

EUROPEES PARLEMENT

2004



2009

Geconsolideerd wetgevingsdocument

24.9.2008

EP-PE_TC1-COD(2007)0248

*****I**

STANDPUNT VAN HET EUROPEES PARLEMENT

in eerste lezing vastgesteld op 24 september 2008 met het oog op de aanneming van Richtlijn 2008/.../EG van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (EP-PE_TC1-COD(2007)0248)

PE 412.431

NL

NL

STANDPUNT VAN HET EUROPEES PARLEMENT

in eerste lezing vastgesteld op 24 september 2008

met het oog op de aanneming van Richtlijn 2008/.../EG van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Commissie ||,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's²,

Na raadpleging van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming³,

Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag⁴,

Overwegende hetgeen volgt:

¹ PB C 224 van 30.8.2008, blz. 50.

² PB C 257 van 9.10.2008, blz. 51.

³ PB C 181 van 18.7.2008, blz. 1.

⁴ *Standpunt van het Europees Parlement van 24 september 2008.*

- (1) De functionering van de || richtlijnen die het huidige regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten vormen, namelijk Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn)¹, Richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (Machtigingsrichtlijn)², Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (Kaderrichtlijn)³, Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn)⁴ en Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie)⁵, is onderworpen aan een periodieke evaluatie door de Commissie, met name om te bepalen of wijzigingen nodig zijn in het licht van technologische en marktontwikkelingen.
- (2) In dat verband heeft de Commissie verslag uitgebracht over haar bevindingen in haar mededeling aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's van 29 juni 2006 over de herziening van het regelgevingskader van de EU voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.
- (3) De hervorming van het EU-regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten, met inbegrip van de versterking van de voorschriften met betrekking tot gebruikers met een handicap, is een belangrijke stap voorwaarts op weg naar de totstandbrenging van een interne Europese informatieruimte en tegelijk een inclusieve informatiemaatschappij. Deze doelstellingen zijn opgenomen in het strategische kader voor de ontwikkeling van een informatiemaatschappij als omschreven in de mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's van 1 juni 2005 met als titel "i2010 — Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid".

¹ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 7.

² PB L 108 van 24.4.2002, blz. 21.

³ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 33.

⁴ PB L 108 van 24.4.2002, blz. 51.

⁵ PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37.

- (4) *De universele dienst is een vangnet voor degenen die vanwege ontoereikende financiële middelen, de plaats waar zij wonen of bijzondere sociale behoeften geen toegang kunnen krijgen tot de basisdiensten die voor het merendeel van de bevolking wél toegankelijk zijn. De basale universeledienstverplichting zoals vastgelegd in Richtlijn 2002/22/EG houdt in dat gebruikers die daarom verzoeken worden voorzien van een aansluiting op het openbare telefoonnet vanuit een vaste locatie en tegen een betaalbare prijs. Zij heeft dus geen betrekking op mobiele diensten of breedbandtoegang tot het internet. Deze basisverplichting moet nu worden bekeken in het licht van technologische en marktontwikkelingen waarbij mobiele communicatie de primaire vorm van toegang op vele gebieden kan zijn en netwerken steeds meer gebruik van de technologie voor mobiele en breedbandcommunicatie maken. Door deze ontwikkelingen moet worden onderzocht of er uit technisch, maatschappelijk en economisch oogpunt reden is om mobiele communicatie en breedbandtoegang onder de universeledienstverplichting te laten vallen, met aandacht voor de hiermee verband houdende financieringsaspecten. Met het oog hierop zal de Commissie uiterlijk in het najaar van 2008 een evaluatie van het toepassingsgebied van de universeledienstverplichting en voorstellen voor een herziening van Richtlijn 2002/22/EG indienen, opdat de relevante doelstellingen van algemeen belang kunnen worden gehaald. Bij deze evaluatie zal rekening worden gehouden met het economische concurrentievermogen en de evaluatie zal een analyse bevatten van de sociale, commerciële en technologische aspecten en van het risico van sociale uitsluiting. In de evaluatie zullen ook de technische en economische haalbaarheid, de geraamde kosten, de kostenverdeling en financieringsmodellen voor welke nieuwe vorm van universeledienstverplichting ook aan bod komen. Aangezien de kwesties in verband met het toepassingsgebied van de universeledienstverplichting dus volledig worden behandeld in die afzonderlijke procedure, heeft deze richtlijn alleen op andere aspecten van Richtlijn 2002/22/EG betrekking.*
- (5) Met het oog op de duidelijkheid en de eenvoud heeft deze richtlijn uitsluitend betrekking op de wijziging van Richtlijn 2002/22/EG en Richtlijn 2002/58/EG.

- (6) *Onverminderd Richtlijn 1999/5/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 1999 betreffende radioapparatuur en telecommunicatie-eindapparatuur en de wederzijdse erkenning van hun conformiteit¹, met name de eisen in verband met gebruikers met een handicap in artikel 3, lid 3, onder f) hiervan, moeten bepaalde aspecten van eindapparatuur, inclusief apparatuur voor gebruikers met een handicap, binnen de werkingssfeer van Richtlijn 2002/22/EG worden gebracht, om de toegang tot netwerken en het gebruik van diensten te vergemakkelijken. Deze apparatuur omvat momenteel uitsluitend voor ontvangst bestemde radio- en televisie-eindapparatuur, alsmede speciale eindapparatuur voor slechthorende gebruikers.*
- (7) *De lidstaten zouden maatregelen moeten nemen om te bevorderen dat een markt ontstaat voor algemeen beschikbare producten en diensten, met functies voor gehandicapte gebruikers. Dat is onder meer mogelijk door verwijzing naar Europese normen, door invoering van eisen voor elektronische toegankelijkheid (eAccessibility) in procedures voor overheidsopdrachten en de verrichting van diensten in verband met aanbestedingen, en door implementering van wetgeving waarmee de rechten van gehandicapten worden beschermd.*
- (8) *Bepaalde definities moeten worden aangepast om ze in overeenstemming te brengen met het beginsel van technologische neutraliteit en gelijke tred te houden met de technologische ontwikkeling. Meer bepaald moeten de voorwaarden voor de levering van een dienst worden gescheiden van de feitelijke definitie van een openbare telefoondienst, d.w.z. een voor het publiek beschikbare **elektronischecommunicatiedienst** voor het initiëren en ontvangen, direct dan wel indirect via carrierkeuze of -voorkeuze of wederverkoop, van nationale en/of internationale oproepen **en specifieke communicatiemiddelen voor gehandicapte gebruikers die tekstdiensten of diensten voor totale communicatie gebruiken**, met behulp van een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan, **ongeacht of deze dienst circuitgeschakeld of pakketgeschakeld is. Een dergelijke dienst is per definitie bidirectioneel, zodat beide partijen kunnen communiceren.** Een dienst die niet aan al deze voorwaarden voldoet, **bijvoorbeeld een "doorklik"-toepassing op een website van een klantenservice**, is geen openbare telefoondienst.*

¹ *PB L 91 van 7.4.1999, blz. 10.*

- (9) Het is nodig de toepassing van bepaalde voorschriften te verduidelijken om rekening te houden met situaties waarin een dienstverlener door een andere onderneming geleverde openbare telefoondiensten wederverkoopt of van een nieuwe merknaam voorziet.
- (10) Ten gevolge van technologische en marktontwikkelingen maken de netwerken steeds meer gebruik van de "Internet Protocol"-technologie (IP) en kunnen de consumenten steeds meer kiezen tussen een reeks concurrerende leveranciers van spraakdiensten. Het moet voor de lidstaten daarom mogelijk zijn om universeledienstverplichtingen in verband met het leveren van een verbinding met het openbare communicatienetwerk op een vaste locatie te scheiden van de levering van een openbare telefoondienst (inclusief oproepen naar noodhulpdiensten via het "112"-nummer). Een dergelijke scheiding mag geen effect hebben op de werkingssfeer van de op communautair niveau vastgestelde en herziene universeledienstverplichtingen. De lidstaten die andere nationale alarmnummers gebruiken naast het "112"-nummer mogen aan ondernemingen dezelfde verplichtingen voor toegang tot deze nationale alarmnummers opleggen.
- (11) De nationale regelgevende instanties moeten in staat zijn de evolutie en het niveau van de tarieven voor eindgebruikers voor diensten die binnen de werkingssfeer van de universeledienstverplichtingen vallen te monitoren, zelfs wanneer een lidstaat nog geen onderneming heeft aangewezen die deze universele dienst moeten leveren.
- (12) Overbodige verplichtingen, bedoeld om de overgang van het oude regelgevingskader van 1998 naar het nieuwe van 2002 te vergemakkelijken, moeten worden geschrapt, samen met andere bepalingen die bij Richtlijn 2002/21/EG vastgestelde bepalingen overlappen en verdubbelen.
- (13) De eis om een minimumpakket van huurlijnen op eindgebruikersniveau aan te bieden, die noodzakelijk was om de continue toepassing te waarborgen van de bepalingen van het regelgevingskader van 1998 op het gebied van huurlijnen, waarop nog onvoldoende mededinging was toen het 2002-kader in werking trad, is niet langer noodzakelijk en kan dus worden geschrapt.

- (14) Carrierkeuze en -voorkeuze op directe wijze via communautaire wetgeving blijven opleggen kan de technologische vooruitgang belemmeren. Dergelijke maatregelen moeten veeleer door de nationale regelgevende instanties worden opgelegd als resultaat van marktanalyses overeenkomstig de procedures van Richtlijn 2002/21/EG.
- (15) *De bepalingen over contracten moeten niet alleen van toepassing zijn op consumenten, maar ook op andere eindgebruikers, met name micro-ondernemingen en kleine en middelgrote ondernemingen (KMO's), die een aan de consumentenbehoeften aangepast contract kunnen verkiezen. Om onnodige administratieve lasten voor de aanbieders en complexiteit in verband met de definitie van KMO's te voorkomen mogen de bepalingen over contracten niet automatisch van toepassing zijn op de bedoelde andere eindgebruikers, maar alleen als deze hierom verzoeken. De lidstaten moeten adequate maatregelen nemen om het bewustzijn van deze mogelijkheid bij KMO's te bevorderen.*

- (16) De aanbieders van elektronischecommunicatiediensten moeten ervoor zorgen dat hun klanten er op adequate wijze over worden geïnformeerd of toegang tot noodhulpdiensten **en informatie over de locatie van de oproeper** al dan niet inbegrepen is, en worden voorzien van duidelijke en transparante informatie in het initiële klantencontract en op gezette tijden daarna, bijvoorbeeld in de gespecificeerde rekeningen voor de klant. **Deze informatie moet alle beperkingen omvatten wat territoriale dekking betreft, op basis van de geplande technische operationele parameters van de dienst en de beschikbare infrastructuur. Als de dienst niet wordt geleverd via een geschakeld telefoonnet, moet de informatie ook het betrouwbaarheidsniveau van de toegang en van de informatie over de locatie van de oproeper omvatten in vergelijking met een dienst die via een geschakeld telefoonnet wordt geleverd, rekening houdend met de huidige technologie en kwaliteitsnormen, alsmede de overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG gespecificeerde parameters inzake de kwaliteit van de dienstverlening. Spraaktelefonische oproepen blijven de meest solide en betrouwbare vorm van toegang tot noodhulpdiensten. Andere contactvormen, zoals tekstberichten, kunnen minder betrouwbaar zijn en kunnen lijden aan een gebrek aan directheid. De lidstaten moeten evenwel vrij zijn om, als zij dit nodig achten, de ontwikkeling en uitvoering van andere vormen van toegang tot noodhulpdiensten te bevorderen waarmee toegang kan worden gegarandeerd die evenwaardig is aan toegang via spraaktelefonische oproepen.** De klanten moeten ook goed geïnformeerd worden over **de soorten van** maatregelen die de aanbieder van de elektronischecommunicatiediensten kan treffen in reactie op beveiligings- of integriteitsincidenten aangezien dergelijke maatregelen een direct of indirect effect kunnen hebben op de gegevens van de klant, zijn privacy of andere aspecten van de geleverde dienst.
- (17) **Met betrekking tot de eindapparatuur moeten in het klantencontract alle beperkingen worden gespecificeerd die de aanbieder oplegt wat het gebruik van dergelijke apparatuur door de klant betreft, bijvoorbeeld door mobiele apparatuur te SIM-locken, en alle kosten die bij het aflopen van het contract vóór of op de afgesproken aflooptdatum verschuldigd zijn, inclusief de kosten die worden opgelegd om de apparatuur te mogen behouden.**

- (18) *Zonder dat hierbij een verplichting aan de aanbieder wordt opgelegd om actie te ondernemen die verder gaat dan die welke de communautaire wetgeving vereist, moet in het klantencontract ook het soort van actie worden gespecificeerd, als in actie is voorzien, die de aanbieder kan ondernemen in geval van beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden, alsmede de regelingen van de aanbieder op het gebied van compensatie, als dergelijke gebeurtenissen zich voordoen.*
- (19) *Om kwesties van algemeen belang met betrekking tot het gebruik van communicatiediensten aan te pakken en de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen te bevorderen, moeten de bevoegde nationale instanties met de hulp van de aanbieders informatie van algemeen belang over het gebruik van communicatiediensten kunnen produceren en laten verspreiden. Deze informatie moet waarschuwingen van algemeen belang omvatten over schending van het auteursrecht, ander onwettig gebruik en de verspreiding van schadelijke inhoud, en ook advies over en manieren om zich te beschermen tegen gevaren voor de persoonlijke veiligheid, die bijvoorbeeld het gevolg kunnen zijn van de vrijgave van persoonlijke informatie in bepaalde omstandigheden, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens. De informatieverstrekking kan worden gecoördineerd volgens de samenwerkingsprocedure waarin is voorzien in artikel 33, lid 2, onder a), van Richtlijn 2002/22/EG. Dergelijke informatie van algemeen belang dient wanneer nodig te worden geactualiseerd en in door de lidstaten te bepalen, eenvoudig te begrijpen gedrukte en elektronische formats en op de websites van de nationale overheden te worden aangeboden. De nationale regelgevende instanties moeten de aanbieders kunnen verplichten deze gestandaardiseerde informatie te verspreiden naar al hun klanten op een manier die de nationale regelgevende instanties geschikt achten. Over de significante extra kosten die de dienstenaanbieders door de verspreiding van de bedoelde informatie oplopen, moet een akkoord tussen de aanbieders en de bevoegde instanties worden gesloten, waarbij deze instanties de genoemde kosten moeten dragen. De informatie moet ook worden opgenomen in de contracten.*
- (20) Het recht van abonnees om zich zonder boete uit hun contract terug te kunnen trekken, heeft betrekking op wijzigingen van de contractuele voorwaarden die door de leveranciers van de elektronische communicatienetwerken en/of -diensten worden opgelegd.

- (21) *De communautaire regels inzake consumentenbescherming en de nationale regels die met de communautaire wetgeving overeenkomen, moeten onverkort op Richtlijn 2002/22/EG van toepassing zijn.*
- (22) *De eindgebruikers moeten besluiten welke wettelijke inhoud zij willen kunnen verzenden en ontvangen en welke diensten, toepassingen, hardware en software zij hiervoor willen gebruiken, onverminderd de noodzaak de integriteit en de veiligheid van de netwerken en diensten te vrijwaren. Een concurrerende markt met transparante aanbiedingen overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG moet waarborgen dat eindgebruikers toegang kunnen krijgen tot alle wettelijke inhoud, dergelijke inhoud kunnen verspreiden en alle wettelijke toepassingen en/of diensten van hun keuze kunnen gebruiken, zoals gesteld in artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG. Gezien het toenemende belang van elektronische communicatie voor consumenten en ondernemingen moeten de gebruikers in ieder geval volledig worden geïnformeerd over alle beperkingen en/of begrenzingsen die door de aanbieder van de diensten en/of de exploitant van het netwerk op het gebruik van de elektronischecommunicatiediensten wordt opgelegd. Bij deze informatie moet, volgens de keuze van de aanbieder, ofwel het type van inhoud, toepassing of dienst in kwestie, ofwel de afzonderlijke toepassingen of diensten, of beide worden gespecificeerd. Afhankelijk van de gebruikte technologie en het soort van beperking, kan voor deze beperkingen de instemming van de gebruiker vereist zijn, overeenkomstig Richtlijn 2002/58/EG.*

- (23) *Een concurrerende markt moet ook de kwaliteit van de door de gebruikers gevraagde dienstverlening waarborgen, maar in bijzondere gevallen moet er eventueel over worden gewaakt dat openbare communicatienetwerken aan minimumkwaliteitsniveaus voldoen teneinde achteruitgang van de dienstverlening, gebruikbeperkingen en vertraging van het verkeer te voorkomen. Wanneer er geen effectieve mededinging is, moeten de nationale regelgevende instanties de voorzieningen gebruiken waarover zij overeenkomstig de richtlijnen inzake een regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten beschikken om ervoor te zorgen dat de toegang van gebruikers tot bepaalde soorten inhoud of toepassingen niet op onredelijke wijze wordt beperkt. De nationale regelgevende instanties moeten ook richtsnoeren kunnen vaststellen met minimumeisen inzake de kwaliteit van de dienstverlening overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG en andere maatregelen kunnen nemen, als de bedoelde andere voorzieningen naar hun mening niet doeltreffend zijn geweest, gelet op de belangen van de gebruikers en alle andere ter zake doende omstandigheden. Deze richtsnoeren of maatregelen kunnen een basisniveau van onbeperkte diensten omvatten.*
- (24) *Bij ontstentenis van relevante communautaire wetelijke regels zijn inhoud, toepassingen en diensten legaal of schadelijk overeenkomstig de nationale positieve of procedurele wetgeving. Het is aan de relevante autoriteiten van de lidstaten en niet aan de aanbieders van de elektronische communicatienetwerken en/of -diensten om, overeenkomstig de juiste gerechtelijke procedures, te bepalen of inhoud, toepassingen of diensten al dan niet legaal of schadelijk zijn. Richtlijn 2002/22/EG geldt onverminderd Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ("Richtlijn inzake elektronische handel")¹, die onder andere een "mere conduit"-regel bevat voor aanbieders van diensten/tussenpersonen. Richtlijn 2002/22/EG verplicht aanbieders niet om informatie die via hun netwerken wordt verstuurd te monitoren of klanten in verband met dergelijke informatie sancties op te leggen of op grond van dergelijke informatie een gerechtelijke procedure tegen hen in te stellen, noch stelt zij aanbieders voor die informatie aansprakelijk. De verantwoordelijkheid voor het opleggen van sancties of het instellen van strafvervolging berust onverminderd bij de relevante wetshandhavingsautoriteiten.*

¹ PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

- (25) *Richtlijn 2002/22/EG doet geen afbreuk aan redelijk en niet-discriminerend netwerkbeheer door de providers.*
- (26) *Aangezien inconsistente maatregelen de voltooiing van de gemeenschappelijke markt aanzienlijk zullen hinderen, moet de Commissie de richtsnoeren of andere maatregelen die door nationale regelgevende instanties worden goedgekeurd voor eventueel regelgevend optreden in de Gemeenschap beoordelen en, indien nodig, technische uitvoeringsvoorschriften goedkeuren om tot consistente toepassing in de hele Gemeenschap te komen.*
- (27) De beschikbaarheid van transparante, actuele en vergelijkbare tarieven is een cruciaal element voor consumenten op concurrerende markten waar verscheidene dienstverleners hun diensten aanbieden. De gebruikers van elektronischecomunicatiediensten moeten in staat zijn gemakkelijk de prijzen van de diverse op de markt aangeboden diensten te vergelijken, gebaseerd op tariefinformatie die in een gemakkelijk toegankelijke vorm bekend wordt gemaakt. Om hen in staat te stellen gemakkelijk de prijzen te vergelijken, moeten de nationale regelgevende instanties over de bevoegdheid beschikken om van de aanbieders van diensten een grotere tarieftransparantie te eisen en ervoor te zorgen dat derden het recht krijgen om kosteloos de publiek beschikbare tarieven te gebruiken welke door de ondernemingen die elektronischecomunicatiediensten aanbieden bekend zijn gemaakt. Zij moeten ook *zelf of via derden* tariefgidsen beschikbaar stellen wanneer de markt die niet *gratis of tegen redelijke prijs* levert. De aanbieders van diensten hebben geen recht op vergoeding voor dergelijk gebruik van tarieven, *als deze* al bekend zijn gemaakt en aldus tot het publieke domein behoren. Bovendien moeten de gebruikers op toereikende wijze worden geïnformeerd over de relevante prijs of het type van de aangeboden dienst alvorens zij een dienst aankopen, met name als een freephone-nummer gepaard gaat met extra kosten. *De nationale regelgevende instanties moeten kunnen voorschrijven dat deze informatie algemeen en, voor bepaalde categorieën van diensten die zij bepalen, voorafgaand aan de doorschakeling van het gesprek bekend wordt gemaakt. Bij de bepaling van de gesprekscategorieën waarvoor vóór de doorschakeling prijsinformatie moet worden verstrekt, moeten de nationale regelgevende instanties naar behoren rekening houden met de aard van de dienst, de prijsvoorwaarden die erop van toepassing zijn en de vraag of de dienst wordt geleverd door een aanbieder die geen aanbieder van elektronischecomunicatiediensten is.*

- (28) *De klanten moeten op de hoogte worden gebracht van hun rechten met betrekking tot het gebruik van hun persoonlijke informatie in abonneegidsen, met name van het doel of de doelen van deze gidsen, alsmede van hun recht om gratis niet in een openbare abonneegids te worden opgenomen, overeenkomstig Richtlijn 2002/58/EG. Waar systemen bestaan waarbij informatie in de gegevensbank van de abonneegids mag worden opgenomen, maar niet toegankelijk voor de klanten van de gidsdiensten gemaakt, moeten de klanten ook over deze mogelijkheid worden geïnformeerd.*
- (29) *De lidstaten moeten centrale informatiepunten openen voor alle verzoeken om informatie van gebruikers. Deze informatiepunten, die door de nationale regelgevende instanties in samenwerking met consumentenorganisaties kunnen worden beheerd, moeten ook juridische bijstand kunnen verlenen bij geschillen met aanbieders. De toegang tot de informatiepunten moet gratis zijn en de gebruikers moeten op de hoogte worden gebracht van het bestaan ervan door geregelde informatiecampagnes.*
- (30) In het geval van toekomstige IP-netwerken waarbij de levering van diensten kan worden gescheiden van de levering van het netwerk, moeten de lidstaten de meest geschikte maatregelen kunnen bepalen om de beschikbaarheid van openbare telefoondiensten te waarborgen met gebruikmaking van openbare communicatienetwerken en de garantie van ononderbroken toegang tot noodhulpdiensten in gevallen waarbij het elektriciteitsnetwerk uitvalt of in geval van overmacht.
- (31) Telefonische-assistentiediensten hebben betrekking op een groot aantal verschillende diensten voor eindgebruikers. Welke diensten in dat verband worden aangeboden wordt bepaald via onderhandelingen tussen de aanbieders van openbare communicatienetwerken en telefonische-assistentiediensten, zoals het geval is voor alle gebruikersondersteuningsdiensten, en het is bijgevolg niet nodig de levering van dergelijke diensten verplicht te stellen. De desbetreffende bepaling moet dus worden geschrapt.

- (32) **Telefooninlichtingendiensten moeten concurrerend worden aangeboden, en worden dat ook vaak, op grond van artikel 5 van Richtlijn 2002/77/EG van de Commissie van 16 september 2002 betreffende de mededinging op de markten voor elektronische communicatienetwerken en -diensten¹. Wholesalemaatregelen om te zorgen voor opname van de eindgebruikersgegevens (zowel vast als mobiel) in de gegevensbestanden, de kostengebaseerde levering van die gegevens aan de dienstproviders en de verlening van toegang tot het net op kostengebaseerde, redelijke en transparante voorwaarden zijn nodig om te waarborgen dat de eindgebruikers ten volle kunnen profiteren van de mededinging, met als uiteindelijk doel de volledige afschaffing van regulering van deze dienst op retail-niveau mogelijk te maken.**
- (33) Eindgebruikers moeten toegang hebben tot de aangeboden noodhulpdiensten met gebruikmaking van ongeacht welke telefoondienst waarmee spraaktelefonie kan worden geïnitieerd via een nummer of via nummers in de nationale of internationale telefoonnummerplannen. De instantie die de noodsituatie behandelt moet "112"-oproepen minimaal even snel en efficiënt kunnen beantwoorden en behandelen als oproepen naar andere nationale alarmnummers. Het is belangrijk het bewustzijn betreffende het bestaan van het "112"-nummer te vergroten teneinde het niveau van bescherming en veiligheid van burgers die reizen in de Europese Unie te versterken. Te dien einde moet aan de burger duidelijk worden gemaakt dat het "112"-nummer bij reizen in alle lidstaten als een uniform alarmnummer kan worden gebruikt; dit moet met name gebeuren via informatie die wordt verstrekt in internationale busterminals, treinstations, havens of luchthavens en in telefoongidsen, telefooncellen, abonnementsdocumenten en afrekeningen. **Dit is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de lidstaten, maar de Commissie moet voortgaan zowel met de ondersteuning als met de aanvulling van de initiatieven van de lidstaten om de bekendheid van "112" te bevorderen en de kennis ervan bij de bevolking periodiek te beoordelen.** Om de burger binnen de Europese Unie beter te beschermen, moet de verplichting worden versterkt om informatie over de locatie van de oproeper ter beschikking te stellen. Met name moeten de dienstenleveranciers informatie over de locatie van de oproeper op een "push"-wijze ter beschikking stellen van noodhulpdiensten. Om te kunnen reageren op technologische ontwikkelingen die onder meer resulteren in steeds nauwkeuriger informatie over de locatie van de oproeper, moet de Commissie technische tenuitvoerleggingsmaatregelen kunnen vaststellen teneinde een daadwerkelijke invoering van het "112"-nummer in de Gemeenschap te waarborgen in het belang van de burgers van de Europese Unie.

¹ **PB L 249 van 17.9.2002, blz. 21.**

- (34) De lidstaten moeten specifieke maatregelen treffen om te waarborgen dat de noodhulpdiensten, inclusief het "112"-nummer, gelijkelijk toegankelijk zijn voor mensen met een handicap, met name gebruikers die doof of slechthorend zijn, spraakmoeilijkheden hebben of doof-blind zijn. Dit kan inhouden dat speciale eindapparatuur voor slechthorende gebruikers wordt verstrekt of diensten die spraak omzetten in tekst ("text relay") of andere specifieke systemen worden aangeboden.
- (35) *Ontwikkeling van de internationale code "3883" (de Europese Telefoonnummerruimte (ETNS)) wordt momenteel belemmerd door onvoldoende vraag, al te bureaucratische procedurele eisen en onvoldoende bewustzijn. Teneinde de ontwikkeling van de ETNS te bevorderen, moet de Commissie de verantwoordelijkheid voor het beheer daarvan, de toewijzing van nummers en promotie overdragen aan het Europees Telecomregelgeversorgaan (ETO) of, evenals het geval was bij de invoering van het ".eu" top level domein, aan een afzonderlijke organisatie die door de Commissie wordt aangewezen na een open, transparante en niet-discriminerende selectieprocedure, en waarvan de exploitatievoorschriften deel uitmaken van het Gemeenschapsrecht.*
- (36) *Overeenkomstig haar Beschikking 2007/116/EG van de Commissie van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met "116" voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde¹, heeft de Commissie nummers binnen de nummerreeks "116" voorbehouden voor bepaalde diensten met een maatschappelijke waarde. De in die beschikking vastgestelde nummers kunnen niet voor andere doeleinden worden gebruikt, maar de lidstaten zijn niet verplicht ervoor te zorgen dat de diensten die met de voorbehouden nummers samenhangen, daadwerkelijk worden aangeboden. De relevante bepalingen van Beschikking 2007/116/EG moeten terug te vinden zijn in Richtlijn 2002/22/EG ten einde ze steviger te verankeren in het regelgevingskader voor elektronischecomunicatienetwerken en -diensten en ook de toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. Gezien de specifieke aspecten betreffende het melden van vermiste kinderen en het feit dat deze dienst momenteel slechts in beperkte mate beschikbaar is, moeten de lidstaten hiervoor niet alleen een nummer voorbehouden, maar moeten ze er ook voor zorgen dat een meldpunt voor vermiste kinderen op hun grondgebied daadwerkelijk beschikbaar is op het nummer 116000.*

¹ PB L 49 van 17.2.2007, blz. 30.

- (37) De interne markt houdt in dat de eindgebruikers toegang hebben tot alle nummers die zijn opgenomen in de nationale nummerplannen van andere lidstaten, en toegang krijgen tot diensten, inclusief de diensten van de informatiemaatschappij, met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Gemeenschap, met inbegrip van onder meer freephone-nummers en betaalnummers. Eindgebruikers moeten ook toegang kunnen krijgen tot nummers van de || ETNS || en tot universele internationale freephone-nummers (UIFN). Er mag geen beperking zijn op de grensoverschrijdende toegang tot nummercapaciteit en de daarmee verband houdende dienst, tenzij in objectief gerechtvaardigde gevallen, bijvoorbeeld wanneer dit nodig is om fraude en misbruik te bestrijden, zoals bij bepaalde betaalnummerdiensten, of wanneer het nummer uitsluitend als een nationaal nummer is gedefinieerd (bv. nationale verkorte doorkiesnummers). De gebruikers moeten van tevoren duidelijk worden geïnformeerd over alle kosten in verband met freephone-nummers, zoals internationale oproepkosten voor nummers die toegankelijk zijn via de standaard internationale oproepcodes. Om te waarborgen dat de eindgebruikers daadwerkelijk toegang hebben tot nummers en diensten binnen de Gemeenschap moet de Commissie tenuitvoerleggingsmaatregelen kunnen vaststellen. ***Eindgebruikers dienen ook toegang te hebben tot andere eindgebruikers (met name via Internet Protocol (IP)-nummers) om gegevens uit te wisselen, een en ander ongeacht de gekozen aanbieder.***

(38) Om ten volle te kunnen profiteren van de mededinging, moeten de consumenten geïnformeerde keuzes kunnen maken en van dienstenleverancier kunnen veranderen wanneer dat in hun voordeel is. Het is essentieel dat zij dit kunnen doen zonder gehinderd te worden door juridische, technische of praktische belemmeringen, zoals contractuele voorwaarden, procedures, heffingen, enz. Dit sluit niet uit dat in contracten met consumenten een redelijke minimumcontractperiode wordt opgenomen. Nummerportabiliteit is cruciaal om de keuzevrijheid van de consument te vergemakkelijken en een daadwerkelijke mededinging op de concurrerende markten voor elektronische communicatie te waarborgen, en moet dus onverwijld worden ingevoerd, ***in de regel uiterlijk een dag na het verzoek van de consument. De ervaring heeft in sommige lidstaten evenwel geleerd dat het risico bestaat dat consumenten worden overgeschakeld zonder hun instemming. Dit is een kwestie die voornamelijk door de rechtshandhavingsautoriteiten moet worden aangepakt, maar de lidstaten moeten met betrekking tot het overschakelingsproces de adequate minimummaatregelen kunnen opleggen die nodig zijn om het genoemde risico zo veel mogelijk te beperken, zonder het proces minder aantrekkelijk voor consumenten te maken.*** Om die nummerportabiliteit te kunnen aanpassen aan de technologische en marktontwikkelingen, met inbegrip van de mogelijkheid om de in het netwerk opgeslagen persoonlijke bestanden en profielinformatie van de abonnee over te dragen, moet de Commissie in staat worden gesteld technische tenuitvoerleggingsmaatregelen op dit gebied te nemen. Wanneer wordt afgewogen of de technologische en marktvoorwaarden nummerportabiliteit tussen netwerken die diensten op een vaste locatie leveren en mobiele netwerken mogelijk maken, moet met name rekening worden gehouden met de tarieven voor de gebruikers en de overstapkosten voor ondernemingen die diensten leveren op vaste locaties en mobiele netwerken.

(39) ■ Er kunnen doorgifteverplichtingen worden opgelegd ■ met betrekking tot welbepaalde *radio- en audiovisuele mediadiensten, alsmede aanvullende diensten* die door een gespecificeerde leverancier van mediadiensten worden aangeboden. *Audiovisuele mediadiensten worden gedefinieerd in Richtlijn 2007/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2007 tot wijziging van Richtlijn 89/552/EEG van de Raad betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake de uitoefening van televisieomroepactiviteiten*¹. De lidstaten moeten dergelijke doorgifteverplichtingen goed motiveren ■ zodat wordt gewaarborgd dat zij transparant, evenredig en goed-omschreven zijn. In dat verband moeten de doorgifteverplichtingen ontworpen zijn om een afdoende stimulans voor efficiënte investeringen in infrastructuur te leveren. De doorgifteverplichtingen moeten op gezette tijden worden herzien om ze aan te passen aan de technologische en marktontwikkelingen en ervoor te zorgen dat zij evenredig blijven met het beoogde doel. *Aanvullende diensten omvatten maar zijn niet beperkt tot diensten* voor betere toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap, zoals videotekstdiensten, ondertiteling, audiobeschrijving of gebarentaal.

¹ *PB L 332 van 18.12.2007, blz. 27.*

- (40) Teneinde te verhelpen aan bestaande tekortkomingen qua raadpleging van de consument en goed aan de belangen van de burger te voldoen, moeten de lidstaten **geschikte raadplegingsmechanismen** opzetten. **Dergelijke mechanismen kunnen** de vorm aannemen van een orgaan dat, onafhankelijk van de nationale regelgevende instantie én van de dienstenleveranciers, onderzoek uitvoert over consumentenkwesties, zoals consumentengedrag en mechanismen voor het veranderen van dienstenleverancier, dat op een transparante wijze functioneert en de bestaande mechanismen voor raadpleging van de belanghebbenden aanvult. **Bovendien moet een mechanisme worden ingesteld om adequate samenwerking mogelijk te maken inzake kwesties die verband houden met de bevordering van wettelijke inhoud. Samenwerkingsprocedures die op grond van zo'n mechanisme tot stand komen, mogen evenwel geen stelsmatig toezicht op internetgebruik toestaan.** Wanneer het nodig blijkt de toegang tot en het gebruik van elektronischecommunicatiediensten en relevante eindapparatuur voor gebruikers met een handicap te vergemakkelijken, en onverminderd Richtlijn 1999/5/EG en met name eisen in verband met gebruikers met een handicap overeenkomstig artikel 3, lid 3, onder f), moet de Commissie tenuitvoerleggingsmaatregelen kunnen treffen.
- (41) **De procedure voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen dient in die zin te worden verbeterd dat beslechting van geschillen door onafhankelijke instanties wordt gewaarborgd en dat de procedure in ieder geval in overeenstemming is met de beginselen van Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen¹. Lidstaten kunnen daartoe een beroep doen op bestaande instanties voor geschillenbeslechting wanneer deze voldoen aan de relevante eisen, of nieuwe instanties oprichten.**
- (42) De Commissie moet in kennis worden gesteld van de verplichtingen die worden opgelegd aan ondernemingen waarvoor openbardienstverplichtingen gelden.

¹ **PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.**

- (43) *Richtlijn 2002/58/EG voorziet in de harmonisering van de regelgeving van de lidstaten, die nodig is om een gelijk niveau te waarborgen van bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden, met name het recht op een persoonlijke levenssfeer en het recht op vertrouwelijkheid en veiligheid met betrekking tot systemen op het gebied van informatietechnologie, bij de verwerking van persoonsgegevens in de sector elektronische communicatie, en om te zorgen voor vrij verkeer van dergelijke gegevens en van elektronischecommunicatieapparatuur en -diensten in de Gemeenschap.*
- (44) *Bij de verwerking van verkeersdata voor de doeleinden van netwerk- en informatieveiligheid, het verzekeren van de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van opgeslagen of overgedragen data, moet de mogelijkheid open blijven tot verwerking van deze data in het legitieme belang van de datacontroleur, die tot taak heeft ongeautoriseerde toegang tot datacode en het kwaadaardig gebruik ervan te verhinderen en "denial of service" aanvallen en schade aan computers en elektronischecommunicatiesystemen te doen stoppen. Het Europese Agentschap voor netwerk- en informatieveiligheid (ENISA) moet regelmatig studies publiceren waarin wordt geïllustreerd wat voor soorten dataverwerking geoorloofd zijn op grond van artikel 6 van Richtlijn 2002/58/EG.*
- (45) *Bij het vastleggen van de uitvoeringsmaatregelen inzake de veiligheid bij verwerking volgens de regelgevingsprocedure met toetsing moet de Commissie alle betrokken Europese overheden en organisaties (het ENISA, de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming en de werkgroep overeenkomstig artikel 29) alsmede alle andere belanghebbenden raadplegen, met name om informatie in te winnen over de beste beschikbare technische en economische methoden om de implementatie van Richtlijn 2002/58/EG te verbeteren.*
- (46) *Met de bepalingen van Richtlijn 2002/58/EG wordt Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens¹ gespecificeerd en aangevuld en worden de legitieme belangen van abonnees, zowel natuurlijke als rechtspersonen, beschermd.*

¹ PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

- (47) De liberalisering van de markten voor elektronische communicatienetwerken en -diensten en de snelle technologische ontwikkelingen hebben samen een krachtige stimulans gegeven voor de mededinging en de economische groei en hebben geresulteerd in een rijke diversiteit van via openbare *en particuliere* elektronische communicatienetwerken aangeboden eindgebruikersdiensten *en voor het publiek toegankelijke particuliere netwerken*.
- (48) *IP-adressen zijn van essentieel belang voor de werking van het internet. Deze identificeren apparaten die deelnemen aan een netwerk, zoals computers of "intelligente" mobiele apparaten. Gezien de uiteenlopende scenario's waarin IP-adressen worden gebruikt, en de daarmee samenhangende technologieën, die zich in snel tempo verder ontwikkelen, zijn er vragen gerezen over het gebruik ervan in persoonlijke data onder bepaalde omstandigheden. De Commissie moet daarom op grond van een studie naar de IP-adressen en het gebruik ervan passende voorstellen doen.*
- (49) De technologische vooruitgang maakt de ontwikkeling mogelijk van nieuwe toepassingen die zijn gebaseerd op systemen voor gegevensverzameling en identificatie, zoals contactloze radiofrequentiesystemen. RFID-systemen (Radio Frequency Identification Devices) bijvoorbeeld maken gebruik van radiofrequenties om gegevens op te vangen van op unieke wijze geïdentificeerde RFI-chips, gegevens die vervolgens kunnen worden verstuurd over bestaande communicatienetwerken. Een breed gebruik van dergelijke technologieën kan aanzienlijke economische en maatschappelijke baten opleveren en kan dus een krachtige bijdrage leveren voor de interne markt, op voorwaarde dat hun gebruik aanvaardbaar is voor de burger. Om dat te bewerkstelligen, is het noodzakelijk *alle* fundamentele rechten van het individu, *waaronder* het recht op privacy en gegevensbescherming, te waarborgen. Wanneer dergelijke systemen aan openbare elektronische communicatienetwerken worden gekoppeld of gebruik maken van elektronische communicatiediensten als basisinfrastructuur gelden de relevante bepalingen van Richtlijn 2002/58/EG, inclusief die in verband met veiligheids-, verkeers- en locatiegegevens en vertrouwelijkheid.

- (50) *De aanbieder van een openbare elektronischecommunicatiedienst treft passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van zijn diensten te verzekeren. Onverminderd Richtlijn 95/46/EG en Richtlijn 2006/24/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 maart 2006 betreffende de bewaring van gegevens die zijn gegenereerd of verwerkt in verband met het aanbieden van openbaar beschikbare elektronischecommunicatiediensten of van openbare communicatienetwerken¹, moet er met deze maatregelen voor worden gezorgd dat alleen gemachtigd personeel voor wettelijk toegestane doeleinden toegang tot de persoonsgegevens heeft en dat zowel de opgeslagen of verzonden persoonsgegevens als het netwerk en de diensten beschermd zijn. Bovendien moet een veiligheidsbeleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens worden uitgewerkt, om kwetsbaarheden in het systeem te identificeren, moet worden gezorgd voor geregelde monitoring en moeten preventieve, corrigerende en temperende maatregelen worden genomen.*
- (51) *De nationale regelgevende instanties moeten toezicht op de genomen maatregelen houden en beste praktijken onder aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten verspreiden.*

¹ *PB L 105 van 13.4.2006, blz. 54.*

- (52) Een inbreuk op de beveiliging die resulteert in het verlies of de compromittering van de persoonsgegevens van een individuele abonnee, kan, wanneer dit probleem niet tijdig en op toereikende wijze wordt aangepakt, aanzienlijke ■ schade ■ tot gevolg hebben. ***De nationale regelgevende instantie of een andere bevoegde nationale instantie*** moeten ■ dan ook onverwijld ***over iedere inbreuk op de veiligheid*** worden ingelicht ***door de verantwoordelijke dienstaanbieder***. ***De bevoegde instantie moet de ernst van de inbreuk vaststellen en van de relevante aanbieder van de communicatiediensten verplichten om de door deze inbreuk betroffen personen onverwijld naar behoren hierover in te lichten***. Bovendien moet de bevoegde dienstaanbieder in gevallen waarin er een gevaar bestaat voor de rechten en belangen van consumenten (zoals gevallen van ongeoorloofde toegang tot de inhoud van e-mails, of tot gegevens over kredietkaarten), behalve de bevoegde nationale instanties ook de getroffen gebruikers rechtstreeks hiervan op de hoogte stellen. Tenslotte moeten de dienstverleners de getroffen gebruikers op de hoogte stellen van alle inbreuken op de veiligheidsbepalingen van Richtlijn 2002/58/EG die in die periode hebben plaatsgevonden. De desbetreffende kennisgeving ***aan de nationale instanties en gebruikers*** moet informatie bevatten betreffende de door de aanbieder van de dienst genomen maatregelen en aanbevelingen voor ***de bescherming van*** de getroffen gebruikers.
- (53) De nationale regelgevende instanties moeten de belangen van de burgers van de Europese Unie bevorderen door, onder meer, bij te dragen tot een hoog niveau van bescherming van persoonsgegevens en privacy. Te dien einde moeten zij over de nodige middelen beschikken om hun verplichtingen na te komen, met inbegrip van alomvattend en betrouwbare gegevens over daadwerkelijke beveiligingsincidenten die hebben geresulteerd in de compromittering van de persoonsgegevens van individuen.
- (54) ***Bij de tenuitvoerlegging van de maatregelen ter omzetting van Richtlijn 2002/58/EG, moeten de autoriteiten en de rechterlijke instanties van de lidstaten niet alleen hun nationaal recht conform deze richtlijn uitleggen, maar er ook voor zorgen dat zij zich niet baseren op een uitlegging van deze richtlijn die in conflict zou komen met grondrechten of andere algemene beginselen van Gemeenschapsrecht, zoals het evenredigheidsbeginsel.***

- (55) Er moet worden gezorgd voor tenuitvoerleggingsmaatregelen om een gemeenschappelijke reeks eisen vast te stellen met het oog op een hoog niveau van bescherming van de persoonlijke levenssfeer en beveiliging van persoonsgegevens die worden verstuurd via of verwerkt in elektronische communicatienetwerken binnen de interne markt.
- (56) Bij de vaststelling van gedetailleerde regels betreffende het formaat en de procedures voor het melden van inbreuken op de beveiliging moet de nodige aandacht worden besteed aan de omstandigheden van de inbreuk, onder meer aan de vraag of de persoonsgegevens al dan niet met behulp van encryptie of andere middelen waren beschermd zodat de waarschijnlijkheid van identiteitsfraude of andere vormen van misbreuk in de praktijk kon worden beperkt. Bovendien moet bij dergelijke regels en procedures rekening worden gehouden met de rechtmatige belangen van de wetshandhavingsautoriteiten in gevallen waarin vroegtijdige melding van incidenten nodeloos het onderzoek naar de omstandigheden van inbreuken zou hinderen.



- (57) Software om stiekem de handelingen van de gebruiker te monitoren en/of de werking van de eindapparatuur ten bate van derden te beïnvloeden (zogenaamde "spyware") vormt een ernstige bedreiging voor de privacy van de gebruiker. Een hoog en gelijk niveau van bescherming van de persoonlijke levenssfeer moet worden gewaarborgd, ongeacht of ongewenste spionageprogramma's onbedoeld worden gedownload via elektronische communicatienetwerken, dan wel worden afgeleverd en geïnstalleerd verborgen in programmatuur die wordt verspreid via andere externe media voor gegevensopslag, zoals cd's, cd-ROM's en USB-sticks. ***De lidstaten moeten de eindgebruikers aanmoedigen de nodige maatregelen te treffen om hun eindapparatuur tegen virussen en spyware te beschermen.***

- (58) Om ongevraagde commerciële communicatie ("spam") te bestrijden, moeten aanbieders van elektronische communicatiediensten aanzienlijke investeringen doen. Bedoelde aanbieders zijn ook beter geplaatst dan de eindgebruikers qua kennis en middelen om spammers te identificeren. De leveranciers van e-maildiensten en andere aanbieders van diensten moeten derhalve over de mogelijkheid beschikken om juridische actie in te leiden tegen spammers **voor dergelijke inbreuken** en zo de belangen van hun klanten, alsook hun eigen rechtmatige ondernemingsbelangen, te verdedigen.
- (59) ***Als andere locatiegegevens dan verkeersgegevens kunnen worden verwerkt, mogen deze gegevens alleen worden verwerkt, wanneer ze anoniem worden gemaakt of er voorafgaand toestemming is van de betrokken gebruikers of abonnees, aan wie duidelijke en volledige informatie moet worden verstrekt over de mogelijkheid om hun toestemming te allen tijde in te trekken.***
- (60) Aangezien een toereikend niveau van bescherming van de privacy en de persoonsgegevens, verzonden en verwerkt in het kader van het gebruik van elektronische communicatienetwerken in de Gemeenschap, moet worden gewaarborgd, doet de noodzaak zich gevoelen van effectieve tenuitvoerleggings- en handhavingsbevoegdheden teneinde adequate nalevingsstimulansen te leveren. De nationale regelgevende instanties moeten over afdoende bevoegdheden en middelen beschikken om inbreuken daadwerkelijk aan een onderzoek te onderwerpen, inclusief de bevoegdheid om in verband met klachten alle benodigde relevante informatie op te vragen en sancties in geval van niet-naleving op te leggen.
- (61) De grensoverschrijdende samenwerking en handhaving moeten worden versterkt in overeenstemming met de bestaande communautaire wetshandhavingsmechanismen als neergelegd bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (Verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming)¹ door middel van een wijziging van die verordening.

¹ PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

- (62) De maatregelen die vereist zijn voor de tenuitvoerlegging van || Richtlijn 2002/22/EG en || Richtlijn 2002/58/EG moeten worden vastgesteld in overeenstemming met het bepaalde in Besluit 1999/468/EG van de Raad van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden¹.
- (63) *Indien het Verdrag van Lissabon tot wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap² in werking treedt, moet de Commissie bij de Raad en het Europees Parlement een nieuw wetgevingsvoorstel over de persoonlijke levenssfeer en gegevensbeveiliging in elektronische communicatie indienen, met een nieuwe rechtsgrondslag.*
- (64) Met name moet de Commissie de bevoegdheid worden verleend om tenuitvoerleggingsmaatregelen vast te stellen inzake tarieftransparantie, minimumeisen voor de kwaliteit van de dienstverlening, daadwerkelijke invoering van "112"-diensten, effectieve toegang tot nummers en diensten, verbetering van de toegankelijkheid voor eindgebruikers met een handicap en wijzigingen ter aanpassing van de bijlagen aan de vooruitgang van de techniek en nieuwe marktbehoeften. *Maar moet ook de bevoegdheid worden verleend ter vaststelling van tenuitvoerleggingsmaatregelen betreffende informatieverstrekking- en kennisgevingseisen en grensoverschrijdende samenwerking. Daar het maatregelen van algemene aard betreft tot wijziging van niet-essentiële onderdelen van Richtlijn 2002/22/EG onder meer door haar aan te vullen met nieuwe niet-essentiële onderdelen, moeten ze worden vastgesteld in overeenstemming met de regelgevingsprocedure, met toetsing, als bedoeld in artikel 5 bis van Besluit 1999/468/EG. **Gezien het feit dat het voeren van de regelgevingsprocedure met toetsing binnen de normale termijn in bepaalde uitzonderlijke gevallen de tijdige goedkeuring van uitvoeringsmaatregelen zou kunnen belemmeren, moeten het Europees Parlement, de Raad en de Commissie snel handelen omwille van de tijdige goedkeuring van deze maatregelen.***

¹ PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23.

² PB C 306 van 17.12.2007, blz. 1.

(65) Richtlijn 2002/22/EG beoogt een hoog beschermingsniveau voor de rechten van consumenten en individuele gebruikers bij de levering van telecommunicatiediensten. Een dergelijke bescherming is in het geval van mondiale telecommunicatiediensten niet nodig. Het gaat hier om bedrijfsgegevens en spraakdiensten die als pakket aan grote ondernemingen in verschillende landen binnen of buiten de EU worden aangeboden, op basis van afzonderlijk bedongen overeenkomsten tussen gelijkwaardig partijen.

(66) Richtlijn 2002/22/EG en Richtlijn 2002/58/EG moeten daarom dienovereenkomstig worden gewijzigd,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Wijziging van Richtlijn 2002/22/EG (Universeledienstrichtlijn)

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

1. Artikel 1 wordt vervangen door:

"Artikel 1

Onderwerp en werkingssfeer

1. Binnen het kader van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) heeft deze richtlijn betrekking op het aanbieden van elektronischecommunicatienetwerken en -diensten aan eindgebruikers. De doelstelling is de beschikbaarheid in de gehele Gemeenschap van publiek beschikbare diensten van goede kwaliteit te waarborgen op basis van effectieve mededinging en keuzevrijheid en een antwoord te bieden op omstandigheden waarin door de markt niet op bevredigende wijze aan de behoeften van de eindgebruikers wordt voldaan. Deze richtlijn bevat ook bepalingen betreffende thuis bij de consument gebruikte eindapparatuur, ***met speciale aandacht voor eindapparatuur voor personen met speciale behoeften zoals gehandicapten en ouderen.***
 2. Bij deze richtlijn worden de rechten van de eindgebruikers vastgesteld, alsmede de daarmee verband houdende verplichtingen voor ondernemingen die openbare elektronischecommunicatienetwerken en -diensten aanbieden. Om de levering van een universele dienst te waarborgen in een context van open en concurrerende markten, wordt bij deze richtlijn een minimumpakket van diensten van nader gespecificeerde kwaliteit omschreven, waartoe alle eindgebruikers toegang hebben tegen een in het licht van de specifieke nationale omstandigheden betaalbare prijs en zonder dat de mededinging wordt verstoord. Bij deze richtlijn worden ook verplichtingen vastgesteld met betrekking tot de levering van bepaalde verplichte diensten.
 3. ***De bepalingen van deze richtlijn zijn van toepassing onverminderd de voorschriften van de Gemeenschap inzake de bescherming van consumenten, waaronder met name Richtlijn 93/13/EEG en Richtlijn 97/7/EG, en nationale regels in overeenstemming met het Gemeenschapsrecht.***
2. || Artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:
- a) Punt b) wordt geschrapt.

b) **Punten c) en d)** worden vervangen door:

"c) "openbare telefoondienst": ■ voor het publiek beschikbare dienst voor uitgaande *en/of* binnenkomende nationale en/of internationale gesprekken, direct dan wel indirect, *en andere communicatiemiddelen specifiek voor gehandicapte gebruikers die gebruik maken van "text relay" of totale conversatie*, met behulp van een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan;

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

c) **Punt e) wordt geschrapt;**

3. Artikel 4 wordt vervangen door:

"Artikel 4

Aanbieding van toegang op een vaste locatie en aanbieding van telefoondiensten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat aan alle redelijke aanvragen om aansluiting op een vaste locatie op een openbaar communicatienetwerk door ten minste één onderneming wordt voldaan.
2. De geleverde aansluiting ondersteunt spraak-, fax- en datacommunicatie, met datasnelheden die toereikend zijn voor functionele toegang tot het internet, rekening houdend met de voor de meerderheid van de abonnees gangbare technologieën en met de technologische haalbaarheid.

3. De lidstaten waken erover dat aan alle redelijke aanvragen voor de levering van een ***openbaar beschikbare*** telefoondienst over de in lid 1 bedoelde netwerkaansluiting, die uitgaande en binnenkomende nationale en internationale gesprekken alsook oproepen naar noodhulpdiensten via het "112"-nummer ***alsmede via elk ander nationaal alarmnummer*** mogelijk maken, door ten minste één onderneming wordt voldaan.";
4. || Artikel 5, lid 2 *wordt* vervangen door:
 - "2. In de in lid 1 bedoelde telefoongidsen worden onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG alle abonnees van openbare telefoondiensten vermeld.";
5. ***Artikel 6 komt als volgt te luiden:***
 - a) ***de titel wordt vervangen door:***
"Openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten voor telecommunicatie";
 - b) ***lid 1 wordt vervangen door:***
 - "1. ***De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen verplichtingen kunnen opleggen teneinde te waarborgen dat openbare betaaltelefoons of andere toegangspunten voor telecommunicatie worden geïnstalleerd om te voorzien in de redelijke behoeften van de eindgebruikers, zowel wat geografische spreiding als wat het aantal telefoons of toegangspunten voor telecommunicatie, toegankelijkheid voor gebruikers met een handicap en de kwaliteit van de dienst betreft.***"

6. Artikel 7 wordt vervangen door:

"Artikel 7

■ **Maatregelen voor gebruikers met een handicap**

1. De lidstaten treffen bijzondere maatregelen voor eindgebruikers met een handicap teneinde ervoor te zorgen dat deze een betaalbare toegang hebben tot **elektronische communicatiediensten**, inclusief noodhulpdiensten, telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen, die gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers.
2. De lidstaten **kunnen**, in het licht van de nationale omstandigheden **en de door specifieke handicaps gestelde eisen**, specifieke maatregelen **nemen die blijkens een onderzoek van de nationale regelgevende instantie noodzakelijk zijn** om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap ■ kunnen kiezen tussen ondernemingen en aanbieders van diensten die voor het merendeel van de eindgebruikers beschikbaar zijn, **en om de beschikbaarheid van passende eindapparatuur te bevorderen. Zij dienen te waarborgen dat aan de behoeften van specifieke groepen gehandicapte gebruikers door ten minste één onderneming wordt voldaan.**
3. **Door middel van bovengenoemde maatregelen bevorderen de lidstaten de aanpassing aan de relevante normen of specificaties die zijn gepubliceerd overeenkomstig de artikelen 17, 18 en 19 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).**
4. **Om voor gehandicapte gebruikers specifieke maatregelen te kunnen nemen en uitvoeren, bevorderen de lidstaten de productie en de beschikbaarheid van eindapparatuur met de noodzakelijke diensten en functies."**

7. In artikel 8 wordt het volgende || toegevoegd:

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

8. In artikel 9 worden de leden 1, 2 en 3 vervangen door:

"1. De nationale regelgevende instanties houden toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van de in de artikelen 4, 5, 6 en 7 omschreven diensten die onder de universeledienstverplichtingen vallen en door aangewezen ondernemingen worden verstrekt, of, als er geen onderneming in verband met dergelijke diensten is aangewezen, die op een andere wijze op de markt beschikbaar zijn, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens.

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

3. In aanvulling op bepalingen luidens welke aangewezen ondernemingen bijzondere tariefopties moeten aanbieden of moeten voldoen aan voorschriften inzake maximumprijzen of geografische gemiddelden of andere vergelijkbare regelingen, *voorzien* de lidstaten in waarborgen dat consumenten van wie vaststaat dat zij een laag inkomen, een handicap of bijzondere sociale behoeften hebben, worden bijgestaan.";

9. *Artikel 10, lid 2, wordt vervangen door:*

"2. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die telecomdiensten aanbieden als omschreven in artikel 2 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn), de in bijlage I, deel A, van deze richtlijn genoemde faciliteiten en diensten verstrekken, zodat de abonnees de uitgaven kunnen controleren en beheersen en een ongegronde onderbreking van de dienst kunnen vermijden.";

10. *Artikel 11, lid 1, wordt vervangen door:*

"1. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat alle aangewezen ondernemingen met verplichtingen uit hoofde van de artikelen 4, 5, 6 en 7 en artikel 9, lid 2, toereikende en actuele informatie over hun prestaties bij het verlenen van de universele dienst publiceren, aan de hand van de in bijlage III vermelde parameters voor de kwaliteit van de dienst, definities en meetmethoden. De gepubliceerde informatie wordt op verzoek aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.";

11. De titel van hoofdstuk III wordt vervangen door:

"VOORGESCHREVEN CONTROLES VOOR ONDERNEMINGEN MET EEN AANMERKELIJKE MARKTMACHT OP SPECIFIEKE EINDGEBRUIKERSMARKTEN";

12. Artikel 16 wordt geschrapt;

13. Artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

a) Lid 1 wordt vervangen door:

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

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

b) wanneer de nationale regelgevende instantie vaststelt dat de verplichtingen die worden opgelegd bij Richtlijn 2002/19/EG (Toegangsrichtlijn) niet leiden tot verwezenlijking van de doelstellingen zoals bepaald bij artikel 8 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).";

b) ***Het volgende lid wordt ingelast:***

"2 bis. Onverminderd verplichtingen die kunnen worden opgelegd aan aanbieders met een aanmerkelijke marktmacht op een bepaalde retailmarkt volgens lid 1, kunnen nationale regelgevende autoriteiten voor een overgangperiode de in lid 2 genoemde verplichtingen van toepassing verklaren op aanbieders met een aanmerkelijke marktmacht op een bepaalde wholesalemarkt, in gevallen waarin wholesaleverplichtingen zijn opgelegd maar nog niet tot gevolg hebben dat op de retailmarkt sprake is van concurrentie.";

c) Lid 3 wordt geschrapt;

14. De artikelen 18 en 19 worden geschrapt;

15. De artikelen 20 en 21 worden vervangen door:

"Artikel 20

Contracten

■

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

a) de identiteit en het adres van de leverancier;

b) de verstrekte diensten, *met name:*

- *als toegang tot noodhulpdiensten en informatie over de locatie van de oproeper overeenkomstig artikel 26 moet worden verstrekt, het betrouwbaarheidsniveau van deze toegang, indien van toepassing, en of de toegang wordt verstrekt op het hele nationale grondgebied,*
- *informatie over eventuele door de aanbieder opgelegde beperkingen van de toegang van de abonnee tot wettelijke inhoud of van het vermogen van de abonnee om dergelijke inhoud te gebruiken of te verspreiden of wettelijke toepassingen en diensten te gebruiken,*

- de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten, *aan de hand van de toepasselijke parameters van artikel 22, lid 2,*
 - *de soorten van onderhoud en klantenservice die worden aangeboden en de manier om contact met de klantendienst op te nemen,*
 - de wachttijd bij eerste aansluiting *en*
 - *alle door de leverancier voorgeschreven beperkingen van het gebruik van eindapparatuur;*
- c) *het besluit van de abonnee met betrekking tot de vraag of zijn persoonsgegevens in een gids mogen worden opgenomen en de gegevens in kwestie;*
- d) bijzonderheden van prijzen en tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten, *aangeboden betalingsmethoden en verschillen qua kosten als gevolg van de betalingsmethode;*
- e) de looptijd van het contract *en* de voorwaarden voor verlenging *en* beëindiging van de diensten en van het contract, inclusief
- *alle kosten in verband met* de portabiliteit van nummers en andere identificatoren, *en*
 - *alle kosten die bij de beëindiging van het contract verschuldigd zijn, inclusief elke terugvordering van kosten met betrekking tot eindapparatuur;*
- f) de schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen die gelden ingeval niet aan de contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

- g) de wijze waarop geschillenbeslechtsprocedures kunnen worden ingeleid overeenkomstig artikel 34;
- h) de *soort van* actie die door de onderneming welke de aansluiting en/of de diensten aanbiedt kan worden ondernomen in reactie op beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden, *alsmede de schadevergoedingsregelingen die van toepassing zijn, als beveiligings- en integriteitsincidenten plaatshebben.*

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

De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden, zodat ook andere eindgebruikers eronder vallen.


■

2. De abonnees hebben het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen van de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen wanneer zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

Artikel 21

Transparantie en bekendmaking van informatie



1. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die ***aansluiting op*** openbare elektronischecomunicatienetwerken en/of ***elektronischecomunicatiediensten*** aanbieden, ***transparante***, vergelijkbare, toereikende en bijgewerkte informatie over de geldende prijzen en tarieven ***en over alle kosten die zijn verschuldigd bij de beëindiging van een contract en informatie over de algemene voorwaarden*** bekend maken in verband met de toegang tot en het gebruik van hun aan ***eindgebruikers en*** consumenten aangeboden diensten, ***overeenkomstig het bepaalde in bijlage II***. Dergelijke informatie ***is duidelijk en volledig en*** wordt bekendgemaakt in een gemakkelijk toegankelijke vorm. ***De nationale regelgevende instanties kunnen aanvullende vereisten formuleren met betrekking tot de vorm waarin dergelijke informatie wordt bekendgemaakt.***
2. De nationale regelgevende instanties bevorderen het verstrekken van ***vergelijkbare*** informatie om eindgebruikers en consumenten met behulp van interactieve gidsen of soortgelijke technieken in staat te stellen zich een onafhankelijk oordeel te vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon. De lidstaten waken erover dat de nationale regelgevende instanties dergelijke gidsen en technieken ***zelf of via derden kosteloos of voor een redelijke prijs*** beschikbaar maken . Derden hebben het recht om, met het doel dergelijke interactieve gidsen of soortgelijke technieken te verkopen of beschikbaar te maken, kosteloos de ***informatie*** te gebruiken die ***is*** bekendgemaakt door de aanbieders van elektronischecomunicatienetwerken en/of -diensten.

3. De lidstaten waken erover dat de nationale regelgevende instanties beschikken over de bevoegdheid de aanbieders van ***aansluiting op een openbaar elektronischecomunicatienetwerk en/of elektronischecomunicatiediensten onder andere*** te verplichten:

- a) ***abonnees informatie over de geldende tarieven te verstrekken voor elk nummer en elke dienst waarvoor bijzondere tariefvoorwaarden gelden; voor afzonderlijke categorieën van diensten kunnen de nationale regelgevende instanties eisen dat deze informatie wordt verstrekt vóór de doorschakeling van het gesprek;***
- b) ***de abonnees geregeld te herinneren aan het eventuele ontbreken van betrouwbare toegang tot noodhulpdiensten of informatie over de locatie van de oproeper in de dienst waarop zij zijn geabonneerd;***
- c) ***de abonnees te informeren over elke verandering van om het even welke door de aanbieder opgelegde beperkingen van hun toegang tot wettelijke inhoud of van hun vermogen om dergelijke inhoud te gebruiken of te verspreiden of wettelijke toepassingen en diensten van hun keuze te gebruiken;***
- d) ***de abonnees te informeren over hun recht hun persoonlijke gegevens te laten opnemen in een gids, en de soorten van gegevens waarom het gaat; en***
- e) ***abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over bestaande producten en diensten die voor hen zijn bedoeld.***

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

4. *De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties de ondernemingen als bedoeld in lid 3, verplichten om informatie van algemeen belang aan bestaande en nieuwe abonnees te verstrekken, indien nodig. Dergelijke informatie wordt door de bevoegde openbare instanties in een gestandaardiseerde vorm geproduceerd en heeft onder meer betrekking op de volgende punten:*

- a) *de meest voorkomende vormen van gebruik van elektronische-communicatiediensten voor onwettige activiteiten of de verspreiding van schadelijke inhoud, met name waar dit de eerbiediging van de rechten en vrijheden van anderen kan aantasten, inclusief schendingen van het auteursrecht en hiermee samenhangende rechten, en de gevolgen hiervan; en*
- b) *beschermingsmaatregelen tegen gevaren voor de persoonlijke veiligheid, de persoonlijke levenssfeer en persoonsgegevens bij het gebruik van elektronische-communicatiediensten.*

Significante bijkomende kosten die voor een onderneming uit de naleving van deze verplichtingen resulteren, worden door de bevoegde overheidsinstanties vergoed."

16. Artikel 22 wordt als volgt gewijzigd:

a) *Leden 1 en 2 worden vervangen door:*

"1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, na de meningen van de belanghebbenden te hebben gehoord, kunnen verlangen dat ondernemingen die openbare elektronische-communicatienetwerken en/of -diensten aanbieden, ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie *publiceren* over de kwaliteit van hun diensten **en over de maatregelen die zij nemen om** gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap **te garanderen**. Op verzoek wordt de informatie vóór publicatie eveneens aan de nationale regelgevende instantie verstrekt.

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

b) Het volgende lid 3 wordt toegevoegd:

"3. Teneinde een achteruitgang van de dienstverlening en een vertraging van het verkeer over de netwerken te voorkomen, *en om ervoor te zorgen dat de toegang van gebruikers tot inhoud of hun vermogen om inhoud te verspreiden of toepassingen en diensten van hun keuze te gebruiken, niet onredelijk wordt beperkt, kan een nationale regelgevende instantie richtsnoeren opstellen* inzake minimumeisen voor de kwaliteit van de dienstverlening *en, indien nodig, andere maatregelen nemen. Voor deze richtsnoeren of maatregelen wordt naar behoren rekening gehouden met normen die overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn) zijn goedgekeurd.*

Nadat de Commissie deze richtsnoeren of maatregelen heeft bestudeerd en het Europees Telecomregelgeversorgaan (ETO) heeft geraadpleegd, kan zij ter zake technische tenuitvoerleggingsmaatregelen treffen, als zij van mening is dat de richtsnoeren of maatregelen een belemmering voor de gemeenschappelijke markt kunnen vormen. Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2. █";

17. Artikel 23 wordt vervangen door:

"Artikel 23

Beschikbaarheid van diensten

De lidstaten nemen alle noodzakelijke maatregelen om de *zo volledig mogelijke* beschikbaarheid van de openbare telefoondiensten ■ te waarborgen in gevallen waarbij het elektriciteitsnetwerk uitvalt of in geval van overmacht. De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die openbare telefoondiensten aanbieden alle *nodige* maatregelen nemen ■ om een ononderbroken toegang tot de noodhulpdiensten *vanuit iedere plaats binnen het EU-grondgebied* te waarborgen.";

18. Artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:

a) De titel wordt vervangen door:

"Inlichtingendiensten"

b) *Lid 1 wordt vervangen door:*

"1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers van elektronische communicatienetwerken en -diensten er recht hebben op hebben dat hun informatie beschikbaar wordt gesteld aan de aanbieders van inlichtingendiensten en gidsen, overeenkomstig de bepalingen van lid 2."

c) *Leden 3, 4 en 5 worden* vervangen door:

- "3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers *van een elektronischecommunicatiedienst* toegang hebben tot *inlichtingendiensten en dat exploitanten die de toegang tot deze diensten controleren, er toegang toe verlenen op eerlijke, kostengeoriënteerde, objectieve, niet-discriminerende en transparante voorwaarden.*
4. *De lidstaten handhaven in de regelgeving geen restricties die beletten dat eindgebruikers in een bepaalde lidstaat via spraaktelefonie of SMS rechtstreeks toegang hebben tot de inlichtingendienst in een andere lidstaat en nemen maatregelen om deze toegang overeenkomstig artikel 28 te garanderen.*
5. De leden 1, 2, 3 en 4 gelden met inachtneming van de eisen van de communautaire regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer en met name artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG.";

19. De artikelen 26 en 27 worden vervangen door:

"Artikel 26

Noodhulpdiensten en het uniforme Europese alarmnummer

1. De lidstaten waken erover dat alle eindgebruikers van de in lid 2 bedoelde diensten, inclusief gebruikers van openbare betaaltelefoons, naast eventuele andere nationale alarmnummers zoals bepaald door de nationale regelgevende instanties, ook kosteloos en zonder dat zij daarvoor een betaalmiddel hoeven te gebruiken noodhulpdiensten kunnen oproepen via het uniforme Europese alarmnummer "112".

2. De lidstaten waken *er in samenwerking met de nationale regelgevende instanties, de noodhulpdiensten en de aanbieders over* dat de ondernemingen die een *elektronischecommunicatiedienst* voor uitgaande nationale en/of internationale gesprekken via een nummer of een aantal nummers in een nationaal of internationaal nummerplan aanbieden, *betrouwbare* toegang leveren tot noodhulpdiensten.
3. De lidstaten waken erover dat *de noodhulpdiensten alle* oproepen via het uniforme Europese alarmnummer "112" naar behoren *kunnen beantwoorden en behandelen* op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie van noodhulpdiensten. Dergelijke oproepen worden ten minste zo snel en doeltreffend beantwoord en behandeld als oproepen via eventueel nog bestaande nationale alarmnummers.
4. De lidstaten waken erover dat *de toegang tot de noodhulpdiensten van* eindgebruikers met een handicap *gelijkwaardige is met de toegang die andere eindgebruikers genieten*. Om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap noodhulpdiensten kunnen oproepen wanneer zij in andere lidstaten reizen, *omvatten* de getroffen maatregelen ook maatregelen om de overeenstemming te waarborgen met relevante normen of specificaties als gepubliceerd overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).
5. De lidstaten zorgen ervoor dat **■** informatie over de locatie van de oproeper kosteloos ter beschikking wordt gesteld **■** zodra de instantie die de noodsituatie behandelt, de oproep ontvangt. *Dit geldt ook voor alle oproepen via het uniforme Europese alarmnummer "112".*

■

6. De lidstaten zorgen ervoor dat *alle burgers van de Unie niet alleen informatie krijgen over hun nationale nummers, maar ook* adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van het uniforme Europese alarmnummer "112", met name via initiatieven die specifiek gericht zijn op personen die tussen lidstaten reizen. ■
7. Om een effectieve invoering van "112"-diensten in de lidstaten te waarborgen, ■ kan de Commissie, na raadpleging van *het ETO*, technische tenuitvoerleggingsmaatregelen nemen.

Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2. ■

Artikel 27

Europese telefoontoegangscodes

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de code "00" de standaard internationale toegangscode is. Er kunnen bijzondere regelingen voor het tot stand brengen van gesprekken tussen locaties in aangrenzende gebieden over de grenzen van de lidstaten worden ingevoerd of gehandhaafd. De eindgebruikers op de betrokken locaties ontvangen volledige informatie over dergelijke regelingen.
2. De lidstaten waaraan de ITU de internationale code "3883" heeft toegekend, belasten *een bij de Gemeenschapswetgeving in het leven geroepen organisatie, die door de Commissie is aangewezen op basis van een open, transparante en niet-discriminerende selectieprocedure, of het ETO*, met de exclusieve verantwoordelijkheid voor het beheer, *inclusief nummertoe wijzing, en de bevordering* van de Europese telefoonnummerruimte (*ETNS*).

3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die openbare telefoondiensten aanbieden, alle oproepen van en naar de Europese telefoonnummersruimte behandelen tegen tarieven die niet hoger liggen dan de maximumtarieven die zij hanteren voor oproepen naar en van andere lidstaten.”;

20. Het volgende artikel wordt ingevoegd:

"Artikel 27 bis

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

1. ***De lidstaten bevorderen de specifieke nummers in de nummerreeks die begint met "116", zoals vastgesteld in Beschikking 2007/116/EG van de Commissie van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met "116" voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde*. Zij moedigen aan dat op hun grondgebied de diensten worden aangeboden waarvoor dergelijke nummers voorbehouden zijn.***
2. ***De lidstaten waken erover dat diensten die binnen de nummerreeks "116" vallen, toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een handicap. Om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap deze diensten kunnen oproepen wanneer zij in andere lidstaten reizen, omvatten de getroffen maatregelen ook maatregelen om de overeenstemming te waarborgen met relevante normen of specificaties als gepubliceerd overeenkomstig artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).***
3. ***De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van diensten die binnen de nummerreeks "116" vallen, met name via initiatieven die specifiek gericht zijn op personen die tussen lidstaten reizen.***

4. *Naast de maatregelen die algemeen van toepassing zijn op alle nummers binnen de nummerreeks "116" en die genomen zijn overeenkomstig de leden 1, 2 en 3, zorgen de lidstaten ervoor dat de burgers toegang hebben tot een telefonisch meldpunt voor vermiste kinderen. Dit meldpunt is bereikbaar op het nummer 116000.*
5. *Met het oog op de effectieve invoering in de lidstaten van de nummerreeks "116", met name van het nummer 116000 van het meldpunt voor vermiste kinderen, inclusief de toegang voor eindgebruikers met een handicap die in een andere lidstaat reizen, kan de Commissie, na het ETO te hebben geraadpleegd, technische tenuitvoerleggingsmaatregelen nemen.*

Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2.

* *PB L 49 van 17.2.2007, blz. 30."*

21. *Artikel 28 wordt vervangen door:*

"Artikel 28

Toegang tot nummers en diensten

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

■

- a) toegang hebben tot alle in de Gemeenschap toegekende nummers, ***ongeacht de door de exploitant gebruikte technologie en apparatuur***, inclusief de nummers in de nationale nummerplannen van de lidstaten, die van de *ETNS* en de Universal International Freephone Numbers; *en*
- b) ***er worden connectiediensten aangeboden voor teksttelefoons, videotelefoons en producten die ouderen en mensen met een handicap helpen te communiceren, ten minste wat noodoproepen betreft.***

De nationale regelgevende instanties kunnen gevalsgevijs de toegang tot nummers en diensten blokkeren wanneer dit gerechtvaardigd is om redenen van fraude of misbruik ***en ervoor zorgen dat de aanbieders van elektronische-communicatiediensten in deze gevallen, inclusief als een onderzoek aan de gang is, de overeenkomstige inkomsten uit interconnectie of andere diensten inhouden.***

2. Teneinde te waarborgen dat de eindgebruikers een effectieve toegang hebben tot nummers en diensten binnen de Gemeenschap kan de Commissie ■ technische tenuitvoerleggingsmaatregelen vaststellen. Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2. ■

Dergelijke technische tenuitvoerleggingsmaatregelen kunnen op gezette tijden worden herzien om ze aan te passen aan technologische- en marktontwikkelingen.

3. ***De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen die openbare communicatienetwerken leveren kunnen verplichten informatie te verstrekken over het beheer van hun netwerken indien de toegang van eindgebruikers tot of het gebruik van diensten, inhoud of toepassingen wordt beperkt. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties over alle benodigde bevoegdheden beschikken om gevallen te onderzoeken waarin ondernemingen de toegang van eindgebruikers tot bepaalde diensten, inhoud of toepassingen hebben beperkt.***”;

22. Artikel 29 wordt als volgt gewijzigd:

- a) Lid 1 wordt vervangen door:

"1. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties kunnen verlangen dat alle ondernemingen die openbare telefoondiensten en/of openbare communicatienetwerken exploiteren, de in bijlage I, deel B, genoemde extra faciliteiten voor eindgebruikers beschikbaar stellen voor zover dit technisch uitvoerbaar en economisch haalbaar is.”;

- b) Lid 3 wordt vervangen door:

"3. Onverminderd artikel 10, lid 2, kunnen de lidstaten de in bijlage I, deel A, onder e), vermelde verplichtingen betreffende verbreking van de aansluiting als algemene vereiste opleggen aan alle ondernemingen die toegang tot openbare communicatienetwerken en/of openbare telefoondiensten aanbieden.”;

23. Artikel 30 wordt vervangen door:

"Artikel 30

Gemakkelijker wijziging van aanbieder

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle abonnees met nummers van het nationale **telefoonnummerplan** die daarom verzoeken hun *nummer of nummers* kunnen behouden overeenkomstig het bepaalde in bijlage I, deel C, ongeacht de onderneming die de dienst levert.
2. De nationale regelgevende instanties zorgen ervoor dat de prijsstelling tussen exploitanten met betrekking tot het aanbieden van nummerportabiliteit op de kosten gebaseerd is en dat eventuele directe kosten voor abonnees het gebruik van die faciliteiten niet ontmoedigen.
3. De nationale regelgevende instanties leggen voor de nummerportabiliteit geen tarieven voor eindgebruikers op die de concurrentie kunnen verstoren, zoals specifieke of uniforme tarieven voor eindgebruikers.
4. Nummers worden zo snel mogelijk en uiterlijk binnen één werkdag volgend op het oorspronkelijke verzoek van de abonnee overgedragen en geactiveerd. ***De nationale regelgevende instanties kunnen de periode van één dag verlengen en indien nodig passende maatregelen voorschrijven om ervoor te zorgen dat de abonnees niet tegen hun wil worden overgeschakeld. De nationale regelgevende instanties mogen dienstverleners passende sancties opleggen, waaronder de verplichting om klanten te compenseren indien de nummerportabiliteit vertraging oploopt of indien sprake is van misbruik van de nummerportabiliteit door of namens de dienstverlener.***

5. ***De lidstaten zien erop toe dat de duur van de contracten tussen gebruikers en aanbieders van elektronischecommunicatiediensten ten hoogste 24 maanden bedraagt. Zij waarborgen tevens dat de aanbieders de gebruikers de mogelijkheid bieden om voor alle soorten diensten of eindapparatuur een contract met een maximumlooptijd van 12 maanden te ondertekenen.***

6. ***De lidstaten zien erop toe dat de procedures voor contractbeëindiging het overstappen naar een andere aanbieder niet ontmoedigen.***”;

24. In artikel 31 wordt lid 1 vervangen door:

"1. De lidstaten kunnen ten aanzien van nader bepaalde radio- en ***audiovisuele mediadiensten*** en ***aanvullende diensten, in het bijzonder*** toegankelijkheidsdiensten aan de onder hun bevoegdheid ressorterende ondernemingen die elektronischecommunicatienetwerken aanbieden welke voor de distributie van radio- of ***audiovisuele mediadiensten*** naar het publiek worden gebruikt, redelijke doorgifteverplichtingen opleggen indien deze netwerken voor een significant aantal eindgebruikers het belangrijkste middel zijn om radio- en ***audiovisuele mediadiensten*** te ontvangen. Dergelijke verplichtingen worden alleen opgelegd indien zij noodzakelijk zijn om doelstellingen van algemeen belang, als duidelijk en specifiek omschreven door elke lidstaat , te verwezenlijken en moeten evenredig en transparant zijn.

De in de eerste alinea bedoelde verplichtingen worden uiterlijk één jaar na /uiterste termijn voor tenuitvoerlegging van de wijzigingsrichtlijn/ door de lidstaten geëvalueerd en/of herzien, uitgezonderd wanneer zij een dergelijke evaluatie reeds hebben gemaakt binnen de voorafgaande 2 jaar.

De lidstaten *bekijken regelmatig* hun doorgifteverplichtingen opnieuw.”;

25. *Het volgende artikel wordt ingevoegd:*

"Artikel 31 bis

Voor het waarborgen van evenredige toegang en keuzes voor gebruikers met een handicap

Zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen die openbare elektronischecommunicatiediensten aanbieden passende eisen kunnen opleggen om ervoor te zorgen dat eindgebruikers met een handicap:

- a) toegang hebben tot dezelfde elektronischecommunicatiediensten als waar het merendeel van de eindgebruikers gebruik van maakt; en*
- b) kunnen kiezen uit dezelfde ondernemingen en diensten waar het merendeel van de eindgebruikers uit kan kiezen.";*

26. *Het volgende artikel wordt toegevoegd:*

"Artikel 32 ter

Toegang tot inhoud, diensten en toepassingen

De lidstaten zien erop toe dat eventuele beperkingen van het recht van gebruikers van toegang tot inhoud, diensten en toepassingen, indien noodzakelijk, wordt geïmplementeerd via passende maatregelen, in overeenstemming met de beginselen van evenredigheid, doelmatigheid en ontradende werking. Deze maatregelen werken niet belemmerend voor de ontwikkeling van de informatiemaatschappij, overeenkomstig Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ("Richtlijn inzake elektronische handel"), en botsen niet met de fundamentele rechten van de burger, waaronder het recht op privacy en het recht van een eerlijk proces.*

* *PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1."*

27. Artikel 33 wordt als volgt gewijzigd:

a) *Lid 1 komt als volgt te luiden:*

(i) *de eerste alinea wordt vervangen door:*

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

(ii) **|| de volgende || alinea wordt toegevoegd:**

"Met name zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instanties *raadplegingsmechanismen* opzetten die waarborgen dat in hun besluitvormingsproces op passende wijze aandacht wordt geschonken en rekening wordt gehouden met kwesties in verband met eindgebruikers, met name eindgebruikers met een handicap."

b) Het volgende lid wordt ingevoegd:

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

c) *Het volgende lid wordt toegevoegd:*

"

3. Onverlet het bepaalde in *Richtlijn 1999/5/EG* en met name de eisen betreffende geschiktheid voor gebruikers met een handicap overeenkomstig artikel 3, lid 3, onder f), van die richtlijn en teneinde de toegankelijkheid van elektronischecommunicatiediensten en -apparatuur voor eindgebruikers met een handicap te verbeteren, kan de Commissie de passende technische tenuitvoerleggingsmaatregelen nemen na een openbare raadpleging ***en na raadpleging van het ETO***. Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2. "

28. Artikel 34, lid 1, wordt vervangen door:

- "1. De lidstaten zorgen ervoor dat ***onafhankelijke organen*** transparante, eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke procedures beschikbaar ***stellen*** voor het behandelen van geschillen tussen consumenten en ondernemingen die elektronischecommunicatienetwerken en/of -diensten aanbieden en die betrekking hebben op de contractuele voorwaarden en/of prestaties van contracten voor het beschikbaar maken van dergelijke netwerken of diensten. ***Die procedures dienen een eerlijke en vlotte beslechting van geschillen mogelijk te maken, en rekening te houden met de vereisten van Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen***. De lidstaten kunnen in gerechtvaardigde gevallen een regeling voor terugbetaling en/of schadevergoeding invoeren. De lidstaten kunnen deze verplichtingen uitbreiden tot geschillen waarbij andere eindgebruikers zijn betrokken.

De lidstaten zorgen ervoor dat de instanties die belast zijn met het beslechten van dergelijke geschillen, **wat centrale contactpunten kunnen zijn**, voor statistische doeleinden relevante informatie verstrekken aan de Commissie en de **autoriteiten**.

De lidstaten bevorderen betrouwbare buitengerechtelijke procedures, met bijzondere aandacht voor de interactie tussen audiovisuele en elektronische communicatie.

* ***PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.***;

29. Artikel 35 wordt vervangen door:

"Artikel 35

Wijziging van de bijlagen

Maatregelen tot wijziging van niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn die noodzakelijk zijn om de bijlagen I, II, III en VI aan te passen aan technologische ontwikkelingen of aan veranderingen in de marktvraag, worden door de Commissie vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 37, lid 2.;

30. Artikel 36, lid 2 wordt vervangen door:

"2. De nationale regelgevende instanties stellen de Commissie in kennis van verplichtingen die zijn opgelegd aan ondernemingen waaraan universeledienstverplichtingen zijn opgelegd. De Commissie wordt onverwijld in kennis gesteld van alle wijzigingen van de aan die ondernemingen opgelegde verplichtingen of van de ondernemingen waarop de bepalingen van deze richtlijn van toepassing zijn.";

31. Artikel 37 wordt vervangen door:

"Artikel 37

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het Comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 22 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, lid 1 tot en met 4, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.

■ ";

32. De bijlagen I, II en III worden vervangen door de bijlagen I, II en III bij deze richtlijn;

33. *In bijlage VI, wordt punt 1 vervangen door:*

"1. *Gemeenschappelijk coderingsalgoritme en ontvangst van vrije signalen*

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

- *het decoderen van dergelijke signalen mogelijk te maken overeenkomstig een gemeenschappelijk Europees coderingsalgoritme zoals beheerd door een erkend Europees normalisatie-instituut, momenteel ETSI;*

- *het weergeven van signalen weergeven die ongecodeerd zijn uitgezonden, met dien verstande dat, ingeval dergelijke apparatuur wordt gehuurd, de huurder aan de desbetreffende huurovereenkomst voldoet."*;

34. Bijlage VII wordt geschrapt.

Artikel 2

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

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

1. Artikel 1, leden 1 en 2 worden vervangen door:

- "1. Deze richtlijn voorziet in de harmonisering van de regelgeving van de lidstaten die nodig is om een gelijk niveau van bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden, met name het recht op een persoonlijke levenssfeer en het recht op vertrouwelijkheid en veiligheid met betrekking tot systemen op het gebied van informatietechnologie, bij de verwerking van persoonsgegevens in de sector elektronische communicatie te waarborgen en om te zorgen voor vrij verkeer van dergelijke gegevens en van elektronische-communicatieapparatuur en -diensten in de Gemeenschap.**
- 2. Voor op de doelstellingen van lid 1 vormen de bepalingen van deze richtlijn een specificatie van en een aanvulling op Richtlijn 95/46/EG. Bovendien voorzien zij in bescherming van de rechtmatige belangen van abonnees die natuurlijke of rechtspersonen zijn."**;

2. Artikel 2, onder e), wordt vervangen door:

"e) "oproep": door middel van een openbare telefoondienst tot stand gebrachte verbinding die tweewegcommunicatie mogelijk maakt;"

3. Artikel 3 wordt vervangen door:

"Artikel 3

Betrokken diensten

Deze richtlijn is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in verband met de levering van openbare elektronischecommunicatiediensten over openbare *en particuliere* communicatienetwerken *en voor het publiek toegankelijke particuliere netwerken* in de Gemeenschap, inclusief openbare *en particuliere* communicatienetwerken *en voor het publiek toegankelijke particuliere netwerken* die systemen voor gegevensverzameling en identificatie ondersteunen.";

4. Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

a) De titel wordt vervangen door:

"Veiligheid van de verwerking";

b) De volgende leden worden ingevoegd:

"1 bis. Onverminderd de bepalingen van Richtlijn 95/46/EG en Richtlijn 2006/24/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 maart 2006 betreffende de bewaring van gegevens die zijn gegenereerd of verwerkt in verband met het aanbieden van openbaar beschikbare elektronischecommunicatiediensten of van openbare communicatienetwerken* omvatten deze maatregelen:

- *passende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat alleen gemachtigd personeel voor wettelijk toegestane doeleinden toegang heeft tot de persoonsgegevens en om opgeslagen of verzonden persoonsgegevens te beschermen tegen accidentele of onwettige vernietiging, accidenteel verlies of wijziging, en niet-geautoriseerde of onwettige opslag, verwerking, toegang of vrijgave;*
- *passende technische en organisatorische maatregelen om het netwerk en de diensten te beschermen tegen toevallig, ongeoorloofd of niet toegestaan gebruik of tegen storing of belemmering van de werking of de beschikbaarheid ervan;*
- *een veiligheidsbeleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;*
- *een proces voor de identificatie en evaluatie van redelijk voorzienbare kwetsbaarheden in de systemen die door de aanbieder van elektronische communicatiediensten worden geëxploiteerd, met onder andere geregelde monitoring van inbreuken op de beveiliging; en*
- *een proces voor het nemen van preventieve, corrigerende en temperende maatregelen tegen alle kwetsbaarheden die bij het in het vierde streepje bedoelde proces worden vastgesteld en een proces voor het nemen van preventieve, corrigerende en temperende maatregelen tegen beveiligingsincidenten die tot een inbreuk op de beveiliging kunnen leiden.*

1 ter. De nationale regelgevende instanties kunnen de door de aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten en van diensten van de informatiemaatschappij genomen maatregelen controleren en aanbevelingen formuleren over beste praktijken en prestatie-indicatoren voor het veiligheidspeil dat met deze maatregelen moet worden gehaald.

* *PB L 105 van 13.4.2006, blz. 54."*

c) De volgende leden || worden toegevoegd:

"3. In het geval van een inbreuk op de beveiliging die resulteert in een accidentele of onwettige vernietiging, wijziging, niet-geautoriseerde vrijgave van of toegang tot persoonsgegevens, verstuurd, opgeslagen of anderszins verwerkt in verband met de levering van openbare communicatiediensten in de Gemeenschap en die gebruikers waarschijnlijk schade zal berokkenen, stelt de aanbieder van de openbare elektronischecommunicatiediensten, *alsmede iedere andere onderneming die op het internet actief is en diensten verleent aan consumenten, welke datacontroleur en aanbieder van diensten van de informatiesamenleving is*, de nationale regelgevende instantie *of de overeenkomstig het recht van de lidstaat bevoegde instantie* daarvan onverwijld in kennis. In de kennisgeving aan de *bevoegde instantie* wordt minimaal de aard van de inbreuk omschreven en worden maatregelen voorgesteld om de eventuele negatieve effecten daarvan te verlichten. De kennisgeving aan de *bevoegde instantie* bevat bovendien een omschrijving van de gevolgen van de inbreuk en van de door de aanbieder getroffen maatregelen om de inbreuk aan te pakken.

De aanbieder van de openbare elektronischecommunicatiediensten alsmede elke via internet diensten aan consumenten verlenende onderneming die de voor de verwerking van de gegevens verantwoordelijke instantie en aanbieder van diensten van de informatiemaatschappij is, stellen hun gebruikers vooraf in kennis om een dreigend of rechtstreeks gevaar voor de consumentenrechten en -belangen te vermijden.

Inkennisstelling van een abonnee of individuele persoon van een veiligheidsinbreuk is niet vereist wanneer de dienstvaanbieder aan de bevoegde instantie heeft aangetoond dat hij de gepaste technische beschermingsmaatregelen heeft genomen en dat deze maatregelen werden toegepast op de data die bij de veiligheidsinbreuk betrokken waren. Dergelijke technische beschermingsmaatregelen moeten de data onbegrijpelijk maken voor elke persoon die geen recht op toegang tot deze data heeft.

4. *De bevoegde instantie onderzoekt de ernst van de inbreuk en stelt deze vast. Als de inbreuk ernstig wordt geacht, verplicht de bevoegde instantie de aanbieder van de openbare elektronischecommunicatiediensten en de aanbieder van diensten van de informatiemaatschappij om de rechtstreeks door de inbreuk getroffen personen zonder verwijl naar behoren in te lichten. De kennisgeving omvat de in lid 3 genoemde elementen.*

De kennisgeving van een ernstige inbreuk kan worden uitgesteld, als zij het verloop van een strafrechtelijk onderzoek in verband met de ernstige inbreuk kan belemmeren.

De aanbieders stellen de getroffen gebruikers jaarlijks in kennis van alle inbreuken op de beveiliging die geresulteerd hebben in een accidentele of onwettige vernietiging, verlies of wijziging of in niet-geautoriseerde vrijgave van of toegang tot persoonsgegevens, verstuurd, opgeslagen of anderszins verwerkt in verband met de levering van openbare communicatiediensten in de Gemeenschap.

De nationale regelgevende instanties controleren ook of bedrijven de in dit artikel genoemde kennisgevingverplichtingen hebben nageleefd en leggen, als dit niet het geval is, passende sancties op, met inbegrip van publicatie, naar gelang van het geval.

5. *De ernst van een inbreuk waarover de abonnees moeten worden ingelicht, wordt vastgesteld in overeenstemming met de omstandigheden ervan, zoals het risico voor de persoonsgegevens waarop de inbreuk betrekking heeft, het type gegevens waarop de inbreuk betrekking heeft, het aantal abonnees dat is getroffen en de onmiddellijke of potentiële impact van de inbreuk op de dienstverlening.*
6. Teneinde een samenhangende tenuitvoerlegging van de in de leden 1 tot en met 5 bedoelde maatregelen te waarborgen, *beveelt* de Commissie, na raadpleging van **■** de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming, *belanghebbenden en het Europees Agentschap voor netwerk- en informatieveiligheid (ENISA)*, technische tenuitvoerleggingsmaatregelen *aan* in verband met, onder meer, de *in lid 1 bis genoemde maatregelen en de* omstandigheden, het formaat en de procedures die gelden voor de in *de leden 4 en 5* bedoelde informatieverstrekking- en kennisgevingseisen.

De Commissie raadpleegt alle belanghebbenden, met name om informatie in te winnen over de beste technische en economische methoden die beschikbaar zijn om de implementatie van deze richtlijn te verbeteren.

Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 14 bis, lid 2. Om dwingende en spoedeisende redenen kan de Commissie de urgentieprocedure van artikel 14 bis, lid 3, gebruiken.";

5. In artikel 5 wordt lid 3 vervangen door:

"3. De lidstaten dragen ervoor zorg dat de opslag van informatie of het verkrijgen van toegang tot informatie die reeds is opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of gebruiker, **hetzij rechtstreeks, hetzij onrechtstreeks via welk opslagmedium ook, verboden wordt, tenzij** de betrokken abonnee of gebruiker **vooraf zijn toestemming heeft gegeven, rekening houdend met het feit dat browserinstellingen een voorafgaande toestemming vormen, en** wordt voorzien van duidelijke en volledige informatie onder andere over de doeleinden van de verwerking, overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG, en door de voor de verwerking verantwoordelijke het recht krijgt aangeboden om een dergelijke verwerking te weigeren. Zulks vormt geen beletsel voor enige vorm van technische opslag of toegang met als uitsluitend doel de uitvoering van de verzending van een communicatie over een elektronisch-communicatienetwerk, of, indien strikt noodzakelijk, voor de levering van een uitdrukkelijk door de abonnee of gebruiker gevraagde dienst van de informatiemaatschappij.";

6. **Artikel 6 komt als volgt te luiden:**

a) **Lid 3 wordt vervangen door:**

"3. *Met het oog op de marketing van elektronischecommunicatiediensten of het aanbieden van diensten met toegevoegde waarde, kan de aanbieder van de openbare elektronischecommunicatiediensten de in lid 1 bedoelde gegevens verwerken voor zover en zolang dit voor die diensten of de marketing nodig is, indien de abonnee op wie de gegevens betrekking hebben, daarvoor vooraf zijn toestemming heeft gegeven. Gebruikers of abonnees kunnen hun toestemming voor de verwerking van verkeersgegevens te allen tijde intrekken.*";

b) *Het volgende lid wordt toegevoegd:*

"7. *Onverminderd de naleving van andere bepalingen dan die van artikel 7 van Richtlijn 95/46/EG en artikel 5 van deze richtlijn, kunnen verkeersgegevens worden verwerkt in het legitieme belang van de datacontroleur die technische maatregelen uitvoert om de netwerk- en informatieveiligheid, zoals gedefinieerd in artikel 4, letter c) van Verordening (EG) nr. 460/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 10 maart 2004 houdende oprichting van het Europees Agentschap voor netwerk- en informatieveiligheid*, te verzekeren van een openbare elektronischecommunicatiedienst of daarmee samenhangende terminal- en elektronischecommunicatie-apparatuur, uitgezonderd wanneer deze belangen moeten wijken dat van de fundamentele rechten en vrijheden van de datasubjecten. Deze verwerking moet beperkt worden tot wat voor deze beveiliging strikt noodzakelijk is.*

* *PB L 77 van 13.3.2004, blz. 1.*";

7. *Artikel 13 komt als volgt te luiden:*

a) *Lid 1 wordt vervangen door:*

"1. Het gebruik van automatische oproep- en communicatiesystemen zonder menselijke tussenkomst (automatische oproepapparaten), fax, e-mail (met inbegrip van short message services (SMS) en multi media messaging services (MMS)) met het oog op direct marketing kan alleen worden toegestaan met betrekking tot abonnees die daarin vooraf hebben toegestemd.";

b) *Lid 4 wordt vervangen door:*

"4. Het is in ieder geval verboden elektronische post met het oog op direct marketing te verzenden waarbij de identiteit van de afzender namens wie de communicatie plaatsvindt wordt gemaskeerd of verborgen, waarin artikel 6 van Richtlijn 2000/31/EG wordt geschonden, waarin links naar sites met een kwaadwillige of frauduleuze opzet zijn opgenomen of waarin geen geldig adres wordt vermeld waaraan de ontvanger een verzoek tot beëindiging van dergelijke communicatie kan richten.";

c) *Het volgende lid wordt toegevoegd:*

*"6. Onverminderd de administratieve voorzieningen die onder meer overeenkomstig artikel 15 bis, lid 2, kunnen worden genomen, zorgen de lidstaten ervoor dat natuurlijke of rechtspersonen die een rechtmatig belang hebben bij de bestrijding van inbreuken op nationale, overeenkomstig **deze richtlijn** vastgestelde bepalingen, inclusief aanbieders van elektronischecommunicatiediensten die hun rechtmatige ondernemingsbelangen of de belangen van hun klanten beschermen, dergelijke inbreuken bij de rechter aanhangig kunnen maken.";*

8. *Artikel 14, lid 3, wordt vervangen door:*

"3. Zo nodig kunnen maatregelen worden goedgekeurd om ervoor te zorgen dat de eindapparatuur gebouwd is op een wijze die verenigbaar is met het recht van gebruikers om het gebruik van hun persoonsgegevens te beschermen en te controleren, in overeenstemming met Richtlijn 1999/5/EG en met Beschikking 87/95/EEG van de Raad van 22 december 1986 betreffende de normalisatie op het gebied van de informatietechnologieën en de telecommunicatie*. Deze maatregelen worden genomen met inachtneming van het beginsel van de technologische neutraliteit.

* ***PB L 36 van 7.2.1987, blz. 31.***;

9. Het volgende artikel 14 bis wordt ingevoegd:

"Artikel 14 bis

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het Comité voor communicatie dat is ingesteld bij artikel 22 van Richtlijn 2002/21/EG (Kaderrichtlijn).
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, lid 1 tot en met 4, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.
3. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, de leden 1, 2, 4 en 6, en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.";

10. *In artikel 15 wordt het volgende lid ingevoegd:*

"1 ter. Aanbieders van algemeen beschikbare communicatiediensten en aanbieders van diensten van de informatiemaatschappij stellen de onafhankelijke autoriteiten voor gegevensbescherming zonder verwijl in kennis van alle verzoeken om toegang tot persoonsgegevens van gebruikers die zij hebben ontvangen overeenkomstig lid 1, met inbegrip van de rechtsgrond die is aangegeven en de juridische procedure die is gevolgd voor elk verzoek; de desbetreffende onafhankelijke autoriteit voor gegevensbescherming stelt de bevoegde gerechtelijke autoriteiten in kennis van de gevallen waarin naar haar oordeel de toepasselijke bepalingen van de nationale wet niet zijn nageleefd.";

11. Het volgende artikel 15 bis wordt ingevoegd:

"Artikel 15 bis

Tenuitvoerlegging en handhaving

1. De lidstaten stellen de regels vast in verband met de sancties, **met inbegrip van strafrechtelijke sancties, in voorkomend geval**, die gelden bij inbreuken op overeenkomstig deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en nemen alle nodige maatregelen om te waarborgen dat die regels ten uitvoer worden gelegd. De aldus vastgestelde sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie (uiterste termijn voor de tenuitvoerlegging van de wijzigingsrichtlijn) van die bepalingen en geven onverwijld kennis van eventuele latere wijzigingen.
2. Onverminderd de mogelijkheid tot beroep op de rechter zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instantie bevoegd is de in lid 1 bedoelde inbreuken te doen ophouden.

3. De lidstaten waken erover dat de nationale regelgevende instanties over alle nodige onderzoeksbevoegdheden en -middelen beschikken, met inbegrip van de mogelijkheid alle relevante informatie op te vragen die zij nodig kunnen hebben om de overeenkomstig deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen te monitoren en na te doen leven.
4. Om een doeltreffende grensoverschrijdende samenwerking bij de handhaving van de overeenkomstig deze richtlijn vastgestelde nationale wetten te waarborgen en geharmoniseerde voorwaarden te creëren voor het aanbieden van diensten waarbij grensoverschrijdende gegevensstromen betrokken zijn, kan de Commissie, na raadpleging van *ENISA*, de *werkgroep overeenkomstig artikel 29* en de relevante regelgevende instanties, technische tenuitvoerleggingsmaatregelen nemen.

Deze maatregelen, die bedoeld zijn om niet-essentiële elementen van deze richtlijn te wijzigen door deze aan te vullen, worden vastgesteld overeenkomstig de regelgevingsprocedure met toetsing van artikel 14 bis, lid 2. Om dwingende en spoedeisende redenen kan de Commissie de urgentieprocedure van artikel 14 bis, lid 3, *toepassen*."

12. Artikel 18 wordt vervangen door:

"Artikel 18

Overzicht

De Commissie legt het Europees Parlement en de Raad uiterlijk ...⁺ en na raadpleging van de werkgroep overeenkomstig artikel 29 en de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming een verslag voor over de tenuitvoerlegging van deze Richtlijn en de gevolgen ervan voor exploitanten en consumenten, met name wat betreft de bepalingen inzake ongevroegde communicaties, kennisgeving van een compromittering van persoonsgegevens en het gebruik van persoonsgegevens door derde (publieke of particuliere) partijen voor doeleinden die niet onder het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen, rekening houdend met het internationale milieu. Hiertoe kan de Commissie van de lidstaten informatie verlangen, die zonder overbodige vertraging wordt verstrekt. Indien nodig dient de Commissie voorstellen in tot wijziging van deze richtlijn, rekening houdend met de uitkomsten van dit verslag, veranderingen in de sector en het Verdrag van Lissabon tot wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, in het bijzonder de nieuwe bevoegdheden op het gebied van gegevensbescherming zoals bedoeld in artikel 16 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, alsmede ieder ander voorstel dat zij noodzakelijk acht om de doeltreffendheid van deze richtlijn te verbeteren.*

Uiterlijk ...⁺, legt de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité een verslag voor, dat op een diepgaand onderzoek berust, met aanbevelingen over het standaardgebruik van IP-adressen en de toepassing van de richtlijnen inzake e-privacy en databescherming met betrekking tot de vergadering en verdere verwerking ervan, zulks na raadpleging van de EDPS, de werkgroep inzake artikel 29, en andere belanghebbenden, waaronder vertegenwoordigers van de bedrijfstak.

* *PB C 306 van 17.12.2007, blz. 1."*

⁺ *Twee jaar na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn.*

Artikel 3

Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

In de bijlage van Verordening (EG) nr. 2006/2004 || wordt het volgende punt toegevoegd:

"17. Wat de bescherming van de consument betreft, Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie: artikel 13 (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37).".

Artikel 4

Omzetting

1. De lidstaten stellen uiterlijk [...] de || wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen *het Europees Parlement en* de Commissie onverwijld de tekst van die bepalingen mede, alsmede een tabel ter weergave van het verband tussen die bepalingen en deze richtlijn.

Zij passen die bepalingen toe met ingang van [...].

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

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

Artikel 5

Inwerkingtreding

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

Artikel 6

Adressaten

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te ||,

Voor het Europees Parlement
De Voorzitter

Voor de Raad
De Voorzitter

BIJLAGE I

BESCHRIJVING VAN FACILITEITEN EN DIENSTEN ALS BEDOELD IN ARTIKEL 10 (CONTROLE VAN DE UITGAVEN), ARTIKEL 29 (EXTRA FACILITEITEN) *EN* *ARTIKEL 30 (GEMAKKELIJKER WIJZIGING VAN AANBIEDER)*

Deel A

Faciliteiten en diensten als bedoeld in artikel 10:

a) Gespecificeerde rekeningen

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties, onverminderd de voorschriften van de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer, het basisniveau van specificatie van rekeningen kunnen vaststellen dat aangewezen ondernemingen (zoals bepaald in artikel 8) kosteloos aan de *eindgebruikers* moeten verstrekken, zodat deze:

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

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

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

b) Kosteloze selectieve nummerblokkering bij uitgaand telefoonverkeer

De faciliteit waarbij de abonnee de aanbieder van de telefoondiensten kan verzoeken kosteloos bepaalde categorieën uitgaande gesprekken, **andere soorten communicatie** of oproepen naar bepaalde categorieën nummers te blokkeren.

c) Vooruitbetalingssystemen

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

d) Termijnbetaling van aansluitingskosten

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

e) Wanbetaling

De lidstaten staan toe dat, wanneer rekeningen van overeenkomstig artikel 8 aangewezen ondernemingen niet worden betaald, specifieke maatregelen worden getroffen die in verhouding staan tot de ernst van de wanbetaling, niet-discriminerend zijn en worden bekendgemaakt. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf naar behoren gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of voor verbreking van de aansluiting. **Behalve in geval van fraude of aanhoudend te laat of niet-betaalde rekeningen, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voor zover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.** Verbreking van de aansluiting wegens wanbetaling mag slechts plaatsvinden nadat de abonnee naar behoren is gewaarschuwd. Alvorens tot volledige verbreking van de aansluiting wordt overgegaan, kunnen de lidstaten een periode van beperkte dienstverlening toestaan waarin alleen gesprekken mogelijk zijn die geen kosten voor de abonnee met zich meebrengen (bv. "112"-oproepen). **Toegang tot noodhulpdiensten door het 112-nummer mogen geblokkeerd worden indien de gebruiker daar herhaaldelijk misbruik van maakt.**

f) *Kostenbeheersing*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties alle ondernemingen die elektronischecommunicatiediensten leveren kunnen verplichten hun abonnees de middelen te bieden om de kosten van telecommunicatiediensten te beheersen, met inbegrip van gratis waarschuwingsberichten aan klanten in het geval van afwijkende bestedingspatronen.

g) *Beste advies*

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties ondernemingen die elektronischecommunicatiediensten leveren kunnen verplichten eenmaal per jaar hun best beschikbare tariefpakket aan de klanten aan te bieden, gebaseerd op het bestedingspatroon van de klant van het jaar daarvoor.

Deel B

Lijst van faciliteiten als bedoeld in artikel 29:

a) Toonkiezen of DTMF (dual-tone multi-frequency)

In het openbare communicatienetwerk kunnen DTMF-tonen, zoals gedefinieerd in ETSI ETR 207, worden gebruikt voor signaleringsfuncties van eindpunt tot eindpunt in het gehele netwerk, zowel binnen een lidstaat als tussen lidstaten onderling.

b) Identificatie van de oproepende lijn

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

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

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

c) *Diensten in geval van diefstal*

De lidstaten zorgen voor het instellen van een gratis telefoonnummer, dat voor alle leveranciers van diensten op het gebied van mobiele telefonie gelijk is, voor het melden van diefstal van een mobiele telefoon en het onmiddellijk staken van de bij het abonnement behorende diensten. Ook gebruikers met een handicap moeten toegang hebben tot deze dienst. Gebruikers dienen regelmatig te worden geïnformeerd over het bestaan van dit nummer, dat gemakkelijk te onthouden moet zijn.

d) Beveiligingssoftware

De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties exploitanten kunnen verplichten om hun abonnees gratis betrouwbare, gemakkelijk te gebruiken en vrij en volledig configureerbare beschermings- en/of filtersoftware te leveren om de toegang van kinderen of kwetsbare personen tot voor hen ongeschikte inhoud te verhinderen.

De verkeerbewakingsgegevens die met deze software worden verzameld zijn uitsluitend bestemd voor de abonnee.

Deel C

Tenuitvoerlegging van de bepalingen betreffende nummerportabiliteit als bedoeld in artikel 30

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

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

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

BIJLAGE II

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

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

1. Namen en adressen van ondernemingen

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

2. Beschrijving van de aangeboden diensten

2.1. Omvang van de aangeboden diensten

2.2. Standaardtarieven, met een aanwijzing van *de geleverde diensten en de omschrijving van* elk tariefelement █ (bv. toegangstarieven, alle soorten gebruikstarieven, onderhoudskosten). Bijzonderheden over toegepaste standaardkortingen, bijzondere en gerichte tariefregelingen *en alle extra kosten, alsmede kosten met betrekking tot eindapparatuur, worden eveneens opgenomen.*

2.3. Schadevergoedings-/terugbetalingsbeleid met inbegrip van bijzonderheden omtrent de aangeboden schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen.

- 2.4. Soorten onderhoudsservice.
- 2.5. Algemene voorwaarden, met inbegrip van de minimumcontractduur, beëindiging van het contract, procedures en directe kosten in verband met de portabiliteit van nummers en andere identificatoren, wanneer relevant.
- 3. Regelingen voor geschillenbeslechting, met inbegrip van door de onderneming opgestelde regelingen.
- 4. Informatie over rechten ten aanzien van de universeledienstverlening, waaronder, in voorkomend geval, de in bijlage I genoemde faciliteiten en diensten.

BIJLAGE III

PARAMETERS VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENST

LEVERINGSTERMIJN EN PARAMETERS, DEFINITIES EN MEETMETHODEN VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENST ZOALS BEDOELD IN DE ARTIKELEN 11 EN 22

Voor ondernemingen die zijn aangewezen om toegang te leveren tot een openbaar communicatienetwerk

PARAMETER ⁽¹⁾	DEFINITIE	MEETMETHODE
Wachttijd bij eerste aansluiting op het netwerk	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Storingspercentage per toegangslijn	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Storingshersteltijd	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>

Voor ondernemingen die zijn aangewezen om een openbare telefoondienst te leveren

Benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon ⁽²⁾	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>
Wachttijden bij diensten via de telefonist	ETSI EG <i>202 057</i>	ETSI EG <i>202 057</i>

Wachttijden bij telefooninlichtingendiensten	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentage functionerende openbare betaaltelefoons die met munten en telefoonkaarten werken	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Klachten over onjuiste rekeningen	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentage mislukte oproepen ⁽²⁾	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Het versienummer van ETSI EG **202 057** is 1.1.1 (april 2000)

- (1) De parameters moeten een analyse van de kwaliteit op regionaal niveau (d.w.z. ten minste op niveau 2 van de door Eurostat vastgestelde nomenclatuur van territoriale eenheden voor de statistiek (NUTS)) mogelijk maken.
- (2) Wanneer bewijzen beschikbaar zijn dat de prestaties op deze beide gebieden bevredigend zijn, kunnen de lidstaten besluiten niet te eisen dat actuele informatie betreffende de prestaties voor deze twee parameters wordt bijgehouden.