kosten in verband met freephone-nummers, zoals internationale oproepkosten voor nummers die toegankelijk zijn via de standaard internationale oproepcodes.
- (47) Om ten volle te kunnen profiteren van de mededinging, moeten de consumenten geïnformeerde keuzes kunnen maken en van dienstenleverancier kunnen veranderen wanneer dat in hun voordeel is. Het is essentieel dat zij dit kunnen doen zonder gehinderd te worden door juridische, technische of praktische belemmeringen, zoals contractuele voorwaarden, procedures, heffingen, enz. Dit sluit niet uit dat in contracten met consumenten een redelijke minimumcontractperiode wordt opgenomen. Nummerportabiliteit is cruciaal om de keuzevrijheid van de consument te vergemakkelijken en een daadwerkelijke mededinging op de concurrerende markten voor elektronische communicatie te waarborgen, en moet onverwijld worden uitgevoerd opdat het nummer binnen één werkdag geactiveerd en operationeel is en de gebruiker het niet langer dan één werkdag zonder de betreffende diensten moet stellen. De nationale regelgevende instanties kunnen het totaalproces voor het overdragen van nummers voorschrijven met inachtneming van nationale bepalingen inzake contracten en technologische ontwikkelingen. De ervaring in sommige lidstaten heeft geleerd dat het risico bestaat dat consumenten te maken krijgen met een verandering van aanbieder zonder hun instemming. Dit is een kwestie die voornamelijk door de rechtshandavingsautoriteiten moet worden aangepakt, maar de lidstaten moeten met betrekking tot het overschakelingsproces de passende minimummaatregelen kunnen opleggen, onder meer adequate sancties, die nodig zijn om het genoemde risico zo veel mogelijk te beperken, en ervoor kunnen zorgen dat consumenten gedurende het gehele overschakelingsproces worden beschermd zonder het proces minder aantrekkelijk voor consumenten te maken.
- (48) Er kunnen wettelijke doorgifteverplichtingen („must-carry”) worden opgelegd met betrekking tot welbepaalde radio- en televisieomroepkanalen en extra faciliteiten die door een gespecificeerde aanbieder van mediadiensten worden aangeboden. De lidstaten moeten dergelijke doorgifteverplichtingen duidelijk motiveren in hun nationale wetgeving zodat wordt gewaarborgd dat zij transparant, evenredig en correct gedefinieerd zijn. In dat verband moeten de doorgifteverplichtingen ontworpen zijn om een afdoende stimulans voor efficiënte investeringen in infrastructuur te leveren. De doorgifteverplichtingen moeten op gezette tijden worden herzien om ze aan te passen aan de technologische en marktontwikkelingen en ervoor te zorgen dat zij evenredig blijven met het beoogde doel. De extra faciliteiten omvatten, maar zijn niet beperkt tot, diensten voor betere toegankelijkheid voor eindgebruikers met een handicap, zoals videotekstdiensten, ondertiteling, audiobeschrijving of gebarentaal.

(¹) PB L 49 van 17.2.2007, blz. 30.

- (49) Teneinde bestaande tekortkomingen qua raadpleging van de consumenten te verhelpen en op passende wijze aan de belangen van de burger te voldoen, moeten de lidstaten een geschikt raadplegingsmechanisme opzetten. Een dergelijk mechanisme kan de vorm aannemen van een orgaan dat, onafhankelijk van de nationale regelgevende instantie én van de dienstenleveranciers, onderzoek uitvoert over consumentenkwesties, zoals consumentengedrag en mechanismen voor het veranderen van dienstenleverancier, dat op een transparante wijze functioneert en de bestaande mechanismen voor raadpleging van de belanghebbenden aanvult. Bovendien kan een mechanisme worden ingesteld om adequate samenwerking mogelijk te maken inzake kwesties die verband houden met de bevordering van wettelijke inhoud. Samenwerkingsprocedures die op grond van zo'n mechanisme tot stand komen, mogen evenwel geen stelselmatig toezicht op internetgebruik toestaan.
- (50) De Commissie moet in kennis worden gesteld van de openbaardienstverplichtingen die worden opgelegd aan aangewezen ondernemingen met openbaardienstverplichtingen.
- (51) Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) voorziet in de harmonisering van de regelgeving van de lidstaten, die nodig is om een gelijk niveau te waarborgen van bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden, met name het recht op privéleven en het recht op vertrouwelijkheid, bij de verwerking van persoonsgegevens in de sector elektronische communicatie, en om te zorgen voor vrij verkeer van dergelijke gegevens en van elektronischecommunicatieapparatuur en -diensten in de Gemeenschap. Wanneer maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat bij de bouw van eindapparatuur de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer wordt gewaarborgd overeenkomstig Richtlijn 1999/5/EG of Beschikking 87/95/EEG van de Raad van 22 december 1986 betreffende de normalisatie op het gebied van de informatietechnologieën en de telecommunicatie ⁽¹⁾, moet het beginsel van technologische neutraliteit in acht worden genomen.
- (52) De ontwikkelingen inzake het gebruik van IP-adressen moeten van nabij gevolgd worden, met inachtnaam van het werk dat reeds gedaan is, onder meer door de werkgroep voor de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens ingesteld overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ⁽²⁾, en tegen de achtergrond van de voorstellen die eventueel passend zijn.
- (53) De verwerking van verkeersgegevens voor zover die strikt noodzakelijk is met het oog op netwerk- en informatiebeveiliging, d.w.z. dat een netwerk of informatiesysteem op een bepaald vertrouwelijkheidsniveau kan weerstaan aan incidentele gebeurtenissen of onwettige of kwaadaardige acties die de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van opgeslagen of overgedragen gegevens in het gedrang brengen, en de beveiliging van de desbetreffende diensten die door deze netwerken en systemen worden geboden of via deze toegankelijk zijn, door aanbieders van beveiligingstechnologie en -diensten die handelen als gegevenscontroleurs, zijn onderworpen aan de bepalingen van artikel 7, onder f), van Richtlijn 95/46/EG. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van het verhinderen van onbevoegde toegang tot elektronischecommunicatienetwerken en van verspreiding van kwaadaardige codes, alsook van het stoppen van „denial of service“-aanvallen en van schade aan computers en elektronischecommunicatiesystemen.
- (54) De liberalisering van de markten voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten en de snelle technologische ontwikkelingen hebben samen een krachtige stimulans gegeven voor de mededinging en de economische groei en hebben geresulteerd in een rijke diversiteit van via openbare elektronischecommunicatienetwerken aangeboden eindgebruikersdiensten. Er moet op worden toegezien dat consumenten en gebruikers eenzelfde hoog niveau van bescherming van de persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer wordt geboden, ongeacht de technologie die wordt gebruikt om een specifieke dienst te leveren.
- (55) Conform de doelstellingen van het regelgevingskader voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, en het evenredigheidsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel, en met het oog op rechtszekerheid en doelmatigheid voor het Europese bedrijfsleven en de nationale regelgevingsinstanties, heeft Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) uitsluitend betrekking op openbare elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, en is zij niet van toepassing op besloten gebruikersgroepen en bedrijfsnetwerken.
- (56) De technologische vooruitgang maakt de ontwikkeling mogelijk van nieuwe toepassingen die zijn gebaseerd op systemen voor gegevensverzameling en identificatie, zoals contactloze radiofrequentiesystemen. RFID-systemen (Radio Frequency Identification Devices) bijvoorbeeld maken gebruik van radiofrequenties om gegevens op te vangen van op unieke wijze geïdentificeerde RFI-chips, gegevens die vervolgens kunnen worden verstuurd over bestaande communicatienetwerken. Een breed gebruik van dergelijke technologieën kan aanzienlijke economische en maatschappelijke baten opleveren en kan dus een krachtige bijdrage leveren voor de interne markt, op voorwaarde dat hun gebruik aanvaardbaar is voor de burger. Om dat doel te bewerkstelligen, is het noodzakelijk al de fundamentele rechten van het individu, inclusief het recht op privacy en gegevensbescherming, te waarborgen. Wanneer dergelijke systemen aan openbare elektronischecommunicatienetwerken worden gekoppeld of gebruikmaken van elektronischecommunicatiediensten als basisinfrastructuur gelden de relevante bepalingen van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), inclusief die in verband met veiligheids-, verkeers- en locatiegegevens en vertrouwelijkheid.
- (57) De aanbieder van een openbare elektronischecommunicatiedienst moet passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de veiligheid van zijn diensten te garanderen. Onverminderd Richtlijn 95/46/EG moet er met deze maatregelen voor worden gezorgd dat alleen gemachtigd personeel voor worden toegestaan doeleinden toegang tot de persoonsgegevens heeft en dat

⁽¹⁾ PB L 36 van 7.2.1987, blz. 31.

⁽²⁾ PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

- zowel de opgeslagen of verzonden persoonsgegevens als het netwerk en de diensten beschermd zijn. Bovendien moet er een veiligheidsbeleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens worden uitgewerkt om kwetsbare punten in het systeem vast te stellen, moet er op regelmatige basis worden gezorgd voor monitoring en preventieve, corrigerende en temperende maatregelen.
- (58) De bevoegde nationale instanties moeten de belangen van de burgers bevorderen door, onder meer, bij te dragen tot een hoog niveau van bescherming van persoonsgegevens en privacy. Te dien einde moeten de bevoegde instanties over de nodige middelen beschikken om hun verplichtingen na te komen, met inbegrip van alomvattende en betrouwbare gegevens over beveiligingsincidenten die hebben geresulteerd in de compromittering van de persoonsgegevens van individuen. De bevoegde nationale instanties moeten toezicht op de genomen maatregelen houden en optimale werkmethode onder aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten verspreiden. Aanbieders moeten dan ook een register bijhouden van overtredingen in verband met persoonlijke gegevens, om nadere analyse en beoordeling door de bevoegde nationale instanties mogelijk te maken.
- (59) De Gemeenschapswetgeving legt gegevenscontroleurs plichten op in verband met de verwerking van persoonsgegevens, onder meer de verplichting passende technische en organisatorische maatregelen tegen bijvoorbeeld het verlies van gegevens toe te passen. De in Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) opgenomen eisen betreffende de melding van inbreuken in verband met gegevens voorzien in een structuur om de bevoegde autoriteiten en de betrokken personen te melden wanneer ondanks alles persoonsgegevens gecompromiteerd werden. Deze meldingseisen zijn beperkt tot beveiligingsinbreuken die zich in de sector elektronische communicatie voordoen. De melding van beveiligingsinbreuken betreft evenwel het algemene belang van het feit dat burgers ingelicht worden over beveiligings tekortkomingen die kunnen resulteren in het verlies of de compromittering van hun persoonsgegevens, alsook over beschikbare of aan te raden voorzorgen die zij kunnen nemen om de eventuele economische verliezen of sociale schade als gevolg van dergelijke tekortkomingen tot een minimum te beperken. Het belang van gebruikers om te worden ingelicht is duidelijk niet beperkt tot de sector elektronische communicatie, en bijgevolg moeten op Gemeenschapsniveau prioritair expliciete, verplichte meldingseisen worden ingevoerd die in alle sectoren gelden. In afwachting van een door de Commissie uit te voeren evaluatie van alle relevante Gemeenschapswetgeving op dit gebied moet de Commissie, in overleg met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming, onverwijld passende maatregelen nemen ter bevordering van de beginselen inzake melding van inbreuken betreffende gegevens uit Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), ongeacht de sector of het soort gegevens.
- (60) De bevoegde nationale instanties moeten toezicht op de genomen maatregelen houden en beste praktijken onder aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten verspreiden.
- (61) Een inbreuk op de persoonlijke gegevens kan, wanneer dit probleem niet tijdig en op toereikende wijze wordt aangepakt, voor de betrokken abonnee of persoon aanzienlijk economisch verlies en maatschappelijke schade, inclusief identiteitsfraude, tot gevolg hebben. Derhalve moet de aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten, zodra hij kennis van een dergelijke inbreuk heeft, deze inbreuk aan de bevoegde nationale instantie melden. Abonnees of personen wier persoonsgegevens of privacy als gevolg van de inbreuk kunnen worden geschaad, moeten daarvan onverwijld in kennis worden gesteld zodat zij de nodige voorzorgsmaatregelen kunnen treffen. Een inbreuk moet als schadelijk voor de persoonsgegevens of het privéleven van een abonnee of persoon worden beschouwd, wanneer er bijvoorbeeld identiteitsdiefstal of -fraude, lichamelijke schade, ernstige vernedering of aantasting van de reputatie, met betrekking tot de levering van openbare communicatiediensten in de Gemeenschap het gevolg ervan kan zijn. De kennisgeving moet informatie bevatten over de door de aanbieder van de dienst genomen maatregelen om de inbreuk aan te pakken, evenals aanbevelingen voor de betrokken abonnee of persoon.
- (62) Bij de uitvoering van maatregelen tot omzetting van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) dienen de autoriteiten en rechtbanken van de lidstaten niet enkel hun nationaal recht overeenkomstig die richtlijn uit te leggen, maar dienen zij er tevens voor te zorgen dat zij zich niet baseren op een uitlegging ervan die strijdig zou zijn met fundamentele rechten of algemene beginselen van het Gemeenschapsrecht, zoals het evenredigheidsbeginsel.
- (63) Er dient te worden bepaald dat technische uitvoeringsmaatregelen moeten worden vastgesteld in verband met de omstandigheden, het formaat en de procedures die gelden voor informatie- en kennisgevingseisen om te komen tot een passend niveau van bescherming van de persoonlijke levenssfeer en beveiliging van persoonsgegevens die worden verstuurd via of verwerkt in elektronische communicatienetwerken binnen de interne markt.
- (64) Bij de vaststelling van gedetailleerde regels betreffende het formaat en de procedures voor het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens moet de nodige aandacht worden besteed aan de omstandigheden van de inbreuk, onder meer aan de vraag of de persoonsgegevens al dan niet met behulp van adequate technische beschermingsmaatregelen waren beschermd zodat de waarschijnlijkheid van identiteitsfraude of andere vormen van misbreuk in de praktijk kon worden beperkt. Bovendien moet bij dergelijke regels en procedures rekening worden gehouden met de rechtmatige belangen van de rechtshandhavingsautoriteiten in gevallen waarin vroegtijdige melding van incidenten nodeloos het onderzoek naar de omstandigheden van een inbreuk zou hinderen.
- (65) Software om heimelijk de handelingen van de gebruiker te monitoren of de werking van de eindapparatuur van de gebruiker ten bate van derden te beïnvloeden („spyware”) vormt, evenals virussen, een ernstige bedreiging voor de privacy van de gebruiker. Een hoog en gelijk niveau van bescherming van de persoonlijke levenssfeer moet worden gewaarborgd, ongeacht of ongewenste spionageprogramma's of virussen onbedoeld worden gedownload

- via elektronischecomunicatienetwerken, dan wel verborgen in programmatuur die wordt verspreid via andere externe media voor gegevensopslag, zoals cd's, cd-rom's of USB-sticks worden afgeleverd en geïnstalleerd. De lidstaten moeten de verstrekking van informatie over beschikbare voorzorgsmaatregelen aan de eindgebruikers aanmoedigen, en hen eveneens aanmoedigen de nodige maatregelen te nemen om hun eindapparatuur te beschermen tegen virussen en spyware.
- (66) Het is mogelijk dat derden informatie op de apparatuur van een gebruiker willen installeren of toegang tot reeds opgeslagen informatie willen krijgen, dit om tal van redenen, gaande van wettige handelingen (b.v. bepaalde types cookies) tot ongeoorloofde indringing in de privésfeer (b.v. spyware of virussen). Daarom is het van kapitaal belang dat gebruikers duidelijke en omvattende informatie krijgen wanneer zij een handeling stellen die kan resulteren in een dergelijke opslag of toegang. De wijze waarop informatie wordt gegeven en een recht van weigering wordt aangeboden moet zo gebruikersvriendelijk mogelijk zijn. Uitzonderingen op de verplichting om informatie te geven en een recht van weigering aan te bieden moeten worden beperkt tot situaties waarbij de technische opslag of toegang strikt noodzakelijk is voor het wettige doel of om het gebruik mogelijk te maken van een specifieke dienst waarom de abonnee of gebruiker heeft verzocht. Wanneer dit technisch mogelijk en doeltreffend is, kan, overeenkomstig de desbetreffende bepalingen van Richtlijn 95/46/EG, de toestemming van de gebruiker met verwerking worden uitgedrukt door gebruik te maken van de desbetreffende instellingen van een browser of een andere toepassing. Deze bepalingen moeten doeltreffender worden afgedwongen via uitgebreide bevoegdheden die aan de desbetreffende nationale instanties worden verleend.
- (67) Maatregelen om abonnees te beschermen tegen indringing in hun privéleven door ongevraagde mededelingen voor directmarketingdoeleinden door middel van e-mail zijn ook van toepassing op SMS, MMS en andere soortgelijke toepassingen.
- (68) Om ongevraagde commerciële communicatie („spam”) te bestrijden doen aanbieders van elektronischecomunicatiediensten aanzienlijke investeringen. Bedoelde aanbieders zijn ook beter geplaatst dan de eindgebruikers qua kennis en middelen om spammers op te sporen en te identificeren. De aanbieders van e-maildiensten en andere aanbieders van diensten moeten derhalve over de mogelijkheid beschikken om een rechtsvordering in te leiden tegen spammers en zo de belangen van hun klanten als onderdeel van hun eigen rechtmatige ondernemingsbelangen, te verdedigen.
- (69) Aangezien een toereikend niveau van bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de persoonsgegevens, verzonden en verwerkt in het kader van het gebruik van elektronischecomunicatienetwerken in de Gemeenschap, moet worden gewaarborgd, doet de noodzaak zich gevoelen van effectieve tenuitvoerleggings- en handhavingsbevoegdheden teneinde adequate nalevingsstimulansen te leveren. De bevoegde nationale instanties en, in voorkomend geval, andere relevante nationale organen, moeten over afdoende bevoegdheden en middelen beschikken om inbreuken daadwerkelijk aan een onderzoek te onderwerpen, inclusief de bevoegdheid om in verband met klachten alle benodigde relevante informatie op te vragen en sancties in geval van niet-naleving op te leggen.
- (70) Voor de tenuitvoerlegging en handhaving van de bepalingen van deze richtlijn is vaak samenwerking tussen de nationale regelgevingsinstanties van twee of meer lidstaten nodig, bijvoorbeeld bij de bestrijding van grensoverschrijdende spam en spyware. Met het oog op een vlotte en snelle samenwerking in deze gevallen, moeten door de desbetreffende nationale instanties procedures worden omschreven, die door de Commissie moeten worden onderzocht, bijvoorbeeld in verband met de hoeveelheid en het formaat van de tussen instanties uitgewisselde informatie of de in acht te nemen termijnen. Met dergelijke procedures zullen ook de daaruit voortvloeiende verplichtingen voor marktactoren kunnen worden geharmoniseerd, hetgeen bijdraagt tot de totstandbrenging van gelijke mededingingsvoorwaarden in de Gemeenschap.
- (71) De grensoverschrijdende samenwerking en handhaving moeten worden versterkt in overeenstemming met de bestaande communautaire wetshandhavingsmechanismen, zoals neergelegd in Verordening (EG) nr. 2006/2004 (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming) ⁽¹⁾ door middel van een wijziging van die verordening.
- (72) De voor de uitvoering van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) vereiste maatregelen moeten worden vastgesteld overeenkomstig Besluit 1999/468/EG van de Raad van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden ⁽²⁾.
- (73) In het bijzonder moet de Commissie de bevoegdheid worden gegeven uitvoeringsmaatregelen betreffende de daadwerkelijke toegang tot „112”-diensten vast te stellen, evenals ten einde de bijlagen aan de vooruitgang van de techniek en veranderingen in de markt vraag aan te passen. Zij moet ook de bevoegdheid worden gegeven uitvoeringsmaatregelen betreffende informatie- en kennisgevingseisen en veiligheid van de verwerking vast te stellen. Daar het maatregelen van algemene strekking betreft tot wijziging van niet-essentiële onderdelen van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) door hen aan te vullen met nieuwe niet-essentiële onderdelen, moeten ze worden vastgesteld volgens de in artikel 5 bis van Besluit 1999/468/EG bepaalde regelgevingsprocedure met toetsing. Gezien het feit dat het voeren van de regelgevingsprocedure met toetsing binnen de normale termijn in bepaalde uitzonderlijke gevallen de tijdige aanneming van uitvoeringsmaatregelen zou kunnen belemmeren, moeten het Europees Parlement, de Raad en de Commissie snel handelen om ervoor te zorgen dat deze maatregelen tijdig worden aangenomen.

(1) PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

(2) PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23.

- (74) Bij het aannemen van de uitvoeringsmaatregelen inzake de veiligheid van de verwerking moet de Commissie alle betrokken Europese overheden en organisaties (het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA), de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming en de werkgroep voor de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens ingesteld overeenkomstig artikel 29 van Richtlijn 95/46/EG), alsmede alle andere relevante belanghebbenden raadplegen, met name om informatie in te winnen over de beste beschikbare technische en economische methoden om de toepassing van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) te verbeteren.
- (75) Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) moeten daarom dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (76) Overeenkomstig punt 34 van het interinstitutioneel akkoord „Beter wetgeven” ⁽¹⁾ worden de lidstaten ertoe aangespoord voor zichzelf en in het belang van de Gemeenschap hun eigen tabellen op te stellen die, voor zover mogelijk, het verband weergeven tussen Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) en Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) en de omzettingsmaatregelen, en deze openbaar te maken,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Wijzigingen van Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn)

Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn) wordt als volgt gewijzigd:

- 1) Artikel 1 wordt vervangen door:

„Artikel 1

Onderwerp en werkingssfeer

1. Binnen het kader van Richtlijn 2002/21/EG (kader-richtlijn) heeft deze richtlijn betrekking op het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en -diensten aan eindgebruikers. Doel van deze richtlijn is ervoor te zorgen dat door middel van daadwerkelijke mededinging en keuzevrijheid in de gehele Gemeenschap diensten van hoge kwaliteit tegen een betaalbare prijs algemeen beschikbaar zijn, en maatregelen vast te stellen voor situaties waarin de markt niet op bevredigende wijze in de behoeften van eindgebruikers voorziet. De richtlijn bevat tevens bepalingen betreffende bepaalde aspecten van eindapparatuur, onder meer bepalingen bedoeld om de toegang van eindgebruikers met een handicap te vergemakkelijken.

2. Deze richtlijn regelt de rechten van eindgebruikers en dienovereenkomstig de plichten van ondernemingen die openbare elektronische communicatienetwerken en

-diensten aanbieden. Ter zake van het leveren van de universele dienst op open en concurrerende markten wordt in deze richtlijn het minimumpakket van diensten van gespecificeerde kwaliteit vastgelegd waartoe alle eindgebruikers toegang hebben tegen een in het licht van de specifieke nationale omstandigheden betaalbare prijs en zonder concurrentievervalsing te veroorzaken. Deze richtlijn voorziet voorts in verplichtingen inzake het leveren van bepaalde verplichte diensten.

3. Deze richtlijn voorziet niet in en verbiedt evenmin voorwaarden die aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten aan eindgebruikers opleggen, waarbij de toegang tot en/of het gebruik van diensten en toepassingen wordt beperkt, indien deze krachtens de nationale wetgeving zijn toegestaan en in overeenstemming zijn met het Gemeenschapsrecht, maar verplicht wel tot het verstrekken van informatie over dergelijke voorwaarden. Nationale maatregelen betreffende toegang tot of gebruik van diensten en toepassingen door de gebruikers via elektronische communicatienetwerken moeten de fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen eerbiedigen, waaronder het recht op eerbiediging van het privéleven en het recht op een eerlijk proces, zoals bepaald in artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.

4. De bepalingen in deze richtlijn betreffende de rechten van eindgebruikers gelden onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name de Richtlijnen 93/13/EEG en 97/7/EG, en de nationale voorschriften die met het Gemeenschapsrecht in overeenstemming zijn.”.

- 2) Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

a) punt b) wordt geschrapt;

b) punten c) en d) worden vervangen door:

„c) „openbare telefoondienst”: een voor het publiek beschikbaar gestelde dienst voor rechtstreeks of onrechtstreeks uitgaande en binnenkomende nationale of nationale en internationale gesprekken, met behulp van een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal telefoonnummerplan;

d) „geografisch nummer”: een nummer van een nationaal telefoonnummerplan waarvan een deel van de cijferstructuur een geografische betekenis heeft die wordt gebruikt voor het routeren van gesprekken naar de fysieke locatie van het netwerkaansluitpunt (NAP);”;

c) punt e) wordt geschrapt;

d) punt f) wordt vervangen door:

„f) „niet-geografisch nummer”: een nummer van een nationaal telefoonnummerplan dat geen geografisch nummer is. Het betreft hier onder meer nummers voor mobiel bellen, kosteloze nummers en betaalnummers.”.

⁽¹⁾ PB C 321 van 31.12.2003, blz. 1.

3) Artikel 4 wordt vervangen door:

„Artikel 4

Aanbieding van toegang op een vaste locatie en aanbieding van telefoondiensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat aan alle redelijke aanvragen om aansluiting op een vaste locatie op een openbaar communicatienetwerk door ten minste één onderneming wordt voldaan.

2. De geleverde aansluiting ondersteunt spraak-, fax- en datacommunicatie, met datasnelheden die toereikend zijn voor functionele toegang tot het internet, rekening houdend met de voor de meerderheid van de abonnees gangbare technologieën en met de technologische haalbaarheid.

3. De lidstaten waken erover dat aan alle redelijke aanvragen voor de levering van een voor het publiek beschikbare telefoondienst over de in lid 1 bedoelde netwerkaansluiting, die uitgaande en binnenkomende nationale en internationale gesprekken mogelijk maakt, door ten minste één onderneming wordt voldaan.”.

4) In artikel 5 wordt lid 2 vervangen door:

„2. In de in lid 1 bedoelde telefoongidsen worden voorbehoud van het bepaalde in artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) (*) alle abonnees van openbare telefoondiensten vermeld.

(*) PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37.”.

5) De titel en lid 1 van artikel 6 worden vervangen door:

„Openbare betaaltelefoons en andere openbare toegangspunten voor spraaktelefonie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen verplichtingen kunnen opleggen teneinde te waarborgen dat openbare betaaltelefoons of andere openbare toegangspunten voor spraaktelefonie worden geïnstalleerd om te voorzien in de redelijke behoeften van de eindgebruikers, zowel wat geografische spreiding als wat het aantal telefooncellen of andere toegangspunten, toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap en de kwaliteit van de diensten betreft.”.

6) Artikel 7 wordt vervangen door:

„Artikel 7

Bijzondere maatregelen voor eindgebruikers met een handicap

1. Tenzij in hoofdstuk IV eisen zijn bepaald die een gelijkwaardig effect bewerkstelligen, treffen de lidstaten bijzondere maatregelen teneinde ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap een betaalbare toegang hebben tot de in artikel 4, lid 3, en artikel 5 bedoelde diensten, die gelijkwaardig is aan het niveau van andere eindgebruikers. De lidstaten

kunnen nationale regelgevende instanties verplichten de algemene noodzaak en de specifieke eisen te beoordelen, met inbegrip van de omvang en concrete vorm van dergelijke specifieke maatregelen voor eindgebruikers met een handicap.

2. De lidstaten kunnen, in het licht van de nationale omstandigheden, specifieke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap eveneens kunnen profiteren van de keuze tussen ondernemingen en aanbieders van diensten die voor het merendeel van de eindgebruikers beschikbaar zijn.

3. Door middel van de in de leden 1 en 2 bedoelde maatregelen bevorderen de lidstaten de naleving van de relevante normen of specificaties die zijn gepubliceerd overeenkomstig de artikelen 17 en 18 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn).”.

7) In artikel 8 wordt het volgende lid 3 toegevoegd:

„3. Wanneer een overeenkomstig lid 1 aangewezen onderneming voornemens is een belangrijk deel of het geheel van haar netwerk voor lokale toegang af te stoten naar een afzonderlijke juridische entiteit met een ander eigenaarschap, stelt zij de nationale regelgevende instantie daarvan tijdig op de hoogte zodat die instantie het effect van de geplande transitie kan afwegen op de levering van toegang op vaste locaties en van telefoondiensten overeenkomstig artikel 4. De nationale regelgevende instantie kan in dit verband voorwaarden opleggen overeenkomstig artikel 6, lid 2, van Richtlijn 2002/20/EG (machtigingsrichtlijn).”.

8) In artikel 9 worden de leden 1 en 2 vervangen door:

„1. De nationale regelgevende instanties houden toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van de in de artikelen 4 tot en met 7 omschreven diensten die onder de universeledienstverplichtingen vallen en door aangewezen ondernemingen worden verstrekt, of, als er geen onderneming in verband met dergelijke diensten is aangewezen, die op een andere wijze op de markt beschikbaar zijn, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens.

2. In het licht van de nationale omstandigheden kunnen de lidstaten verlangen dat de aangewezen ondernemingen de consument tariefopties of -pakketten aanbieden die afwijken van die welke onder de gebruikelijke commerciële voorwaarden worden verstrekt, met name om ervoor te zorgen dat consumenten met een laag inkomen of met bijzondere sociale behoeften niet wordt verhinderd gebruik te maken van de in artikel 4, lid 1, bedoelde netwerktoegang of van de diensten die in artikel 4, lid 3, en de artikelen 5, 6 en 7 zijn aangemerkt als vallend onder de universeledienstverplichtingen en die door de aangewezen ondernemingen worden aangeboden.”.

9) Artikel 11, lid 4, wordt vervangen door:

„4. De nationale regelgevende instanties kunnen prestatiedoelstellingen vaststellen voor de ondernemingen met universeledienstverplichtingen. Daarbij houden de nationale regelgevende instanties rekening met de standpunten van de belanghebbende partijen, met name zoals bedoeld in artikel 33.”

10) De titel van hoofdstuk III wordt vervangen door:

„VOORGESCHREVEN CONTROLES VOOR ONDERNEMINGEN MET EEN AANMERKELIJKE MARKTMACHT OP SPECIEKE EINDGEBRUIKERSMARKTEN”.

11) Artikel 16 wordt geschrapt.

12) Artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties passende voorgeschreven verplichtingen opleggen aan ondernemingen met aanmerkelijke marktmacht op een specifieke eindgebruikersmarkt overeenkomstig artikel 14 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) indien:

a) na een marktanalyse overeenkomstig artikel 16 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) een nationale regelgevende instantie vaststelt dat er op een gegeven eindgebruikersmarkt, aangewezen overeenkomstig artikel 15 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn), geen sprake is van daadwerkelijke mededinging, en

b) de nationale regelgevende instantie vaststelt dat de verplichtingen die worden opgelegd door de artikelen 9 tot en met 13 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn) niet leiden tot verwezenlijking van de doelstellingen zoals bepaald bij artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn).”;

b) lid 3 wordt geschrapt.

13) De artikelen 18 en 19 worden geschrapt.

14) De artikelen 20 tot en met 23 worden vervangen door:

„Artikel 20

Contracten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de consumenten en andere hierom verzoekende eindgebruikers die zich abonneren op diensten waarbij een aansluiting tot het openbare communicatienetwerk en/of openbare elektronische communicatiediensten worden aangeboden, recht hebben op een contract met een onderneming of ondernemingen die dergelijke aansluiting en/of diensten aanbieden. In het contract worden ten minste de volgende elementen in een heldere, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm gespecificeerd:

a) de identiteit en het adres van de onderneming;

b) de verstrekte diensten, met name:

— het al dan niet bieden van toegang tot noodhulpdiensten en gegevens over de plaats waar de beller zich bevindt, en eventuele beperkingen van de geboden noodhulpdiensten overeenkomstig artikel 26;

— informatie over eventuele beperkingen inzake toegang tot en/of gebruik van diensten en toepassingen, indien zulks volgens de nationale wetgeving overeenkomstig de Gemeenschapswetgeving toegestaan is;

— de minimumkwaliteitsniveaus van de geboden diensten, te weten de wachttijd bij eerste aansluiting en, in voorkomend geval, andere parameters voor de kwaliteit van de dienst, zoals gedefinieerd door de nationale regelgevende instanties;

— door de onderneming ingestelde procedures om het verkeer te meten en te sturen, om te voorkomen dat een netwerkaansluiting tot haar maximum wordt gevuld of overloopt, en over de wijze waarop deze procedures gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening;

— het type van de aangeboden onderhoudsdiensten en de verstrekte klantondersteuningsdiensten alsmede de wijzen waarop contact met deze diensten kan worden opgenomen;

— alle beperkingen die de leverancier heeft opgelegd met betrekking tot het gebruik van geleverde eindapparatuur;

c) in geval van een verplichting in de zin van artikel 25, de keuzemogelijkheden van de abonnee met betrekking tot de vraag of zijn persoonsgegevens in een gids al dan niet zullen worden opgenomen, en de gegevens in kwestie;

d) bijzonderheden van prijzen en tarieven, de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten, aangeboden betalingsmethoden en verschillen qua kosten als gevolg van de betalingsmethode;

e) de looptijd van het contract en de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, inclusief:

— het minimale gebruik of de minimale gebruiksperiode die eventueel vereist is om van speciale aanbiedingen te kunnen genieten;

— alle kosten in verband met de portabiliteit van nummers en andere identificatoren;

— alle kosten die bij de beëindiging van het contract verschuldigd zijn, inclusief elke terugvordering van kosten met betrekking tot eindapparatuur;

f) de schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen die gelden ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

- g) de wijze waarop geschillenbeslechtingprocedures kunnen worden ingesteld overeenkomstig artikel 34;
- h) het type actie dat door de onderneming kan worden ondernomen in reactie op beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden.

De lidstaten mogen ook voorschrijven dat het contract alle eventueel daartoe door de bevoegde overheidsinstanties verstrekte informatie over het gebruik van elektronische communicatienetwerken en -diensten voor onwettige activiteiten of de verspreiding van schadelijke inhoud en over beschermingsmaatregelen tegen gevaren voor de persoonlijke veiligheid, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens bevat waarnaar in artikel 21, lid 4, wordt gewezen en die van toepassing is op de aangeboden dienst.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees zonder boete hun contract kunnen opzeggen wanneer zij op de hoogte worden gesteld van wijzigingen in de voorwaarden die worden voorgesteld door de onderneming die de elektronische communicatienetwerken en/of -diensten verstrekt. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete hun contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties het formaat van dergelijke kennisgevingen kunnen specificeren.

Artikel 21

Transparantie en bekendmaking van informatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen die openbare elektronische communicatienetwerken en/of openbare elektronische communicatiediensten aanbieden, kunnen verplichten transparante, vergelijkbare, toereikende en bijgewerkte informatie over de geldende prijzen en tarieven, eventuele in rekening gebrachte kosten bij beëindiging van een overeenkomst en de algemene voorwaarden bekend te maken in verband met de toegang tot en het gebruik van door hen overeenkomstig bijlage II aan de eindgebruikers en aan de consumenten aangeboden diensten. Dergelijke informatie is duidelijk en volledig en wordt bekendgemaakt in een gemakkelijk toegankelijke vorm. De nationale regelgevende instanties kunnen voorschriften vaststellen ten aanzien van de vorm waarin dergelijke informatie bekend moet worden gemaakt.

2. De nationale regelgevende instanties bevorderen het verstrekken van vergelijkbare informatie om eindgebruikers en consumenten bijvoorbeeld met behulp van interactieve gidsen of soortgelijke technieken in staat te stellen zich een onafhankelijk oordeel te vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon. De lidstaten zorgen ervoor dat, wanneer dergelijke faciliteiten niet kosteloos of voor een redelijke prijs op de markt beschikbaar zijn, de nationale regelgevende instanties deze gidsen of technieken zelf of via derden beschikbaar kunnen maken. Derden hebben het recht om, met het doel dergelijke interactieve gidsen of soortgelijke technieken te verkopen of beschikbaar te maken, kosteloos de informatie te gebruiken die wordt bekendgemaakt door de aanbieders van elektronische communicatienetwerken en/of openbare elektronische communicatiediensten.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties de aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en/of openbare elektronische communicatiediensten kunnen verplichten om, onder andere:

- a) abonnees te informeren over de geldende tarieven voor elk nummer en elke dienst waarvoor bijzondere tariefvoorwaarden gelden; voor afzonderlijke categorieën van diensten kunnen de nationale regelgevende instanties eisen dat deze informatie wordt verstrekt onmiddellijk vóór de doorschakeling van het gesprek;
- b) abonnees te informeren over eventuele wijzigingen betreffende de toegang tot noodhulpdiensten of informatie over de locatie van de oproeper in de dienst waarop zij geabonneerd zijn;
- c) abonnees te informeren over eventuele wijzigingen in de voorwaarden voor beperking van de toegang tot en/of het gebruik van diensten en toepassingen, indien zulks volgens de nationale wetgeving overeenkomstig de Gemeenschapswetgeving toegestaan is;
- d) informatie te verstrekken over door de aanbieder ingestelde procedures om het verkeer te meten en vorm te geven, om te voorkomen dat een netwerkaansluiting vol- of overloopt, en over de wijze waarop deze procedures gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening;
- e) abonnees te informeren over hun recht om te bepalen of, en zo ja welke, persoonsgegevens in een abonneelijst worden opgenomen, overeenkomstig artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), en
- f) abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld.

Als dit nodig wordt geacht, mogen de nationale regelgevende instanties zelf- of mederegulerende maatregelen bevorderen alvorens verplichtingen op te leggen.

4. De lidstaten mogen voorschrijven dat de ondernemingen als bedoeld in lid 3 met dezelfde middelen waarmee de ondernemingen doorgaans met abonnees communiceren indien nodig kosteloos informatie van algemeen belang aan bestaande en nieuwe abonnees verstrekken. In dat geval wordt dergelijke informatie door de bevoegde openbare instanties in een gestandaardiseerde vorm aangeleverd en heeft onder meer betrekking op de volgende punten:

- a) de meest voorkomende vormen van gebruik van elektronische communicatiediensten voor onwettige activiteiten of de verspreiding van schadelijke inhoud, met name waar dit de eerbiediging van de rechten en vrijheden van derden kan aantasten, inclusief schendingen van het auteursrecht en hiermee samenhangende rechten, en de juridische gevolgen hiervan, en

- b) beschermingsmaatregelen tegen gevaren voor de persoonlijke veiligheid, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens bij het gebruik van elektronischecommunicatiediensten.

Artikel 22

Kwaliteit van de dienst

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, na de meningen van de belanghebbenden te hebben gehoord, kunnen verlangen dat ondernemingen die openbare elektronischecommunicatienetwerken en/of -diensten aanbieden, ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit van hun diensten bekendmaken en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. Die informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

2. De nationale regelgevende instanties kunnen onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificerings-regelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare, betrouwbare en gebruikersvriendelijke informatie. In voorkomend geval kunnen de in bijlage III vermelde parameters, definities en meetmethoden worden gebruikt.

3. Teneinde een achteruitgang van de dienstverlening en een belemmering of vertraging van het verkeer over de netwerken te voorkomen, zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties minimumvoorschriften inzake de kwaliteit van de diensten kunnen opleggen aan de aanbieder(s) van openbare communicatienetwerken.

De nationale regelgevende instanties bezorgen de Commissie ruime tijd voor de vaststelling van deze eisen een samenvatting van de redenen voor optreden, de geplande eisen en de voorgestelde aanpak. Deze informatie wordt ook aan het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (BEREC) ter beschikking gesteld. De Commissie kan na onderzoek van deze informatie opmerkingen of aanbevelingen formuleren, met name om ervoor te zorgen dat de beoogde eisen geen negatieve invloed hebben op de werking van de interne markt. De nationale regelgevende instanties houden bij hun besluit over de eisen maximaal rekening met de opmerkingen en aanbevelingen van de Commissie.

Artikel 23

Beschikbaarheid van diensten

De lidstaten nemen alle noodzakelijke maatregelen om de beschikbaarheid van de openbare telefoondiensten over de openbare communicatienetwerken zo volledig mogelijk te waarborgen in gevallen waarin het elektriciteitsnetwerk uitvalt of in geval van overmacht. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die openbare telefoondiensten aanbieden

alle nodige maatregelen nemen om een ononderbroken toegang tot de noodhulpdiensten te waarborgen.”.

15) Het volgende artikel wordt toegevoegd:

„Artikel 23 bis

Waarborgen van gelijkwaardige toegang en keuzes voor eindgebruikers met een handicap

1. De lidstaten stellen de bevoegde nationale regelgevende instanties in staat in voorkomend geval voorschriften op te leggen aan aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap:

- a) een toegang tot elektronischecommunicatiediensten kunnen hebben die gelijkwaardig is aan die van de meerderheid van de eindgebruikers, en
- b) profiteren van de keuze tussen ondernemingen en diensten, die ter beschikking staan van de meerderheid van de eindgebruikers.

2. Om voor eindgebruikers met een handicap specifieke maatregelen te kunnen nemen en uitvoeren, bevorderen de lidstaten de beschikbaarheid van eindapparatuur met de noodzakelijke diensten en functies.”.

16) Artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:

- a) de titel wordt vervangen door:

„Telefooninlichtingendiensten”;

- b) lid 1 wordt vervangen door:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees van openbare telefoondiensten het recht hebben op vermelding in de in artikel 5, lid 1, onder a), genoemde openbare telefoongids en dat hun gegevens beschikbaar worden gemaakt voor de verstrekkers van telefooninlichtingendiensten en/of telefoongidsen overeenkomstig lid 2”;

- c) de leden 3, 4 en 5 worden vervangen door:

„3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers die over een openbare telefoondienst beschikken, toegang hebben tot telefooninlichtingendiensten. De nationale regelgevende instanties moeten verplichtingen en voorwaarden kunnen opleggen aan ondernemingen die de toegang tot eindgebruikers controleren voor het verstrekken van telefooninlichtingendiensten, overeenkomstig artikel 5 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn). Die verplichtingen en voorwaarden zijn objectief, billijk, niet-discriminerend en transparant.

4. De lidstaten handhaven in de regelgeving geen restricties die beletten dat eindgebruikers in een bepaalde lidstaat via spraaktelefonie of SMS rechtstreeks toegang hebben tot de telefooninlichtingendienst in een andere lidstaat en nemen maatregelen om deze toegang overeenkomstig artikel 28 te garanderen.

5. De leden 1 tot en met 4 gelden met inachtneming van de eisen van de communautaire regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer en met name artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).”

17) De artikelen 26 en 27 worden vervangen door:

„Artikel 26

Noodhulpdiensten en het uniforme Europese alarmnummer

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers van de in lid 2 bedoelde dienst, inclusief gebruikers van openbare betaaltelefoons, kosteloos en zonder dat zij daarvoor een betaalmiddel hoeven te gebruiken noodhulpdiensten kunnen oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” en via eventuele nationale alarmnummers zoals bepaald door de lidstaten.

2. De lidstaten zorgen er in overleg met de nationale regelgevende instanties, de noodhulpdiensten en de aanbieders voor dat ondernemingen die eindgebruikers een elektronischecomunicatiedienst aanbieden voor uitgaande nationale gesprekken naar een nummer of een aantal nummers in een nationaal telefoonnummerplan, toegang verschaffen tot noodhulpdiensten.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” naar behoren worden beantwoord en behandeld op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie van noodhulpdiensten. Dergelijke oproepen worden ten minste zo snel en doeltreffend beantwoord en behandeld als oproepen via de eventueel nog bestaande nationale alarmnummers.

4. De lidstaten zorgen ervoor dat de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot noodhulpdiensten gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers. Maatregelen die worden genomen om te waarborgen dat eindgebruikers met een handicap toegang hebben tot noodhulpdiensten wanneer zij in andere lidstaten reizen, zijn zoveel mogelijk gebaseerd op Europese normen of specificaties die overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) zijn bekendgemaakt, zonder te beletten dat de lidstaten aanvullende voorschriften vaststellen met het oog op de in dat artikel vermelde doelstellingen.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat de betrokken ondernemingen locatiegegevens over de beller kosteloos beschikbaar stellen aan de instantie die noodhulpoproepen beheert, zodra die instantie de oproep ontvangt. Dit geldt voor alle oproepen naar het uniforme Europese alarmnummer „112”. De

lidstaten kunnen deze verplichting uitbreiden tot oproepen naar nationale alarmnummers. De bevoegde regelgevende instanties stellen criteria vast voor de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte locatiegegevens over de beller.

6. De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van het uniforme Europese alarmnummer „112”, met name via initiatieven die specifiek gericht zijn op personen die tussen lidstaten reizen.

7. Om te zorgen voor een effectieve invoering van „112”-diensten in de lidstaten te waarborgen, kan de Commissie, na raadpleging van BEREC, technische uitvoeringsmaatregelen nemen. Deze technische uitvoeringsmaatregelen mogen evenwel geen afbreuk doen aan en evenmin van invloed zijn op de organisatie van de noodhulpdiensten, wat de exclusieve bevoegdheid van de lidstaten blijft.

Deze maatregelen, die niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn beogen te wijzigen door haar aan te vullen, worden vastgesteld volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.

Artikel 27

Europese telefoontoegangscodes

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de code „00” de standaard internationale toegangscode is. Er kunnen bijzondere regelingen voor het tot stand brengen van gesprekken tussen aan locaties in aangrenzende gebieden over de grenzen van de lidstaten worden ingevoerd of gehandhaafd. De eindgebruikers op de betrokken locaties ontvangen volledige informatie over dergelijke regelingen.

2. Een in de Gemeenschap gevestigde en door de Commissie aangewezen rechtspersoon is als enige belast met de verantwoordelijkheid voor beheer, met inbegrip van nummertoe wijzing, en bevordering van de Europese Telefoonnummeringsruimte (European Telephone Numbering Space — ETNS). De Commissie stelt de nodige uitvoeringsmaatregelen vast.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die openbare telefoondiensten verstrekken waarmee internationale oproepen mogelijk zijn, alle oproepen naar en van de ETNS behandelen aan tarieven die vergelijkbaar zijn met die voor oproepen van en naar andere lidstaten.”

18) Het volgende artikel wordt toegevoegd:

„Artikel 27 bis

Geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde, met inbegrip van het nummer van het telefonische meldpunt voor vermiste kinderen

1. De lidstaten bevorderen de specifieke nummers in de nummerreeks die begint met „116”, zoals vastgesteld in Beschikking 2007/116/EG van de Commissie van

15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met „116” voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde (*). Zij moedigen aan dat op hun grondgebied de diensten worden aangeboden waarvoor dergelijke nummers voorbehouden zijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat eindgebruikers met een handicap maximaal toegang kunnen hebben tot diensten die binnen de nummerreeks „116” vallen. De getroffen maatregelen om te bevorderen dat eindgebruikers met een handicap dergelijke diensten kunnen oproepen wanneer zij in andere lidstaten reizen, zijn gebaseerd op de naleving van de relevante normen of specificaties als gepubliceerd overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn).

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van diensten die binnen de nummerreeks „116” vallen, met name via initiatieven die specifiek gericht zijn op personen die tussen lidstaten reizen.

4. Naast de maatregelen die algemeen van toepassing zijn op alle nummers binnen de nummerreeks „116” en die genomen zijn overeenkomstig de leden 1, 2 en 3, stellen de lidstaten alles in het werk om ervoor te zorgen dat de burgers vlot toegang hebben tot een telefonisch meldpunt voor vermiste kinderen. Dit meldpunt is bereikbaar op het nummer 116000.

5. Met het oog op de effectieve invoering in de lidstaten van de nummerreeks „116”, met name van het nummer 116000 van het meldpunt voor vermiste kinderen, inclusief de toegang voor eindgebruikers met een handicap die in een andere lidstaat reizen, kan de Commissie, na BEREK te hebben geraadpleegd, technische uitvoeringsmaatregelen vaststellen. Deze technische uitvoeringsmaatregelen mogen evenwel geen afbreuk doen aan en evenmin van invloed zijn op de organisatie van deze diensten, wat de exclusieve bevoegdheid van de lidstaten blijft.

Deze maatregelen, die beogen niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn te wijzigen door haar aan te vullen, worden vastgesteld volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.

(*) PB L 49 van 17.2.2007, blz. 30.”.

19) Artikel 28 wordt vervangen door:

„Artikel 28

Toegang tot nummers en diensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat, voor zover technisch en economisch gezien haalbaar en tenzij een opgeroepen abonnee om commerciële redenen heeft besloten de toegang van oproepende gebruikers die zich in specifieke geografische gebieden bevinden, te beperken, de bevoegde nationale instanties alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers:

- a) toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Gemeenschap, en

- b) toegang hebben tot alle in de Gemeenschap toegekende nummers, ongeacht de door de exploitant gebruikte technologie en apparatuur, inclusief de nummers in de nationale nummerplannen van de lidstaten, die van de ETNS en de Universal International Freephone Numbers (UIFN).

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de bevoegde instanties kunnen verlangen dat aanbieders van openbare communicatienetwerken en/of openbare elektronische communicatiediensten gevalsgewijs de toegang tot nummers en diensten blokkeren wanneer dit gerechtvaardigd is om redenen van fraude of misbruik, en dat aanbieders van elektronische communicatiediensten in deze gevallen de overeenkomstige inkomsten uit interconnectie of andere diensten inhouden.”.

20) Artikel 29 wordt als volgt gewijzigd:

- a) lid 1 wordt vervangen door:

„1. Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 10, lid 2, zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat alle ondernemingen die openbare telefoondiensten en/of toegang tot openbare communicatienetwerken aanbieden, de in bijlage I, deel B, genoemde extra faciliteiten geheel of gedeeltelijk voor eindgebruikers beschikbaar stellen voor zover dit technisch en economisch gezien haalbaar is, alsook geheel of gedeeltelijk de in bijlage I, deel A, genoemde extra faciliteiten.”;

- b) lid 3 wordt geschrapt.

21) Artikel 30 wordt vervangen door:

„Artikel 30

Gemakkelijker wijziging van aanbieder

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle abonnees met nummers van het nationale telefoonnummerplan die daarom verzoeken, hun nummer(s) kunnen behouden overeenkomstig het bepaalde in bijlage I, deel C, ongeacht de onderneming die de dienst levert.

2. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de prijsstelling tussen exploitanten en/of dienstenaanbieders met betrekking tot het aanbieden van nummerportabiliteit op de kosten gebaseerd is en dat eventuele directe kosten voor abonnees de verandering van dienstenaanbieder niet ontmoedigen.

3. De nationale regelgevende instanties leggen voor de nummerportabiliteit geen tarieven voor eindgebruikers op die de concurrentie zouden kunnen verstoren, zoals specifieke of uniforme tarieven voor eindgebruikers.

4. Nummers worden zo snel mogelijk overgedragen en geactiveerd. De activering van het nummer van abonnees die een overeenkomst hebben gesloten om een nummer over te dragen naar een nieuwe onderneming vindt hoe dan ook plaats binnen één werkdag.

Zonder afbreuk te doen aan de eerste alinea, kunnen de bevoegde nationale instanties het totaalproces voor het overdragen van nummers voorschrijven met inachtneming van nationale bepalingen inzake contracten, technische haalbaarheid en de gewaarborgde continuïteit van de dienst voor de abonnee. Hoe dan ook mag de dienst tijdens het overdrachtsproces niet langer dan één werkdag worden onderbroken. De bevoegde nationale instanties houden zo nodig ook rekening met maatregelen om ervoor te zorgen dat abonnees gedurende het gehele overschakelproces worden beschermd en er geen verandering van aanbieder gebeurt tegen hun wil.

De lidstaten zorgen ervoor dat passende sancties worden opgelegd aan ondernemingen, inclusief de verplichting abonnees te vergoeden, in geval van vertraging bij de overdracht of misbruik van de overdracht door of namens hen.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat in contracten tussen consumenten en aanbieders van elektronischecommunicatiediensten geen initiële contractduur van meer dan 24 maanden wordt vastgelegd. De lidstaten waarborgen tevens dat de ondernemingen de gebruikers de mogelijkheid bieden een contract met een maximumlooptijd van 12 maanden te ondertekenen.

6. Onverminderd de mogelijkheid van een minimumcontractduur zien de lidstaten erop toe dat de voorwaarden en procedures voor contractbeëindiging de verandering van dienstenaanbieder niet ontmoedigen.”

22) In artikel 31 wordt lid 1 vervangen door:

„1. De lidstaten kunnen ten aanzien van nader bepaalde radio- en televisieomroepkanalen en extra faciliteiten, in het bijzonder toegankelijkheidsdiensten om een passende toegang voor eindgebruikers met een handicap mogelijk te maken, aan de onder hun bevoegdheid ressorterende ondernemingen die elektronischecommunicatienetwerken aanbieden welke voor de distributie van radio- en televisieomroepkanalen naar het publiek worden gebruikt, redelijke doorgifteverplichtingen („must carry”) opleggen indien deze netwerken voor een significant aantal eindgebruikers van die netwerken het belangrijkste middel zijn om radio- en televisieomroepkanalen te ontvangen. Dergelijke verplichtingen worden alleen opgelegd indien zij noodzakelijk zijn om doelstellingen van algemeen belang als duidelijk omschreven door elke lidstaat te verwezenlijken, en zijn evenredig en transparant.

De in de eerste alinea bedoelde verplichtingen worden uiterlijk één jaar na 25 mei 2011, door de lidstaten geëvalueerd, uitgezonderd wanneer zij een dergelijke evaluatie reeds hebben gemaakt binnen de voorafgaande twee jaar.

De lidstaten evalueren hun doorgifteverplichtingen („must carry”) regelmatig.”

23) Artikel 33 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties in passende mate rekening houden met de standpunten van eindgebruikers, consumenten (met inbegrip van met name consumenten met een handicap), fabrikanten en ondernemingen die elektronischecommunicatienetwerken en/of -diensten aanbieden over aangelegenheden die verband houden met alle eindgebruikers- en consumentenrechten met betrekking tot openbare elektronischecommunicatiediensten, met name wanneer zij een belangrijke invloed hebben op de markt.

Met name zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties een raadplegingsmechanisme opzetten dat waarborgt dat bij hun besluitvorming inzake vraagstukken die verband houden met al de rechten van eindgebruikers en consumenten wat openbare elektronischecommunicatiediensten betreft op passende wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument op het gebied van elektronische communicatie.”;

b) het volgende lid wordt toegevoegd:

„3. Onverminderd de met het Gemeenschapsrecht strokende nationale voorschriften ter bevordering van doelstellingen op het gebied van cultuur- en mediabeleid, zoals culturele en taaldiversiteit en mediapluralisme, kunnen de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde overheden de samenwerking bevorderen tussen de aanbieders van elektronischecommunicatienetwerken en/of -diensten en de sectoren die geïnteresseerd zijn in de bevordering van wettelijke inhoud in elektronischecommunicatienetwerken en -diensten. Deze samenwerking kan ook de coördinatie omvatten van de informatie van algemeen belang die ingevolge artikel 21, lid 4, en de tweede alinea van artikel 20, lid 1, ter beschikking moet worden gesteld.”

24) Artikel 34, lid 1, wordt vervangen door:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat transparante, niet-discriminatoire, eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke procedures beschikbaar zijn voor het behandelen van niet-beslechte geschillen die, in het kader van deze richtlijn, ontstaan tussen consumenten en ondernemingen die elektronischecommunicatienetwerken en/of -diensten aanbieden en die betrekking hebben op de contractuele voorwaarden en/of prestaties van contracten voor het beschikbaar stellen van die netwerken en/of diensten. De lidstaten nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat die procedures een eerlijke en vlotte beslechting van geschillen mogelijk maken, en kunnen in gerechtvaardigde gevallen een regeling voor terugbetaling en/of schadevergoeding invoeren. Door middel van deze procedures is het mogelijk geschillen op onpartijdige wijze bij te leggen en zij ontnemen de consument niet het recht op juridische bescherming overeenkomstig de nationale wetgeving. De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden tot geschillen waarbij andere eindgebruikers zijn betrokken.”

25) Artikel 35 wordt vervangen door:

„Artikel 35

Wijziging van de bijlagen

Maatregelen die beogen niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn te wijzigen en die noodzakelijk zijn om de bijlagen I, II, III en VI aan te passen aan technologische ontwikkelingen of aan veranderingen in de marktvrage, worden door de Commissie vastgesteld volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.”

26) In artikel 36 wordt lid 2 vervangen door:

„2. De nationale regelgevende instanties stellen de Commissie in kennis van de universeledienstverplichtingen die worden opgelegd aan aangewezen ondernemingen met universeledienstverplichtingen. De Commissie wordt onverwijld in kennis gesteld van alle wijzigingen van de opgelegde verplichtingen of van ondernemingen waarop de bepalingen van deze richtlijn van toepassing zijn.”

27) Artikel 37 wordt vervangen door:

„Artikel 37

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het Comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 22 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn).

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, leden 1 tot en met 4, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.”

28) Bijlagen I, II, en III worden vervangen door de tekst in bijlage I bij deze richtlijn, en bijlage VI wordt vervangen door de tekst in bijlage II bij deze richtlijn.

29) Bijlage VII wordt geschrapt.

Artikel 2

Wijzigingen van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie)

Richtlijn 2002/58/EG (Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) wordt als volgt gewijzigd:

1) Artikel 1, lid 1, wordt vervangen door:

„1. Deze richtlijn voorziet in de harmonisering van de regelgeving van de lidstaten die nodig is om een gelijk niveau van bescherming van fundamentele rechten en vrijheden — met name het recht op een persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid — bij de verwerking van persoonsgegevens in de sector elektronische communicatie te waarborgen en om te zorgen voor het vrij verkeer van dergelijke gegevens en van elektronischecommunicatieapparatuur en -diensten in de Gemeenschap.”

2) Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

a) letter c) wordt vervangen door

„c) „locatiegegevens”: gegevens die in een elektronische-communicatienetwerk of door een elektronische-communicatiedienst worden verwerkt, waarmee de geografische positie van de eindapparatuur van een gebruiker van een openbare elektronische-communicatiedienst wordt aangegeven;”;

b) letter e) wordt geschrapt;

c) de volgende letter wordt toegevoegd:

„h) „inbreuk in verband met persoonsgegevens”: een inbreuk op de beveiliging die resulteert in een accidentele of onwettige vernietiging, wijziging, niet-geautoriseerde vrijgave van of toegang tot persoonsgegevens die zijn verstuurd, opgeslagen of anderszins verwerkt in verband met de levering van een openbare elektronischecommunicatiedienst in de Gemeenschap.”

3) Artikel 3 wordt vervangen door:

„Artikel 3

Betrokken diensten

Deze richtlijn is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in verband met de levering van openbare elektronischecommunicatiediensten over openbare communicatienetwerken in de Gemeenschap, met inbegrip van openbare communicatienetwerken die systemen voor gegevensverzameling en identificatie ondersteunen.”

4) Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

a) de titel wordt vervangen door:

„Beveiliging van de verwerking”;

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

„1 bis. Onverminderd Richtlijn 95/46/EG zorgen de in lid 1 bedoelde maatregelen ervoor dat in ieder geval:

— wordt gewaarborgd dat alleen gemachtigd personeel voor wettelijk toegestane doeleinden toegang heeft tot de persoonsgegevens;

— opgeslagen of verzonden persoonsgegevens worden beschermd tegen onbedoelde of onwettige vernietiging, onbedoeld verlies of wijziging, en niet-toegestane of onwettige opslag, verwerking, toegang of vrijgave, en

- een beveiligingsbeleid wordt ingevoerd met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

De bevoegde nationale instanties kunnen de door de aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten genomen maatregelen controleren en aanbevelingen formuleren over beste praktijken het beveiligingspeil dat met deze maatregelen moet worden gehaald.”;

- c) de volgende leden worden ingevoegd:

„3. In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens stelt de aanbieder van openbare elektronischecommunicatiediensten de bevoegde nationale instantie zonder onnodige vertraging in kennis van de inbreuk in verband met persoonsgegevens.

Indien de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor de persoonsgegevens en persoonlijke levenssfeer van een abonnee of een individuele persoon stelt de aanbieder ook de abonnee of de individuele persoon in kwestie onverwijld van de inbreuk in kennis.

Inkennisstelling van een betrokken abonnee of individuele persoon van een inbreuk op persoonsgegevens is niet vereist wanneer de aanbieder tot voldoening van de bevoegde instantie heeft aangetoond dat hij de gepaste technische beschermingsmaatregelen heeft genomen en dat deze maatregelen werden toegepast op de data die bij de beveiligingsinbreuk betrokken waren. Dergelijke technologische beschermingsmaatregelen maken de gegevens onbegrijpelijk voor eenieder die geen recht op toegang daartoe heeft.

Onverminderd de verplichting van de aanbieder om de betrokken abonnees en de individuele personen in kwestie in kennis te stellen, indien de aanbieder de abonnee of individuele persoon niet reeds in kennis heeft gesteld van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, kan de bevoegde nationale instantie hem, na te hebben gezien of en welke ongunstige gevolgen uit de inbreuk voortvloeien, verzoeken dat te doen.

In de kennisgeving aan de abonnee of de individuele persoon worden ten minste de aard van de inbreuk op persoonsgegevens, alsmede de contactpunten voor meer informatie vermeld, en worden er maatregelen aanbevolen om mogelijke negatieve gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens te verlichten. De kennisgeving aan de bevoegde nationale instantie bevat bovendien een omschrijving van de gevolgen van de inbreuk en van de door de aanbieder voorgestelde of getroffen maatregelen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken.

4. Afhankelijk van eventuele technische tenuitvoerleggingsmaatregelen overeenkomstig lid 5 kunnen de bevoegde nationale instanties richtsnoeren en, waar nodig, instructies uitvaardigen betreffende de omstandigheden waarin de kennisgeving van de inbreuk in verband met persoonsgegevens door aanbieders

noodzakelijk is, het voor deze kennisgeving toepasselijke formaat, alsmede de manier waarop de kennisgeving geschiedt. Tevens kunnen zij bijhouden of aanbieders aan hun kennisgevingsverplichtingen overeenkomstig dit lid hebben voldaan en, zo niet, dan leggen zij sancties op.

Aanbieders houden een zodanige inventaris bij van inbreuken op persoonsgegevens, o.m. de feiten in verband met deze inbreuken, de gevolgen ervan en de herstelmaatregelen die zijn genomen, dat de bevoegde nationale instanties kunnen nagaan of de bepalingen van lid 3 worden nageleefd. De inventaris bevat uitsluitend de voor dit doel noodzakelijke gegevens.

5. Teneinde een samenhangende tenuitvoerlegging van de in de leden 2, 3 en 4 bedoelde maatregelen te waarborgen, kan de Commissie, na raadpleging van het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA), de bij artikel 29 van Richtlijn 95/46/EG ingestelde werkgroep voor de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming, technische uitvoeringsmaatregelen aannemen in verband met, onder meer, de omstandigheden, het formaat en de procedures die gelden voor de in dit artikel bedoelde informatieverstrekkingen- en kennisgevingseisen. De Commissie betreft bij het aannemen van die maatregelen alle relevante belanghebbenden, met name om informatie in te winnen over de beste technische en economische methoden die beschikbaar zijn voor de tenuitvoerlegging van dit artikel.

Deze maatregelen, die niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn beogen te wijzigen door haar aan te vullen, worden vastgesteld volgens de in artikel 14 bis, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.”.

- 5) In artikel 5 wordt lid 3 vervangen door:

„3. De lidstaten dragen ervoor zorg dat de opslag van informatie of het verkrijgen van toegang tot informatie die reeds is opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of gebruiker, alleen is toegestaan op voorwaarde dat de betrokken abonnee of gebruiker toestemming heeft verleend, na te zijn voorzien van duidelijke en volledige informatie overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG, onder meer over de doeleinden van de verwerking. Zulks vormt geen beletsel voor enige vorm van technische opslag of toegang met als uitsluitend doel de uitvoering van de verzending van een communicatie over een elektronisch communicatienetwerk, of, indien strikt noodzakelijk, om ervoor te zorgen dat de aanbieder van een uitdrukkelijk door de abonnee of gebruiker gevraagde dienst van de informatiemaatschappij deze dienst levert.”.

- 6) Artikel 6, lid 3, wordt vervangen door:

„3. De aanbieder van een openbare elektronischecommunicatiedienst mag ten behoeve van de marketing van elektronischecommunicatiediensten of voor de levering van diensten met toegevoegde waarde de in lid 1 bedoelde gegevens verwerken voor zover en voor zolang dat nodig is voor dergelijke diensten of marketing, indien de abonnee of de

gebruiker waarop de gegevens betrekking hebben daartoe zijn voorafgaande toestemming heeft gegeven. Gebruikers of abonnees kunnen hun toestemming voor de verwerking van verkeersgegevens te allen tijde intrekken.”.

- 7) Artikel 13 wordt vervangen door het volgende:

„Artikel 13

Ongewenste communicatie

1. Het gebruik van automatische oproep- en communicatiesystemen zonder menselijke tussenkomst (automatische oproepapparaten), fax of e-mail met het oog op direct marketing kan alleen worden toegestaan met betrekking tot abonnees of gebruikers die daarin vooraf hebben toegestemd.

2. Onverminderd lid 1 kan een natuurlijke of rechtspersoon die van zijn klanten elektronische contactgegevens voor e-mail verkrijgt in het kader van de verkoop van een product of een dienst, overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG, die elektronische contactgegevens gebruiken voor direct marketing van eigen gelijkaardige producten of diensten mits de klanten duidelijk en expliciet de gelegenheid wordt geboden kosteloos en op gemakkelijke wijze bezwaar te maken tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens op het ogenblik dat zij worden verzameld en, ingeval de klant zich in eerste instantie niet tegen dat gebruik heeft verzet, bij elke boodschap.

3. De lidstaten nemen passende maatregelen om ervoor te zorgen dat ongeverraagde communicatie met het oog op direct marketing in andere dan de in de leden 1 en 2 genoemde gevallen niet toegestaan is zonder toestemming van de betrokken abonnees of gebruikers, of ten aanzien van abonnees of gebruikers die dergelijke communicatie niet wensen te ontvangen, waarbij de keuze tussen deze mogelijkheden door de nationale wetgeving wordt bepaald, met dien verstande dat beide mogelijkheden voor de abonnee of gebruiker kosteloos moeten zijn.

4. Het is in ieder geval verboden e-mail te verzenden met het oog op direct marketing waarbij de identiteit van de afzender namens wie de communicatie plaatsvindt, wordt gemaskeerd of verborgen, die in strijd is met artikel 6 van Richtlijn 2000/31/EG, en zonder dat een geldig adres wordt vermeld waaraan de ontvanger een verzoek tot beëindiging van dergelijke communicatie kan richten, of e-mail die ontvangers aanmoedigt websites te bezoeken die in strijd zijn met dat artikel.

5. Leden 1 en 3 gelden voor abonnees die natuurlijke personen zijn. De lidstaten zorgen er, in het kader van het Gemeenschapsrecht, en het toepasselijk nationaal recht tevens voor dat de rechtmatige belangen van andere abonnees dan natuurlijke personen met betrekking tot ongewenste communicatie voldoende zijn beschermd.

6. Onverminderd de administratieve voorzieningen die onder meer overeenkomstig artikel 15 bis, lid 2, kunnen worden genomen, zorgen de lidstaten ervoor dat natuurlijke of rechtspersonen die een rechtmatig belang hebben bij de bestrijding van inbreuken op nationale, overeenkomstig dit artikel vastgestelde bepalingen, inclusief aanbieders van elektronische communicatiediensten die hun rechtmatige ondernemingsbelangen of de belangen van hun klanten beschermen, rechtsvorderingen voor dergelijke inbreuken kunnen instellen. De lidstaten kunnen tevens specifieke voorschriften vaststellen inzake sancties voor aanbieders van elektronische communicatiediensten die door nalatigheid bijdragen tot inbreuken op overeenkomstig dit artikel aangenomen nationale bepalingen.”.

- 8) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

„Artikel 14 bis

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 22 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn).

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, leden 1 tot en met 4, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.

3. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, leden 1, 2, 4 en 6, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.”.

- 9) In artikel 15 wordt het volgende lid ingevoegd:

„1 ter. Aanbieders zetten interne procedures op voor de afhandeling van verzoeken om toegang tot persoonsgegevens van gebruikers op de grondslag van nationale bepalingen die overeenkomstig lid 1 zijn aangenomen. Zij verstrekken aan de bevoegde nationale instantie op verzoek gegevens over deze procedures, het aantal ontvangen verzoeken, de aangevoerde wettelijke motivering en hun antwoord.”.

- 10) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

„Artikel 15 bis

Uitvoering en handhaving

1. De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties in voorkomend geval met inbegrip van strafrechtelijke sancties, die van toepassing zijn op overtredingen van de ter uitvoering van deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en nemen de nodige maatregelen om de toepassing van die sancties te verzekeren. De aldus vastgestelde sancties zijn doeltreffend, evenredig en afschrikkend en kunnen worden toegepast met betrekking tot de hele periode van een overtreding, zelfs indien de overtreding vervolgens is rechtgezet. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 25 mei 2011 in kennis van die bepalingen en geven onverwijld kennis van eventuele latere wijzigingen.

2. Onverminderd de mogelijkheid tot beroep op de rechter zorgen de lidstaten ervoor dat de bevoegde nationale instantie en, in voorkomend geval, andere nationale organen bevoegd zijn de in lid 1 bedoelde overtredingen te doen ophouden.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de bevoegde nationale instantie en, in voorkomend geval, andere nationale organen over de nodige onderzoeksbevoegdheden en -middelen beschikken, met inbegrip van de bevoegdheid alle relevante informatie op te vragen die zij nodig kunnen hebben om de overeenkomstig deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen te monitoren en na te doen leven.

4. De bevoegde nationale instanties kunnen maatregelen goedkeuren om een doeltreffende grensoverschrijdende samenwerking bij de handhaving van de overeenkomstig deze richtlijn vastgestelde nationale wetten te waarborgen en geharmoniseerde voorwaarden te creëren voor het aanbieden van diensten waarbij grensoverschrijdende gegevensstromen betrokken zijn.

De nationale regelgevende instanties bezorgen de Commissie ruime tijd voor de goedkeuring van deze maatregelen een samenvatting van de redenen voor optreden, de geplande maatregelen en de voorgestelde aanpak. De Commissie kan na onderzoek van deze informatie en na raadpleging van het ENISA en de bij artikel 29 van Richtlijn 95/46/EG ingestelde werkgroep voor de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, opmerkingen over deze informatie maken of aanbevelingen met betrekking tot deze informatie doen, met name om ervoor te zorgen dat de beoogde maatregelen geen negatieve gevolgen voor de werking van de gemeenschappelijke markt hebben. De nationale regelgevende instanties houden bij hun besluit over de maatregelen maximaal met de opmerkingen en aanbevelingen van de Commissie rekening.”.

Artikel 3

Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

In de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming) wordt het volgende punt toegevoegd:

„17. Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van

persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie): artikel 13 (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37).”.

Artikel 4

Omzetting

1. De lidstaten dienen uiterlijk op 25 mei 2011 de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast te stellen en bekend te maken, die nodig zijn om aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen de Commissie onverwijld de tekst van die bepalingen mede.

Wanneer de lidstaten die bepalingen aannemen, wordt in de bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor de verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

Artikel 5

Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op de dag volgende op die van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Artikel 6

Adressanten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 25 november 2009.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

J. BUZEK

Voor de Raad

De voorzitter

Å. TORSTENSSON

BIJLAGE I

„BIJLAGE I

BESCHRIJVING VAN FACILITEITEN EN DIENSTEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 10 (CONTROLE VAN DE UITGAVEN), ARTIKEL 29 (EXTRA FACILITEITEN) EN ARTIKEL 30 (GEMAKKELIJKERE WIJZIGING VAN AANBIEDER)**Deel A: Faciliteiten en diensten als bedoeld in artikel 10**a) *Gespecificeerde rekeningen*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, onverminderd de voorschriften van de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, het basisniveau van specificatie van rekeningen kunnen vaststellen dat ondernemingen kosteloos aan de abonnees moeten verstrekken, zodat deze:

- i) de kosten van het gebruik van het openbare communicatienetwerk op een vaste locatie en/of bijbehorende openbare telefoondiensten kunnen verifiëren en controleren, en
- ii) adequaat toezicht kunnen houden op hun gebruik en uitgaven en zodoende in redelijke mate hun rekeningen kunnen beheersen.

In voorkomend geval kan de abonnee tegen een redelijke vergoeding of gratis een hogere mate van detaillering worden aangeboden.

Gesprekken die voor de oproepende abonnee kosteloos zijn, met inbegrip van gesprekken met hulplijnen, worden niet op de gespecificeerde factuur van de oproepende abonnee vermeld.

b) *Kosteloze selectieve nummerblokkering bij uitgaand telefoonverkeer of Premium-SMS- of MMS-berichten of, waar technisch mogelijk, andere soorten van soortgelijke toepassingen*

dat wil zeggen de faciliteit waarbij de abonnee de aangewezen aanbieder van telefoondiensten kan verzoeken kosteloos bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of Premium-SMS- of MMS-berichten of andere soorten van soortgelijke toepassingen van of naar bepaalde categorieën nummers te blokkeren.

c) *Vooruitbetalingssystemen*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat aangewezen ondernemingen in middelen voorzien waarbij de consumenten voor de toegang tot het openbare communicatienetwerk en het gebruik van openbare telefoondiensten vooruitbetalen.

d) *Termijnbetaling van aansluitingskosten*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat aangewezen ondernemingen de consument de mogelijkheid bieden voor de aansluiting op het openbare communicatienetwerk in termijnen te betalen.

e) *Wanbetaling*

De lidstaten staan toe dat, wanneer telefoonrekeningen van ondernemingen niet worden betaald, specifieke maatregelen worden getroffen die in verhouding staan tot de ernst van de wanbetaling, niet-discriminerend zijn en worden bekendgemaakt. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf naar behoren gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of voor verbreking van de aansluiting. Behalve in geval van fraude, aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen, moeten deze maatregelen waarborgen dat een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voor zover dat technisch mogelijk is, beperkt blijft tot de betrokken dienst. Verbreking van de aansluiting wegens wanbetaling mag slechts plaatsvinden nadat de abonnee naar behoren is gewaarschuwd. De lidstaten kunnen alvorens tot volledige verbreking van de aansluiting wordt overgegaan, een periode van beperkte dienstverlening toestaan waarin alleen gesprekken mogelijk zijn die geen kosten voor de abonnee met zich brengen (b.v. „112“-oproepen).

f) *Tariefadvies*

dat wil zeggen de faciliteit waarbij abonnees de onderneming kunnen verzoeken om hen te informeren over alternatieve, goedkopere tarieven, als deze beschikbaar zijn.

g) *Kostenbeheersing*

dat wil zeggen de faciliteit waarbij ondernemingen andere instrumenten aanbieden, als deze als adequaat zijn aangemerkt door de nationale regelgevende instanties, om de kosten van de openbare telefoondiensten te beheersen, inclusief kostenloze waarschuwingen voor consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen.

Deel B: Faciliteiten als bedoeld in artikel 29a) *Toonkiezen of DTMF (dual-tone multi-frequency)*

Het openbare communicatienetwerk en/of de openbare telefoondiensten ondersteunt het gebruik van DTMF-tonen, zoals gedefinieerd in ETSI ETR 207, voor signaleringsfuncties van eindpunt tot eindpunt in het gehele netwerk, zowel binnen een lidstaat als tussen lidstaten onderling.

b) *Identificatie van de oproepende lijn*

Aan de opgeroepene wordt het abonneenummer van de oproeper meegedeeld voordat de oproep tot stand is gebracht.

Bij het ter beschikking stellen van deze faciliteit moet rekening worden gehouden met de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, met name Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).

Exploitanten moeten, voor zover dat technisch haalbaar is, gegevens en signalen beschikbaar stellen om het aanbieden van identificatie van de oproeplijn en toonkiezen over de grenzen van de lidstaten te vergemakkelijken.

Deel C: Tenuitvoerlegging van de bepalingen betreffende nummerportabiliteit als bedoeld in artikel 30

De eis dat alle abonnees met nummers van het nationale telefoonnummerplan die daarom verzoeken hun nummer(s) kunnen behouden ongeacht de onderneming die de dienst levert, geldt:

- a) in het geval van geografische nummers, op een specifieke locatie, en
- b) in het geval van niet geografische nummers, voor elke locatie.

Dit deel is niet van toepassing op de portabiliteit van nummers tussen netwerken die diensten leveren op een vaste locatie en mobiele netwerken.

*BIJLAGE II***OVEREENKOMSTIG ARTIKEL 21 TE PUBLICEREN INFORMATIE
(TRANSPARANTIE EN PUBLICATIE VAN INFORMATIE)**

De nationale regelgevende instantie moet ervoor zorgen dat de informatie in deze bijlage overeenkomstig artikel 21 wordt bekendgemaakt. Het is aan de nationale regelgevende instantie om te bepalen welke informatie wordt gepubliceerd door de ondernemingen die openbare communicatienetwerken en/of openbare telefoondiensten aanbieden, en welke informatie door de nationale regelgevende instantie zelf, opdat consumenten in staat worden gesteld geïnformeerde keuzes te maken.

1. *Namen en adressen van ondernemingen*

De namen en de adressen van de hoofdkantoren van de ondernemingen die openbare communicatienetwerken en/of openbare telefoondiensten aanbieden.

2. *Beschrijving van de aangeboden diensten*2.1. *Omvang van de aangeboden diensten*

- 2.2. Standaardtarieven, met vermelding van de verstrekte diensten en de inhoud van elk tariefelement (bv. toegangstarieven, alle soorten gebruikstarieven, onderhoudskosten), inclusief bijzonderheden over toegepaste standaardkortingen, bijzondere en gerichte tariefregelingen en alle extra kosten, alsmede kosten met betrekking tot eindapparatuur.
- 2.3. Schadevergoedings-/terugbetalingsbeleid met inbegrip van bijzonderheden omtrent de aangeboden schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen.
- 2.4. Soorten onderhoudsservice die worden aangeboden.
- 2.5. Algemene voorwaarden, met inbegrip van de minimumcontractduur, beëindiging van het contract en procedures en directe kosten in verband met de portabiliteit van nummers en andere identificatoren, wanneer relevant.
3. Regelingen voor geschillenbeslechting, met inbegrip van door de onderneming opgestelde regelingen.
4. Informatie over rechten ten aanzien van de universeledienstverlening, waaronder, in voorkomend geval, de in bijlage I genoemde faciliteiten en diensten.

BIJLAGE III

PARAMETERS VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENST

Parameters, definities en meetmethoden voor de kwaliteit van de dienst zoals bedoeld in de artikelen 11 en 22

Voor ondernemingen die toegang aanbieden tot een openbaar communicatienetwerk

PARAMETER (Noot 1)	DEFINITIE	MEETMETHODE
wachttijd bij eerste aansluiting op het net	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
storingspercentage per toegangslijn	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
storingshersteltijd	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057

Voor ondernemingen die een openbare telefoondienst aanbieden

benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon (noot 2)	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
wachttijden bij inlichtingendiensten	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
percentage functionerende openbare betaaltelefoons met munten en kaarten	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
klachten over onjuiste rekeningen	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057
percentage mislukte oproepen (Noot 2)	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057	ETSI EUROPESE GEMEENSCHAP 202 057

Het versienummer van ETSI Europese Gemeenschap 202 057-1 is 1.3.1 (juli 2008)

Noot 1

De parameters moeten een analyse van de kwaliteit op regionaal niveau (d.w.z. ten minste op niveau 2 van de door Eurostat vastgestelde nomenclatuur van territoriale eenheden voor de statistiek (NUTS)) mogelijk maken.

Noot 2

Wanneer bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze beide gebieden bevredigend zijn, kunnen de lidstaten besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties voor deze twee parameters wordt bijgehouden.”

BIJLAGE II

„BIJLAGE VI

INTEROPERABILITEIT VAN DIGITALE CONSUMENTENAPPARATUUR BEDOELD IN ARTIKEL 241. *Gemeenschappelijke coderingsalgoritme en ontvangst van vrije signalen*

Alle voor de ontvangst van conventionele digitale televisiesignalen (dat wil zeggen de ontvangst van uitzendingen via terrestrische, kabel- of satellietverbinding die met name bedoeld is voor vaste ontvangst, zoals DVB-T, DVB-C of DVB-S) bestemde consumentenapparatuur die in de Gemeenschap wordt verkocht of verhuurd of anderszins ter beschikking wordt gesteld en waarmee digitale televisiesignalen kunnen worden gedecodeerd, moet geschikt zijn om:

- het decoderen van dergelijke signalen mogelijk te maken overeenkomstig een gemeenschappelijke Europese coderingsalgoritme zoals beheerd door een erkende Europese normalisatie-instelling, momenteel ETSI;
- signalen weer te geven die ongecodeerd zijn uitgezonden, met dien verstande dat, ingeval dergelijke apparatuur wordt gehuurd, de huurder aan de desbetreffende huurovereenkomst voldoet.

2. *Interoperabiliteit voor analoge en digitale televisietoestellen*

Analoge televisietoestellen met een integraal scherm waarvan de zichtbare diagonaal groter is dan 42 cm die in de Gemeenschap worden verkocht of verhuurd, moeten zijn voorzien van ten minste één open interface contrastekker zoals genormaliseerd door een erkend Europees normalisatie-instituut, b.v. als aangegeven in de norm Cenelec EN 50 049-1:1997, waarmee eenvoudige aansluiting van randapparatuur mogelijk is, vooral extra decoders en digitale ontvangers.

Digitale televisietoestellen met een integraal scherm waarvan de zichtbare diagonaal groter is dan 30 cm die in de Gemeenschap worden verkocht of verhuurd, moeten zijn voorzien van ten minste één open interface contrastekker (zoals genormaliseerd, of in overeenstemming met een norm die is vastgesteld, door een erkend Europees normalisatie-instituut of in overeenstemming met een door de industrie algemeen aanvaarde specificatie), b.v. de gemeenschappelijke interfaceconnector DVB, waarmee eenvoudige aansluiting van randapparatuur mogelijk is en die alle elementen van een digitaal televisiesignaal doorlaat, met inbegrip van informatie betreffende interactieve en voorwaardelijk toegankelijke diensten.”
