

## DYREKTYWY

## DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY 2009/136/WE

z dnia 25 listopada 2009 r.

**zmieniająca dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

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

uwzględniając wniosek Komisji,

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

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Funkcjonowanie pięciu dyrektyw, które stanowią obowiązujące ramy regulacyjne dla sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie) <sup>(5)</sup>, dyrektywa 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa o zezwoleniach) <sup>(6)</sup>, dyrektywa 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r.

w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa) <sup>(7)</sup>, dyrektywa 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) <sup>(8)</sup> oraz dyrektywa 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) <sup>(9)</sup> (zwane razem „dyrektywą ramową i dyrektywami szczegółowymi”) podlega okresowemu przeglądowi przeprowadzanemu przez Komisję w szczególności w celu określenia potrzeby zmiany w świetle rozwoju techniki i sytuacji rynkowej.

- (2) Swoje wnioski w tym względzie Komisja przedstawiła w komunikacie z dnia 29 czerwca 2006 r. dla Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie przeglądu ram regulacyjnych UE dotyczących sieci i usług łączności elektronicznej.
- (3) Reforma ram regulacyjnych UE w dziedzinie sieci i usług łączności elektronicznej, w tym udoskonalenie przepisów o niepełnosprawnych użytkownikach końcowych, stanowi zasadniczy krok ku stworzeniu jednocześnie jednolitego europejskiej przestrzeni informacyjnej oraz zintegrowanego społeczeństwa informacyjnego. Cele te zostały uwzględnione w strategicznych ramach na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego, o których mowa w komunikacie Komisji dla Rady, Parlamentu Europejskiego, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 1 czerwca 2005 r., zatytułowanym „i-2010 — Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu gospodarczego i zatrudnienia”.
- (4) Fundamentalnym wymogiem usługi powszechnej jest zapewnienie użytkownikom, na życzenie, przyłączenia do publicznej sieci łączności w stałej lokalizacji, po przystępnej cenie. Wymóg ten dotyczy zapewniania lokalnych, krajowych i międzynarodowych połączeń telefonicznych, usług transmisji dla faksu oraz przesyłu danych, których zapewnianie może zostać ograniczone przez państwa członkowskie do głównej siedziby lub głównego miejsca

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 224 z 30.8.2008, s. 50.<sup>(2)</sup> Dz.U. C 257 z 9.10.2008, s. 51.<sup>(3)</sup> Dz.U. C 181 z 18.7.2008, s. 1.<sup>(4)</sup> Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 24 września 2008 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym), wspólne stanowisko Rady z dnia 16 lutego 2009 r. (Dz.U. C 103 E z 5.5.2009, s. 40), stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 6 maja 2009 r. oraz decyzja Rady z dnia 26 października 2009 r.<sup>(5)</sup> Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 7.<sup>(6)</sup> Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 21.<sup>(7)</sup> Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 33.<sup>(8)</sup> Dz.U. L 108 z 24.4.2002, s. 51.<sup>(9)</sup> Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.

zamieszkania użytkownika końcowego. Nie powinno być ograniczeń w odniesieniu do środków technicznych, przy pomocy których zostaje to zapewnione, uwzględniając technologie przewodowe lub bezprzewodowe, ani żadnych ograniczeń w odniesieniu do tego, którzy operatorzy wykonują całość lub część obowiązku świadczenia usługi powszechnej.

- (5) Połączenia transmisji danych z publiczną siecią łączności w stałej lokalizacji powinny móc wspierać przesyłanie danych z szybkością pozwalającą na dostęp do usług *online*, takich jak te dostarczane za pośrednictwem publicznego Internetu. Szybkość dostępu do Internetu, z jaką ma do czynienia dany użytkownik, może zależeć od szeregu czynników, w tym od zdolności przyłączeniowej dostawcy (dostawców) Internetu, jak również od danego zastosowania, do jakiego używa się połączenia. Szybkość przesyłania danych, jaką może umożliwić przyłączenie do publicznej sieci łączności, zależy od możliwości urządzenia końcowego abonenta, jak również od połączenia. Z tego powodu nie jest właściwe wymaganie na poziomie Wspólnoty określonych szybkości przesyłu danych lub bitów. Konieczna jest elastyczność, aby państwa członkowskie mogły w razie konieczności podejmować środki w celu zapewnienia przesyłu danych w ramach połączenia o zadowalającej szybkości, która wystarczy, aby umożliwić funkcjonalny dostęp do Internetu określony przez państwa członkowskie, przy należyтым uwzględnieniu szczególnej sytuacji panującej na rynkach krajowych, na przykład przeważających technologii wykorzystywanych przez większość abonentów w danym państwie członkowskim oraz wykonalności technologicznej, pod warunkiem że środki te będą zmierzały do minimalizowania zakłóceń na rynku. W przypadku gdy – przy należyтым uwzględnieniu kosztów i przychodów, jak również niematerialnych korzyści płynących ze świadczenia odnośnych usług – środki takie stwarzają niesprawiedliwe obciążenie dla przedsiębiorstwa wyznaczonego, można to brać pod uwagę podczas wszelkich kalkulacji kosztów netto wynikających z obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Można również wdrażać alternatywne formy finansowania podstawowej infrastruktury sieciowej, obejmujące finansowanie wspólnotowe lub środki krajowe zgodnie z prawem wspólnotowym.
- (6) Pozostaje to bez uszczerbku dla konieczności przeprowadzenia przez Komisję przeglądu obowiązków świadczenia usługi powszechnej, który może obejmować finansowanie takich obowiązków, zgodnie z art. 15 dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), oraz, w stosownych przypadkach, przedstawienia wniosków w sprawie reformy służącej realizacji celów interesu publicznego.
- (7) Ze względu na jasność i przejrzystość niniejsza dyrektywa dotyczy jedynie zmian dyrektyw 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) i 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).
- (8) Bez uszczerbku dla dyrektywy 1999/5/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 marca 1999 r. w sprawie

urządzeń radiowych i końcowych urządzeń telekomunikacyjnych oraz wzajemnego uznawania ich zgodności<sup>(1)</sup>, a w szczególności dla wymogów dotyczących niepełnosprawności określonych w jej art. 3 ust. 3 lit. f), niektóre aspekty urządzeń końcowych, w tym urządzeń dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych, niezależnie od tego, czy ich specjalne potrzeby wynikają z niepełnosprawności, czy też z podeszłego wieku, powinny zostać objęte zakresem dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), aby ułatwić tym użytkownikom dostęp do sieci i korzystanie z usług. Urządzenia takie obejmują obecnie końcowe odbiorcze urządzenia radiowe i telewizyjne oraz specjalne urządzenia końcowe dla użytkowników końcowych z wadą słuchu.

- (9) Państwa członkowskie powinny wprowadzić środki promujące tworzenie rynku dla szeroko dostępnych produktów i usług oferujących rozwiązania dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych. Można tego dokonać między innymi odwołując się do norm europejskich, wprowadzając wymogi w zakresie dostępności elektronicznej („e-dostępności”) w ramach procedur udzielania zamówień publicznych i zaproszeń do składania ofert dotyczących świadczenia usług oraz wdrażając przepisy chroniące prawa niepełnosprawnych użytkowników końcowych.
- (10) Jeżeli przedsiębiorstwo wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej zgodnie z art. 4 dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) postanowi zbyć znaczną część – z punktu widzenia swojego obowiązku świadczenia usługi powszechnej – lub całość aktywów swojej lokalnej sieci dostępu na terytorium krajowym na rzecz odrębnego podmiotu prawnego należącego do innego właściciela ostatecznego, krajowy organ regulacyjny powinien ocenić skutki transakcji w celu zapewnienia ciągłości obowiązków świadczenia usługi powszechnej na całym terytorium krajowym lub jego częściach. W tym celu przedsiębiorstwo powinno z wyprzedzeniem poinformować o zbyciu krajowy organ regulacyjny, który nałożył obowiązki świadczenia usługi powszechnej. Ocena krajowego organu regulacyjnego powinna pozostać bez uszczerbku dla dokonania transakcji.
- (11) Rozwój technologiczny doprowadził do znacznego zmniejszenia liczby publicznych automatów telefonicznych. W celu zapewnienia neutralności technologicznej i stałego dostępu ogółu obywateli do telefonii głosowej, krajowe organy regulacyjne powinny mieć możliwość nakładania obowiązków na przedsiębiorstwa, aby zapewnić nie tylko publiczne automaty telefoniczne z myślą o sprostaniu rozsądnym potrzebom użytkowników końcowych, lecz także, aby zapewnić, w stosownych przypadkach, alternatywne publiczne punkty dostępowe telefonii głosowej w tym celu.
- (12) Należy zagwarantować niepełnosprawnym użytkownikom końcowym dostęp do usług równoważny dostępowi dla pozostałych użytkowników końcowych. W tym celu dostęp powinien być równoważny pod względem funkcjonalnym, w taki sposób, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi korzystali z tego samego stopnia dostępności usług, jak inni użytkownicy końcowi, choć przy wykorzystaniu innych środków.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 91 z 7.4.1999, s. 10.

- (13) Należy dostosować definicje tak, aby były zgodne z zasadą neutralności technologicznej i zachowały aktualność w świetle rozwoju technologicznego. Należy przede wszystkim oddzielić warunki świadczenia usług od samych elementów składających się na definicję publicznie dostępnej usługi telefonicznej, tj. usługi łączności elektronicznej udostępnionej publicznie do inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, wywołań krajowych lub krajowych i międzynarodowych za pośrednictwem numeru lub numerów istniejących w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, bez względu na to, czy usługa ta opiera się na komutacji łączy czy na technologii komutacji pakietów. Cechą charakterystyczną takiej usługi jest jej dwukierunkowość, co pozwala obu stronom na wykonywanie połączeń. Usługa, która nie spełnia wszystkich tych warunków, np. opcja „click-through” na internetowej stronie obsługi klienta, nie jest publicznie dostępną usługą telefoniczną. Publicznie dostępne usługi telefoniczne obejmują także środki komunikacji przeznaczone specjalnie dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych korzystających z usług transmisji tekstu lub usług całkowitej konwersacji.
- (14) Należy wyjaśnić, że pośrednie świadczenie usług mogłoby dotyczyć sytuacji, w których inicjowanie odbywa się poprzez selekcję lub preselekcję dostawcy, lub w których dostawca usług odsprzedaje lub świadczy pod inną marką publicznie dostępne usługi telefoniczne świadczone przez inne przedsiębiorstwo.
- (15) W wyniku rozwoju technologicznego i zmian na rynku, sieci w coraz większym stopniu przechodzą na stosowanie technologii protokołu internetowego (IP), a konsumenci mają coraz większe możliwości wyboru między wieloma konkurującymi dostawcami usług głosowych. Dlatego też państwa członkowskie powinny mieć możliwość oddzielenia obowiązków świadczenia usługi powszechnej, dotyczących zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci łączności w stałej lokalizacji od świadczenia publicznie dostępnej usługi telefonicznej. Takie oddzielenie nie powinno wpłynąć na zakres obowiązków świadczenia usługi powszechnej, określonych i poddawanych przeglądowi na poziomie Wspólnoty.
- (16) Zgodnie z zasadą pomocniczości to państwa członkowskie decydują, na podstawie obiektywnych kryteriów, które przedsiębiorstwa zostają wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej, w stosownych przypadkach uwzględniając zdolność i gotowość przedsiębiorstw do podjęcia całości lub części obowiązku świadczenia usługi powszechnej. Nie oznacza to, że podczas wyznaczania przedsiębiorstw państwa członkowskie nie mogą stosować szczególnych, uzasadnionych wymogami skuteczności warunków, w tym między innymi grupowania obszarów lub komponentów geograficznych, lub określać minimalnego okresu wyznaczenia.
- (17) Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie monitorować zmiany i poziom taryf detalicznych na usługi, które mieszczą się w zakresie obowiązku świadczenia usługi powszechnej nawet wówczas, gdy państwo członkowskie nie wyznaczyło jeszcze przedsiębiorstwa do świadczenia usługi powszechnej. W takim przypadku monitorowanie należy przeprowadzać w taki sposób, aby nie stanowiło ono nadmiernego obciążenia administracyjnego ani dla krajowych organów regulacyjnych, ani dla przedsiębiorstw świadczących taką usługę.
- (18) Należy uchylić zbędne obowiązki, które miały ułatwić przejście z ram regulacyjnych z 1998 r. na nowe ramy regulacyjne z 2002 r., wraz z innymi przepisami, które pokrywają się z przepisami określonymi w dyrektywie 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) i które je powielają.
- (19) Wymóg dotyczący zapewnienia minimalnego zestawu linii dzierżawionych na poziomie detalicznym, który był niezbędny do zapewnienia stałego stosowania przepisów ram regulacyjnych z 1998 r. w zakresie linii dzierżawionych, których udostępnianie nie było w wystarczającym stopniu konkurencyjne w czasie wejścia w życie ram regulacyjnych z 2002 r., nie jest już niezbędny i powinien zostać uchylony.
- (20) Dalsze nakładanie bezpośrednio przez przepisy wspólnotowe wymogu selekcji i preselekcji dostawcy mogłoby utrudniać postęp technologiczny. Takie środki zaradcze powinny być raczej nakładane przez krajowe organy regulacyjne w wyniku analizy rynku przeprowadzanej zgodnie z procedurami określonymi w dyrektywie 2002/21/WE (dyrektywa ramowa) oraz poprzez obowiązki, o których mowa w art. 12 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywa o dostępie).
- (21) Przepisy dotyczące umów powinny mieć zastosowanie nie tylko do konsumentów, lecz także do innych użytkowników końcowych, głównie do mikroprzedsiębiorstw oraz do małych i średnich przedsiębiorstw (zwanych dalej „MŚP”), które mogą preferować umowę dostosowaną do potrzeb konsumenta. W celu uniknięcia nakładania na dostawców usług zbędnego obciążenia administracyjnego oraz zawiłości związanych z definicją MŚP, przepisy dotyczące umów nie powinny mieć automatycznie zastosowania do tego rodzaju innych użytkowników końcowych, ale jedynie na ich życzenie. Państwa członkowskie powinny przyjąć odpowiednie środki, aby promować wśród MŚP świadomość takiej możliwości.
- (22) W związku ze zmianami technologicznymi, w przyszłości – poza zwykłymi formami oznaczenia numerycznego – w użyciu mogą być także inne rodzaje oznaczeń.
- (23) Dostawcy usług łączności elektronicznej umożliwiających połączenia powinni zapewnić, aby ich klienci zostali odpowiednio poinformowani o tym, czy uzyskają dostęp do służb ratunkowych i czy usługi są w jakikolwiek sposób ograniczone (na przykład w odniesieniu do informacji o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie lub przekierowywania połączeń alarmowych). Dostawcy ci powinni również dostarczyć swoim klientom wyraźnych i przejrzystych informacji w pierwotnej umowie oraz w przypadku jakiegokolwiek zmiany w zakresie dostępu, na



- przykład wraz z rachunkami klienta. Informacje te powinny dotyczyć także wszelkich ograniczeń zasięgu terytorialnego wynikających z planowanych operacyjnych parametrów technicznych usługi oraz dostępnej infrastruktury. W przypadku gdy usługa nie jest świadczona w ramach komutowanej sieci telefonicznej, informacje powinny dotyczyć również poziomu niezawodności dostępu oraz informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie w porównaniu z usługą świadczoną w ramach komutowanej sieci telefonicznej, z uwzględnieniem aktualnych standardów technologicznych i standardów jakości, a także wszelkich parametrów jakości usług określonych w dyrektywie 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej).
- (24) W odniesieniu do urzędzeń końcowych umowa z klientem powinna precyzować wszelkie ograniczenia nakładane przez dostawcę w zakresie korzystania z urzędzeń, takich jak blokada SIM w urządzeniach komórkowych – jeżeli ograniczenia takie nie są zabronione przez przepisy krajowe – oraz wszelkie opłaty należne w związku z rozwiązaniem umowy, przed uzgodnionym terminem jej wygaśnięcia lub w tym terminie, w tym wszelkie opłaty nałożone w celu zatrzymania urządzenia.
- (25) Bez nakładania na dostawcę obowiązku podejmowania działań wykraczających poza wymogi prawa wspólnotowego, umowa z klientem powinna również precyzować, jaki rodzaj działań – o ile ma to zastosowanie – dostawca może podjąć w razie wystąpienia zdarzeń naruszających bezpieczeństwo lub integralność, zagrożeń takimi zdarzeniami lub podatnością na wystąpienie takich wydarzeń.
- (26) W celu uwzględnienia kwestii interesu publicznego związanych z usługami łączności oraz, aby zachęcić do ochrony praw i wolności innych, właściwe organy krajowe powinny mieć możliwość wytwarzania i rozpowszechniania, z pomocą dostawców, informacji użyteczności publicznej związanych z korzystaniem z takich usług. Mogłoby to obejmować informacje użyteczności publicznej w odniesieniu do naruszeń praw autorskich, innego bezprawnego wykorzystywania oraz rozpowszechniania treści szkodliwych, oraz porady i sposoby własnej ochrony przed zagrożeniami, które mogą zaistnieć na przykład w związku z ujawnieniem w niektórych przypadkach informacji prywatnych, jak również przed zagrożeniami dla prywatności i danych osobowych, a także dostępność łatwego w użytkowaniu oraz konfigurowalnego oprogramowania lub innych odpowiednich narzędzi umożliwiających ochronę dzieci lub osób podatnych na powyższe zagrożenia. Przepływ informacji mógłby być koordynowany w ramach procedury współpracy ustanowionej w art. 33 ust. 3 dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej). Takie informacje użyteczności publicznej należy w razie potrzeby uaktualniać i przedstawiać w sposób zrozumiały w formie elektronicznej i papierowej, zależnie od decyzji państwa członkowskiego, także na stronach internetowych krajowych organów publicznych. Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie nałożyć na dostawców obowiązek rozpowszechniania tego rodzaju ujednoczonych informacji wszystkim swoim klientom w sposób uznany za właściwy przez krajowe organy regulacyjne. Informacje powinny być również zamieszczane w umowach, w przypadku gdy wymaga tego państwo członkowskie. Rozpowszechnianie takich informacji nie powinno jednak powodować nakładania na przedsiębiorstwa nadmiernych obciążeń. Państwa członkowskie powinny wymagać, aby rozpowszechnianie to następowało w sposób stosowany przez przedsiębiorstwa celem porozumiewania się z abonentami w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
- (27) Prawo abonentów do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kary dotyczy zmian w warunkach umownych nakładanych przez dostawców sieci lub usług łączności elektronicznej.
- (28) Użytkownicy końcowi powinni być w stanie decydować, jakie treści chcą przysłać i otrzymywać oraz z jakich usług, programów, sprzętu i oprogramowania chcą w tym celu korzystać, bez uszczerbku dla konieczności zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci i usług. Konkurencyjny rynek zapewni użytkownikom duży wybór treści, aplikacji i usług. Krajowe organy regulacyjne powinny promować umożliwianie użytkownikom dostępu do informacji i ich rozpowszechniania oraz uruchamiania wybranych przez nich aplikacji i usług, jak przewidziano w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa). Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie łączności elektronicznej dla konsumentów i podmiotów gospodarczych, użytkownicy powinni być w każdym przypadku w pełni informowani o wszelkich warunkach ograniczających korzystanie z usług łączności elektronicznej wprowadzanych przez dostawcę usług lub sieci. W zależności od wyboru dostawcy, informacje takie powinny precyzować rodzaj treści, aplikacji lub danej usługi, indywidualne aplikacje lub usługi, albo też oba te elementy. W zależności od zastosowanej technologii i rodzaju ograniczenia, takie ograniczenia mogą wymagać zgody użytkownika zgodnie z dyrektywą 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).
- (29) Dyrektywa 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) ani nie upoważnia do nakładania przez dostawców warunków, ani nie zakazuje nakładania takich warunków, zgodnie z prawem krajowym, ograniczających użytkownikom końcowym dostęp do usług i aplikacji lub korzystanie z nich, ustanawiając jedynie obowiązek dostarczania informacji dotyczących nakładania takich warunków. Państwa członkowskie, które chciałyby wdrożyć środki dotyczące dostępu użytkowników końcowych do usług i aplikacji lub korzystania z nich muszą przestrzegać podstawowych praw obywateli, w tym dotyczących prywatności i prawa do rzetelnego procesu, a wszelkie takie środki powinny w pełni uwzględniać cele polityki określone na poziomie wspólnotowym, takie jak wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego we Wspólnocie.
- (30) Dyrektywa 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) nie wymaga od dostawców monitorowania informacji przekazywanych za pośrednictwem ich sieci lub podejmowania środków prawnych przeciwko ich klientom na podstawie takich informacji, ani nie nakłada na dostawców odpowiedzialności za takie informacje. Odpowiedzialność za nakładanie kar lub wszczynanie postępowania karnego regulowana jest na poziomie prawa krajowego, z poszanowaniem podstawowych praw i wolności, w tym prawa do rzetelnego procesu.

- (31) W razie braku odpowiednich przepisów prawa wspólnotowego, treści, aplikacje i usługi uznaje się za zgodne z prawem lub szkodliwe zgodnie z krajowym prawem materialnym i proceduralnym. Podejmowanie zgodnie z odpowiednią procedurą decyzji o tym, czy treści, aplikacje lub usługi są zgodne z prawem lub szkodliwe, należy do zadań państw członkowskich, a nie do dostawców sieci lub usług łączności elektronicznej. Dyrektywa ramowa i dyrektywy szczegółowe pozostają bez uszczerbku dla dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) <sup>(1)</sup>, która zawiera między innymi zasadę „zwykłego przekazu” dotyczącą określonych w niej usługodawców będących pośrednikami.
- (32) Dostępność przejrzystych, aktualnych i porównywalnych informacji o ofertach i usługach ma kluczowe znaczenie dla konsumentów na konkurencyjnych rynkach, na których występuje wielu dostawców usług. Konsumenti i użytkownicy końcowi usług łączności elektronicznej powinni być w stanie dokonywać łatwego porównywania cen różnych usług oferowanych na rynku, na podstawie informacji publikowanych w łatwo dostępnej formie. Aby umożliwić im łatwe porównanie cen, krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie wymagać od przedsiębiorstw udostępniających sieci lub usługi łączności elektronicznej większej przejrzystości w odniesieniu do informacji (w tym tariff, schematów korzystania z usług i innych istotnych danych statystycznych) oraz do zapewnienia, aby osoby trzecie miały prawo do bezpłatnego korzystania z publicznie dostępnych informacji publikowanych przez te przedsiębiorstwa. Krajowe organy regulacyjne powinny również być w stanie udostępniać cenniki, w szczególności w przypadku gdy nie udostępniono ich na rynku nieodpłatnie lub po rozsądnej cenie. Przedsiębiorstwa nie powinny mieć prawa do jakiegokolwiek wynagrodzenia za możliwość korzystania z informacji, które już zostały opublikowane i w związku z tym stanowią własność publiczną. Ponadto użytkownicy końcowi i konsumenci powinni być przed zakupem usługi odpowiednio informowani o obowiązujących cenach oraz o rodzaju usług, zwłaszcza gdy z bezpłatnym numerem telefonicznym wiążą się dodatkowe opłaty. Krajowe organy regulacyjne powinny być w stanie wymagać, aby informacje te były dostarczane powszechnie, a dla pewnych kategorii usług określonych przez te organy – bezpośrednio przed wykonaniem połączenia, o ile przepisy prawa krajowego nie stanowią inaczej. Określając kategorie połączeń wymagających informacji o cenie przed wykonaniem połączenia, krajowe organy regulacyjne powinny należycie uwzględnić charakter usługi, warunki cenowe odnoszące się do tej usługi oraz fakt, czy jest ona świadczona przez usługodawcę niebędącego dostawcą usług łączności elektronicznej. Bez uszczerbku dla przepisów dyrektywy 2000/31/WE (dyrektywa o handlu elektronicznym), przedsiębiorstwa powinny także – jeżeli wymagają tego państwa członkowskie – dostarczać abonentom informacji użyteczności publicznej, opracowanych przez odpowiednie organy publiczne, dotyczących między innymi najbardziej powszechnych naruszeń oraz ich konsekwencji prawnych.
- (33) Konsumenti powinni być informowani o prawach, które przysługują im w związku z wykorzystaniem ich danych osobowych w spisach abonentów, a w szczególności o celu lub celach tych spisów, a także o ich prawie, aby – nieodpłatnie – nie być umieszczanym w publicznym spisie abonentów, przewidzianym w dyrektywie 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej). Klienci powinni być również informowani o systemach umożliwiających zamieszczenie informacji w bazie danych spisu, lecz nie udostępniających takich informacji użytkownikom usług spisu.
- (34) Konkurencyjny rynek powinien zapewnić użytkownikom końcowym korzystanie z usług o jakości, której wymagają, jednak w szczególnych przypadkach może być konieczne zapewnienie, aby publiczne sieci łączności osiągały minimalny poziom jakości, w celu zapobiegnięcia pogarszaniu się jakości usługi, blokowaniu dostępu do sieci oraz degradowaniu ruchu w sieciach. W celu sprostanienia wymogom dotyczącym jakości, operatorzy mogą stosować procedury służące pomiarowi i organizowaniu ruchu na połączeniu z siecią, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, co spowodowałoby przeciążenie sieci i obniżenie jej wydajności. Procedury te powinny podlegać kontroli krajowego organu regulacyjnego działającego zgodnie z dyrektywą ramową i dyrektywami szczegółowymi, w szczególności poprzez uwzględnienie kwestii dyskryminacyjnych praktyk, w celu zapewnienia, aby nie ograniczały one konkurencji. W stosownych przypadkach, krajowe organy regulacyjne mogą także nałożyć na przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności minimalne wymogi w zakresie jakości usług w celu zapewnienia, aby dostarczane usługi i aplikacje zależne od danej sieci spełniały minimalne normy jakości, z zastrzeżeniem zbadania tego przez Komisję. Krajowe organy regulacyjne powinny być uprawnione do podejmowania działań w odniesieniu do pogarszającej się jakości usług, w tym utrudniania lub degradacji ruchu, ze szkodą dla konsumentów. Ponieważ jednak niespójne środki zaradcze mogą poważnie zaburzyć funkcjonowanie rynku wewnętrznego, Komisja powinna przeprowadzić ocenę wszelkich wymogów, jakie zamierzają ustanowić krajowe organy regulacyjne, z myślą o ewentualnej interwencji regulacyjnej w całej Wspólnocie oraz, w razie potrzeby, wydać uwagi lub zalecenia w celu osiągnięcia spójnego stosowania środków zaradczych.
- (35) W odniesieniu do przyszłych sieci IP, w których świadczenie usługi może być oddzielone od udostępniania sieci, państwa członkowskie powinny określić najbardziej odpowiednie kroki, które należy podjąć w celu zapewnienia dostępności publicznie dostępnych usług telefonicznych dostarczanych za pośrednictwem publicznych sieci łączności i niezakłóconego dostępu do służb ratunkowych w przypadku załamania sieci w wyniku katastrofy lub w przypadku działania siły wyższej, z uwzględnieniem priorytetów różnych typów abonentów oraz ograniczeń technicznych.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

- (36) W celu zapewnienia końcowym użytkownikom niepełnosprawnym korzyści z konkurencji oraz wyboru spośród dostawców usług, spośród których może wybierać większość użytkowników końcowych, właściwe organy krajowe powinny w stosownych przypadkach, przy uwzględnieniu warunków krajowych, określić wymogi w zakresie ochrony konsumenta, których muszą przestrzegać przedsiębiorstwa świadczące publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej. Wymogi takie mogą dotyczyć w szczególności zapewnienia przez przedsiębiorstwa, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi mogli korzystać z ich usług na warunkach równoważnych – w tym w zakresie cen i taryf – warunkom oferowanym ich pozostałym użytkownikom końcowym, niezależnie od dodatkowych kosztów poniesionych przez te przedsiębiorstwa. Inne wymogi mogą dotyczyć uzgodnień między przedsiębiorstwami w zakresie sprzedaży hurtowej.
- (37) W zakres usług świadczenia pomocy przez operatora wchodzi różnego rodzaju usługi na rzecz użytkowników końcowych. Świadczenie takich usług powinno być przedmiotem negocjacji handlowych między dostawcami publicznych sieci łączności a operatorami świadczącymi pomoc, tak jak ma to miejsce w przypadku wszelkich innych usług wsparcia na rzecz klienta, i nie jest konieczne utrzymywanie obowiązku ich świadczenia. Odnośny obowiązek należy zatem uchylić.
- (38) Usługi biura numerów powinny być – i często są – świadczone w warunkach konkurencji rynkowej, zgodnie z art. 5 dyrektywy Komisji 2002/77/WE z dnia 16 września 2002 r. w sprawie konkurencji na rynkach sieci i usług łączności elektronicznej<sup>(1)</sup>. Środki hurtowe zapewniające umieszczenie danych użytkownika końcowego (zarówno sieci stacjonarnych, jak i ruchomych) w bazach danych powinny przestrzegać gwarancji ochrony danych osobowych, w tym art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej). Aby użytkownicy końcowi mogli odnieść pełną korzyść z konkurencji, w tym, aby ostatecznie umożliwić zniesienie regulacji na poziomie detalicznym dla tych usług oraz umożliwić udostępnianie ofert w zakresie usług spisu abonentów na rozsądnych i przejrzystych warunkach, należy zapewnić zorientowane na koszty dostarczanie tych danych dostawcom usług, wraz z umożliwieniem państwom członkowskim ustanowienia scentralizowanego mechanizmu przekazywania dostawcom usług udostępniania spisu abonentów kompleksowych informacji zbiorczych oraz zapewnienia dostępu do sieci na rozsądnych i przejrzystych warunkach.
- (39) Użytkownicy końcowi powinni być w stanie zrealizować połączenie do służb ratunkowych i mieć do nich dostęp za pomocą każdej usługi telefonicznej zdolnej do inicjowania wywołania głosowego za pośrednictwem numeru lub numerów z krajowego planu numeracji telefonicznej. Państwa członkowskie, w których korzysta się z krajowych numerów alarmowych obok numeru „112”, mogą nakładać na przedsiębiorstwa podobne obowiązki w zakresie dostępu do tych krajowych numerów alarmowych. Służby ratunkowe powinny być w stanie przyjmować połączenia na numer „112” i odpowiadać na nie co najmniej równie sprawnie i skutecznie, jak w przypadku połączeń na krajowe numery alarmowe. Istotne znaczenie ma podnoszenie świadomości istnienia numeru „112”, aby poprawić ochronę i bezpieczeństwo obywateli podróżujących po terytorium Unii Europejskiej. W tym celu obywatele podróżujący na terytorium któregośkolwiek z państw członkowskich powinni być w pełni świadomi – w szczególności poprzez informacje dostarczane w międzynarodowych terminalach autobusowych, na dworcach kolejowych, w portach i portach lotniczych oraz informacje zamieszczane w książkach telefonicznych, w budkach telefonicznych, w materiałach abonenckich i rozliczeniach usług – że numer „112” mogą wykorzystywać jako jednolity numer alarmowy w całej Wspólnocie. Odpowiedzialne są za to przede wszystkim państwa członkowskie, ale Komisja powinna nadal wspierać i uzupełniać ich inicjatywę na rzecz zwiększania świadomości istnienia numeru „112” oraz regularnie oceniać wiedzę społeczeństwa o tym numerze. W celu zwiększenia ochrony obywateli należy zaostrzyć obowiązek dostarczania informacji o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie. W szczególności przedsiębiorstwa powinny udostępniać informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie służbom ratunkowym, kiedy tylko to połączenie dotrze do tych służb, niezależnie od użytej techniki. Aby nadać za osiągnięciami technologicznymi, również tymi, które umożliwiają coraz dokładniejszą informację o lokalizacji osoby wykonującej połączenie, Komisja powinna być uprawniona do przyjmowania technicznych środków wykonawczych w celu zapewnienia skutecznego dostępu do usług dotyczących numeru „112” we Wspólnocie z korzyścią dla obywateli. Środki takie powinny pozostawać bez uszczerbku dla organizacji służb ratunkowych w państwach członkowskich.
- (40) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przedsiębiorstwa, które świadczą użytkownikom końcowym usługi łączności elektronicznej przeznaczone do inicjowania połączeń numeru lub numerów istniejących w krajowym planie numeracji telefonicznej, umożliwiały niezawodny i dokładny dostęp do służb ratunkowych przy uwzględnieniu krajowych specyfikacji i kryteriów. Przedsiębiorstwa niezależne od sieci mogą nie sprawować kontroli nad sieciami i nie być w stanie zapewnić, aby połączenia alarmowe wykonywane za pośrednictwem ich usługi były przekierowywane z taką samą niezawodnością jak tradycyjne zintegrowane usługi telefoniczne, ponieważ mogą oni nie być w stanie zagwarantować dostępności usług z uwagi na fakt, że problemy związane z infrastrukturą są poza ich kontrolą. W przypadku przedsiębiorstw niezależnych od sieci informacje o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie mogą być ze względów technicznych nie zawsze dostępne. Po wprowadzeniu międzynarodowych norm zapewniających dokładne i niezawodne przekierowywanie wywołań i łączenie ze służbami ratunkowymi przedsiębiorcy niezależni od sieci powinni również wypełniać obowiązki związane z informacjami o miejscu przebywania osoby wywołującej w stopniu porównywalnym do tego, który wymagany jest od innych przedsiębiorstw.
- (41) Państwa członkowskie powinny podjąć szczególne środki w celu zapewnienia, aby służby ratunkowe, w tym służby objęte numerem „112”, były w równym stopniu dostępne dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych, w szczególności niesłyszących użytkowników końcowych, użytkowników z niesprawnością słuchu, z niesprawnością mowy i głuchoniewidomych. Może się to wiązać z zapewnieniem specjalnych urządzeń końcowych użytkownikom z niesprawnością słuchu, usług transmisji tekstu lub innych specjalistycznych urządzeń.

(1) Dz.U. L 249 z 17.9.2002, s. 21.



- (42) Rozwój międzynarodowego kodu „3883” (przestrzeń numerowa telefonii europejskiej („ETNS”)) jest obecnie utrudniony przez niewystarczający poziom świadomości, nadmiernie zbiurokratyzowane wymogi proceduralne oraz, co za tym idzie, brak popytu. W celu wspierania rozwoju ETNS państwa członkowskie, którym Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna („ITU”) przydzieliła międzynarodowy kod „3883”, powinny – na wzór realizacji domeny najwyższego poziomu „eu” – przekazać odpowiedzialność za zarządzanie nim, za przydzielanie numerów oraz za promocję istniejącej osobnej organizacji, wyznaczonej przez Komisję drogą otwartej, przejrzystej i niedyskryminacyjnej procedury selekcji. Do zadań tej organizacji powinno również należeć opracowywanie propozycji aplikacji z zakresu usług publicznych z wykorzystaniem ETNS dla wspólnych usług europejskich, takich jak wspólny numer do zgłaszania kradzieży terminali komórkowych.
- (43) Mając na względzie szczególne aspekty związane ze zgłaszaniem przypadków zaginięcia dzieci oraz obecną ograniczoną dostępnością takiej usługi, państwa członkowskie powinny nie tylko dokonać rezerwacji numeru, lecz także dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia faktycznej i niezwłocznej dostępności na swoich terytoriach, pod numerem „116000”, usługi z zakresu zgłaszania przypadków zaginięcia dzieci. W tym celu państwa członkowskie powinny w stosownych przypadkach organizować między innymi procedury przetargowe służące zapraszaniu stron zainteresowanych świadczeniem tej usługi.
- (44) Połączenia głosowe pozostają najpewniejszą i najbardziej niezawodną formą dostępu do służb ratunkowych. Inne sposoby kontaktu, takie jak wiadomości tekstowe, mogą być mniej niezawodne oraz powodować opóźnienia. Państwa członkowskie powinny jednak, jeżeli uznają to za stosowne, mieć prawo promowania rozwoju i wdrażania innych sposobów dostępu do służb ratunkowych, będących w stanie zapewnić dostęp równoważny połączeniom głosowym.
- (45) Zgodnie z przepisami decyzji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r. w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na „116” na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym<sup>(1)</sup>, Komisja zwróciła się do państw członkowskich, aby zarezerwowały numery w zakresie numeracyjnym zaczynającym się na „116” na potrzeby niektórych usług użyteczności społecznej. Stosowne przepisy tej decyzji należy odzwierciedlić w dyrektywie 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej), aby ściślej zespolic je z ramami regulacyjnymi w dziedzinie sieci i usług łączności elektronicznej oraz ułatwić dostęp niepełnosprawnym użytkownikom końcowym.
- (46) Jednolity rynek oznacza, że użytkownicy końcowi mogą mieć w obrębie Wspólnoty dostęp do wszystkich numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji innych państw członkowskich oraz do usług wykorzystujących numery niegeograficzne, w tym między innymi do bezpłatnych numerów telefonicznych i połączeń telefonicznych o podwyższonej opłacie. Użytkownicy końcowi powinni również być w stanie korzystać z dostępu do numerów z przestrzeni numerowej telefonii europejskiej („ETNS”) i powszechnych międzynarodowych bezpłatnych numerów telefonicznych („UIFN”). Transgraniczny dostęp do zasobów numeracyjnych i związanych z nimi usług nie powinien być ograniczany, z wyjątkiem obiektywnie uzasadnionych przypadków, na przykład gdy jest to niezbędne do zwalczania oszustw lub nadużyć (np. w związku z niektórymi usługami o podwyższonej opłacie), jeżeli numer jest uznawany za numer o zasięgu wyłącznie krajowym (np. krótki kod krajowy) lub jeżeli jest to technicznie lub ekonomicznie niewykonalne. Użytkownicy powinni być w pełni informowani, z wyprzedzeniem i w jasny sposób, o wszelkich zmianach mających zastosowanie do bezpłatnych numerów, takich jak opłaty za połączenia numerów dostępnych za pośrednictwem standardowych międzynarodowych kodów dla połączeń zagranicznych.
- (47) Aby odnieść pełną korzyść z konkurencji, konsumenci powinni być w stanie dokonywać świadomych wyborów i – gdy leży to w ich interesie – zmieniać dostawców. Istotne jest zapewnienie, aby możliwości tej nie ograniczały przeszkody prawne, techniczne ani praktyczne, w tym warunki umów, procedury, opłaty itd. Nie wyklucza to jednak wprowadzania racjonalnie uzasadnionych minimalnych okresów umownych w umowach z udziałem konsumentów. Możliwość przeniesienia numeru jest jednym z kluczowych czynników ułatwiających wybór konsumentowi oraz skutecznym elementem konkurencji na rynku łączności elektronicznej i powinna być realizowana w jak najkrótszym czasie, tak aby numer był aktywowany i gotowy do wykorzystania w ciągu jednego dnia roboczego, a użytkownik nie doświadczał braku usługi trwającego dłużej niż jeden dzień roboczy. Właściwe organy krajowe mogą zalecić ogólny proces przenoszenia numerów, uwzględniając krajowe przepisy dotyczące umów oraz rozwój technologii. Doświadczenie w niektórych państwach członkowskich pokazuje, że istnieje ryzyko przenoszenia numerów konsumentów do innego dostawcy bez udzielenia przez nich zgody. Chociaż sprawą tą powinny zająć się w głównej mierze organy powołane do egzekwowania prawa, państwa członkowskie powinny być w stanie nakładać takie minimalne proporcjonalne środki w odniesieniu do przenoszenia numeru, w tym odpowiednie kary, które są niezbędne do zminimalizowania takiego zagrożenia oraz zapewnienia konsumentom ochrony w trakcie przenoszenia numeru bez zmniejszania dla nich atrakcyjności tego procesu.
- (48) Prawne obowiązki transmisji obowiązkowej mogą być stosowane do określonych kanałów radiowych i telewizyjnych oraz usług uzupełniających, dostarczanych przez określonego dostawcę usług medialnych. Państwa członkowskie powinny podać jasne uzasadnienie obowiązków transmisji obowiązkowej w przepisach prawa krajowego, tak aby zapewnić, aby takie obowiązki były przejrzyste, proporcjonalne i właściwie określone. W tym względzie zasady transmisji obowiązkowej powinny zostać określone w sposób przewidujący wystarczające środki zachęcające do efektywnego inwestowania w infrastrukturę. Zasady transmisji obowiązkowej należy poddawać okresowemu przeglądowi dla zachowania ich aktualności w odniesieniu do zmian technologicznych i rynkowych oraz w celu zapewnienia, aby były one w dalszym ciągu proporcjonalne do celów, które mają zostać osiągnięte. Usługi uzupełniające obejmują – lecz się do nich nie ograniczają – usługi mające na celu usprawnienie dostępu niepełnosprawnym użytkownikom końcowym, takie jak wideotekst, wyświetlane listy dialogowe, dźwiękowa ścieżka narracyjna i język migowy.

(1) Dz.U. L 49 z 17.2.2007, s. 30.

- (49) Aby wyeliminować istniejące braki w konsultacjach z konsumentami i odpowiednio uwzględnić interesy obywateli, państwa członkowskie powinny wprowadzić odpowiedni mechanizm konsultacji. Taki mechanizm mógłby polegać na powołaniu podmiotu, który – niezależnie od krajowych organów regulacyjnych i dostawców usług – przeprowadzałby badania w zakresie kwestii dotyczących konsumentów, takich jak zachowania konsumentów i mechanizmy zmiany dostawców, i który działałby w sposób przejrzysty oraz wniósłby swój wkład do istniejących mechanizmów przeprowadzania konsultacji z zainteresowanymi stronami. Ponadto można byłoby ustanowić mechanizm służący właściwej współpracy w sprawach związanych z propagowaniem treści zgodnych z prawem. Żadne procedury współpracy uzgodnione w ramach takiego mechanizmu nie powinny jednak umożliwiać systematycznego nadzoru nad korzystaniem z Internetu.
- (50) O obowiązku świadczenia usługi powszechnej nałożonym na przedsiębiorstwo wyznaczone do świadczenia usługi powszechnej należy powiadomić Komisję.
- (51) Dyrektywa 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) przewiduje harmonizację przepisów państw członkowskich wymaganych do zapewnienia równoważnego poziomu ochrony podstawowych praw i wolności, w szczególności prawa do prywatności i prawa do poufności, w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych w sektorze łączności elektronicznej, oraz do zapewnienia swobodnego przepływu tego typu danych oraz urządzeń i usług łączności elektronicznej we Wspólnocie. W przypadku gdy środki mające na celu zapewnienie, aby urządzenie końcowe było skonstruowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych i prywatności przyjmowane są zgodnie z dyrektywą 1999/5/WE lub decyzją Rady 87/95/EWG z dnia 22 grudnia 1986 r. w sprawie normalizacji w dziedzinie technologii informatycznych i telekomunikacji <sup>(1)</sup>, środki takie powinny być zgodne z zasadą neutralności technologicznej.
- (52) Należy dokładnie obserwować rozwój w zakresie wykorzystania adresów IP przy uwzględnieniu prac już przeprowadzonych, między innymi przez Grupę Roboczą ds. ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych ustanowioną na mocy art. 29 dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych <sup>(2)</sup>, i w razie potrzeby w świetle takich wniosków.
- (53) Przetwarzanie danych o ruchu wyłącznie w zakresie niezbędnym do celów zapewnienia bezpieczeństwa sieci i informacji, tj. odporności – na danym poziomie ufności – sieci lub systemu informacyjnego na występowanie przypadkowych zdarzeń albo niezgodnych z prawem lub złośliwych działań zagrażających dostępności, autentyczności, integralności i poufności przechowywanych lub przekazywanych danych, a także bezpieczeństwa usług powiązanych oferowanych przez te sieci i systemy lub dostępnych za ich pośrednictwem, zapewniane przez dostawców technologii i usług z zakresu bezpieczeństwa, którzy działają w charakterze kontrolerów danych, objęte jest art. 7 lit. f) dyrektywy 95/46/WE. Mogłoby to obejmować na przykład zapobieganie nieupoważnionemu dostępowi do sieci i usług łączności elektronicznej oraz rozprowadzaniu złośliwych kodów oraz przerywanie ataków wywołujących „blokadę usługi”, a także uszkodzeniu systemów komputerowych i łączności elektronicznej.
- (54) Liberalizacja rynków sieci i usług łączności elektronicznej oraz szybko postępujący rozwój technologiczny przyczyniły się do wzmożonej konkurencji i wzrostu gospodarczego, a w konsekwencji do powstania bogatej oferty usług dla użytkowników końcowych, dostępnych za pośrednictwem publicznych sieci łączności elektronicznej. Należy zapewnić, aby konsumenci i użytkownicy korzystali z takiego samego poziomu ochrony prywatności i danych osobowych, niezależnie od stosowanej technologii dostarczenia danej usługi.
- (55) Zgodnie z celami ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej oraz z zasadami proporcjonalności i pomocniczości oraz w celu zapewnienia zarówno europejskim przedsiębiorstwom, jak i krajowym organom regulacyjnym pewności prawa oraz skuteczności, dyrektywa 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) koncentruje się na publicznie dostępnych sieciach i usługach łączności elektronicznej i nie ma zastosowania do zamkniętych grup użytkowników ani sieci wewnętrznych.
- (56) Postęp technologiczny pozwala na rozwój nowych aplikacji opartych na urządzeniach do gromadzenia danych i identyfikacji, którymi mogłyby być urządzenia bezkontaktowe wykorzystujące częstotliwości radiowe. Na przykład urządzenia do identyfikacji radiowej („RFID”) wykorzystują częstotliwości radiowe do odczytu danych z etykiet towarowych z unikatowym kodem, które to dane następnie mogą być przekazywane do istniejących sieci łączności. Zastosowanie tego rodzaju technologii na szeroką skalę może przynieść istotne korzyści gospodarcze i społeczne, a tym samym w znaczący sposób przyczynić się do urzeczywistnienia rynku wewnętrznego, jeżeli ich stosowanie zostanie zaakceptowane przez obywateli. Aby osiągnąć ten cel, należy zapewnić ochronę wszystkich podstawowych praw jednostek, w tym prawa do prywatności i ochrony danych. W przypadku gdy takie urządzenia są przyłączone do publicznie dostępnych sieci łączności elektronicznej lub korzystają z usług łączności elektronicznej jako podstawowej infrastruktury, zastosowanie mają odpowiednie przepisy dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), wraz z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa, ruchu i danych dotyczącymi lokalizacji oraz przepisami dotyczącymi poufności.
- (57) Dostawca publicznie dostępnej usługi łączności elektronicznej powinien przyjąć/podjąć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa swoich usług. Bez uszczerbku dla przepisów dyrektywy 95/46/WE środki te powinny zapewnić, aby dostęp do danych osobowych miał jedynie upoważniony personel w dozwolonych prawem celach oraz, aby przechowywane lub przekazywane dane osobowe, a także sieć i usługi były chronione. Ponadto należy wprowadzić politykę

(1) Dz.U. L 36 z 7.2.1987, s. 31.

(2) Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.



- ochrony w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych, aby określić słabe punkty systemu; należy także przeprowadzać regularne działania monitorujące i prewencyjne, korygujące i łagodzące.
- (58) Właściwe organy krajowe powinny promować interesy obywateli, między innymi poprzez przyczynianie się do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony prywatności i danych osobowych. W tym celu, właściwe organy krajowe powinny dysponować odpowiednimi środkami służącymi wykonywaniu ich obowiązków, w tym pełnymi i rzetelnymi danymi o przypadkach naruszenia bezpieczeństwa, które doprowadziły do narażenia na naruszenie danych osobowych osób fizycznych. Powinny one monitorować podejmowane działania i rozpowszechniać dobre praktyki wśród dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej. Dostawcy powinni zatem prowadzić wykaz przypadków naruszenia danych osobowych, aby umożliwić właściwym organom krajowym dalszą analizę i ocenę.
- (59) Prawo wspólnotowe nakłada obowiązki na kontrolerów danych w zakresie przetwarzania danych osobowych, w tym obowiązek wdrożenia odpowiednich technicznych i organizacyjnych środków ochronnych przeciwko, na przykład, utracie danych. Wymogi powiadamiania o naruszeniu danych zawarte w dyrektywie 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) tworzą strukturę powiadamiania właściwych organów i zainteresowanych osób fizycznych w przypadku gdy dane osobowe zostały mimo wszystko narażone na szwank. Te wymogi dotyczące powiadamiania ograniczone są do przypadków naruszenia bezpieczeństwa, które występują w sektorze łączności elektronicznej. Jednakże powiadamianie o przypadkach naruszenia bezpieczeństwa odzwierciedla ogólny interes obywateli w zakresie ich informowania o naruszeniach bezpieczeństwa mogących powodować utratę lub narażenie na naruszenie w inny sposób ich danych osobowych oraz o dostępnych lub zalecanych środkach ostrożności, jakie mogą podjąć w celu zminimalizowania ewentualnych strat gospodarczych lub szkód społecznych mogących wynikać z takich naruszeń. Interes użytkowników w zakresie ich powiadamiania nie ogranicza się oczywiście do sektora łączności elektronicznej, zatem na poziomie Wspólnoty jako sprawę priorytetową należy wprowadzić wyraźne obowiązkowe wymogi dotyczące powiadamiania, mające zastosowanie do wszystkich sektorów. Do czasu przeglądu wszystkich odnośnych przepisów wspólnotowych, który ma być dokonany przez Komisję w tej dziedzinie, Komisja – w porozumieniu z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych – powinna niezwłocznie podjąć odpowiednie kroki mające na celu zachęcenie do stosowania w całej Wspólnocie zasad zawartych w przepisach dotyczących naruszenia bezpieczeństwa danych w dyrektywie 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), niezależnie od sektora lub rodzaju odnośnych danych.
- (60) Właściwe organy krajowe powinny monitorować podejmowane działania i rozpowszechniać dobre praktyki wśród dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej.
- (61) Naruszenie danych osobowych, jeżeli nie zajęto się nim w sposób odpowiedni i terminowy, może przyczynić się do poważnych strat gospodarczych i szkód społecznych – włącznie z fałszowaniem tożsamości – dotyczących dane-go abonenta lub osobę fizyczną. Dlatego też, gdy tylko dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej dowie się o wystąpieniu takiego naruszenia, powinien on powiadomić o naruszeniu właściwy organ krajowy. Abonenci lub osoby fizyczne, na których dane i prywatność takie naruszenia mogłyby mieć niekorzystny wpływ, powinni być niezwłocznie powiadamiani, aby umożliwić im podjęcie niezbędnych środków ostrożności. Naruszenie powinno być uznawane za wywierające niekorzystny wpływ na dane i prywatność abonenta lub osoby fizycznej w przypadku gdy jego skutkiem może być na przykład kradzież lub fałszowanie tożsamości, szkody fizyczne, znaczące upokorzenie lub naruszenie dobrego imienia w związku ze świadczeniem we Wspólnocie publicznie dostępnych usług łączności. Powiadomienie powinno zawierać informacje o środkach podjętych przez usługodawcę w celu zaradzenia naruszeniu, a także zalecenia dla abonenta lub osoby fizycznej, których to dotyczy.
- (62) Wprowadzając w życie środki transponujące dyrektywę 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), organy i sądy państw członkowskich powinny nie tylko interpretować swoje prawo krajowe w sposób spójny z tą dyrektywą, lecz także powinny zapewnić, że nie kierują się taką jej wykładnią, która byłaby sprzeczna z innymi prawami podstawowymi lub zasadami ogólnymi prawa wspólnotowego, takimi jak zasada proporcjonalności.
- (63) Należy przewidzieć przyjęcie przez Komisję technicznych środków wykonawczych dotyczących okoliczności, formy i procedur mających zastosowanie do wymogów w zakresie informacji i powiadomień w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych przekazywanych lub przetwarzanych w związku z korzystaniem z sieci łączności elektronicznej na rynku wewnętrznym.
- (64) Przy określaniu szczegółowych zasad dotyczących formy i procedur mających zastosowanie przy zgłaszaniu naruszeń danych osobowych należy wziąć pod uwagę okoliczności naruszenia, w tym zbadać, czy dane osobowe były zabezpieczone właściwymi technicznymi środkami ochrony, skutecznie ograniczającymi prawdopodobieństwo fałszowania tożsamości lub inne formy nadużycia. Ponadto takie zasady i procedury powinny uwzględniać uzasadnione interesy organów powołanych do egzekwowania prawa, w przypadkach gdy przedwczesne ujawnienie mogłoby niepotrzebnie utrudnić badanie okoliczności naruszenia.
- (65) Programy służące do ukrytego monitorowania działań użytkowników lub udaremniania operacji wykonywanych przez urządzenia końcowe użytkowników z korzyścią dla osoby trzeciej („oprogramowanie szpiegujące”) stanowią poważne zagrożenie dla prywatności użytkowników, podobnie jak wirusy. Należy zapewnić wysoki i równy poziom ochrony sfery prywatnej użytkowników, niezależnie od tego, czy niechciane programy szpiegujące lub wirusy są nieodwracalnie pobierane za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej, czy też dostarczane i instalowane

w programach rozpowszechnianych na innych zewnętrznych nośnikach informacji, takich jak płyty kompaktowe, CD-ROM-y lub nośniki USB. Państwa członkowskie powinny zachęcać do przekazywania użytkownikom końcowym informacji o dostępnych środkach ostrożności i zachęcać ich do podejmowania kroków niezbędnych do zabezpieczenia ich urządzeń końcowych przed wirusami i oprogramowaniem szpiegującym.

- (66) Osoby trzecie mogą chcieć przechowywać informacje na urządzeniach użytkownika lub uzyskiwać dostęp do informacji już przechowywanych z wielu względów, począwszy od uzasadnionych (takich jak niektóre rodzaje *cookies*), a skończywszy na tych obejmujących nieuzasadnioną ingerencję w sferę prywatną (takich jak oprogramowanie szpiegowskie lub wirusy). Dlatego też ogromne znaczenie ma przekazywanie użytkownikom jasnych i wyczerpujących informacji, gdy podejmują jakiegokolwiek działania, które mogłyby skutkować nieuprawnionym przechowywaniem lub dostępem. Metody udostępniania informacji oraz oferowania prawa do odmowy powinny być jak najbardziej przyjazne dla użytkownika. Wyjątki od obowiązku udzielania informacji i oferowania prawa do odmowy powinny być ograniczone do tych sytuacji, w których techniczne przechowywanie lub dostęp jest ściśle konieczny do realizacji zgodnego z prawem celu, jakim jest umożliwienie korzystania z określonej usługi, której abonent lub użytkownik wyraźnie zażądał. W przypadku gdy jest to technicznie możliwe i skuteczne, zgodnie z odpowiednimi przepisami dyrektywy 95/46/WE, użytkownik może wyrazić zgodę na działanie poprzez zastosowanie odpowiednich ustawień w przeglądarce lub innej aplikacji. Egzekwowanie powyższych wymogów powinno stać się skuteczniejsze w drodze przyznania właściwym organom krajowym większych uprawnień.
- (67) Udostępniane abonentom środki ochrony przed naruszeniem ich prywatności przez niezamówione komunikaty do celów marketingu bezpośredniego rozsyłane pocztą elektroniczną powinny mieć również zastosowanie do wiadomości SMS, MMS i innych rodzajów podobnych aplikacji.
- (68) Dostawcy usług łączności elektronicznej ponoszą znaczące nakłady inwestycyjne w celu zwalczania niezamówionych komunikatów o charakterze komercyjnym („spamu”). Są oni również w lepszej sytuacji niż użytkownicy końcowi, ponieważ posiadają wiedzę i zasoby niezbędne do wykrywania i identyfikowania nadawców takich komunikatów. Dostawcy usług poczty elektronicznej oraz inni dostawcy usług powinni zatem być w stanie wszczynać postępowanie sądowe przeciw nadawcom niezamówionych komunikatów i w ten sposób chronić interesy swoich klientów w ramach swoich własnych uzasadnionych interesów gospodarczych.
- (69) Potrzeba zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony prywatności i ochrony danych osobowych przekazywanych i przetwarzanych w związku z korzystaniem z sieci łączności elektronicznej we Wspólnocie wymaga nadania skutecznych uprawnień w zakresie wykonania i egzekwowania przepisów w celu zapewnienia odpowiednich środków zachęcających do ich przestrzegania. Właściwe organy krajowe oraz, w stosownych przypadkach, inne

właściwe podmioty krajowe powinny dysponować wystarczającymi uprawnieniami i zasobami do skutecznego badania przypadków nieprzestrzegania przepisów, w tym uprawnieniami do uzyskiwania wszelkich potrzebnych informacji, a także decydować w sprawie skarg i nakładać kary w przypadkach nieprzestrzegania przepisów.

- (70) Wprowadzanie w życie i egzekwowanie przepisów niniejszej dyrektywy często wymaga współpracy między krajowymi organami regulacyjnymi dwóch lub więcej państw członkowskich, na przykład w zwalczaniu transgranicznego przesyłania niezamówionych komunikatów („spamu”) i oprogramowania szpiegowskiego. W celu zapewnienia niezakłóconej i szybkiej współpracy w takich przypadkach odnośne organy krajowe – z zastrzeżeniem zbadania tego przez Komisję – powinny określić procedury związane na przykład z ilością i formatem informacji wymienianych między organami lub terminy, których należy dotrzymać. Procedury takie umożliwią także harmonizację odpowiednich obowiązków ciążyących na podmiotach rynkowych, przyczyniając się do stworzenia równych warunków działania we Wspólnocie.
- (71) Transgraniczna współpraca i egzekwowanie powinny zostać wzmocnione zgodnie z istniejącymi wspólnotowymi mechanizmami egzekwowania transgranicznego, takimi jak te, które zostały określone w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004 (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) <sup>(1)</sup>, poprzez zmianę tego rozporządzenia.
- (72) Środki niezbędne do wdrożenia dyrektyw 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) oraz 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) powinny zostać przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji <sup>(2)</sup>.
- (73) W szczególności należy przyznać Komisji uprawnienia do przyjmowania środków wykonawczych dotyczących skutecznego dostępu do usług w zakresie numeru „112”, jak również do dostosowania załączników do postępu technicznego lub zmian popytu na rynku. Należy jej również przyznać uprawnienia do przyjmowania środków wykonawczych dotyczących wymogów w zakresie informacji i powiadomień oraz bezpieczeństwa przetwarzania danych. Ponieważ środki te mają zasięg ogólny i mają na celu zmianę elementów innych niż istotne dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) oraz 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) poprzez uzupełnienie ich o elementy inne niż istotne, środki te muszą zostać przyjęte zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, przewidzianą w art. 5a decyzji 1999/468/WE. Z uwagi na fakt, że stosowanie procedury regulacyjnej połączonej z kontrolą w ramach zwykłych terminów mogłoby, w pewnych wyjątkowych okolicznościach, utrudnić terminowe przyjmowanie środków wykonawczych, Parlament Europejski, Rada i Komisja powinny działać bez zwłoki w celu zapewnienia terminowego przyjęcia tych środków.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 184 z 17.7.1999, s. 23.

- (74) Przyjmując środki wykonawcze dotyczące bezpieczeństwa przetwarzania danych, Komisja powinna konsultować się ze wszystkimi odpowiednimi organami i organizacjami europejskimi (Europejską Agencją ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji (ENISA), Europejskim Inspektorem Ochrony Danych oraz Grupą Roboczą ds. ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych ustanowioną na mocy art. 29 dyrektywy 95/46/WE), a także ze wszystkimi odnośnymi zainteresowanymi stronami, szczególnie w celu uzyskania informacji o najlepszych dostępnych technicznych i ekonomicznych środkach poprawy wdrażania dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).
- (75) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywy 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) i 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej).
- (76) Zgodnie z pkt 34 Porozumienia międzyinstytucjonalnego w sprawie lepszego stanowienia prawa <sup>(1)</sup> zachęca się państwa członkowskie do sporządzania, do ich własnych celów i w interesie Wspólnoty, własnych tabel, które w możliwie najszerszym zakresie odzwierciedlają korelację między dyrektywami 2002/22/WE (dyrektywa o usłudze powszechnej) oraz 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) a środkami transpozycji, oraz do podania ich do wiadomości publicznej,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

#### Artykuł 1

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

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

- 1) art. 1 otrzymuje brzmienie:

##### „Artykuł 1

##### Przedmiot i zakres

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

2. Niniejsza dyrektywa określa prawa użytkowników końcowych i odpowiadające im obowiązki przedsiębiorstw udostępniających publicznie dostępne sieci i usługi łączności elektronicznej. W odniesieniu do zapewnienia świadczenia usługi powszechnej w środowisku otwartych

i konkurencyjnych rynków, niniejsza dyrektywa określa minimalny zestaw usług określonej jakości, do których mają dostęp wszyscy użytkownicy końcowi, po cenie przystępnej w świetle konkretnych warunków krajowych, bez naruszania konkurencji. Niniejsza dyrektywa ustanawia również obowiązki dotyczące zapewnienia pewnych usług obowiązkowych.

3. Niniejsza dyrektywa nie dopuszcza ani nie zakazuje warunków – nakładanych przez dostawców publicznie dostępnych sieci i usług łączności elektronicznej – ograniczających użytkownikom końcowym dostęp do usług i aplikacji lub korzystanie z nich, w przypadku gdy jest to dopuszczalne na mocy prawa krajowego i zgodne z prawem wspólnotowym; ustanawia jednak obowiązek dostarczania informacji dotyczących takich warunków. Krajowe środki dotyczące dostępu użytkowników końcowych do usług i aplikacji lub korzystania z nich za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej przyjmuje się z poszanowaniem praw podstawowych i swobód osób fizycznych, w tym w odniesieniu do prawa do prywatności oraz prawa do rzetelnego procesu, zgodnie z art. 6 Europejskiej konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności.

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

- 2) w art. 2 wprowadza się następujące zmiany:

a) skreśla się lit. b);

b) lit. c) i d) otrzymują brzmienie:

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

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

c) skreśla się lit. e);

d) lit. f) otrzymuje brzmienie:

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

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 321 z 31.12.2003, s. 1.



- 3) art. 4 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 4

#### **Zapewnienie dostępu stacjonarnego i świadczenie usług telefonicznych**

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej jedno przedsiębiorstwo realizowało wszystkie uzasadnione wnioski o stacjonarne przyłączenie do publicznej sieci łączności.

2. Tak zapewnione przyłączenie powinno umożliwiać komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych z szybkościami pozwalającymi na funkcjonalny dostęp do Internetu, biorąc pod uwagę przeważające technologie wykorzystywane przez większość abonentów oraz technologiczne możliwości zastosowań.

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

- 4) art. 5 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

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

(\* Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37.”;

- 5) tytuł art. 6 oraz art. 6 ust. 1 otrzymują brzmienie:

#### **„Publiczne automaty telefoniczne i inne punkty dostępne telefonii głosowej**

1. Państwa członkowskie zapewnią krajowym organom regulacyjnym możliwość nakładania obowiązków na przedsiębiorstwa, mających na celu udostępnienie publicznych automatów telefonicznych lub innych publicznych punktów dostępowych telefonii głosowej dla zaspokojenia rozsądnych potrzeb użytkowników końcowych pod względem pokrycia geograficznego, liczby telefonów lub innych punktów dostępowych, dostępności dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych oraz jakości usług.”;

- 6) art. 7 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 7

#### **Środki dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych**

1. O ile w rozdziale IV nie określono wymogów o równorzędnym skutku, państwa członkowskie podejmują szczególne środki, aby niepełnosprawnym użytkownikom końcowym zapewnić ten dostęp – po przystępnej cenie – do usług określonych w art. 4 ust. 3 i art. 5, równoważny

poziomowi dostępu, z jakiego korzystają inni użytkownicy końcowi. Państwa członkowskie mogą zobowiązać krajowe organy regulacyjne do oceny ogólnej potrzeby oraz szczególnych wymogów w tym względzie, w tym zakresu i konkretnej formy takich szczególnych środków dla niepełnosprawnych użytkowników końcowych.

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

3. Podejmując środki, o których mowa w ust. 1 i 2, państwa członkowskie zachęcają do przestrzegania odpowiednich norm lub specyfikacji publikowanych zgodnie z art. 17 i 18 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa).”;

- 7) w art. 8 dodaje się ustęp w brzmieniu:

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

- 8) art. 9 ust. 1 i 2 otrzymują brzmienie:

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

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

9) art. 11 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

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

10) tytuł rozdziału III otrzymuje brzmienie:

**„KONTROLA REGULACYJNA PRZEDSIĘBIORSTW O ZNA CZĄCEJ POZYCJI RYNKOWEJ NA OKREŚLONYCH RYN KACH DETALICZNYCH”;**

11) skreśla się art. 16;

12) w art. 17 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

- a) w wyniku analizy rynkowej przeprowadzonej zgodnie z art. 16 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej) krajowy organ regulacyjny ustali, że dany rynek detaliczny określony zgodnie z art. 15 tej dyrektywy nie jest skutecznie konkurencyjny; oraz
- b) krajowy organ regulacyjny uzna, że obowiązki nałożone na mocy art. 9–13 dyrektywy 2002/19/WE (dyrektywy o dostępie) nie doprowadziłyby do osiągnięcia celów określonych w art. 8 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywy ramowej).”;

b) skreśla się ust. 3;

13) skreśla się art. 18 i 19;

14) art. 20–23 otrzymują brzmienie:

„Artykuł 20

### Umowy

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku wykupienia abonamentu na usługi zapewniające przyłączenie do publicznej sieci łączności lub publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej konsumenci oraz inni użytkownicy końcowi, którzy się o to zwrócą, mieli prawo do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem lub przedsiębiorstwami zapewniającymi takie przyłączenie lub świadczącymi takie usługi. Umowa powinna w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie określać co najmniej:

a) nazwę i adres przedsiębiorstwa;

b) świadczone usługi, w tym w szczególności:

— informacje o tym, czy zapewniany jest dostęp do służb ratunkowych i informacje o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie oraz o wszelkich ograniczeniach w dostępie do służb ratunkowych zgodnie z art. 26,

— informacje o wszelkich innych warunkach ograniczających dostęp do usług i aplikacji lub korzystania z nich, w przypadku gdy warunki takie dopuszcza prawo krajowe zgodnie z prawem wspólnotowym,

— minimalne oferowane poziomy jakości usług, a mianowicie czas wstępnego przyłączenia, a w odpowiednich przypadkach także inne parametry jakości usług określone przez krajowe organy regulacyjne,

— informacje dotyczące wszelkich procedur wprowadzonych przez przedsiębiorstwo w celu pomiaru i organizacji ruchu, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, oraz informacje o tym, jak procedury te mogą wpłynąć na jakość usług,

— rodzaje oferowanych usług serwisowych oraz usług wsparcia technicznego świadczonych klientom, a także sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,

— wszelkie ograniczenia, które dostawca nałożył w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych;

c) w przypadku obowiązku wynikającego z art. 25 – możliwości, jakie ma abonent w kwestii umieszczania bądź nieumieszczania swoich danych osobowych w spisie abonentów, oraz dane, których to dotyczy;

d) szczegółowe informacje o cenach i taryfach, sposoby uzyskiwania aktualnych informacji na temat wszystkich stosowanych taryf i opłat eksploatacyjnych, sposoby płatności oraz różnice w kosztach wynikające z różnych sposobów płatności;

e) okres obowiązywania umowy oraz warunki wznowienia i zakończenia świadczenia usług i rozwiązania umowy, w tym:

— jakiegokolwiek minimalne użytkowanie lub czas trwania, wymagane do skorzystania z warunków promocyjnych,

— wszelkie opłaty związane z możliwością przeniesienia numerów i innych danych identyfikacyjnych,

— wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym zwrot kosztów urządzeń końcowych;

f) wszelkie klauzule o rekompensacie i zwrocie kosztów, które stosuje się w przypadku gdy nie został osiągnięty zakontraktowany poziom jakości;

- g) sposoby inicjowania procedur rozwiązywania sporów zgodnie z art. 34;
- h) rodzaj działań, które przedsiębiorstwo może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności lub z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia.

Państwa członkowskie mogą także wymagać, aby umowa zawierała wszelkie informacje, które mogą zostać dostarczone w tym celu przez właściwe organy publiczne, o wykorzystywaniu sieci i usług łączności elektronicznej do działań niezgodnych z prawem lub do rozpowszechniania szkodliwych treści oraz o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, o których mowa w art. 21 ust. 4 i które mają związek ze świadczoną usługą.

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

#### Artykuł 21

### Przejrzystość i publikowanie informacji

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły nałożyć na przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej obowiązek publikowania przejrzystych, porównywalnych, odpowiednich i aktualnych informacji na temat obowiązujących cen i taryf, wszelkich opłat związanych z rozwiązaniem umowy, a także na temat warunków dostępu do usług dostarczanych użytkownikom końcowym i konsumentom oraz standardowych warunków korzystania z tych usług, zgodnie z załącznikiem II. Informacje takie są publikowane w jasny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób. Krajowe organy regulacyjne mogą określić dodatkowe wymogi dotyczące formy, w jakiej należy publikować te informacje.

2. Krajowe organy regulacyjne zachęcają do dostarczania porównywalnych informacji, które pozwolą użytkownikom końcowym i konsumentom dokonać niezależnej oceny kosztów związanych z różnymi schematami korzystania z usług, na przykład za pomocą przewodników interaktywnych lub podobnych technik. W przypadku gdy takie udogodnienia nie są dostępne w obrocie nieodpłatnie lub za rozsądną cenę, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły udostępniać takie przewodniki lub techniki bezpośrednio lub za pośrednictwem stron trzecich. Osoby trzecie mają prawo do bezpłatnego korzystania z informacji publikowanych przez przedsiębiorstwa udostępniające sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej do celów sprzedaży lub udostępniania takich interaktywnych przewodników lub podobnych technik.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły zobowiązać przedsiębiorstwa udostępniające publiczne sieci łączności elektronicznej lub publicznie dostępne usługi łączności elektronicznej między innymi do:

- a) dostarczania abonentom informacji o obowiązujących taryfach w odniesieniu do wszelkich numerów lub usług podlegających szczególnym warunkom cenowym; w odniesieniu do poszczególnych kategorii usług krajowe organy regulacyjne mogą wymagać, aby informacje te były udostępniane bezpośrednio przed wykonaniem połączenia;
- b) informowania abonentów w ramach usługi, na którą wykupili abonament o wszelkich zmianach dotyczących dostępu do służb ratunkowych lub informacji o miejscu przebywania osoby wykonującej połączenie;
- c) informowania abonentów o wszelkich zmianach warunków ograniczających dostęp do usług i aplikacji lub korzystania z nich, w przypadku gdy warunki takie dopuszcza prawo krajowe zgodnie z prawem wspólnotowym;
- d) dostarczania informacji dotyczących wszelkich procedur wprowadzonych przez dostawcę w celu pomiaru i organizowania ruchu, tak aby zapobiec osiągnięciu pojemności łącza lub jej przekroczeniu, a także informacji o tym, jak procedury te mogłyby wpłynąć na jakość usług;
- e) informowania abonentów o przysługującym im prawie do określenia, czy chcą, aby ich dane osobowe znalazły się w spisie abonentów, oraz o rodzajach danych, których to dotyczy, zgodnie z art. 12 dyrektywy 2002/58/WE (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej); oraz
- f) regularnego informowania abonentów niepełnosprawnych o szczegółach przeznaczonych dla nich produktów i usług.

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

4. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby przedsiębiorstwa, o których mowa w ust. 3, w odpowiednich przypadkach nieodpłatnie rozpowszechniały informacje użyteczności publicznej wśród aktualnych i nowych abonentów za pomocą tych samych środków, jakie zwykle wykorzystują one w komunikacji z abonentami. W takim przypadku informacje te są dostarczane w znormalizowanej formie przez właściwe organy publiczne i dotyczą między innymi następujących zagadnień:

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



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

#### Artykuł 22

##### Jakość usług

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

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

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

Krajowe organy regulacyjne przekazują Komisji – w odpowiednim czasie przed ustanowieniem takich wymogów – podsumowanie podstawy do działania, przewidywane wymogi i proponowany przebieg działań. Informacje te udostępniane są również Organowi Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej (zwanemu dalej »BEREC«). Po zbadaaniu takich informacji Komisja może zgłaszać do nich uwagi lub wydawać zalecenia, w szczególności w celu zapewnienia, aby przewidywane wymagania nie wpływały niekorzystnie na funkcjonowanie rynku wewnętrznego. Przy podejmowaniu decyzji dotyczącej wymogów krajowe organy regulacyjne uwzględniają w jak największym stopniu uwagi lub zalecenia Komisji.

#### Artykuł 23

##### Dostępność usług

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

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

- 15) dodaje się artykuł w brzmieniu:

#### „Artykuł 23a

##### Zapewnienie równoważnego dostępu i wyboru niepełnosprawnym użytkownikom końcowym

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

- a) dostęp do usług łączności elektronicznej równoważny dostępowi, jaki ma większość użytkowników końcowych; oraz
- b) korzystanie z wyboru spośród przedsiębiorstw i usług dostępnych dla większości użytkowników końcowych.

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

- 16) w art. 25 wprowadza się następujące zmiany:

- a) tytuł otrzymuje brzmienie:

##### „Usługi biura numerów i spisu abonentów”;

- b) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

- c) ust. 3, 4 i 5 otrzymują brzmienie:

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

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

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

17) art. 26 i 27 otrzymują brzmienie:

#### „Artykuł 26

#### **Służby ratunkowe i jednolity europejski numer alarmowy**

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

2. W porozumieniu z krajowymi organami regulacyjnymi, służbami ratunkowymi i dostawcami państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa świadczące użytkownikom końcowym usługi łączności elektronicznej polegające na inicjowaniu krajowych wywołań numeru lub numerów istniejących w krajowym planie numeracji telefonicznej zapewniały dostęp do służb ratunkowych.

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

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

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorstwa, których to dotyczy, bezpłatnie udostępniały informacje o lokalizacji osoby wykonującej połączenie organowi zajmującemu się wywołaniami alarmowymi niezwłocznie po

dotarciu wywołania alarmowego do tego organu. Ma to zastosowanie do wszystkich wywołań jednolitego europejskiego numeru alarmowego »112«. Państwa członkowskie mogą rozszerzyć ten obowiązek na wywołania krajowych numerów alarmowych. Właściwe organy regulacyjne określają kryteria dokładności i niezawodności podanych informacji o lokalizacji osoby wykonującej połączenie.

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

7. W celu zapewnienia skutecznego dostępu do usług w zakresie numeru »112« w państwach członkowskich Komisja, po konsultacji z BEREC, może przyjąć techniczne środki wykonawcze. Te techniczne środki wykonawcze przyjmuje się jednak bez uszczerbku dla organizacji służb ratunkowych i nie wywierają one żadnego wpływu na tę organizację, która pozostaje w wyłącznej kompetencji państw członkowskich.

Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy poprzez jej uzupełnienie, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.

#### Artykuł 27

#### **Europejskie kody dostępu telefonicznego**

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

2. Podmiot prawny, posiadający siedzibę we Wspólnocie i wyznaczony przez Komisję, ponosi wyłączną odpowiedzialność za zarządzanie przestrzenią numerową telefonii europejskiej (ETNS), włącznie z przydzielaniem numerów, oraz za promowanie jej. Komisja przyjmuje niezbędne przepisy wykonawcze.

3. Państwa członkowskie zapewniają, aby wszystkie przedsiębiorstwa, które świadczą publicznie dostępne usługi telefoniczne pozwalające na wywołania międzynarodowe, obsługiwały wszystkie wywołania przychodzące do ETNS i wychodzące z tej przestrzeni, według stawek podobnych do stawek stosowanych w przypadku wywołań do innych państw członkowskich i z tych państw.”;

18) dodaje się artykuł w brzmieniu:

#### „Artykuł 27a

#### **Harmonizacja numerów na użytek zharmonizowanych usług o walorze społecznym, w tym numer specjalnej linii w sprawach zaginięć dzieci**

1. Państwa członkowskie promują specjalne numery z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na »116«, określone w decyzji Komisji 2007/116/WE z dnia 15 lutego 2007 r.

w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na »116« na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym (\*). Państwa członkowskie zachęcają do dostarczania na swoim terytorium usług, dla których rezerwowane są te numery.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby niepełnosprawni użytkownicy końcowi w możliwie jak największym stopniu mieli dostęp do usług z zakresu numeracyjnego zaczynającego się na »116«. Środki podejmowane w celu ułatwienia dostępu niepełnosprawnych użytkowników końcowych do takich usług podczas podróży w innych państwach członkowskich opierają się na przestrzeganiu odpowiednich norm lub specyfikacji opublikowanych zgodnie z art. 17 dyrektywy 2002/21/WE (dyrektywa ramowa).

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

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

5. Aby zapewnić skuteczne wdrażanie w państwach członkowskich zakresu numeracyjnego zaczynającego się na »116«, a w szczególności udostępnianej pod numerem »116000« specjalnej linii umożliwiającej zgłaszanie przypadków zaginięcia dzieci, w tym dostęp niepełnosprawnych użytkowników końcowych podczas podróży w innych państwach członkowskich, Komisja – po konsultacji z BEREC – może przyjąć techniczne środki wykonawcze. Te techniczne środki wykonawcze przyjmuje się jednak bez uszczerbku dla organizacji tych służb i nie wywierają one żadnego wpływu na tę organizację, która pozostaje w wyłącznej kompetencji państw członkowskich.

Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy poprzez jej uzupełnienie, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 37 ust. 2.

(\* Dz.U. L 49 z 17.2.2007, s. 30.”;

19) art. 28 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 28

#### **Dostęp do numerów i usług**

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

- a) dostępu we Wspólnocie do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług; oraz

- b) dostępu, niezależnie od technologii i urządzeń wykorzystywanych przez operatora, do wszystkich numerów we Wspólnocie, również numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do ETNS i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).

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

20) w art. 29 wprowadza się następujące zmiany:

- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Bez uszczerbku dla art. 10 ust. 2, państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy regulacyjne mogły wymagać od wszystkich przedsiębiorstw, będących dostawcami publicznie dostępnych usług telefonicznych lub dostępu do publicznych sieci łączności, udostępnienia całości lub części usług dodatkowych wymienionych w części B załącznika I, z zastrzeżeniem technicznej wykonalności i opłacalności ekonomicznej, jak również całości lub części usług dodatkowych wymienionych w części A załącznika I.”;

- b) skreśla się ust. 3;

21) art. 30 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 30

#### **Ułatwienia przy zmianie dostawcy usług**

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

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

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



4. Przenoszenie numerów, a następnie ich aktywacja przeprowadzane są w jak najkrótszym czasie. W każdym przypadku abonenci, którzy zawarli umowę w sprawie przeniesienia numeru do nowego przedsiębiorstwa, mają aktywowany numer w ciągu jednego dnia roboczego.

Bez uszczerbku dla akapitu pierwszego właściwe organy krajowe mogą ustanowić ogólne zasady procesu przenoszenia numerów, uwzględniając krajowe przepisy o umowach, możliwości techniczne oraz potrzebę zachowania ciągłości usług świadczonych abonentowi. W każdym przypadku brak usługi w trakcie procesu przenoszenia nie przekracza jednego dnia roboczego. Właściwe organy krajowe uwzględniają także w razie potrzeby środki zapewniające ochronę abonentów w trakcie przenoszenia numeru oraz zapewniają, aby ich numery nie były przenoszone do innego dostawcy usług wbrew ich woli.

Państwa członkowskie zapewniają, aby przewidziane zostało nakładanie na przedsiębiorstwa odpowiednich kar, w tym obowiązek wypłaty abonentom rekompensaty w przypadku opóźnień w przenoszeniu numerów lub nadużyć w tym zakresie, spowodowanych przez te przedsiębiorstwa lub w ich imieniu.

5. Państwa członkowskie zapewniają, aby umowy zawierane między konsumentami a przedsiębiorstwami świadczącymi usługi łączności elektronicznej nie wprowadzały początkowego okresu zobowiązania przekraczającego 24 miesiące. Państwa członkowskie zapewniają również, aby przedsiębiorstwa oferowały użytkownikom możliwość podpisania umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy.

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

22) art. 31 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

Obowiązki, o których mowa w pierwszym akapicie, podlegają przeglądowi przeprowadzanemu przez państwa członkowskie najpóźniej w ciągu roku od dnia 25 maja 2011 r., z wyjątkiem przypadków, w których państwa członkowskie przeprowadziły taki przegląd w ciągu dwóch poprzednich lat.

Państwa członkowskie regularnie dokonują przeglądu obowiązków transmisji obowiązkowej.”;

23) w art. 33 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

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

b) dodaje się ustęp w brzmieniu:

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

24) art. 34 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

25) art. 35 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 35

#### Dostosowanie załączników

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

26) art. 36 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

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

27) art. 37 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 37

#### Procedura komitetowa

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

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

28) załączniki I, II i III zastępuje się tekstem załącznika I do niniejszej dyrektywy, a załącznik VI zastępuje się tekstem załącznika II do niniejszej dyrektywy;

29) skreśla się załącznik VII.

Artykuł 2

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

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

1) art. 1 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

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

2) w art. 2 wprowadza się następujące zmiany:

a) lit. c) otrzymuje brzmienie:

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

b) skreśla się lit. e);

c) dodaje się literę w brzmieniu:

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

3) art. 3 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 3

#### Usługi

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

4) w art. 4 wprowadza się następujące zmiany:

a) tytuł otrzymuje brzmienie:

„**Bezpieczeństwo przetwarzania**”;

b) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„1a. Bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE środki, o których mowa w ust. 1, muszą co najmniej:

— zapewniać, aby do danych osobowych mógł mieć dostęp wyłącznie uprawniony personel w dozwolonych prawem celach,

— chronić przechowywane lub przekazywane dane osobowe przed przypadkowym lub bezprawnym zniszczeniem, przypadkową utratą lub zmianą oraz nieuprawnionym lub bezprawnym przechowywaniem, przetwarzaniem, dostępem lub ujawnieniem, oraz

- zapewnić wdrożenie polityki bezpieczeństwa w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych.

Właściwe organy krajowe muszą być w stanie kontrolować środki przyjęte przez dostawcę publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej oraz wydawanie zaleceń dotyczących najlepszych praktyk dotyczących poziomu bezpieczeństwa, do jakiego środki te powinny prowadzić.”;

- c) dodaje się ustępy w brzmieniu:

„3. W przypadku naruszenia danych osobowych, dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej bez zbędnej zwłoki powiadamia o tym przypadku naruszenia danych osobowych właściwy organ krajowy.

W przypadku gdy naruszenie danych osobowych może wyrzucić niekorzystny wpływ na dane osobowe lub prywatność abonenta lub osoby fizycznej, dostawca bez zbędnej zwłoki powiadamia również o takim naruszeniu abonenta lub osobę fizyczną.

Powiadomienie danego abonenta lub osoby fizycznej o naruszeniu danych osobowych nie jest wymagane, jeżeli dostawca wykazał zgodnie z wymogami właściwego organu, że wdrożył odpowiednie technologiczne środki ochrony oraz że środki te zostały zastosowane do danych, których dotyczyło naruszenie bezpieczeństwa. Tego rodzaju technologiczne środki ochrony muszą sprawiać, że dane stają się nieczytelne dla każdego, kto nie jest uprawniony do dostępu do nich.

Bez uszczerbku dla obowiązku powiadomienia przez dostawcę danych abonentów lub osób fizycznych, jeżeli dostawca nie powiadomił jeszcze abonenta lub osoby fizycznej o naruszeniu danych osobowych, właściwy organ krajowy – po rozważeniu możliwych niekorzystnych skutków tego naruszenia – może wymagać, aby dostawca to uczynił.

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

4. Z zastrzeżeniem wszelkich technicznych środków wykonawczych przyjętych na mocy ust. 5 właściwe organy krajowe mogą przyjąć wytyczne i w razie konieczności wydać instrukcje dotyczące okoliczności, w których dostawcy zobowiązani są do powiadamiania o naruszeniu danych osobowych, a także dotyczące formy takiego powiadomienia oraz sposobu, w jaki ma być

dokonane takie powiadomienie. Właściwe organy krajowe muszą mieć również możliwość kontrolowania, czy dostawcy spełniają swoje obowiązki związane z powiadamianiem określone w niniejszym ustępie, oraz nakładają odpowiednie kary w przypadku niewykonywania tych obowiązków.

Dostawcy prowadzą rejestr naruszeń ochrony danych osobowych, w tym faktów towarzyszących naruszeniom, ich skutków i podjętych działań naprawczych; rejestr ten musi być wystarczający, tak aby umożliwić właściwemu organowi krajowemu sprawdzenie zgodności z przepisami ust. 3. Rejestr zawiera wyłącznie informacje niezbędne do realizacji tego celu.

5. W celu zapewnienia spójności we wdrażaniu środków, o których mowa w ust. 2, 3 i 4, Komisja – po konsultacji z Europejską Agencją ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji (ENISA), Grupą Roboczą ds. ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych powołaną na mocy art. 29 dyrektywy 95/46/WE oraz Europejskim Inspektorem Ochrony Danych – może przyjąć techniczne środki wykonawcze dotyczące okoliczności, formy i trybu mających zastosowanie do wymogów dotyczących informowania i powiadamiania, o których mowa w niniejszym artykule. Przyjmując te środki Komisja angażuje wszystkie zainteresowane strony, aby uzyskać w szczególności informacje o najlepszych dostępnych technicznych i ekonomicznych środkach wdrażania niniejszego artykułu.

Środki te, mające na celu zmianę elementów innych niż istotne niniejszej dyrektywy poprzez jej uzupełnienie, przyjmowane są zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 14a ust. 2.”;

- 5) art. 5 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Państwa członkowskie zapewniają, aby przechowywanie informacji lub uzyskanie dostępu do informacji już przechowywanych w urządzeniu końcowym abonenta lub użytkownika było dozwolone wyłącznie pod warunkiem że dany abonent lub użytkownik wyraził zgodę zgodnie z dyrektywą 95/46/WE po otrzymaniu jasnych i wyczerpujących informacji, między innymi o celach przetwarzania. Nie stanowi to przeszkody dla każdego technicznego przechowywania danych ani dostępu do nich jedynie w celu wykonania transmisji komunikatu za pośrednictwem sieci łączności elektronicznej, lub gdy jest to ściśle niezbędne w celu świadczenia usługi przez dostawcę usługi społeczeństwa informacyjnego, wyraźnie zażądanej przez abonenta lub użytkownika.”;

- 6) art. 6 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Do celów wprowadzania na rynek usług łączności elektronicznej lub świadczenia usług tworzących wartość zbogaconą, dostawca publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej może przetwarzać dane określone w ust. 1, w zakresie i przez czas niezbędny dla tego rodzaju usług lub



wprowadzania ich na rynek, jeżeli abonent lub użytkownik, których dane dotyczą, uprzednio wyraził na to zgodę. Użytkownicy lub abonenci mają w każdej chwili możliwość odwołania swojej zgody na przetwarzanie danych o ruchu.”;

7) art. 13 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 13

#### **Komunikaty niezamówione**

1. Używanie automatycznych systemów wywołujących i systemów łączności bez ludzkiej ingerencji (automatyczne urządzenia wywołujące), faksów lub poczty elektronicznej do celów marketingu bezpośredniego może być dozwolone jedynie wobec abonentów lub użytkowników, którzy uprzednio wyrazili na to zgodę.

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

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

4. W każdym przypadku zakazana jest praktyka wysyłania poczty elektronicznej do celów marketingu bezpośredniego, która ukrywa lub zataja tożsamość nadawcy, w którego imieniu wysyłany jest komunikat, lub która narusza art. 6 dyrektywy 2000/31/WE, oraz bez ważnego adresu, na który odbiorca może wysłać żądanie zaprzestania takich komunikatów, lub która zachęca odbiorców do odwiedzenia stron internetowych naruszających ten artykuł dyrektywy 2000/31/WE.

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

6. Bez uszczerbku dla jakichkolwiek środków administracyjnych, w odniesieniu do których mogą zostać przyjęte przepisy, między innymi na mocy art. 15a ust. 2, państwa członkowskie zapewniają, aby każda osoba fizyczna lub prawna, która odczuła negatywne skutki naruszeń przepisów krajowych przyjętych na mocy niniejszego artykułu i mająca uzasadniony interes w tym, by położyć kres takim naruszeniom lub ich zakazać, w tym także dostawca usług łączności elektronicznej chroniący własne uzasadnione interesy gospodarcze, mogła podjąć działania prawne przeciwko takim naruszeniom. Państwa członkowskie mogą także ustalić szczególne zasady dotyczące sankcji mających zastosowanie do dostawców usług łączności elektronicznej, którzy przez zaniedbanie przyczyniają się do naruszeń przepisów krajowych przyjętych na podstawie niniejszego artykułu.”;

8) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 14a

#### **Procedura komitetowa**

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

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

3. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu, stosuje się art. 5a ust. 1, 2, 4 i 6 oraz art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnieniem przepisów jej art. 8.”;

9) w art. 15 dodaje się ustęp w brzmieniu:

„1b. Dostawcy ustanawiają wewnętrzne procedury odpowiedzi na wnioski o dostęp do danych osobowych użytkownika w oparciu o krajowe przepisy przyjęte zgodnie z art. 1. Na żądanie przedstawiają oni właściwemu organowi krajowemu informacje o tych procedurach, liczbie otrzymanych wniosków, ich uzasadnieniu prawnym oraz udzielonej przez nich odpowiedzi.”;

10) dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 15a

#### **Wdrażanie i egzekwowanie**

1. Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące kar, w tym w stosownych przypadkach sankcji karnych, mających zastosowanie w przypadku naruszeń krajowych przepisów przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą, i podejmują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia, aby zasady te zostały wdrożone. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszące oraz mogą być stosowane w odniesieniu do okresu, w którym występowało jakiekolwiek naruszenie, nawet w przypadku gdy naruszenie to następnie naprawiono. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach najpóźniej do dnia 25 maja 2011 r. i powiadamiają ją niezwłocznie o wszelkich późniejszych zmianach mających na nie wpływ.

2. Bez uszczerbku dla wszelkich ewentualnie dostępnych środków prawnych, państwa członkowskie zapewniają, aby właściwy organ krajowy oraz, w stosownych przypadkach, inne podmioty krajowe dysponowały uprawnieniami do nakazania zaprzestania naruszeń, o których mowa w ust. 1.

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

4. Właściwe krajowe organy regulacyjne mogą przyjmować środki w celu zapewnienia efektywnej współpracy transgranicznej w zakresie egzekwowania przepisów krajowych przyjętych zgodnie z niniejszą dyrektywą oraz tworzenia zharmonizowanych warunków świadczenia usług obejmujących transgraniczny przepływ danych.

Krajowe organy regulacyjne przekazują Komisji – w odpowiednim czasie przed przyjęciem takich środków – podsumowanie podstawy do działania, przewidywane środki i proponowany przebieg działań. Po zbadaniu takich informacji oraz konsultacjach z ENISA i Grupą Roboczą ds. Ochrony Osób Fizycznych w zakresie Przetwarzania Danych Osobowych ustanowioną na mocy art. 29 dyrektywy 95/46/WE, Komisja może zgłaszać do nich uwagi lub wydawać zalecenia, w szczególności w celu zapewnienia, aby przewidywane środki nie wpływały niekorzystnie na funkcjonowanie rynku wewnętrznego. Przy podejmowaniu decyzji dotyczącej omawianych środków krajowe organy regulacyjne uwzględniają w jak największym stopniu uwagi lub zalecenia Komisji.”.

#### Artykuł 3

#### Zmiana rozporządzenia (WE) nr 2006/2004

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

„17. Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych

osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej): art. 13 (Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37).”.

#### Artykuł 4

#### Transpozycja

1. Do dnia 25 maja 2011 r. państwa członkowskie przyjmują i publikują przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy. Państwa członkowskie niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

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

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

#### Artykuł 5

#### Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie następnego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

#### Artykuł 6

#### Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 25 listopada 2009 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego  
J. BUZEK  
Przewodniczący

W imieniu Rady  
Å. TORSTENSSON  
Przewodniczący

## ZAŁĄCZNIK I

## „ZAŁĄCZNIK I

**OPIS USŁUG DODATKOWYCH I USŁUG, O KTÓRYCH MOWA W ART. 10 (KONTROLA WYDATKÓW),  
W ART. 29 (USŁUGI DODATKOWE) I W ART. 30 (UŁATWIENIE ZMIANY DOSTAWCY)****Część A: Usługi dodatkowe i usługi, o których mowa w art. 10**a) *Rachunki szczegółowe*

Państwa członkowskie mają zapewnić, aby krajowe organy regulacyjne, z zastrzeżeniem wymogów odpowiednich przepisów prawa o ochronie danych osobowych i prywatności, mogły określić podstawowy poziom szczegółowości rachunków, które przedsiębiorstwa mają bezpłatnie dostarczać abonentom, tak aby mogli oni:

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

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

Wywołań, które są bezpłatne dla abonenta wywołującego, w tym wywołania połączeń na „numery wsparcia”, nie wymienia się w rachunku szczegółowym abonenta wywołującego.

b) *Bezpłatna blokada wybranych wywołań wychodzących lub wiadomości SMS lub MMS po najwyższych stawkach, lub – w przypadku gdy jest to technicznie wykonalne – podobnych aplikacji innego rodzaju*

tj. usługa dodatkowa, za pomocą której abonent może na wniosek skierowany do wyznaczonego przedsiębiorstwa świadczącego usługi telefoniczne bezpłatnie zablokować określonego typu wywołania wychodzące lub wiadomości SMS lub MMS o podwyższonej opłacie, lub podobne aplikacje innego rodzaju, lub wywołania numerów określonego typu.

c) *Systemy przedpłat*

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

d) *Rozłożona płatność za przyłączenie*

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

e) *Niepłacenie rachunków*

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



f) *Porady dotyczące taryf*

tj. usługa dodatkowa, w ramach której abonenci mogą wymagać od przedsiębiorstwa dostarczenia im informacji dotyczących alternatywnych tańszych taryf, jeśli takie są dostępne.

g) *Kontrola kosztów*

tj. usługa dodatkowa, w ramach której przedsiębiorstwa – jeśli krajowe organy regulacyjne uznają to za właściwe – oferują inne środki kontroli kosztów publicznie dostępnych usług telefonicznych, łącznie z bezpłatnym ostrzeganiem konsumentów w przypadku nieprawidłowego lub nadmiernego, biorąc pod uwagę schematy użytkowania, korzystania z usług telekomunikacyjnych.

**Część B: Usługi dodatkowe, o których mowa w art. 29**a) *Wybieranie tonowe lub DTMF (dwutonowe działanie wieloczęstotliwościowe)*

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

b) *Identyfikacja linii wywołującej*

Numer strony wywołującej jest pokazywany stronie wywoływanej przed wykonaniem połączenia.

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

W miarę możliwości technicznych operatorzy powinni zapewniać przesył danych i sygnałów w celu ułatwienia oferowania identyfikacji linii wywołującej i wybierania tonowego ponad granicami państw członkowskich.

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

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

- a) w przypadku numerów geograficznych – w określonym miejscu; oraz
- b) w przypadku numerów niegeograficznych – w dowolnym miejscu.

Niniejszej części nie stosuje się do przenoszenia numerów między sieciami świadczącymi usługi stacjonarne, a sieciami telefonii komórkowej.

---

**ZAŁĄCZNIK II****INFORMACJE, KTÓRE MAJĄ ZOSTAĆ OPUBLIKOWANE ZGODNIE Z ART. 21****(PRZEJRZYSTOŚĆ I PUBLIKOWANIE INFORMACJI)**

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

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

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

## 2. Opis oferowanych usług

## 2.1. Zakres oferowanych usług

- 2.2. Standardowe taryfy, w których wyszczególniono świadczone usługi oraz zawartość każdej pozycji taryfowej (np.: opłaty za dostęp, wszelkiego typu opłaty za użytkowanie, opłaty za konserwację), obejmujące szczegóły zastosowanych standardowych upustów, systemy taryf dla określonych odbiorców oraz wszelkie dodatkowe opłaty, a także koszty urządzeń końcowych.
- 2.3. Polityka rekompensat/refundacji, łącznie z konkretnymi szczegółami wszelkich oferowanych planów rekompensat/refundacji.
- 2.4. Rodzaje oferowanych usług konserwacji
- 2.5. Standardowe warunki umowy, w tym minimalny okres obowiązywania umowy, warunki rozwiązania umowy oraz procedury i opłaty bezpośrednie związane z przenoszeniem numerów i innych danych identyfikacyjnych, jeśli ma to zastosowanie.
3. Mechanizmy rozstrzygania sporów, w tym opracowane przez dane przedsiębiorstwo.
4. Informacje o prawach dotyczących usługi powszechnej, w tym – w odpowiednich przypadkach – usług dodatkowych i usług wymienionych w załączniku I.

ZAAŁĄCZNIK III

**PARAMETRY JAKOŚCI USŁUG**

**Parametry jakości usługi, definicje i metody pomiaru, o których mowa w art. 11 i 22**

Dla przedsiębiorstw zapewniających dostęp do publicznych sieci łączności

PARAMETR (Uwaga 1)	DEFINICJA	METODA POMIARU
Czas realizacji przyłączenia	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Liczba usterek na linię dostępu	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Czas naprawy usterek	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Dla przedsiębiorstw świadczących publicznie dostępne usługi telefoniczne

Czas zestawienia połączenia (Uwaga 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Czas reakcji biura numerów	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Udział działających publicznych aparatów telefonicznych na monety i karty	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Skargi dotyczące poprawności rachunków	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Stopa nieskutecznych wywołań (Uwaga 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Numer wersji ETSI EG 202 057-1: 1.3.1 (lipiec 2008 r.)

*Uwaga 1*

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

*Uwaga 2*

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

## ZAŁĄCZNIK II

## „ZAŁĄCZNIK VI

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

Wszelki sprzęt konsumencki przeznaczony do odbioru tradycyjnego cyfrowego sygnału telewizyjnego (tzn. transmisji naziemnej, kablowej lub satelitarnej przeznaczony w pierwszej kolejności do odbioru stacjonarnego, takiej jak DVB-T, DVB-C lub DVB-S), przeznaczony na sprzedaż lub do wynajęcia czy w inny sposób udostępniony na obszarze Wspólnoty, zdolny do dekodowania cyfrowych sygnałów telewizyjnych, powinien:

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

2. *Interoperacyjność analogowych i cyfrowych odbiorników telewizyjnych*

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

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

---