

## DIRETTIVE

## DIRETTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 25 novembre 2009

**recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 95,

vista la proposta della Commissione,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo <sup>(1)</sup>,visto il parere del Comitato delle regioni <sup>(2)</sup>,visto il parere del Garante europeo della protezione dei dati <sup>(3)</sup>,deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato <sup>(4)</sup>,

considerando quanto segue:

(1) Il funzionamento delle cinque direttive che costituiscono il quadro normativo in vigore per le reti e i servizi di comunicazioni elettroniche [direttiva 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate (direttiva accesso) <sup>(5)</sup>, direttiva 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica e all'interconnessione delle medesime (direttiva autorizzazioni) <sup>(6)</sup>, direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, che istituisce un quadro normativo comune

per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro) <sup>(7)</sup>, direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) <sup>(8)</sup> e direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) <sup>(9)</sup> («la direttiva quadro e le direttive particolari»)], è sottoposto a un riesame periodico da parte della Commissione al fine di determinare, in particolare, se siano necessarie modifiche in funzione del progresso tecnico e dell'evoluzione dei mercati.

(2) A tale riguardo, la Commissione ha presentato i primi risultati nella comunicazione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 29 giugno 2006, sul riesame del quadro normativo dell'Unione europea per le reti e i servizi di comunicazione elettronica.

(3) La riforma del quadro normativo dell'Unione europea per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, compreso il rafforzamento delle disposizioni riguardanti gli utenti finali disabili, rappresenta una tappa essenziale verso il completamento dello spazio europeo unico dell'informazione e verso una società dell'informazione per tutti. Questi obiettivi rientrano nel quadro strategico per lo sviluppo della società dell'informazione, descritto nella comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo ed al Comitato delle regioni, del 1° giugno 2005, intitolata «i2010 — una società dell'informazione per la crescita e l'occupazione».

(4) Una delle esigenze fondamentali del servizio universale consiste nel fornire agli utenti che ne fanno richiesta un allacciamento alla rete pubblica di comunicazione in postazione fissa e ad un prezzo abbordabile. L'esigenza riguarda la fornitura di servizi telefonici, telefax e di trasmissione dati a livello locale, nazionale e internazionale, che gli Stati membri possono limitarsi a fornire per la postazione o

<sup>(1)</sup> GU C 224 del 30.8.2008, pag. 50.

<sup>(2)</sup> GU C 257 del 9.10.2008, pag. 51.

<sup>(3)</sup> GU C 181 del 18.7.2008, pag. 1.

<sup>(4)</sup> Parere del Parlamento europeo del 24 settembre 2008 (non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale), posizione comune del Consiglio del 16 febbraio 2009 (GU C 103 E del 5.5.2009, pag. 40), Posizione del Parlamento europeo del 6 maggio 2009 e decisione del Consiglio del 26 ottobre 2009.

<sup>(5)</sup> GU L 108 del 24.4.2002, pag. 7.

<sup>(6)</sup> GU L 108 del 24.4.2002, pag. 21.

<sup>(7)</sup> GU L 108 del 24.4.2002, pag. 33.

<sup>(8)</sup> GU L 108 del 24.4.2002, pag. 51.

<sup>(9)</sup> GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.

residenza principale dell'utente finale. Non dovrebbero esistere limitazioni quanto ai mezzi tecnici utilizzati, tecnologie con filo o senza filo, per rendere disponibili detti servizi né disposizioni vincolanti che stabiliscano quali operatori debbano assumersi la totalità o parte degli obblighi di servizio universale.

(5) I collegamenti dati alla rete pubblica di comunicazione in posizione fissa dovrebbero essere in grado di supportare la trasmissione dati ad una velocità tale da permettere l'accesso a servizi elettronici on line quali quelli forniti sulla rete Internet pubblica. La rapidità con la quale un determinato utente accede a Internet può dipendere da un certo numero di fattori, ad esempio dal fornitore o dai fornitori dell'allacciamento ad Internet o dall'applicazione per la quale è stabilita una connessione. La velocità di trasmissione dati che può essere supportata da una connessione alla rete pubblica di comunicazione dipende dalla capacità dell'apparecchiatura terminale dell'abbonato e dalla connessione stessa. Per tali motivi non è opportuno rendere obbligatoria su scala comunitaria una determinata velocità di trasmissione dati o di flusso di bit. Una certa flessibilità è necessaria per permettere agli Stati membri di adottare, se del caso, le misure necessarie affinché una connessione dati possa supportare velocità di trasmissione soddisfacenti e sufficienti ai fini di un accesso funzionale a Internet, così come definito dagli Stati membri, tenendo debitamente conto di circostanze specifiche nei mercati nazionali, come ad esempio la larghezza di banda utilizzata dalla maggioranza degli abbonati in un dato Stato membro e la fattibilità tecnologica, sempre che tali misure mirino a ridurre al minimo le distorsioni del mercato. Qualora tali misure comportino un onere indebito per un'impresa designata, tenuto conto dei costi e dei benefici economici nonché dei vantaggi immateriali derivanti dalla fornitura dei servizi in questione, questo può essere incluso nel calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale. Si può anche ricorrere alternativamente al finanziamento dell'infrastruttura di rete con fondi comunitari o con interventi nazionali conformi al diritto comunitario.

(6) Tali disposizioni non pregiudicano la necessità per la Commissione di condurre un riesame degli obblighi di servizio universale, che può vertere anche sul finanziamento di tali obblighi, come previsto dall'articolo 15 della direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale), ed eventualmente presentare proposte di riforma per conseguire obiettivi di pubblico interesse.

(7) A fini di chiarezza e semplicità, la presente direttiva riguarda esclusivamente le modifiche delle direttive 2002/22/CE (direttiva servizio universale) e 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

(8) Salvo quanto previsto dalla direttiva 1999/5/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 1999, riguardante le apparecchiature radio e le apparecchiature

terminali di telecomunicazione e il reciproco riconoscimento della loro conformità <sup>(1)</sup>, in particolare i requisiti per il loro uso da parte di utenti disabili di cui all'articolo 3, paragrafo 3, lettera f), l'ambito di applicazione della direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) dovrebbe essere esteso ad alcuni aspetti concernenti le apparecchiature terminali, incluse le apparecchiature destinate agli utenti finali disabili presso il loro domicilio, sia che le loro esigenze speciali siano dovute a disabilità o all'età, onde agevolare l'accesso alle reti e la fruizione dei servizi. Tra tali apparecchiature figurano attualmente le apparecchiature terminali radio e televisive di sola ricezione nonché speciali dispositivi terminali per ipoudenti.

(9) Gli Stati membri dovrebbero introdurre misure per sostenere la creazione di un mercato di prodotti e servizi di grande diffusione che integrino le funzionalità previste per gli utenti finali disabili. A tale scopo si potrà, tra l'altro, fare riferimento a norme europee, introducendo criteri in materia di accessibilità elettronica (eAccessibility) nelle procedure per gli appalti pubblici e nei bandi di gara legati alla prestazione di servizi e dando attuazione alla legislazione a tutela dei diritti degli utenti finali disabili.

(10) Quando un'impresa designata a fornire un servizio universale, come indicato all'articolo 4 della direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale), intenda cedere tutte le sue attività nelle reti di accesso locale sul territorio nazionale, o una parte significativa di queste, in relazione al suo obbligo di servizio universale, a un'entità giuridica separata la cui proprietà effettiva sia distinta, l'autorità nazionale di regolamentazione dovrebbe valutare gli effetti della transazione per garantire la continuità dell'obbligo di servizio universale in tutto il territorio nazionale o parti di esso. A tal fine, l'impresa dovrebbe informare preventivamente della cessione l'autorità nazionale di regolamentazione che ha imposto gli obblighi di servizio universale. La valutazione dell'autorità nazionale di regolamentazione non dovrebbe pregiudicare il perfezionamento della transazione.

(11) Gli sviluppi tecnologici hanno condotto a una riduzione sostanziale del numero di telefoni pubblici a pagamento. Per assicurare la neutralità tecnologica e mantenere la possibilità di accesso alla telefonia vocale da parte del pubblico, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero poter imporre alle imprese l'obbligo non soltanto di mettere a disposizione telefoni pubblici a pagamento per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali ma anche, ove opportuno, di fornire al pubblico punti alternativi di accesso alla telefonia vocale per le stesse finalità.

(12) Agli utenti finali disabili dovrebbe essere garantito un accesso ai servizi di livello equivalente a quello disponibile per gli altri utenti. A tal fine l'accesso dovrebbe essere equivalente dal punto di vista funzionale per far sì che gli utenti finali disabili beneficino dello stesso grado di utilizzabilità degli altri utenti, anche se con differenti mezzi.

<sup>(1)</sup> GU L 91 del 7.4.1999, pag. 10.

- (13) Occorre adeguare determinate definizioni per conformarle al principio della neutralità tecnologica e per tenere il passo del progresso tecnologico. In particolare, si dovrebbero separare le condizioni per la fornitura di un servizio dagli effettivi elementi di definizione di un servizio telefonico reso accessibile al pubblico, vale a dire un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente chiamate nazionali o nazionali ed internazionali digitando uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale, a prescindere dal fatto che detto servizio sia basato su una tecnologia a commutazione di circuito o di pacchetto. È la natura stessa di questo servizio a essere bidirezionale, consentendo a entrambi gli interlocutori di comunicare. Un servizio che non rispetta tali condizioni, come ad esempio un'applicazione «click-through» su un sito web del servizio utenti, non è un servizio telefonico accessibile al pubblico. I servizi telefonici accessibili al pubblico includono anche appositi mezzi di comunicazione per gli utenti finali disabili che utilizzano servizi di ritrasmissione testuale o di «conversazione globale».
- (14) È necessario chiarire che la fornitura indiretta dei servizi potrebbe includere situazioni in cui la chiamata è effettuata attraverso la selezione o la preselezione del vettore o in cui un fornitore di servizio rivende, eventualmente con il proprio marchio, servizi telefonici accessibili al pubblico forniti da un'altra impresa.
- (15) Il progresso tecnologico e l'evoluzione dei mercati spingono gradualmente le reti verso la tecnologia IP (Internet Protocol) ed ai consumatori è offerta una scelta sempre più ampia di fornitori di servizi vocali concorrenti. È opportuno pertanto che gli Stati membri siano in grado di separare gli obblighi di servizio universale che riguardano la fornitura di un collegamento alla rete di comunicazione pubblica in postazione fissa dalla fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico. Tale separazione non dovrebbe pregiudicare la portata degli obblighi di servizio universale definiti e riesaminati a livello comunitario.
- (16) Conformemente al principio di sussidiarietà spetta agli Stati membri decidere, sulla base di criteri obiettivi, quali imprese sono designate come fornitori di servizio universale, tenendo conto, se del caso, della capacità e della disponibilità di tali imprese a fornire la totalità o parte del servizio. Ciò non impedisce agli Stati membri di includere, nel processo di designazione, condizioni specifiche motivate da esigenze di efficienza, compresi, tra l'altro, il raggruppamento di zone geografiche o elementi o la fissazione di un periodo minimo per la designazione.
- (17) Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere in grado di sorvegliare l'andamento e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che rientrano negli obblighi di servizio universale, anche qualora uno Stato membro non abbia ancora designato un'impresa come fornitore di servizio universale. In tal caso, la sorveglianza dovrebbe essere esercitata in modo tale da non rappresentare un eccessivo onere amministrativo né per le autorità nazionali di regolamentazione né per le imprese che forniscono tali servizi.
- (18) È opportuno sopprimere gli obblighi superflui destinati a facilitare la transizione dal quadro normativo del 1998 al quadro del 2002, nonché le disposizioni che si sovrappongono a quelle fissate nella direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) e ne costituiscono un doppio.
- (19) È opportuno abrogare, in quanto non più necessaria, la disposizione relativa alla fornitura di un insieme minimo di linee affittate al dettaglio, che era necessaria per garantire l'applicazione senza soluzione di continuità del quadro normativo del 1998 nel settore delle linee affittate, caratterizzato, al momento dell'entrata in vigore del quadro del 2002, da un grado di competitività ancora insufficiente.
- (20) Il fatto di continuare ad imporre la selezione e la preselezione del vettore direttamente nella legislazione comunitaria potrebbe ostacolare il progresso tecnologico. Tali misure correttive dovrebbero, piuttosto, essere imposte dalle autorità nazionali di regolamentazione, a risultato dell'analisi di mercato condotta secondo le procedure di cui alla direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) e alla luce degli obblighi di cui all'articolo 12 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso).
- (21) Le disposizioni contrattuali dovrebbero applicarsi non soltanto ai consumatori ma anche ad altri utenti finali, in primo luogo le microimprese e le piccole e medie imprese (PMI), che possono preferire un contratto studiato per le esigenze del consumatore. Per non imporre inutili oneri amministrativi ai fornitori di servizi e per evitare la complessità legata alla definizione di PMI, le disposizioni contrattuali non dovrebbero applicarsi agli altri utenti finali automaticamente, ma solo su richiesta. Gli Stati membri dovrebbero adottare misure appropriate per informare le PMI di questa possibilità.
- (22) In seguito all'evoluzione tecnologica altri tipi di identificatori potranno essere utilizzati in futuro, oltre alle forme ordinarie di identificazione mediante il numero.
- (23) I fornitori di servizi di comunicazione elettronica che permettono le chiamate dovrebbero provvedere a informare adeguatamente i loro clienti sulla fornitura o meno dell'accesso ai servizi di emergenza e di qualsiasi limitazione sul servizio (quali una limitazione dell'informazione relativa all'ubicazione del chiamante o dell'instradamento delle chiamate di emergenza). Tali fornitori dovrebbero altresì fornire ai loro clienti informazioni chiare e trasparenti nel contratto iniziale e in caso di modifica nella fornitura dell'accesso, ad esempio nelle informazioni sulla fatturazione.

- Tali informazioni dovrebbero includere gli eventuali limiti di copertura del territorio, sulla base dei parametri tecnico-operativi programmati per il servizio e dell'infrastruttura disponibile. Se il servizio non è fornito su una rete di telefonia a commutazione di circuito, le informazioni dovrebbero includere il livello di affidabilità dell'accesso e delle informazioni sulla localizzazione del chiamante rispetto al servizio fornito su una rete a commutazione di circuito, tenendo conto degli attuali standard tecnologici e qualitativi e di ogni parametro di qualità del servizio indicato nella direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale).
- (24) Riguardo alle apparecchiature terminali, il contratto con il consumatore dovrebbe specificare le eventuali restrizioni d'uso imposte dal fornitore di servizi, come il blocco della carta SIM dei dispositivi mobili, se tali restrizioni non sono vietate dalla legislazione nazionale, e le eventuali commissioni dovute in caso di cessazione del contratto, anticipata o per scadenza naturale, compresi gli eventuali costi addebitati agli utenti che intendono conservare l'apparecchiatura.
- (25) Senza imporre al fornitore di servizi l'obbligo di intervenire al di là di quanto previsto dal diritto comunitario, il contratto con il consumatore dovrebbe anche specificare il tipo di azione che il fornitore può eventualmente adottare in caso di incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e di vulnerabilità.
- (26) Allo scopo di affrontare gli aspetti di interesse pubblico per quanto riguarda l'utilizzazione dei servizi di comunicazione e allo scopo di incoraggiare la protezione dei diritti e le libertà dei terzi, le autorità nazionali competenti dovrebbero essere in grado di elaborare e diffondere, con l'aiuto dei fornitori, informazioni di interesse pubblico relative all'utilizzazione di tali servizi. Potrebbero esservi incluse informazioni di interesse pubblico concernenti le violazioni del diritto d'autore, altri usi illegali e la diffusione di contenuti dannosi e consigli e mezzi di protezione contro i rischi alla sicurezza personale, che possono ad esempio sorgere in seguito alla divulgazione di informazioni personali in alcuni casi, e i rischi alla vita privata e ai dati personali, nonché la disponibilità di software configurabili di facile uso o di opzioni di software che consentano la tutela dei bambini o delle persone vulnerabili. Tali informazioni potrebbero essere coordinate tramite la procedura di cooperazione di cui all'articolo 33, paragrafo 3, della direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale). Tali informazioni di pubblico interesse dovrebbero essere aggiornate ogni qualvolta sia necessario e dovrebbero essere presentate in formato cartaceo o elettronico facilmente comprensibile, come prescritto da ogni Stato membro e sui siti web delle autorità pubbliche nazionali. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere in grado di obbligare i fornitori a diffondere tali informazioni standardizzate a tutti i loro clienti in modo ritenuto idoneo dalle autorità nazionali di regolamentazione. Ove richiesto dagli Stati membri, le informazioni in questione dovrebbero figurare anche nei contratti. La diffusione di tali informazioni non dovrebbe tuttavia comportare un onere eccessivo per le imprese. Gli Stati membri dovrebbero esigere che detta diffusione abbia luogo con i mezzi utilizzati dalle imprese per comunicare con gli abbonati nel quadro della loro ordinaria attività.
- (27) Il diritto, per gli abbonati, di recedere da un contratto senza penalità, fa riferimento alle modifiche delle condizioni contrattuali che sono imposte dai fornitori di reti e/o servizi di comunicazione elettronica.
- (28) Gli utenti finali dovrebbero poter decidere quali contenuti vogliono inviare e ricevere e quali servizi, applicazioni, hardware e software vogliono usare a tali fini, ferma restando la necessità di preservare l'integrità e la sicurezza delle reti e dei servizi. Un mercato competitivo assicurerà agli utenti un'ampia scelta di contenuti, applicazioni e servizi. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero promuovere la capacità degli utenti di accedere e distribuire le informazioni e di utilizzare le applicazioni e i servizi di loro scelta, come stabilito all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Tenuto conto dell'importanza crescente delle comunicazioni elettroniche per i consumatori e le imprese, gli utenti dovrebbero in ogni caso essere pienamente informati di qualsiasi condizione imposta dal fornitore di servizio e/o di rete che limita l'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica. Tali informazioni dovrebbero, a discrezione del fornitore, specificare il tipo di contenuto, applicazione o servizio interessati, le singole applicazioni o servizi, o entrambi. A seconda della tecnologia impiegata e del tipo di limitazione, tali limitazioni possono richiedere il consenso dell'interessato a norma della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).
- (29) La direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) non impone né vieta che i fornitori impongano, conformemente al diritto nazionale, condizioni che limitano l'accesso ai servizi e alle applicazioni e/o il loro utilizzo da parte degli utenti ma prevede un obbligo di fornire informazioni relative a dette condizioni. Gli Stati membri che intendono attuare misure sull'accesso ai servizi e alle applicazioni e/o sul loro utilizzo da parte degli utenti devono rispettare i diritti fondamentali dei cittadini, anche in relazione alla vita privata e al giusto processo. Dette misure dovrebbero tenere pienamente conto degli obiettivi politici definiti a livello comunitario, quali la promozione dello sviluppo di una società dell'informazione comunitaria.
- (30) La direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) non richiede che i fornitori controllino le informazioni trasmesse sulle loro reti o intentino azioni legali nei confronti dei loro clienti a causa di tali informazioni, né rende i fornitori responsabili di tali informazioni. La responsabilità per eventuali azioni sanzionatorie o penali è disciplinata dal diritto nazionale, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, compreso il diritto ad un giusto processo.

- (31) In mancanza di norme applicabili di diritto comunitario, i contenuti, le applicazioni e i servizi sono ritenuti legali o dannosi ai sensi del diritto nazionale sostanziale e procedurale. Spetta agli Stati membri, e non ai fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica, decidere, seguendo le normali procedure, se i contenuti, le applicazioni e i servizi siano legali o dannosi. La direttiva quadro e le direttive particolari lasciano impregiudicata la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (direttiva sul commercio elettronico) <sup>(1)</sup> la quale, tra l'altro, contiene una norma detta «semplice trasporto» («mere conduit») per i fornitori intermedi di servizi, quali descritti nella stessa.
- (32) La disponibilità di informazioni trasparenti, aggiornate e comparabili su offerte e servizi costituisce un elemento fondamentale per i consumatori in mercati concorrenziali nei quali numerosi fornitori offrono servizi. È opportuno che gli utenti finali e i consumatori di servizi di comunicazione elettronica siano in grado di confrontare agevolmente i prezzi dei servizi offerti sul mercato, basandosi su informazioni pubblicate in forma facilmente accessibile. Per permettere loro di confrontare facilmente i prezzi, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere in grado di esigere dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica una maggiore trasparenza in materia di informazione (inclusi tariffe, modelli di consumo e altre statistiche pertinenti) e di garantire ai terzi il diritto di utilizzare, gratuitamente, le informazioni accessibili al pubblico pubblicate da tali imprese. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero inoltre essere in grado di rendere disponibili guide tariffarie, e in particolare nel caso in cui non siano reperibili sul mercato a titolo gratuito o a un prezzo ragionevole. Le imprese non dovrebbero percepire alcun compenso per l'utilizzo di informazioni già pubblicate e, pertanto, di dominio pubblico. Inoltre, è opportuno che, prima di acquistare un servizio, gli utenti finali e i consumatori siano correttamente informati del prezzo e del tipo di servizio offerto, in particolare se l'uso di un numero verde è soggetto a eventuali costi supplementari. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero poter disporre che tali informazioni siano rese di dominio pubblico e, per le categorie di servizi da esse determinate, immediatamente prima della connessione al numero chiamato, salvo disposizione contraria della legislazione nazionale. Nel determinare i tipi di chiamata soggetti ad informazione tariffaria prima della connessione, le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero considerare la tipologia del servizio, le condizioni tariffarie allo stesso applicabili e se esso è offerto da un fornitore diverso da un fornitore di servizi di comunicazione elettronica. Fatta salva la direttiva 2000/31/CE (direttiva sul commercio elettronico), le imprese dovrebbero inoltre, ove richiesto dagli Stati membri, fornire agli abbonati informazioni di pubblico interesse prodotte dalle competenti autorità pubbliche riguardanti, tra l'altro, le violazioni più comuni e le relative conseguenze giuridiche.
- (33) I clienti dovrebbero essere informati dei loro diritti in merito all'utilizzo che viene fatto delle loro informazioni personali pubblicate negli elenchi abbonati, e in particolare della o delle finalità di tali elenchi, come pure del loro diritto gratuito a non figurare in un elenco pubblico di abbonati, secondo il disposto della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche). I clienti dovrebbero altresì essere informati in merito ai sistemi che permettono di inserire informazioni nelle banche dati degli elenchi senza che esse siano diffuse agli utenti dei servizi di elenchi.
- (34) All'interno di un mercato concorrenziale è opportuno che gli utenti finali possano beneficiare della qualità di servizio di cui necessitano; in determinati casi, tuttavia, può essere necessario stabilire che le reti di comunicazione pubbliche rispettino livelli di qualità minimi, per evitare il degrado della qualità del servizio, il blocco degli accessi e il rallentamento del traffico su reti. Per rispettare gli obblighi di qualità del servizio, gli operatori possono impiegare procedure di misurazione e controllo del traffico su un collegamento alla rete onde evitare che esso sia utilizzato fino alla saturazione o oltre i limiti di capienza, con conseguente congestione e calo delle prestazioni. Tali procedure dovrebbero essere soggette al controllo delle autorità nazionali di regolamentazione, che agiscono conformemente alle disposizioni della direttiva quadro e delle direttive particolari per garantire che esse non limitino la concorrenza, in particolare affrontando la questione dei comportamenti discriminatori. Le autorità nazionali di regolamentazione, se del caso, possono inoltre imporre requisiti minimi di qualità del servizio alle imprese fornitrici di reti pubbliche di comunicazioni per garantire che i servizi e le applicazioni dipendenti dalla rete siano forniti con uno standard minimo di qualità, soggetto alla valutazione della Commissione. Le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero essere autorizzate ad adottare azioni volte ad affrontare il degrado del servizio, compresi la limitazione o il rallentamento del servizio, che va a detrimento dei consumatori. Tuttavia, poiché l'adozione di misure correttive fra loro incoerenti può compromettere il funzionamento del mercato interno, la Commissione dovrebbe analizzare ogni disposizione che le autorità nazionali di regolamentazione intendono emanare ai fini di un eventuale intervento regolamentare a livello della Comunità e, se necessario, presentare osservazioni o raccomandazioni per conseguire un'applicazione uniforme di misure correttive.
- (35) In previsione dell'entrata in servizio delle future reti IP in cui la fornitura di un servizio può essere separata dalla fornitura della rete, gli Stati membri dovrebbero stabilire le misure più idonee da adottare per garantire la disponibilità di servizi telefonici accessibili al pubblico forniti tramite reti di comunicazione pubbliche e l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza in caso di incidente grave alla rete o nei casi di forza maggiore, tenendo conto delle priorità dei diversi tipi di abbonati e delle limitazioni tecniche.

(1) GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

- (36) Al fine di assicurare che gli utenti finali disabili beneficino della concorrenza e della scelta di fornitori di servizi di cui dispongono la maggioranza degli utenti finali, le competenti autorità nazionali dovrebbero specificare, ove opportuno e in funzione delle circostanze nazionali, le prescrizioni in materia di tutela dei consumatori che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare. Tali prescrizioni possono includere, in particolare, che le imprese assicurino che gli utenti finali disabili possano utilizzare i loro servizi alle stesse condizioni, inclusi prezzi e tariffe, offerte agli altri utenti finali, e di applicare prezzi equivalenti per i loro servizi a prescindere dai costi supplementari da esse sostenuti. Altre prescrizioni possono riguardare accordi all'ingrosso tra imprese.
- (37) I servizi di assistenza tramite operatore coprono un'intera gamma di servizi destinati agli utenti finali. È opportuno che la fornitura di tali servizi sia lasciata alle trattative commerciali tra i fornitori di reti di comunicazione pubbliche e i fornitori di servizi di assistenza tramite operatore, come avviene per qualsiasi altro servizio di assistenza alla clientela, e non è necessario continuare ad imporre la fornitura di detti servizi. È opportuno pertanto abrogare l'obbligo corrispondente.
- (38) I servizi di consultazione di elenchi dovrebbero essere, e spesso sono, forniti in condizioni di mercato concorrenziali, ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 2002/77/CE della Commissione, del 16 settembre 2002, relativa alla concorrenza nei mercati delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica <sup>(1)</sup>. Le misure applicate al mercato all'ingrosso che assicurano l'inserimento dei dati degli utenti finali (sia dei fissi sia dei mobili) nelle banche dati dovrebbero rispettare le garanzie per la protezione dei dati a carattere personale, compreso l'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche). È opportuno prevedere la fornitura di tali dati orientata ai costi ai fornitori di servizi, dando la possibilità agli Stati membri di istituire un meccanismo centralizzato per fornire informazioni aggregate e complete ai fornitori di servizi di elenco, nonché la fornitura dell'accesso alla rete in condizioni ragionevoli e trasparenti, al fine di garantire agli utenti finali di beneficiare appieno della concorrenza, allo scopo ultimo di creare le condizioni per sottrarre questi servizi alla regolamentazione del mercato al dettaglio e di proporre offerte di servizi di elenco a condizioni ragionevoli e trasparenti.
- (39) È opportuno che gli utenti finali possano chiamare ed avere accesso ai servizi di emergenza utilizzando un qualsiasi servizio telefonico che permetta di effettuare chiamate vocali attraverso uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione telefonica nazionale. Gli Stati membri che usano numeri di emergenza nazionali in aggiunta al «112» possono imporre alle imprese obblighi analoghi per quanto riguarda l'accesso a tali numeri di emergenza nazionali. I servizi di emergenza dovrebbero essere in grado di trattare e rispondere alle chiamate al numero «112» almeno in modo rapido ed efficace quanto le chiamate ai numeri di emergenza nazionali. È importante informare un numero sempre maggiore di cittadini dell'esistenza del numero di emergenza «112», in modo da migliorare la protezione e la sicurezza dei cittadini che viaggiano nell'Unione europea. A tal fine, è opportuno che i cittadini siano perfettamente informati, quando viaggiano in uno Stato membro, in particolare attraverso l'affissione delle informazioni nelle stazioni stradali e ferroviarie, nei porti o negli aeroporti internazionali, negli elenchi telefonici, nelle cabine telefoniche, nella documentazione e nelle fatture inviate agli abbonati, del fatto che il numero «112» può essere utilizzato come numero di emergenza unico in tutta la Comunità. Tale compito spetta in primo luogo agli Stati membri, ma la Commissione dovrebbe continuare a sostenere ed integrare le iniziative intraprese dagli Stati membri volte a innalzare e valutare periodicamente il livello di informazione del pubblico sull'esistenza del «112». È opportuno rafforzare l'obbligo di fornire informazioni sulla localizzazione del chiamante in modo da migliorare la protezione dei cittadini. In particolare, le imprese dovrebbero mettere a disposizione dei servizi di emergenza le informazioni relative all'ubicazione del chiamante nel momento in cui la chiamata raggiunge tali servizi indipendentemente dalla tecnologia utilizzata. Per tener conto dei progressi tecnologici, inclusi quelli che conducono ad una maggiore accuratezza delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante, la Commissione dovrebbe avere il potere di adottare misure tecniche di attuazione per garantire l'effettivo accesso ai servizi «112» nella Comunità, nell'interesse dei cittadini. Dette misure dovrebbero lasciare impregiudicata la prerogativa degli Stati membri di organizzare i servizi di emergenza.
- (40) Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché sia garantito un accesso affidabile ed esatto ai servizi di emergenza da parte delle imprese che forniscono agli utenti finali un servizio di comunicazione elettronica che permette di effettuare chiamate verso uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione telefonica nazionale, tenendo conto delle specifiche e dei criteri nazionali. Le imprese indipendenti dalla rete non possono avere un controllo sulla medesima e non sono pertanto in grado di garantire che le chiamate di emergenza effettuate tramite i loro servizi siano instradate con la stessa affidabilità, potendo quindi non essere in grado di garantire la disponibilità del servizio in quanto i problemi legati all'infrastruttura esulano dal loro controllo. Per le imprese indipendenti dalla rete la fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante può non essere sempre tecnicamente fattibile. Una volta istituite norme riconosciute a livello internazionale che assicurino l'inoltro e la connessione accurata e affidabile ai servizi di emergenza, i fornitori di servizi indipendenti dalla rete dovrebbero soddisfare anch'essi gli obblighi relativi alle informazioni sull'ubicazione del chiamante a un livello comparabile a quello delle altre imprese.
- (41) È opportuno che gli Stati membri adottino misure specifiche per fare in modo che i servizi di emergenza, compreso il numero unico «112», siano accessibili anche agli utenti finali disabili, in particolare i non udenti, gli ipoudenti, le persone con disturbi del linguaggio e le persone sorde e cieche. Una delle misure possibili consiste nella fornitura di speciali dispositivi terminali agli ipoudenti, di servizi di conversione del parlato in testo o di altre apparecchiature specifiche.

<sup>(1)</sup> GU L 249 del 17.9.2002, pag. 21.

- (42) Lo sviluppo del codice internazionale «3883» (spazio europeo di numerazione telefonica — European Telephony Numbering Space, ETNS) è attualmente ostacolato da insufficiente conoscenza e prescrizioni procedurali eccessivamente burocratiche e, di conseguenza, da scarsa domanda. Per incoraggiare lo sviluppo dell'ETNS, gli Stati membri ai quali l'Unione internazionale delle telecomunicazioni ha assegnato il codice internazionale «3883» dovrebbero, sul modello dell'attuazione del dominio di alto livello «.ue», demandarne la responsabilità gestionale e la competenza per l'assegnazione e la promozione del numero a un'organizzazione distinta esistente, designata dalla Commissione sulla base di una procedura di selezione aperta, trasparente e non discriminatoria. Detta organizzazione dovrebbe altresì avere il compito di elaborare proposte di applicazioni di servizio pubblico che usino lo spazio europeo di numerazione telefonica per i servizi europei comuni, quali un numero comune per denunciare il furto delle apparecchiature terminali mobili.
- (43) Visti gli aspetti particolari relativi alla denuncia dei minori scomparsi e la disponibilità attualmente limitata di tale servizio, gli Stati membri dovrebbero non soltanto riservarsi un numero ma anche fare quanto in loro potere per assicurare che un servizio per denunciare la scomparsa dei minori sia messo effettivamente a disposizione senza indugio sui loro territori con il numero telefonico «116000». A tal fine, e ove opportuno, gli Stati membri dovrebbero, tra l'altro, organizzare bandi di gara per invitare le parti interessate a fornire detto servizio.
- (44) Le chiamate vocali restano la forma più sicura ed affidabile di accesso ai servizi di emergenza. Altri mezzi di contatto, come i messaggi da telefoni cellulari (SMS), potrebbero risultare meno affidabili e mancare di immediatezza. Gli Stati membri dovrebbero comunque, ove lo giudichino opportuno, mantenere la facoltà di promuovere lo sviluppo e l'implementazione di altri mezzi di accesso ai servizi di emergenza in grado di assicurare un accesso equivalente a quello delle chiamate vocali.
- (45) Conformemente alla decisione 2007/116/CE del 15 febbraio 2007 che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con 116 a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale <sup>(1)</sup>, la Commissione ha chiesto agli Stati membri di riservare i numeri nell'arco di numerazione che inizia con «116» ad alcuni servizi a valenza sociale. Le disposizioni a tale riguardo di detta decisione dovrebbero essere riflesse nella direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) allo scopo di integrarle più saldamente nel contesto regolamentare delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche e di facilitarne l'accesso da parte degli utenti finali disabili.
- (46) L'esistenza di un mercato unico implica che gli utenti finali possano accedere a tutti i numeri presenti nei piani nazionali di numerazione degli altri Stati membri, nonché ai servizi, per mezzo di numeri non geografici nella Comunità, compresi i numeri verdi e i numeri a tariffa maggiorata. È opportuno inoltre che gli utenti finali possano accedere ai numeri dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS) e ai numeri verdi internazionali universali (UIFN). È opportuno non impedire l'accesso transfrontaliero alle risorse di numerazione e ai servizi correlati, salvo nei casi oggettivamente giustificati in particolare per lottare contro le frodi e gli abusi (ad esempio, in relazione ad alcuni servizi a tariffazione maggiorata), se il numero è riservato a una portata esclusivamente nazionale (ad esempio, un numero abbreviato nazionale) oppure se non è tecnicamente o economicamente fattibile. Gli utenti dovrebbero essere informati in anticipo e in maniera chiara di ogni costo applicabile ai numeri verdi, come il costo delle chiamate internazionali verso numeri accessibili attraverso i normali prefissi internazionali.
- (47) Per trarre pienamente vantaggio dall'ambiente concorrenziale, è opportuno che i consumatori possano effettuare scelte informate e cambiare fornitore se è nel loro interesse. È essenziale assicurare che possano farlo senza incontrare ostacoli giuridici, tecnici o pratici, in particolare sotto forma di condizioni contrattuali, procedure, costi ecc. Ciò non esclude la possibilità di imporre periodi contrattuali minimi ragionevoli nei contratti proposti ai consumatori. La portabilità del numero dovrebbe essere attuata al più presto perché è un elemento chiave della libertà di scelta da parte dei consumatori e della effettiva concorrenza nell'ambito dei mercati concorrenziali delle comunicazioni elettroniche, in modo tale che il numero sia funzionalmente attivato entro un giorno lavorativo e che la perdita del servizio a cui incorre l'utente non abbia una durata superiore a un giorno lavorativo. Le autorità nazionali di regolamentazione possono prescrivere il processo globale della portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti e del progresso tecnologico. Le esperienze di alcuni Stati membri hanno evidenziato il rischio potenziale che il passaggio a un altro operatore avvenga senza il consenso dell'utente. Benché tale materia rientri principalmente fra le competenze delle autorità giudiziarie e di polizia, gli Stati membri dovrebbero poter imporre le misure minime necessarie a ridurre il più possibile tali rischi e a garantire la tutela dei consumatori durante l'operazione di trasferimento, anche con l'imposizione di idonee sanzioni, senza compromettere l'attrattiva di tale operazione per i consumatori.
- (48) È possibile applicare obblighi giuridici di trasmissione per servizi radiofonici e televisivi, nonché per servizi complementari forniti da uno specifico fornitore di servizi di media. Gli Stati membri dovrebbero giustificare chiaramente l'imposizione di obblighi di trasmissione nella loro legislazione nazionale, per garantire la trasparenza, la proporzionalità e la corretta definizione di tali obblighi. In tal senso, è opportuno che le norme relative agli obblighi di trasmissione siano studiate in modo da offrire incentivi sufficienti alla realizzazione di investimenti efficaci nelle infrastrutture. È opportuno riesaminare periodicamente le norme relative agli obblighi di trasmissione per assicurare che si mantengano al passo con lo sviluppo tecnologico e l'evoluzione dei mercati e continuino ad essere proporzionate agli obiettivi da conseguire. I servizi complementari comprendono, ma non esclusivamente, i servizi destinati a migliorare la possibilità di accesso da parte degli utenti finali disabili, come il televideo, i sottotitoli, la descrizione sonora delle scene e il linguaggio dei segni.

(1) GU L 49 del 17.2.2007, pag. 30.

- (49) Per superare le lacune esistenti in termini di consultazione dei consumatori e trattare in modo adeguato gli interessi dei cittadini, è opportuno che gli Stati membri istituiscano un adeguato meccanismo di consultazione. Quest'ultimo potrebbe assumere la forma di un organismo che conduce, in modo indipendente dall'autorità nazionale di regolamentazione e dai fornitori di servizi, ricerche sulle questioni legate ai consumatori, come i comportamenti dei consumatori e i meccanismi di cambiamento di fornitore, operando in modo trasparente e fornendo un contributo alle procedure esistenti di consultazione delle parti interessate. Inoltre, si potrebbe stabilire un meccanismo che renda possibile una cooperazione adeguata su questioni relative alla promozione di contenuto legale. Le procedure di cooperazione stabilite secondo tale meccanismo non dovrebbero tuttavia prevedere la sorveglianza sistematica dell'utilizzo di Internet.
- (50) È opportuno che gli obblighi di servizio universale imposti alle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio universale siano notificati alla Commissione.
- (51) La direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) armonizza le disposizioni degli Stati membri necessarie ad assicurare un livello equivalente di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali, e in particolare del diritto alla vita privata e alla riservatezza, con riguardo al trattamento dei dati personali nel settore delle comunicazioni elettroniche, e ad assicurare la libera circolazione di tali dati e delle apparecchiature e dei servizi di comunicazione elettronica all'interno della Comunità. Le misure volte ad assicurare che le apparecchiature terminali siano costruite in maniera da garantire la protezione dei dati personali e della vita privata, se adottate ai sensi della direttiva 1999/5/CE o della decisione 87/95/CEE del Consiglio, del 22 dicembre 1986, relativa alla normalizzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni <sup>(1)</sup>, dovrebbero rispettare il principio della neutralità tecnologica.
- (52) È opportuno seguire da vicino gli sviluppi dell'utilizzo degli indirizzi IP, tenendo conto del lavoro già svolto, tra gli altri, dal gruppo di lavoro per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali, istituito dall'articolo 29 della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati <sup>(2)</sup> e sulla base delle pertinenti proposte.
- (53) Il trattamento dei dati relativi al traffico nella misura strettamente necessaria ai fini della garanzia della sicurezza delle reti e delle informazioni, ossia la capacità di una rete o di un sistema di informazione di resistere, a un dato livello di fiducia, ad eventi accidentali o azioni illecite o dolose che compromettono la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati conservati o trasmessi, e la sicurezza dei relativi servizi offerti con tali reti e sistemi, o accessibili tramite essi, dai fornitori di tecnologie e servizi di sicurezza operanti come responsabili del trattamento, sono soggetti all'articolo 7, lettera f), della direttiva 95/46/CE. Ciò potrebbe, ad esempio, includere la prevenzione dell'accesso non autorizzato alle reti di comunicazioni elettroniche e la distribuzione dolosa del codice nonché l'arresto degli attacchi finalizzati al diniego di servizi e danni al computer e ai sistemi di comunicazione elettronica.
- (54) La liberalizzazione dei mercati e delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, unita al rapido progresso tecnologico, ha stimolato la concorrenza e la crescita economica e ha prodotto una vasta gamma di servizi destinati agli utenti finali, accessibili attraverso le reti pubbliche di comunicazione elettronica. È necessario garantire un pari livello di tutela dei dati personali e della vita privata ai consumatori e agli utenti, indipendentemente dalle tecnologie utilizzate per fornire un determinato servizio.
- (55) In linea con gli obiettivi del quadro normativo per le reti e i servizi di comunicazione elettronica e con i principi di proporzionalità e di sussidiarietà nonché ai fini della certezza del diritto e dell'efficienza nei confronti sia delle imprese europee sia delle autorità nazionali di regolamentazione, la direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) riguarda le reti e servizi pubblici di comunicazione elettronica e non si applica ai gruppi chiusi di utenti né alle reti aziendali.
- (56) Il progresso tecnologico permette lo sviluppo di nuove applicazioni basate su dispositivi per la raccolta e l'identificazione dei dati, come ad esempio i dispositivi senza contatto che utilizzano le radiofrequenze. Gli RFID (Radio Frequency Identification Devices, dispositivi di identificazione a radiofrequenza), ad esempio, utilizzano le radiofrequenze per rilevare dati da etichette identificate in modo univoco, che possono in seguito essere trasferiti attraverso le reti di comunicazione esistenti. Un ampio utilizzo di tali tecnologie può generare significativi vantaggi economici e sociali e, di conseguenza, apportare un contributo prezioso al mercato interno, sempre che il loro utilizzo risulti accettabile per la popolazione. A tal fine, è necessario garantire la tutela di tutti i diritti fondamentali degli individui, compreso il diritto alla vita privata e alla tutela dei dati a carattere personale. Quando tali dispositivi sono collegati a reti di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, o usano servizi di comunicazione elettronica come infrastruttura di base, è opportuno che si applichino le disposizioni pertinenti della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche), in particolare quelle sulla sicurezza, sui dati relativi al traffico e alla localizzazione e sulla riservatezza.
- (57) È opportuno che il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico adotti misure tecniche e organizzative adeguate per assicurare la sicurezza dei suoi servizi. Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, tali misure dovrebbero assicurare che i dati personali siano accessibili soltanto al personale autorizzato per scopi legalmente autorizzati e che i dati personali conservati o trasmessi nonché la rete e i servizi siano

(1) GU L 36 del 7.2.1987, pag. 31.

(2) GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

- protetti. È opportuno inoltre istituire una politica di sicurezza per il trattamento dei dati personali onde individuare le vulnerabilità del sistema, e mettere in atto regolarmente misure di monitoraggio, di prevenzione, di correzione e di attenuazione.
- (58) È opportuno che le autorità nazionali competenti difendano gli interessi dei cittadini contribuendo, tra l'altro, ad assicurare un elevato livello di protezione dei dati personali e della vita privata. A tal fine le autorità nazionali competenti dovrebbero disporre dei mezzi necessari per svolgere i loro compiti, in particolare di dati completi ed affidabili circa gli incidenti di sicurezza che hanno danneggiato i dati personali di singoli abbonati. È opportuno che esse controllino le misure adottate e diffondano le migliori prassi tra i fornitori dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. I fornitori dovrebbero pertanto tenere una documentazione delle violazioni di dati personali onde permettere l'ulteriore analisi e valutazione da parte delle autorità nazionali competenti.
- (59) Il diritto comunitario impone ai responsabili del trattamento degli obblighi in merito al trattamento dei dati personali, tra cui l'obbligo di attuare le adeguate misure di protezione tecniche ed organizzative contro, ad esempio, la perdita dei dati. Le prescrizioni in materia di comunicazione delle violazioni dei dati di cui alla direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) forniscono una struttura per comunicare alle autorità competenti e alle persone interessate i casi in cui i dati personali sono stati comunque danneggiati. Dette prescrizioni in materia di comunicazione si limitano alle violazioni di sicurezza verificatesi nel settore delle comunicazioni elettroniche. La comunicazione delle violazioni di sicurezza, tuttavia, rispecchia l'interesse generale dei cittadini ad essere informati circa le carenze nel settore della sicurezza che possono implicare la perdita o il danneggiamento dei loro dati personali e circa le misure precauzionali disponibili o consigliabili da adottare per ridurre al minimo le eventuali perdite economiche o i danni sociali che possono derivare da tali carenze. L'interesse degli utenti ad essere informati non si limita ovviamente al settore delle comunicazioni elettroniche e, conseguentemente, l'introduzione a livello comunitario di prescrizioni esplicite e obbligatorie relative alla comunicazione delle violazioni dovrebbe ricevere carattere prioritario. In attesa di condurre una revisione di tutta la legislazione comunitaria pertinente, la Commissione, in consultazione con il Garante europeo della protezione dei dati, dovrebbe adottare senza indugio le misure adeguate a incoraggiare l'applicazione dei principi racchiusi nelle norme relative alla comunicazione delle violazioni dei dati di cui alla direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche), indipendentemente dal settore o dal tipo di dati interessati.
- (60) È opportuno che le autorità nazionali competenti controllino le misure adottate e diffondano le migliori prassi dei fornitori dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
- (61) Una violazione di dati personali può, se non è trattata in modo adeguato e tempestivo, provocare un grave danno economico e sociale, tra cui l'usurpazione d'identità, all'abbonato o alla persona interessata. Pertanto, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, non appena viene a conoscenza del fatto che si è verificata tale violazione, dovrebbe notificarla all'autorità nazionale competente. È opportuno che gli abbonati o le persone i cui dati e la cui vita privata potrebbero essere pregiudicati da tali violazioni siano informati tempestivamente per permettere loro di adottare le precauzioni necessarie. Si considera che una violazione pregiudica i dati o la vita privata di un abbonato o di una persona quando implica, ad esempio, il furto o l'usurpazione d'identità, il danno fisico, l'umiliazione grave o il danno alla reputazione in relazione con la fornitura di servizi di comunicazione accessibili al pubblico nella Comunità. È opportuno che la comunicazione includa informazioni sulle misure adottate dal fornitore per affrontare la violazione così come raccomandazioni per gli abbonati o le persone coinvolti.
- (62) In sede di attuazione delle misure di recepimento della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche), le autorità e i giudici degli Stati membri dovrebbero non solo interpretare il diritto nazionale in modo conforme a detta direttiva, ma anche provvedere a non fondarsi su una sua interpretazione che entri in conflitto con diritti fondamentali o principi generali del diritto comunitario, come il principio di proporzionalità.
- (63) È opportuno prevedere l'adozione di misure tecniche di attuazione riguardanti le circostanze, il formato e le procedure applicabili alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni per conseguire un adeguato livello di protezione della vita privata e di sicurezza dei dati a carattere personale trasmessi o trattati in relazione all'uso di reti di comunicazione elettronica nel mercato interno.
- (64) Al momento della fissazione delle modalità dettagliate relative al formato e alle procedure applicabili alla comunicazione delle violazioni di dati personali, è opportuno tenere debitamente conto delle circostanze della violazione, in particolare del fatto che i dati a carattere personale fossero o meno protetti con opportuni accorgimenti tecnici di protezione atti a limitare efficacemente il rischio di furto d'identità o altre forme di abuso. Inoltre, è opportuno che tali norme e procedure tengano conto degli interessi legittimi delle autorità giudiziarie e di polizia, nei casi in cui una diffusione prematura rischi di ostacolare inutilmente l'indagine sulle circostanze di una violazione di sicurezza.
- (65) I software che registrano le azioni dell'utente in modo surrettizio e/o pregiudicano il funzionamento dell'apparecchiatura terminale di un utente a profitto di un terzo («software spia» o «spyware») costituiscono una grave minaccia per la vita privata degli utenti, al pari dei virus. Occorre garantire indistintamente a tutti gli utenti un livello elevato di protezione della sfera privata contro tutti i software spia o virus, scaricati inconsapevolmente

- dalle reti di comunicazione elettronica o installati in modo surrettizio nei software distribuiti su supporti esterni per la memorizzazione dei dati quali CD, CD-ROM o chiavi USB. Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare la fornitura di informazioni agli utenti finali sulle misure precauzionali disponibili ed esortarli ad adottare le misure necessarie per proteggere le loro apparecchiature terminali contro i virus e i software spia.
- (66) Possono verificarsi tentativi da parte di terzi di archiviare le informazioni sull'apparecchiatura di un utente o di ottenere l'accesso a informazioni già archiviate, per una varietà di scopi che possono essere legittimi (ad esempio alcuni tipi di marcatori, «cookies») o implicare un'intrusione ingiustificata nella sfera privata (ad esempio software spia o virus). Conseguentemente è di fondamentale importanza che gli utenti siano informati in modo chiaro e completo quando compiono un'attività che potrebbe implicare l'archiviazione o l'ottenimento dell'accesso di cui sopra. Le modalità di comunicazione delle informazioni e di offerta del diritto al rifiuto dovrebbero essere il più possibile chiare e comprensibili. Eccezioni all'obbligo di comunicazione delle informazioni e di offerta del diritto al rifiuto dovrebbero essere limitate a quei casi in cui l'archiviazione tecnica o l'accesso siano strettamente necessari al fine legittimo di consentire l'uso di un servizio specifico esplicitamente richiesto dall'abbonato o dall'utente. Il consenso dell'utente al trattamento può essere espresso mediante l'uso delle opportune impostazioni di un motore di ricerca o di un'altra applicazione, qualora ciò si riveli tecnicamente fattibile ed efficace, conformemente alle pertinenti disposizioni della direttiva 95/46/CE. L'esecuzione di detti requisiti dovrebbe essere resa più efficace tramite i maggiori poteri conferiti alle autorità nazionali competenti.
- (67) La protezione garantita agli abbonati contro le intrusioni nella loro vita privata con comunicazioni indesiderate a fini di commercializzazione diretta mediante la posta elettronica dovrebbe essere applicabile anche agli SMS, agli MMS e a altri tipi di applicazioni con caratteristiche analoghe.
- (68) I fornitori di servizi di comunicazione elettronica investono in modo cospicuo nella lotta contro le comunicazioni commerciali indesiderate («spam»). A differenza degli utenti finali, essi possiedono le conoscenze e le risorse necessarie per individuare ed identificare coloro che inviano tali comunicazioni commerciali indesiderate. È opportuno, pertanto, che i fornitori di servizi di posta elettronica e gli altri fornitori di servizi abbiano la possibilità di promuovere azioni giudiziarie contro i mittenti di comunicazioni commerciali indesiderate (spammer) e di difendere quindi gli interessi dei loro clienti quali parte integrante dei propri interessi commerciali legittimi.
- (69) La necessità di garantire un livello adeguato di protezione della vita privata e dei dati a carattere personale trasmessi e trattati attraverso l'uso delle reti di comunicazione elettronica nella Comunità implica il conferimento di competenze effettive di applicazione e controllo, tali da costituire un valido incentivo all'osservanza delle norme. È opportuno che le autorità nazionali competenti e, se del caso, altri organismi nazionali, siano dotati delle competenze e delle risorse sufficienti per poter indagare in modo efficace sui casi di inosservanza delle norme e, in particolare, che abbiano la facoltà di ottenere tutte le informazioni pertinenti di cui potrebbero avere bisogno per dare seguito alle denunce ed imporre sanzioni se necessario.
- (70) L'attuazione e l'esecuzione delle disposizioni della presente direttiva richiedono spesso la cooperazione tra autorità nazionali di regolamentazione di due o più Stati membri, ad esempio nella lotta contro spam e software spia transfrontalieri. Al fine di assicurare una buona e rapida cooperazione in tali casi, le autorità nazionali competenti, soggette alla valutazione della Commissione, dovrebbero definire procedure relative ad esempio alla quantità e al formato delle informazioni scambiate tra autorità o alle scadenze. Tali procedure consentiranno anche di armonizzare gli obblighi che ne risulteranno per gli operatori del mercato, contribuendo alla creazione di condizioni di parità nella Comunità.
- (71) È opportuno rafforzare la cooperazione e l'esecuzione transfrontaliere conformemente ai meccanismi comunitari di esecuzione transfrontaliera in vigore, come quello fissato nel regolamento (CE) n. 2006/2004 (il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori) <sup>(1)</sup>, mediante una modifica a detto regolamento.
- (72) Le misure necessarie per l'attuazione delle direttive 2002/22/CE (direttiva servizio universale) e 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) dovrebbero essere adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione <sup>(2)</sup>.
- (73) In particolare, la Commissione dovrebbe avere il potere di adottare misure di attuazione sull'accesso effettivo ai servizi «112», nonché di adattare gli allegati in funzione del progresso tecnico e dei cambiamenti nella domanda del mercato. Essa dovrebbe altresì avere il potere di adottare misure di attuazione in merito alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni e alla sicurezza del trattamento. Tali misure di portata generale e intese a modificare elementi non essenziali delle direttive 2002/22/CE (direttiva servizio universale) e 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche), completandole con nuovi elementi non essenziali, devono essere adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 bis della decisione 1999/468/CE. Considerato che lo svolgimento della procedura di regolamentazione con controllo entro le normali scadenze potrebbe, in circostanze eccezionali, impedire l'adozione in tempo utile delle misure di attuazione, il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione dovrebbero agire tempestivamente per garantire l'adozione in tempo utile di tali misure.

(1) GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

(2) GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23.

- (74) Nell'approvare le misure di attuazione relative alla sicurezza del trattamento, la Commissione dovrebbe consultare tutte le autorità e le organizzazioni europee pertinenti [l'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA), il Garante europeo della protezione dei dati e il gruppo di lavoro per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali costituito a norma dell'articolo 29 della direttiva 95/46/CE] e tutte le altre parti interessate, in particolare al fine di avere informazioni sulle migliori soluzioni disponibili a livello tecnico ed economico per migliorare l'attuazione della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).
- (75) Le direttive 2002/22/CE (direttiva servizio universale) e 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) dovrebbero pertanto essere modificate di conseguenza.
- (76) Conformemente al punto 34 dell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio»<sup>(1)</sup>, gli Stati membri sono incoraggiati a redigere e rendere pubblici, nell'interesse proprio e della Comunità, prospetti indicanti, per quanto possibile, la concordanza tra le direttive 2002/22/CE (direttiva servizio universale) e 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) e i provvedimenti di recepimento,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

#### Articolo 1

#### **Modifiche alla direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale)**

La direttiva 2002/22/CE (direttiva servizio universale) è così modificata:

- 1) l'articolo 1 è sostituito dal seguente:

#### «Articolo 1

#### **Oggetto e ambito di applicazione**

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali nell'ambito della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Scopo della presente direttiva è garantire la disponibilità in tutta la Comunità di servizi di buona qualità accessibili al pubblico attraverso una concorrenza efficace e un'effettiva possibilità di scelta, nonché disciplinare i casi in cui le esigenze degli utenti finali non sono adeguatamente soddisfatte mediante il mercato. La direttiva contiene inoltre disposizioni riguardanti taluni aspetti delle apparecchiature terminali, comprese quelle volte a facilitare l'accesso per gli utenti finali disabili.

2. La presente direttiva stabilisce i diritti degli utenti finali e i corrispondenti obblighi delle imprese che forniscono reti

e servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. Per quanto riguarda la fornitura di un servizio universale in un contesto di mercati aperti e concorrenziali, la presente direttiva definisce l'insieme minimo di servizi di qualità specifica cui tutti gli utenti finali hanno accesso a un prezzo abbordabile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni della concorrenza. La presente direttiva stabilisce inoltre obblighi in relazione alla fornitura di alcuni servizi obbligatori.

3. La presente direttiva, pur non prescrivendo né vietando condizioni, imposte dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico e di servizi della società dell'informazione, atte a limitare l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni da parte degli utenti finali, ove consentito dalla legislazione nazionale e in conformità del diritto comunitario, prevede tuttavia un obbligo di fornire informazioni in ordine a tali condizioni. Le misure nazionali in materia di accesso o di uso di servizi e applicazioni attraverso reti di comunicazione elettronica da parte di utenti finali rispettano i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, anche in relazione alla vita privata e al giusto processo, come definiti all'articolo 6 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

4. Le disposizioni della presente direttiva relative ai diritti degli utenti finali si applicano fatte salve le norme comunitarie in materia di tutela dei consumatori, in particolare le direttive 93/13/CEE e 97/7/CE, e le norme nazionali conformi al diritto comunitario.»;

- 2) l'articolo 2 è così modificato:

- a) la lettera b) è soppressa;
- b) le lettere c) e d) sono sostituite dalle seguenti:
- «c) “servizio telefonico accessibile al pubblico”: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;
- d) “numero geografico”: qualsiasi numero di un piano di numerazione telefonica nazionale nel quale alcune delle cifre hanno un indicativo geografico per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete (NTP);»
- c) la lettera e) è soppressa;
- d) la lettera f) è sostituita dalla seguente:
- «f) “numero non geografico”: qualsiasi numero di un piano di numerazione telefonica nazionale che non sia un numero geografico; include tra l'altro i numeri di telefonia mobile, i numeri di chiamata gratuita e i numeri relativi ai servizi “premium rata”.»;

(1) GU C 321 del 31.12.2003, pag. 1.

3) l'articolo 4 è sostituito dal seguente:

«Articolo 4

**Fornitura dell'accesso da una postazione fissa e fornitura di servizi telefonici**

1. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.

2. La connessione fornita è in grado di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza degli abbonati e della fattibilità tecnologica.

3. Gli Stati membri provvedono affinché qualsiasi richiesta ragionevole di fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico attraverso la connessione di rete di cui al paragrafo 1 che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali sia soddisfatta quanto meno da un'impresa.»;

4) all'articolo 5, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

«2. Gli elenchi di cui al paragrafo 1 comprendono, fatte salve le disposizioni dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) (\*), tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico.

(\*) GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37.»;

5) all'articolo 6, il titolo e il paragrafo 1 sono sostituiti dai seguenti:

**«Telefoni pubblici a pagamento e altri punti di accesso pubblico alla telefonia vocale**

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre obblighi alle imprese al fine di garantire che siano messi a disposizione telefoni pubblici a pagamento o altri punti di accesso pubblico alla telefonia vocale per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali in termini di copertura geografica, numero di apparecchi o di altri punti di accesso, accessibilità per gli utenti finali disabili e qualità del servizio.»;

6) l'articolo 7 è sostituito dal seguente:

«Articolo 7

**Misure destinate agli utenti finali disabili**

1. A meno che siano previsti al capo IV requisiti che conseguano l'effetto equivalente, gli Stati membri adottano misure specifiche per garantire l'accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi individuati all'articolo 4, paragrafo 3, e all'articolo 5 destinati agli utenti finali disabili sia di livello

equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali. Gli Stati membri possono obbligare le autorità nazionali di regolamentazione a valutare la necessità generale e i requisiti specifici di tali misure specifiche per gli utenti finali disabili, comprese la loro portata e forma concreta.

2. Gli Stati membri possono adottare misure specifiche, tenendo conto delle circostanze nazionali, per far sì che gli utenti finali disabili possano beneficiare della gamma di imprese e fornitori di servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

3. Nell'adottare le misure di cui ai precedenti paragrafi 1 e 2, gli Stati membri favoriscono la conformità con le pertinenti norme o specifiche pubblicate secondo il disposto degli articoli 17, 18 e 19 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).»;

7) all'articolo 8 è aggiunto il seguente paragrafo:

«3. Qualora intenda cedere tutte le sue attività nelle reti di accesso locale, o una parte significativa di queste, a un'entità giuridica separata appartenente a una proprietà diversa, l'impresa designata conformemente al paragrafo 1 informa preventivamente e tempestivamente l'autorità nazionale di regolamentazione per permetterle di valutare l'effetto della transazione prevista sulla fornitura dell'accesso in postazione fissa e sulla fornitura dei servizi telefonici ai sensi dell'articolo 4. L'autorità nazionale di regolamentazione può imporre, modificare o revocare gli obblighi specifici conformemente all'articolo 6, paragrafo 2 della direttiva 2002/20/CE (direttiva autorizzazioni).»;

8) all'articolo 9, i paragrafi 1 e 2 sono sostituiti dai seguenti:

«1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli da 4 a 7, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e sono forniti dalle imprese designate oppure sono disponibili sul mercato, qualora non sia designata alcuna impresa per la fornitura di tali servizi, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito nazionali.

2. Gli Stati membri, tenendo conto delle circostanze nazionali, possono prescrivere che le imprese designate propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete di cui all'articolo 4, paragrafo 1, o dall'uso dei servizi individuati all'articolo 4, paragrafo 3, e agli articoli 5, 6 e 7, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.»;

9) all'articolo 11, il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

«4. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter fissare obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale. Nel fissare tali obiettivi, le autorità nazionali di regolamentazione tengono conto del parere dei soggetti interessati, applicando in particolare le modalità stabilite all'articolo 33.»;

10) l'intestazione del capo III è sostituita dalla seguente:

**«CONTROLLI NORMATIVI DELLE IMPRESE CHE DETENGONO UN SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO SU MERCATI AL DETTAGLIO SPECIFICI»;**

11) l'articolo 16 è soppresso;

12) l'articolo 17 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Gli Stati membri assicurano che le autorità nazionali di regolamentazione impongano i necessari obblighi normativi alle imprese identificate come imprese che detengono un rilevante potere di mercato su un dato mercato al dettaglio ai sensi dell'articolo 14 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) ove:

- a) in esito all'analisi del mercato realizzata a norma dell'articolo 16 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro), un'autorità nazionale di regolamentazione accerti che un determinato mercato al dettaglio identificato conformemente all'articolo 15 di detta direttiva non è effettivamente concorrenziale; e
- b) giungano alla conclusione che gli obblighi previsti dagli articoli da 9 a 13 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) non portano al conseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).»;

b) il paragrafo 3 è soppresso;

13) gli articoli 18 e 19 sono soppressi;

14) gli articoli da 20 a 23 sono sostituiti dai seguenti:

«Articolo 20

### **Contratti**

1. Gli Stati membri provvedono affinché i consumatori ed altri utenti finali che ne facciano richiesta, quando si abbonano a servizi che forniscono la connessione a una rete di comunicazione pubblica e/o a servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detta connessione e/o servizi. Il contratto indica almeno, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile:

a) la denominazione e l'indirizzo dell'impresa;

b) i servizi forniti, tra cui in particolare:

- se viene fornito o meno l'accesso ai servizi di emergenza e alle informazioni sulla localizzazione del chiamante e se esistono eventuali restrizioni alla fornitura di servizi di emergenza di cui all'articolo 26,
  - informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario,
  - i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dalle autorità nazionali di regolamentazione,
  - informazioni sulle procedure poste in essere dall'impresa per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capienza, e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure,
  - i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi,
  - eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
- c) qualora esista un obbligo ai sensi dell'articolo 25, la scelta dell'abbonato di far includere o meno i suoi dati personali in un elenco e i dati di cui trattasi;
  - d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, comprese le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito alle tariffe applicabili e ai costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate;
- e) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, compresi:
- ogni utilizzo minimo o durata richiesti per beneficiare di condizioni promozionali,
  - eventuali costi legati alla portabilità di numeri ed altri identificatori,
  - eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale;
- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;

- g) i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti per la risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34;
- h) i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità.

Gli Stati membri possono inoltre richiedere che il contratto contenga ogni informazione che possa essere fornita a tal fine dalle competenti autorità pubbliche sull'utilizzo delle reti e servizi di comunicazione elettronica per attività illegali e per la diffusione di contenuti dannosi, e sugli strumenti di tutela dai rischi per la sicurezza personale, la vita privata e i dati personali di cui all'articolo 21, paragrafo 4, e relativi al servizio fornito.

2. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati abbiano il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, al contempo, sono informati del diritto di recedere dal contratto, senza penali, se non accettano le nuove condizioni. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano specificare la forma di tali notifiche.

#### Articolo 21

### Trasparenza e pubblicazione delle informazioni

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica e/o servizi accessibili al pubblico di comunicazione elettronica di pubblicare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, a eventuali commissioni per cessazione di contratto e a informazioni sulle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti agli utenti finali e ai consumatori, conformemente all'allegato II. Tali informazioni sono pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura di informazioni che consentono agli utenti finali e ai consumatori di valutare autonomamente il costo di modalità d'uso alternative, ad esempio mediante guide interattive o tecniche analoghe. Ove tali servizi non siano disponibili sul mercato a titolo gratuito o a un prezzo ragionevole, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano esse stesse rendere disponibili tali guide o tecniche o affidarne l'incarico a terzi. Questi ultimi hanno il diritto di utilizzare gratuitamente le informazioni pubblicate dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per vendere o rendere disponibili tali guide interattive o tecniche analoghe.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di, tra l'altro:

- a) fornire agli abbonati informazioni sulle tariffe in vigore riguardo a ogni numero o servizio soggetto a particolari condizioni tariffarie; per singole categorie di servizi le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere che tali informazioni siano fornite immediatamente prima della connessione al numero da chiamare;
- b) informare gli abbonati di eventuali modifiche all'accesso ai servizi di emergenza o alle informazioni sulla localizzazione del chiamante nell'ambito del servizio al quale si sono abbonati;
- c) informare gli abbonati di ogni modifica alle condizioni che limitano l'accesso e/o l'utilizzo di servizi e applicazioni, ove siano ammesse dalla legislazione nazionale in conformità del diritto comunitario;
- d) fornire informazioni sulle procedure poste in essere dal fornitore per misurare e strutturare il traffico in un collegamento di rete onde evitarne la saturazione e il superamento dei limiti di capienza, che indichino anche le eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio riconducibili a tali procedure;
- e) informare gli abbonati del loro diritto a decidere se far inserire o meno i loro dati personali in un elenco e delle tipologie di dati di cui trattasi in conformità dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche); nonché
- f) comunicare regolarmente agli abbonati disabili le informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a loro.

Qualora lo giudichino opportuno, le autorità nazionali di regolamentazione possono, prima di imporre un obbligo, promuovere misure di auto- e co-regolamentazione.

4. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese di cui al paragrafo 3 diffondano, all'occorrenza, informazioni gratuite di pubblico interesse agli attuali e nuovi abbonati tramite gli stessi canali normalmente utilizzati dalle imprese per le loro comunicazioni con gli abbonati. In tal caso, dette informazioni sono fornite dalle competenti autorità pubbliche in forma standardizzata e riguardano fra l'altro:

- a) gli utilizzi più comuni dei servizi di comunicazione elettronica per attività illegali e per la diffusione di contenuti dannosi, in particolare quelli che possono attentare al rispetto degli altrui diritti e libertà. Rientrano in questa categoria le violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi e le informazioni sulle conseguenze giuridiche di tali atti; nonché

- b) i mezzi di protezione contro i rischi per la sicurezza personale, per la vita privata e per i dati personali nella fruizione di servizi di comunicazione elettronica.

#### Articolo 22

##### Qualità di servizio

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione, dopo aver assunto il parere dei soggetti interessati, possano prescrivere alle imprese fornitrici di reti e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per gli utenti finali disabili. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'autorità nazionale di regolamentazione prima della pubblicazione.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare, tra l'altro, i parametri di qualità del servizio da misurare, nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità, per garantire che gli utenti finali, inclusi gli utenti finali disabili, abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione. Se del caso, possono essere utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato III.

3. Per impedire il degrado del servizio e la limitazione o il rallentamento del traffico di rete, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio all'impresa o alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche.

Le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione, con largo anticipo rispetto alla fissazione di siffatte prescrizioni, una sintesi delle ragioni alla base dell'intervento, le misure previste e l'impostazione proposta. Dette informazioni sono rese disponibili anche all'organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC). Dopo aver esaminato tali informazioni, la Commissione può esprimere osservazioni o formulare raccomandazioni al riguardo, in particolare allo scopo di garantire che le prescrizioni in oggetto non incidano negativamente sul funzionamento del mercato interno. Le autorità nazionali di regolamentazione tengono nella massima considerazione le osservazioni o raccomandazioni della Commissione nel deliberare sulle prescrizioni in oggetto.

#### Articolo 23

##### Disponibilità di servizi

Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire la più ampia disponibilità possibile dei servizi telefonici accessibili al pubblico forniti attraverso le reti di comunicazione pubbliche, in caso di incidenti gravi di rete o nei casi di forza maggiore. Gli Stati membri garantiscono che le imprese

fornitrici di servizi telefonici accessibili al pubblico adottino tutte le misure necessarie a garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.»;

15) è inserito il seguente articolo:

##### «Articolo 23 bis

##### **Garanzia di accesso e di scelta equivalenti per gli utenti finali disabili**

1. Gli Stati membri consentono alle autorità nazionali pertinenti di specificare, ove opportuno, le prescrizioni che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché gli utenti finali disabili:

- a) possano avere un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali; e
- b) beneficiare della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

2. Per essere in grado di adottare ed attuare norme specifiche per gli utenti finali disabili, gli Stati membri incoraggiano la disponibilità di apparecchiature terminali che offrono i servizi e le funzionalità necessarie.»;

16) l'articolo 25 è così modificato:

- a) il titolo è sostituito dal seguente:

**«Servizi di consultazione degli elenchi telefonici»;**

- b) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico abbiano diritto ad essere repertoriati negli elenchi accessibili al pubblico di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera a), e le informazioni che li riguardano siano messe a disposizione dei fornitori di elenchi e/o di servizi di consultazione ai sensi del paragrafo 2 del presente articolo.»;

- c) i paragrafi 3, 4 e 5 sono sostituiti dai seguenti:

«3. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali dotati di un servizio telefonico accessibile al pubblico possano accedere ai servizi di consultazione elenchi. Le autorità nazionali di regolamentazione possono imporre obblighi e condizioni alle imprese che controllano l'accesso agli utenti finali per la fornitura di servizi di consultazione elenchi in conformità delle disposizioni dell'articolo 5 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso). Detti obblighi e condizioni sono obiettivi, equi, trasparenti e non discriminatori.

4. Gli Stati membri non mantengono in essere alcuna limitazione normativa che impedisca agli utenti finali di uno Stato membro di accedere direttamente ai servizi di consultazione elenchi di un altro Stato membro tramite chiamata vocale o SMS e adottano le misure per garantire tale accesso a norma dell'articolo 28.

5. I paragrafi da 1 a 4 si applicano fatte salve le prescrizioni della legislazione comunitaria in materia di protezione dei dati personali e della vita privata e, in particolare, quelle dell'articolo 12 della direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).»;

17) gli articoli 26 e 27 sono sostituiti dai seguenti:

«Articolo 26

### **Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo**

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli utenti finali dei servizi di cui al paragrafo 2, compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo "112" e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri, in consultazione con le autorità nazionali di regolamentazione, i servizi di emergenza e i fornitori, provvedono affinché sia garantito un accesso ai servizi di emergenza da parte delle imprese che forniscono un servizio di comunicazione elettronica che permette di effettuare chiamate nazionali verso uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale.

3. Gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo "112" ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso. Tali chiamate ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle chiamate al numero o ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati.

4. Gli Stati membri provvedono affinché l'accesso per gli utenti finali disabili ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. Per assicurare che gli utenti finali disabili possano accedere ai servizi di emergenza mentre si trovano in Stati membri diversi dal proprio, le misure adottate a tal fine si basano quanto più possibile sulle norme o specifiche europee pubblicate conformemente all'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro); tali misure non impediscono agli Stati membri di adottare ulteriori prescrizioni al fine di perseguire gli obiettivi di cui al presente articolo.

5. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese interessate mettano gratuitamente a disposizione dell'autorità incaricata delle chiamate di emergenza le informazioni sulla localizzazione del chiamante nel momento in cui la chiamata raggiunge tale autorità. Ciò si applica altresì per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo "112". Gli Stati

membri possono estendere tale obbligo alle chiamate a numeri di emergenza nazionali. Le autorità di regolamentazione competenti definiscono i criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni fornite sulla localizzazione del chiamante.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini siano adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza unico europeo "112", in particolare attraverso iniziative rivolte specificamente alle persone che viaggiano da uno Stato membro all'altro.

7. Onde assicurare un accesso efficace ai servizi del "112" negli Stati membri, la Commissione, previa consultazione del BEREC, può adottare misure tecniche di attuazione. L'adozione di queste ultime, tuttavia, non pregiudica né incide in alcun modo sull'organizzazione dei servizi di emergenza, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.

Tali misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva completandola, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

Articolo 27

### **Prefissi telefonici europei**

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso "00" sia il prefisso internazionale standard. Possono essere introdotte o mantenute in vigore disposizioni specifiche relative alle chiamate telefoniche tra località contigue situate sui due versanti della frontiera tra due Stati membri. Gli utenti finali di tali località sono adeguatamente informati dell'esistenza di tali disposizioni.

2. La gestione dello spazio europeo di numerazione telefonica (ETNS), tra cui l'assegnazione del numero e le relative attività di promozione, sono di esclusiva competenza di un soggetto giuridico stabilito nella Comunità e designato dalla Commissione. Quest'ultima adotta le necessarie misure di attuazione.

3. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico, consentendo le chiamate internazionali, gestiscano qualsiasi chiamata effettuata da o verso l'ETNS applicando tariffe analoghe a quelle per le chiamate da e verso altri Stati membri.»;

18) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 27 bis

### **Numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale, compreso il numero delle hotline destinate ai minori scomparsi**

1. Gli Stati membri promuovono i numeri specifici nell'arco di numerazione che inizia con il "116" identificati nella decisione 2007/116/CE della Commissione, del

15 febbraio 2007, che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con il 116 a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale (\*). Essi incoraggiano la prestazione nel loro territorio dei servizi per cui tali numeri sono riservati.

2. Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti finali disabili possano avere un accesso più ampio possibile ai servizi forniti nell'arco della numerazione che inizia con il "116". Le misure adottate per facilitare l'accesso degli utenti disabili a tali servizi mentre viaggiano in altri Stati membri sono fondate sul rispetto delle norme o specifiche attinenti pubblicate a norma dell'articolo 17 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

3. Gli Stati membri provvedono affinché i cittadini vengano opportunamente informati circa l'esistenza e l'utilizzazione dei servizi forniti nell'ambito dell'arco di numerazione "116", in particolare mediante iniziative specificamente destinate a persone che viaggiano tra gli Stati membri.

4. Gli Stati membri, oltre a misure di applicabilità generale a tutti i numeri nell'arco di numerazione "116" adottate norma dei paragrafi 1, 2 e 3, si adoperano per garantire ai cittadini l'accesso a un servizio che operi una hotline per denunciare casi di minori scomparsi. Tale hotline sarà disponibile sul numero 116000.

5. Onde assicurare l'effettiva attuazione negli Stati membri dell'arco di numerazione "116", e in particolare del numero della hotline per i minori scomparsi (116000), tra cui l'accesso per gli utenti finali disabili quando si recano in un altro Stato membro, la Commissione, previa consultazione del BEREC, può adottare misure tecniche di attuazione. L'adozione di queste ultime, tuttavia, non pregiudica né incide in alcun modo sull'organizzazione di tali servizi, che resta di esclusiva competenza degli Stati membri.

Tali misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva completandola, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

(\*) GU L 49 del 17.2.2007, pag. 30.»

19) l'articolo 28 è sostituito dal seguente:

«Articolo 28

#### Accesso a numeri e servizi

1. Gli Stati membri provvedono affinché, ove ciò sia tecnicamente ed economicamente fattibile e salvo qualora un abbonato chiamato abbia scelto, per ragioni commerciali, di limitare l'accesso da parte di chiamanti ubicati in determinate zone geografiche, le pertinenti autorità nazionali adottino tutte le misure necessarie per assicurare che gli utenti finali siano in grado di:

- a) accedere e utilizzare i servizi utilizzando numeri non geografici all'interno della Comunità; nonché

- b) accedere a tutti i numeri forniti nella Comunità, a prescindere dalla tecnologia e dai dispositivi utilizzati dall'operatore, compresi quelli dei piani nazionali di numerazione, quelli dello ETNS e i numeri verdi internazionali universali (UIFN).

2. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità pertinenti possano imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione e/o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di bloccare l'accesso a numeri o servizi caso per caso, ove ciò sia giustificato da motivi legati a frodi o abusi, e imporre che in simili casi i fornitori di servizi di comunicazione elettronica trattengano i relativi ricavi da interconnessione o da altri servizi.»

20) l'articolo 29 è così modificato:

- a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 2, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre a tutte le imprese che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico e/o accesso a reti di comunicazione pubbliche di mettere a disposizione degli utenti finali, tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato I, parte B, se ciò è fattibile sul piano tecnico e praticabile su quello economico, come pure, tutte o parte delle prestazioni supplementari elencate nell'allegato I, parte A.»

- b) il paragrafo 3 è soppresso;

21) l'articolo 30 è sostituito dal seguente:

«Articolo 30

#### Agevolare il cambiamento di fornitore

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati con numeri appartenenti al piano di numerazione telefonica nazionale che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio, a norma di quanto disposto all'allegato I, parte C.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché la tariffazione tra operatori e/o fornitori di servizi in relazione alla portabilità del numero sia orientata ai costi e gli eventuali oneri diretti, posti a carico degli abbonati, non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi da parte degli abbonati.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione non prescrivono tariffe al dettaglio per la portabilità del numero che comportino distorsioni della concorrenza, come ad esempio tariffe al dettaglio specifiche o comuni.

4. Il trasferimento dei numeri e la loro successiva attivazione sono effettuati nel più breve tempo possibile. In ogni caso, gli abbonati che abbiano concluso un accordo per il trasferimento del proprio numero a una nuova impresa ottengono l'attivazione del numero in questione entro un giorno lavorativo.

Fatto salvo il primo comma, le autorità nazionali di regolamentazione possono stabilire il processo globale della portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti, della fattibilità tecnica e della necessità di assicurare all'abbonato la continuità del servizio. In ogni caso, l'interruzione del servizio durante le operazioni di trasferimento non può superare un giorno lavorativo. Le autorità nazionali competenti prendono anche in considerazione, se necessario, misure che assicurino la tutela degli abbonati durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando altresì il trasferimento ad altro operatore contro la loro volontà.

Gli Stati membri provvedono affinché siano previste sanzioni adeguate per le imprese, tra cui l'obbligo di risarcire i clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste.

5. Gli Stati membri provvedono affinché i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non impongano un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Gli Stati membri provvedono altresì affinché le imprese offrano agli utenti la possibilità di sottoscrivere un contratto della durata massima di dodici mesi.

6. Fatta salva l'eventuale durata minima del contratto, gli Stati membri provvedono affinché le condizioni e le procedure di risoluzione del contratto non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi.»

22) all'articolo 31, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Gli Stati membri possono imporre obblighi di trasmissione ragionevoli, per specifici canali radiofonici e televisivi e servizi complementari, specialmente servizi di accessibilità destinati a consentire un accesso adeguato agli utenti finali disabili, alle imprese soggette alla loro giurisdizione che forniscono reti di comunicazione elettronica destinate alla distribuzione di servizi di diffusione televisiva o radiofonica al pubblico, se un numero significativo di utenti finali di tali reti le utilizza come mezzo principale di ricezione di tali servizi televisivi o radiofonici. Tali obblighi sono imposti solo se necessari a soddisfare precisi obiettivi di interesse generale, definiti in modo chiaro da ciascuno Stato membro e se sono proporzionati e trasparenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di cui al primo comma al più tardi entro un anno dal 25 maggio 2011, tranne nei casi in cui gli Stati membri abbiano effettuato tale riesame nel corso dei due anni precedenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame gli obblighi di trasmissione con periodicità regolare.»

23) l'articolo 33 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Gli Stati membri provvedono, se del caso, affinché le autorità nazionali di regolamentazione tengano conto del parere degli utenti finali, dei consumatori (inclusi, in particolare, i consumatori disabili), dei fabbricanti e delle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica nelle questioni attinenti ai diritti degli utenti finali e dei consumatori in materia di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, in particolare quando hanno un impatto significativo sul mercato.

In particolare, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione istituiscano un meccanismo di consultazione che garantisca che nell'ambito delle loro decisioni sulle questioni attinenti a tutti i diritti degli utenti finali e dei consumatori in materia di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico si tenga adeguatamente conto degli interessi dei consumatori nelle comunicazioni elettroniche.»

b) è aggiunto il paragrafo seguente:

«3. Fatte salve le disposizioni nazionali conformi al diritto comunitario finalizzate alla promozione degli obiettivi della politica culturale e dei media, quali ad esempio la diversità culturale e linguistica e il pluralismo dei media, le autorità nazionali di regolamentazione e le altre autorità competenti possono promuovere la cooperazione fra le imprese fornitrici di reti e/o servizi di comunicazione elettronica e i settori interessati alla promozione di contenuti legittimi su tali reti e servizi. Tale cooperazione può includere il coordinamento delle informazioni di pubblico interesse da fornire a norma dell'articolo 21, paragrafo 4, e dell'articolo 20, paragrafo 1.»

24) all'articolo 34, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure extragiudiziali trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose per l'esame delle controversie irrisolte tra i consumatori e le imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica, derivanti dalla presente direttiva e relative alle condizioni contrattuali e/o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi. Gli Stati membri provvedono affinché tali procedure consentano un'equa e tempestiva risoluzione delle controversie e, nei casi giustificati, possono adottare un sistema di rimborso o di indennizzo. Tali procedure permettono una composizione imparziale delle controversie e non privano i consumatori della tutela legale loro garantita dal diritto nazionale. Gli Stati membri possono estendere gli obblighi di cui al presente paragrafo alle controversie che coinvolgono altri utenti finali.»

25) l'articolo 35 è sostituito dal seguente:

«Articolo 35

#### **Adeguamento degli allegati**

Le misure intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva e necessarie per adeguare gli allegati I, II, III e VI al progresso tecnologico o all'andamento della domanda del mercato, sono adottate dalla Commissione secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 37, paragrafo 2.»;

26) all'articolo 36, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

«2. Le autorità nazionali di regolamentazione comunicano alla Commissione gli obblighi di servizio universale imposti alle imprese designate quali imprese soggette ad obblighi di servizio universale. Qualsiasi modifica avente un'incidenza su tali obblighi o sulle imprese soggette alle disposizioni della presente direttiva è comunicata senza indugio alla Commissione.»;

27) l'articolo 37 è sostituito dal seguente:

«Articolo 37

#### **Procedura di comitato**

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito a norma dell'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo si applicano l'articolo 5 bis, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.»;

28) gli allegati I, II, III sono sostituiti dal testo che compare nell'allegato I della presente direttiva e l'allegato VI è sostituito dal testo che compare nell'allegato II della presente direttiva;

29) l'allegato VII è soppresso.

#### *Articolo 2*

#### **Modifiche alla direttiva 2002/58/CE (Direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche)**

La direttiva 2002/58/CE (Direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) è così modificata:

1) all'articolo 1, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. La presente direttiva prevede l'armonizzazione delle disposizioni nazionali necessarie per assicurare un livello equivalente di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali, in particolare del diritto alla vita privata e alla riservatezza, con riguardo al trattamento dei dati personali nel settore delle comunicazioni elettroniche e per assicurare la libera circolazione di tali dati e delle apparecchiature e dei servizi di comunicazione elettronica all'interno della Comunità.»;

2) l'articolo 2 è così modificato:

a) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

«c) "dati relativi all'ubicazione": ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica o da un servizio di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico»;

b) la lettera e) è soppressa;

c) è aggiunta la seguente lettera:

«h) "violazione dei dati personali": violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la rivelazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, memorizzati o comunque elaborati nel contesto della fornitura di un servizio di comunicazione accessibile al pubblico nella Comunità.»;

3) l'articolo 3 è sostituito dal seguente:

«Articolo 3

#### **Servizi interessati**

La presente direttiva si applica al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico su reti di comunicazione pubbliche nella Comunità, comprese le reti di comunicazione pubbliche che supportano i dispositivi di raccolta e di identificazione dei dati.»;

4) l'articolo 4 è così modificato:

a) il titolo è sostituito dal seguente:

#### **«Sicurezza del trattamento»;**

b) è inserito il seguente paragrafo:

«1 bis Fatta salva la direttiva 95/46/CE, le misure di cui al paragrafo 1 quanto meno:

- garantiscono che i dati personali siano accessibili soltanto al personale autorizzato per fini legalmente autorizzati,
- tutelano i dati personali archiviati o trasmessi dalla distruzione accidentale o illecita, da perdita o alterazione accidentale e da archiviazione, trattamento, accesso o divulgazione non autorizzati o illeciti, e

- garantiscono l'attuazione di una politica di sicurezza in ordine al trattamento dei dati personali.

Le autorità nazionali competenti sono legittimate a verificare le misure adottate dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico e a emanare raccomandazioni sulle migliori prassi in materia di sicurezza che tali misure dovrebbero conseguire.»;

- c) sono aggiunti i seguenti paragrafi:

«3. In caso di violazione di dati personali, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico comunica senza indebiti ritardi detta violazione all'autorità nazionale competente.

Quando la violazione di dati personali rischia di pregiudicare i dati personali o la vita privata di un abbonato o di altra persona, il fornitore comunica l'avvenuta violazione anche all'abbonato o ad altra persona interessata.

Non è richiesta la notifica di una violazione dei dati personali a un abbonato o a una persona interessata se il fornitore ha dimostrato in modo convincente all'autorità competente di aver utilizzato le opportune misure tecnologiche di protezione e che tali misure erano state applicate ai dati interessati dalla violazione della sicurezza. Tali misure tecnologiche di protezione rendono i dati incomprensibili a chiunque non sia autorizzato ad accedervi.

Fatto salvo l'obbligo per i fornitori di informare gli abbonati e altri interessati, se il fornitore di servizi non ha provveduto a notificare all'abbonato o all'interessato la violazione dei dati personali, l'autorità nazionale competente, considerate le presumibili ripercussioni negative della violazione, può obbligare il fornitore in questione a farlo.

La comunicazione all'abbonato o ad altra persona contiene almeno una descrizione della natura della violazione di dati personali e i punti di contatto presso cui si possono ottenere maggiori informazioni ed elenca le misure raccomandate per attenuare i possibili effetti pregiudizievoli della violazione di dati personali. La comunicazione all'autorità nazionale competente descrive, inoltre, le conseguenze della violazione di dati personali e le misure proposte o adottate dal fornitore per porvi rimedio.

4. Fatte salve eventuali misure tecniche di attuazione adottate a norma del paragrafo 5, le autorità nazionali competenti possono emanare orientamenti e, ove necessario, stabilire istruzioni relative alle circostanze in cui il fornitore ha l'obbligo di comunicare le violazioni di

dati personali, al formato applicabile a tale comunicazione, nonché alle relative modalità di effettuazione. Esse possono altresì verificare se i fornitori hanno adempiuto ai loro obblighi di comunicazione a norma del presente paragrafo e irrogano sanzioni appropriate in caso di omissione.

I fornitori tengono un inventario delle violazioni dei dati personali, ivi incluse le circostanze in cui si sono verificate, le loro conseguenze e i provvedimenti adottati per porvi rimedio, in misura sufficiente per consentire alle autorità nazionali competenti di verificare il rispetto delle disposizioni di cui al paragrafo 3. Nell'inventario figurano unicamente le informazioni necessarie a tal fine.

5. Per assicurare l'attuazione uniforme delle misure di cui ai paragrafi 2, 3 e 4, dopo aver consultato l'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione (ENISA), il gruppo di lavoro per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali, istituito dall'articolo 29 della direttiva 95/46/CE e il Garante europeo della protezione dei dati, la Commissione può adottare misure tecniche di attuazione riguardanti le circostanze, il formato e le procedure applicabili alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni di cui al presente articolo. Nell'adottare tali misure, la Commissione coinvolge tutti i soggetti interessati, in particolare al fine di ottenere informazioni sulle migliori soluzioni tecniche ed economiche disponibili ai fini dell'applicazione del presente articolo.

Tali misure, intese a modificare elementi non essenziali della presente direttiva completandola, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 14 *bis*, paragrafo 2.»;

- 5) all'articolo 5, il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

«3. Gli Stati membri assicurano che l'archiviazione di informazioni oppure l'accesso a informazioni già archiviate nell'apparecchiatura terminale di un abbonato o di un utente sia consentito unicamente a condizione che l'abbonato o l'utente in questione abbia espresso preliminarmente il proprio consenso, dopo essere stato informato in modo chiaro e completo, a norma della direttiva 95/46/CE, tra l'altro sugli scopi del trattamento. Ciò non vieta l'eventuale archiviazione tecnica o l'accesso al solo fine di effettuare la trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, o nella misura strettamente necessaria al fornitore di un servizio della società dell'informazione esplicitamente richiesto dall'abbonato o dall'utente a erogare tale servizio.»;

- 6) all'articolo 6, il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

«3. Ai fini della commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico ha facoltà di sottoporre a trattamento i dati di cui al paragrafo 1 nella misura e per la

durata necessaria per siffatti servizi, o per la commercializzazione, sempre che l'abbonato o l'utente a cui i dati si riferiscono abbia espresso preliminarmente il proprio consenso. Gli abbonati o utenti hanno la possibilità di ritirare il loro consenso al trattamento dei dati relativi al traffico in qualsiasi momento.»;

7) l'articolo 13 è sostituito dal seguente:

«Articolo 13

### **Comunicazioni indesiderate**

1. L'uso di sistemi automatizzati di chiamata e di comunicazione senza intervento di un operatore (dispositivi automatici di chiamata), del telefax o della posta elettronica a fini di commercializzazione diretta è consentito soltanto nei confronti degli abbonati o degli utenti che abbiano espresso preliminarmente il loro consenso.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, allorché una persona fisica o giuridica ottiene dai suoi clienti le coordinate elettroniche per la posta elettronica nel contesto della vendita di un prodotto o servizio ai sensi della direttiva 95/46/CE, la medesima persona fisica o giuridica può utilizzare tali coordinate elettroniche a scopi di commercializzazione diretta di propri analoghi prodotti o servizi, a condizione che ai clienti sia offerta in modo chiaro e distinto la possibilità di opporsi, gratuitamente e in maniera agevole, all'uso di tali coordinate elettroniche al momento della raccolta delle coordinate e in occasione di ogni messaggio, qualora il cliente non abbia rifiutato inizialmente tale uso.

3. Gli Stati membri adottano le misure appropriate per garantire che le comunicazioni indesiderate allo scopo di commercializzazione diretta, in casi diversi da quelli di cui ai paragrafi 1 e 2, non siano permesse se manca il consenso degli abbonati o utenti interessati oppure se gli abbonati o utenti esprimono il desiderio di non ricevere questo tipo di chiamate; la scelta tra queste due possibilità è effettuata dalla normativa nazionale, tenendo conto del fatto che entrambe le possibilità devono essere gratuite per l'abbonato o l'utente.

4. In ogni caso, è vietata la prassi di inviare messaggi di posta elettronica a scopi di commercializzazione diretta, camuffando o celando l'identità del mittente da parte del quale la comunicazione è effettuata, o in violazione dell'articolo 6 della direttiva 2000/31/CE, o senza fornire un indirizzo valido cui il destinatario possa inviare una richiesta di cessazione di tali comunicazioni o ancora esortando i destinatari a visitare siti web che violino il predetto articolo.

5. I paragrafi 1 e 3 si applicano agli abbonati che siano persone fisiche. Gli Stati membri garantiscono inoltre, nel quadro del diritto comunitario e della normativa nazionale applicabile, un'adeguata tutela degli interessi legittimi degli abbonati che non siano persone fisiche relativamente alle comunicazioni indesiderate.

6. Fatti salvi i ricorsi amministrativi che possono essere presentati, in particolare, a norma dell'articolo 15 bis, paragrafo 2, gli Stati membri garantiscono che ogni persona fisica o giuridica che abbia subito effetti pregiudizievoli a seguito delle violazioni delle disposizioni nazionali adottate ai sensi del presente articolo e abbia un interesse legittimo alla cessazione o al divieto di tali violazioni, in particolare un fornitore di servizi di comunicazione elettronica che intenda tutelare i propri legittimi interessi commerciali, abbia il diritto di promuovere un'azione giudiziaria contro tali violazioni. Gli Stati membri possono inoltre stabilire regole specifiche relative alle sanzioni applicabili ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica che con la loro negligenza contribuiscono alla violazione delle disposizioni nazionali adottate ai sensi del presente articolo.»;

8) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 14 bis

### **Procedura di comitato**

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito a norma dell'articolo 22 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 bis, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 bis, paragrafi 1, 2, 4 e 6, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.»;

9) all'articolo 15 è aggiunto il seguente paragrafo:

«1 ter. I fornitori istituiscono procedure interne per rispondere alle richieste di accesso ai dati personali degli utenti sulla base delle disposizioni nazionali adottate a norma del paragrafo 1. Su richiesta, forniscono alla competente autorità nazionale informazioni su dette procedure, sul numero di richieste ricevute, sui motivi legali adottati e sulla loro risposta.»;

10) è inserito il seguente articolo:

«Articolo 15 bis

### **Attuazione e controllo dell'attuazione**

1. Gli Stati membri determinano le sanzioni, incluse, se del caso, sanzioni penali, da irrogare in caso di violazione delle norme nazionali di attuazione della presente direttiva e prendono tutti i provvedimenti necessari per la loro applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive e possono essere applicate per coprire la durata della violazione, anche se a tale violazione è stato successivamente posto rimedio. Gli Stati membri notificano tali disposizioni alla Commissione entro il 25 maggio 2011, e comunicano senza indugio, alla Commissione, ogni successiva modifica a queste disposizioni.

2. Fatti salvi i rimedi giurisdizionali eventualmente esecrabili, gli Stati membri provvedono affinché l'autorità nazionale competente e, se del caso, altri organismi nazionali, abbiano la competenza di ordinare la cessazione delle violazioni di cui al paragrafo 1.

3. Gli Stati membri provvedono affinché l'autorità nazionale competente e, se del caso, altri organismi nazionali, dispongano delle risorse e delle competenze necessarie, compreso il potere di ottenere ogni informazione pertinente di cui possano avere bisogno per applicare e controllare le disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva.

4. Le competenti autorità nazionali di regolamentazione possono adottare misure volte ad assicurare un'efficace collaborazione transfrontaliera nell'applicazione delle norme nazionali adottate conformemente alla presente direttiva e per creare condizioni armonizzate per la fornitura di servizi che comportino flussi di dati transfrontalieri.

Le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione, con largo anticipo rispetto all'adozione di tali misure, una sintesi delle ragioni alla base dell'intervento, delle misure previste e dell'impostazione proposta. Dopo aver esaminato le informazioni in oggetto e previa consultazione dell'ENISA e del gruppo di lavoro per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali, istituito dall'articolo 29 della direttiva 95/46/CE, la Commissione può esprimere osservazioni e formulare raccomandazioni al riguardo, in particolare allo scopo di garantire che le misure in parola non incidano negativamente sul funzionamento del mercato interno. Nel decidere sulle misure, le autorità nazionali di regolamentazione tengono nella massima considerazione le osservazioni o le raccomandazioni della Commissione.»

#### Articolo 3

#### Modifica al regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 (il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori) è aggiunto il seguente punto:

«17. Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, sul trattamento dei dati personali e

sulla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche): articolo 13 (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37).»

#### Articolo 4

#### Recepimento

1. Gli Stati membri adottano e pubblicano entro il 25 maggio 2011, le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

#### Articolo 5

#### Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

#### Articolo 6

#### Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo, addì 25 novembre 2009.

Per il Parlamento europeo

Il presidente

J. BUZEK

Per il Consiglio

La presidente

Å. TORSTENSSON

## ALLEGATO I

## «ALLEGATO I

**DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI CITATI ALL'ARTICOLO 10 (CONTROLLO DELLE SPESE), ALL'ARTICOLO 29 (PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI) E ALL'ARTICOLO 30 (AGEVOLARE IL CAMBIAMENTO DI FORNITORE)****Parte A: Prestazioni e servizi citati all'articolo 10**a) *Fatturazione dettagliata*

Fatti salvi gli obblighi della legislazione relativa alla tutela dei dati personali e della vita privata, gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano fissare il livello minimo di dettaglio delle fatture che le imprese devono presentare gratuitamente agli abbonati per consentire a questi:

- i) di verificare e controllare le spese generate dall'uso della rete di comunicazione pubblica in postazione fissa e/o dei corrispondenti servizi telefonici accessibili al pubblico; e nonché
- ii) di sorvegliare in modo adeguato il proprio uso della rete e dei servizi e le spese che ne derivano, in modo da esercitare un ragionevole livello di controllo sulle proprie fatture.

Ove opportuno, gli abbonati possono ottenere, a tariffe ragionevoli o gratuitamente, un maggior livello di dettaglio delle fatture.

Le chiamate che sono gratuite per l'abbonato, comprese le chiamate ai numeri di emergenza, non sono indicate nella fattura dettagliata dell'abbonato.

b) *Sbarramento selettivo delle chiamate in uscita o di MMS o SMS premium o, ove ciò sia tecnicamente fattibile, altri tipi di applicazioni analoghe (servizio gratuito)*

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta all'impresa designata che fornisce i servizi telefonici, può impedire che vengano effettuate chiamate di tipo definito o verso determinati tipi di numeri oppure l'invio di MMS o SMS premium o altri tipi di applicazioni analoghe verso queste destinazioni.

c) *Sistemi di pagamento anticipato*

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese designate di proporre ai consumatori modalità di pagamento anticipato per l'accesso alla rete di comunicazione pubblica e per l'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico.

d) *Pagamento rateale del contributo di allacciamento*

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese designate l'obbligo di autorizzare i consumatori a scaglionare nel tempo il pagamento del contributo di allacciamento alla rete di comunicazione pubblica.

e) *Mancato pagamento delle fatture*

Gli Stati membri autorizzano l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate emesse dalle imprese. Tali misure sono rese pubbliche e ispirate ai principi di proporzionalità e non discriminazione. Esse garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato. La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'abbonato. Prima della totale cessazione del collegamento gli Stati membri possono autorizzare un periodo di servizio ridotto durante il quale sono permessi esclusivamente i servizi che non comportano un addebito per l'abbonato (ad esempio chiamate al «112»).

f) *Consigli tariffari*

La procedura in base alla quale gli abbonati possono chiedere all'impresa di fornire informazioni su tariffe alternative più economiche, se disponibili.

g) *Controllo dei costi*

La procedura in base alla quale le imprese offrono strategie diverse, se ritenute idonee dalle autorità nazionali di regolamentazione, per tenere sotto controllo i costi dei servizi telefonici accessibili al pubblico, tra cui sistemi gratuiti di segnalazione ai consumatori di consumi anomali o eccessivi.

**Parte B: Prestazioni di cui all'articolo 29**a) *Composizione mediante tastiera o DTMF (segnalazione bitonale a più frequenze)*

La rete di comunicazione pubblica e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico consente l'uso di apparecchi a tonalità DTMF (raccomandazione ETSI ETR 207) per la segnalazione da punto a punto in tutta la rete, sia all'interno di uno Stato membro che tra Stati membri.

b) *Identificazione della linea chiamante*

Prima di instaurare la comunicazione la parte chiamata può visualizzare il numero della parte chiamante.

La fornitura di tale opzione avviene conformemente alla legislazione in materia di tutela dei dati personali e della vita privata e in particolare alla direttiva 2002/58/CE (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

Nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, gli operatori forniscono dati e segnali per facilitare l'offerta delle prestazioni di identificazione della linea chiamante e di composizione mediante tastiera attraverso i confini degli Stati membri.

**Parte C: Attuazione delle disposizioni relative alla portabilità del numero di cui all'articolo 30**

La prescrizione in base alla quale tutti gli abbonati con numeri telefonici appartenenti al piano di numerazione nazionale che ne facciano richiesta devono poter conservare il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio si applica:

- a) nel caso di numeri geografici, in un luogo specifico; e
- b) nel caso di numeri non geografici, in qualsiasi luogo.

La presente parte non si applica alla portabilità del numero tra reti che forniscono servizi in postazione fissa e reti mobili.

---

**ALLEGATO II****INFORMAZIONI DA PUBBLICARE A NORMA DELL'ARTICOLO 21****(TRASPARENZA E PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI)**

Le autorità nazionali di regolamentazione devono garantire la pubblicazione delle informazioni elencate nel presente allegato, conformemente all'articolo 21. Spetta alle autorità nazionali di regolamentazione decidere quali informazioni debbano essere pubblicate dalle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico e quali debbano invece essere pubblicate dalle stesse autorità nazionali di regolamentazione in modo tale da assicurare che i consumatori possono compiere scelte informate.

## 1. Nome e indirizzo dell'impresa o delle imprese

Il nome e l'indirizzo della sede centrale delle imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico.

## 2. Descrizione dei servizi offerti

## 2.1. Portata dei servizi offerti

- 2.2. Le tariffe generali, con l'indicazione dei servizi forniti e di ogni elemento tariffario (ad esempio, il costo dell'accesso, i costi di utenza, i costi manutenzione), e informazioni sugli sconti e sulle formule tariffarie speciali o destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.
- 2.3. Disposizioni in materia di indennizzo/rimborso comprendenti la descrizione dettagliata delle varie formule di indennizzo/rimborso.
- 2.4. Servizi di manutenzione offerti
- 2.5. Condizioni contrattuali generali, comprese quelle relative alla durata minima del contratto, alla cessazione del contratto e alle procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.
3. Dispositivi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.
4. Informazioni in merito ai diritti inerenti al servizio universale, comprese, se del caso, le prestazioni e i servizi di cui all'allegato I.

---

ALLEGATO III

**PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**parametri relativi alla qualità del servizio, definizioni e metodi di misura previsti agli articoli 11 e 22**

Per le imprese che forniscono accesso a una rete di comunicazione pubblica

PARAMETRO (Nota 1)	DEFINIZIONE	METODO DI MISURA
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tasso di guasti per linea d'accesso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo di riparazione dei guasti	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Per le imprese che forniscono accesso a un servizio telefonico accessibile al pubblico

Tempo di stabilimento di una connessione  (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempi di risposta dei servizi di consultazione degli elenchi telefonici	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentuale di apparecchi telefonici a gettone, a moneta o a scheda nei posti telefonici pubblici a pagamento in servizio	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Reclami relativi all'esattezza delle fatture	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentuale di chiamate non riuscite  (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

La versione del documento ETSI EG 202 0571 è la 1.3.1 (luglio 2008).

*Nota 1*

I parametri devono permettere di analizzare le prestazioni a livello regionale [vale a dire ad un livello non inferiore al livello 2 della NUTS (Nomenclature of Territorial Units for Statistics, nomenclatura delle unità territoriali statistiche) istituita da Eurostat].

*Nota 2*

Gli Stati membri possono decidere di non esigere l'aggiornamento delle informazioni riguardanti le prestazioni relative a questi due parametri se è dimostrato che le prestazioni in questi due settori sono soddisfacenti.»

---

## ALLEGATO II

## «ALLEGATO VI

**INTEROPERABILITÀ DELLE APPARECCHIATURE DI TELEVISIONE DIGITALE DI CONSUMO  
(ARTICOLO 24)**1. *Algoritmo comune di scomposizione e ricezione in chiaro*

Tutte le apparecchiature dei consumatori destinate alla ricezione dei segnali convenzionali della televisione digitale (ad esempio trasmissione terrestre, via cavo o via satellite destinata principalmente alla ricezione fissa come DVB-T, DVB-C o DVB-S), messe in vendita, in locazione o messe a disposizione in altro modo nella Comunità, in grado di ricomporre i segnali di televisione digitale, consentono:

- di ricomporre i segnali conformemente ad un algoritmo di scomposizione comune europeo, gestito e riconosciuto da un organismo di normalizzazione europeo (attualmente l'ETSI),
- di visualizzare i segnali trasmessi in chiaro a condizione che, in caso di locazione dell'apparecchiatura, il locatario si conformi alle disposizioni del contratto di locazione.

2. *Interoperabilità degli apparecchi televisivi analogici e digitali*

Gli apparecchi televisivi analogici a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 42 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo, ad esempio come indicato nella norma Cenelec EN 50 049-1:1997) che consenta un agevole collegamento di periferiche, in particolare decodificatori supplementari e ricevitori digitali.

Gli apparecchi televisivi digitali a schermo integrale con diagonale visibile superiore a 30 cm, messi in vendita o in locazione nella Comunità, devono disporre di almeno una presa d'interfaccia aperta (normalizzata da un organismo di normalizzazione europeo o conforme ad una specifica dell'industria), ad esempio la presa d'interfaccia comune DVB, che consenta un agevole collegamento di periferiche e sia in grado di trasmettere tutti i componenti di un segnale televisivo digitale, incluse le informazioni sui servizi di accesso condizionato e interattivo.»

---