



**CONSIGLIO
DELL'UNIONE EUROPEA**

Bruxelles, 5 giugno 2008 (11.06)

10336/08

**Fascicolo interistituzionale:
2007/0248(COD)**

**TELECOM 93
MI 200
COMPET 223
DATAPROTECT 37
CONSOM 67
CODEC 724**

RELAZIONE

del: COREPER
al: CONSIGLIO

n. prop. Com: 15387/07 TELECOM 151 MI 298 COMPET 392 DATAPROTECT 50
CONSOM 133 CODEC 1297

n. doc. prec.: 9838/08 TELECOM 78 MI 160 COMPET 191 DATAPROTECT 29 CONSOM
55 CODEC 646

Oggetto : Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 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 per la tutela dei consumatori

– Stato dei lavori

I. Introduzione

1. Nel 2006 e 2007 la Commissione ha esaminato il funzionamento del quadro UE a fronte dei suoi obiettivi principali, ossia promuovere la concorrenza, consolidare il mercato interno e promuovere gli interessi del cittadini. Al termine dell'esame la Commissione ha constatato la necessità di una riforma sostanziale del quadro normativo.

2. Il 13 novembre 2007 la Commissione ha adottato le proposte legislative, ossia due direttive di modifica e un regolamento. Il presente stato dei lavori verte sulla cosiddetta "direttiva sui diritti dei cittadini", che modifica la direttiva 2002/22/CE sul servizio universale, la direttiva 2002/58/CE sulla e-Privacy e il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione per la tutela dei consumatori. Lo stato dei lavori relativo alle altre due proposte figura, rispettivamente, nel documento 10334/08 (direttiva sul miglioramento della regolamentazione) e 10337/08 (regolamento EECMA).
3. La proposta di compromesso relativa al testo legislativo consolidato è allegata, nella sua attuale versione, al presente documento per informazione. Il testo non riporta i considerando né gli articoli comuni a parti diverse della direttiva di modifica. Si rilevi che si tratta dello stato attuale dei lavori e non della posizione definitiva degli Stati membri; le discussioni e l'esame delle proposte proseguiranno infatti sotto la futura presidenza francese.

II. Proposte della Commissione

1. Nelle proposte relative alla direttiva sul servizio universale la Commissione intende considerare i quattro settori principali di cambiamento da essa individuati, ossia: trasparenza e pubblicazione delle informazioni destinate agli utenti, migliore accessibilità per gli utenti disabili, servizi di emergenza e accesso al numero 112 e connettività di base e qualità dei servizi ("neutralità della rete"). Inoltre, alcune questioni a lungo termine già individuate dalla Commissione, come il concetto e la portata del servizio universale, saranno trattate in una comunicazione della Commissione prevista per il 2008.
2. Uno degli obiettivi fondamentali del quadro normativo è promuovere gli interessi dei cittadini dell'UE, tra l'altro assicurando un livello elevato di protezione dei dati personali e della vita privata e assicurando il mantenimento dell'integrità e della sicurezza delle reti di comunicazione pubbliche. L'importanza di questi obiettivi è ulteriormente rafforzata dal numero sempre maggiore delle nuove minacce elettroniche degli ultimi anni, quali virus, spam, software spia e phishing.

La proposta di direttiva sull'e-Privacy riguarda quindi aspetti quali: fare sì che i consumatori siano informati qualora i loro dati personali siano stati compromessi in seguito a una violazione della sicurezza della rete; conferire agli operatori e alle ANR maggiore responsabilità in relazione alla sicurezza e all'integrità di tutte le reti e i servizi di comunicazione elettronica; rafforzare i poteri di attuazione e controllo delle autorità competenti, in particolare nella lotta allo spam; chiarire le modalità di applicazione delle norme UE ai dispositivi di raccolta dei dati e di identificazione che utilizzano le reti pubbliche di comunicazione elettronica.

3. Le proposte mirano altresì ad aggiornare determinate disposizioni specifiche delle direttive per adeguarle al progresso tecnologico e allo sviluppo dei mercati, anche sopprimendo alcune disposizioni obsolete o superflue.

Inoltre, è proposta un'aggiunta al regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori al fine di rafforzare la cooperazione e il controllo transfrontalieri in base al meccanismo comunitario ivi previsto.

III. Principali reazioni delle delegazioni

1. Le delegazioni hanno espresso un sostegno di principio all'iniziativa della Commissione, concordando che, in generale, le modifiche proposte vanno nella giusta direzione e riguardano questioni importanti. È emerso un ampio sostegno, per quanto concerne sia la direttiva sul servizio universale sia quella sulla e-Privacy, per lo spirito generale della proposta, ossia assicurare che i diritti dei consumatori restino il fulcro della politica di regolamentazione del settore.

Le delegazioni hanno tuttavia sottolineato l'esigenza di esaminare attentamente le proposte per mantenere un giusto equilibrio fra proporzionalità e sussidiarietà ed evitare oneri eccessivi per le autorità nazionali di regolamentazione o per le imprese interessate, assicurando nel contempo la concorrenza e i benefici per gli utenti finali.

2. Una differenza generale rispetto alla proposta della Commissione riguarda la comitatologia e i riferimenti all'Autorità. Nella fase attuale questi sono ridotti al minimo e, nei casi in cui sussiste una possibilità d'intervento della Commissione, questa è solitamente proposta in forma di raccomandazioni. Nella direttiva sul servizio universale le principali modifiche alla proposta della Commissione concernono le misure per gli utenti disabili, i contratti, la trasparenza e la pubblicazione delle informazioni, le chiamate di emergenza, l'agevolazione del cambiamento di fornitore e il diritto d'autore. Nella direttiva sulla e-Privacy le modifiche principali riguardano la sicurezza del trattamento e le disposizioni di attuazione e controllo.
3. Prima che gli Stati membri possano definire un orientamento comune occorrerà chiarire ed esaminare ancora vari punti. Le principali questioni tuttora aperte sono illustrate nella parte IV.

IV. Principali questioni da approfondire

1. Direttiva sul servizio universale

i. Fornitura dell'accesso da una postazione fissa e fornitura di servizi telefonici(articolo 4)

1. *La proposta della Commissione apporta una modifica alla formulazione del servizio universale, separando l'accesso dalla fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Ciò non pregiudica la portata del servizio universale né la sua fornitura ai consumatori e agli utenti finali.*

2. In generale le delegazioni condividono l'intenzione della Commissione di lasciare invariati gli obblighi di servizio universale, che, a loro parere, dovrebbero essere trattati separatamente nelle prossime discussioni sulla futura comunicazione della Commissione sulla portata del servizio universale. Uno Stato membro ha tuttavia proposto d'inserire in queste disposizioni un riferimento alla possibilità per gli Stati membri di definire la velocità di trasmissione per un accesso efficace a Internet, affinché questi possano promuovere la fornitura di servizi a banda larga nell'ambito del servizio universale. Questa proposta incontra l'opposizione di varie delegazioni, secondo le quali una disposizione in questo senso non solo amplirebbe la portata del servizio universale, ma sarebbe altresì in contrasto con la tendenza all'armonizzazione dell'accesso. Secondo alcune delegazioni, inoltre, dovrebbe essere il mercato a dirimere la questione.

ii. Contratti (articolo 20)

1. *La proposta della Commissione mira a stabilire un meccanismo di trasparenza relativamente alle eventuali limitazioni della capacità degli utenti finali di accedere a contenuti e applicazioni legittimi, per permettere loro di scegliere i servizi con cognizione di causa e trarre, pertanto, il maggiore vantaggio possibile dai progressi tecnologici della società dell'informazione. Si prefigge altresì di assicurare che i contratti proposti ai consumatori contengano un minimo di informazioni relative alla sicurezza dei servizi di comunicazione elettronica e che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica comunichino chiaramente ai clienti se è fornito o no l'accesso ai servizi d'emergenza. La proposta della Commissione prevede inoltre una disposizione volta ad assicurare che gli utenti finali siano informati chiaramente, prima della conclusione di un contratto e periodicamente dopo tale data, dei loro obblighi di rispettare il diritto d'autore e diritti connessi, nonché delle violazioni più comuni e delle relative conseguenze giuridiche (fatte salve le disposizioni della direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico).*

2. Le delegazioni sostengono lo spirito generale delle proposte della Commissione, ma reputano necessario aggiungere fra le informazioni da fornire nei contratti, in particolare, i parametri di qualità del servizio, i servizi alla clientela e le condizioni riguardanti la durata minima del contratto legate a promozioni. Alcune delegazioni restano perplesse riguardo alle disposizioni sul diritto degli abbonati di recedere dal contratto se questo è modificato a loro svantaggio. Secondo queste delegazioni, non è chiaro a chi spetti valutare se le modifiche penalizzano il cliente e, se spettasse al cliente stesso, ne potrebbe conseguire una grande incertezza del diritto. Inoltre, alcune delegazioni desiderano esaminare più attentamente il rapporto fra queste disposizioni, il diritto contrattuale nazionale e la direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti.
3. Relativamente alla disposizione sul rispetto del diritto d'autore e diritti connessi, varie delegazioni nutrono preoccupazioni circa le possibili implicazioni per le imprese interessate. Esse ritengono che la disposizione debba essere soppressa o, quanto meno, trasferita in un considerando. Alcuni Stati membri si sono comunque dichiarati a favore della proposta della Commissione, ricordando che alcune imprese forniscono già questo tipo d'informazioni e che si tratta di una questione importante nella società attuale. A titolo di compromesso è stato proposto di spostare la disposizione nel quadro relativo alla trasparenza e pubblicazione delle informazioni (articolo 21), ma alcuni Stati membri nutrono ancora dubbi sul fatto che sia questo il modo appropriato per affrontare la questione.

iii. Qualità del servizio (articolo 22)

1. *Nella proposta della Commissione la prerogativa delle ANR di esigere che gli operatori pubblichino informazioni destinate agli utenti finali sulla qualità dei servizi offerti è estesa anche alle informazioni sull'accesso equivalente per gli utenti finali disabili. La proposta conferisce inoltre alle ANR il potere di impedire il degrado della qualità del servizio fissando livelli di qualità minimi per i servizi di trasmissione in rete destinati agli utenti finali. La facoltà della Commissione di adottare misure d'attuazione è destinata a garantire, ove appropriato, un livello minimo di armonizzazione in questo settore.*

2. Il punto principale di discussione tra gli Stati membri è stato il livello e il tipo d'intervento della Commissione. Alcune delegazioni preferirebbero conferire alla Commissione la facoltà di adottare orientamenti sui requisiti minimi di qualità del servizio che devono fissare le ANR, mentre altre sono perplesse persino sull'opportunità di permettere alle ANR di fissare tali requisiti. Sostengono infatti che si tratta di una questione di mercato e che l'eventuale facoltà delle ANR di fissare i requisiti in questione dovrebbe riguardare esclusivamente i fornitori di servizio universale e non le imprese fornitrici di reti di comunicazione pubbliche in generale.

**iv. Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo
(articolo 26)**

1. *La proposta della Commissione impone agli Stati membri l'obbligo di assicurare che gli utenti finali disabili possano accedere ai servizi di emergenza per realizzare la piena accessibilità delle comunicazioni elettroniche. La proposta attualizza la direttiva per tenere conto del progresso tecnologico e dell'evoluzione dei mercati, in modo che gli utenti di un servizio che permette di effettuare chiamate possano accedere ai servizi d'emergenza e per rafforzare l'obbligo di trasmettere le informazioni relative all'ubicazione del chiamante alle autorità incaricate dei servizi di soccorso. La facoltà della Commissione di adottare misure d'attuazione è destinata ad assicurare, ove appropriato, un livello minimo di armonizzazione in questo settore.*
2. Le delegazioni hanno dibattuto a lungo per stabilire quali imprese debbano fornire l'accesso ai servizi di emergenza e le informazioni relative all'ubicazione del chiamante. Vari Stati membri nutrono dubbi sulla fattibilità tecnica delle disposizioni proposte. Data la nuova definizione di "servizio telefonico accessibile al pubblico" (che causava preoccupazioni ad alcune delegazioni), alcuni servizi VoIP sono considerati rientrare nel campo d'applicazione di queste disposizioni. La fornitura dei servizi d'emergenza è tuttavia ritenuta particolarmente problematica per i fornitori di VoIP, i quali non hanno nessun controllo sull'infrastruttura utilizzata per instradare le chiamate d'emergenza e non sono quindi in grado di garantire l'affidabilità dell'instradamento.

Le delegazioni hanno inoltre fatto presente che, nell'utilizzo nomade dei servizi VoIP, non è possibile assicurare la fornitura delle informazioni relative all'ubicazione del chiamante.

3. Altra fonte di preoccupazione per alcune delegazioni è costituita dal riferimento alla dimensione internazionale, che andrebbe a loro avviso soppressa in quanto non realmente necessario. Alcune delegazioni hanno inoltre segnalato che talune imprese forniscono esclusivamente un servizio che permette di effettuare chiamate internazionali e non sarebbero quindi in grado di fornire l'accesso ai servizi nazionali di emergenza.

2. Direttiva e-Privacy

i. Sicurezza del trattamento (articolo 4)

1. *La proposta della Commissione mira ad assicurare che agli utenti finali siano comunicate le violazioni di sicurezza che comportano la perdita o il danneggiamento dei loro dati personali e che essi siano altresì informati circa le precauzioni disponibili/consigliabili che possono adottare per ridurre al minimo gli eventuali danni economici o sociali eventualmente derivanti da tali violazioni della sicurezza. La proposta si prefigge altresì di assicurare un livello minimo di armonizzazione attribuendo alla Commissione la facoltà, ove appropriato, di adottare misure tecniche di attuazione nei settori della sicurezza e della notifica delle violazioni.*
2. Le delegazioni hanno esaminato approfonditamente la questione della notifica delle violazioni. Le loro posizioni divergono sui tempi e i destinatari delle notifiche di violazioni della sicurezza dei dati personali. Secondo alcune, dovrebbe essere il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico a valutare la gravità della violazione e la necessità di notificarla all'ANR e/o all'abbonato in questione. Altre, invece, sono contrarie a delegare questa valutazione al solo fornitore e preferirebbero una notifica obbligatoria all'ANR in tutti i casi e un annuncio pubblico di ogni avvenuta violazione. Per alcune delegazioni il fornitore dovrebbe essere tenuto ad informare sistematicamente sia l'ANR sia l'abbonato.

3. Un altro tema di discussione in questo contesto ha riguardato le modalità d'intervento della Commissione. Varie delegazioni potrebbero accettare che la Commissione emanasse raccomandazioni riguardo alle circostanze, al formato e alle procedure applicabili ai requisiti d'informazione e notifica in materia di violazione dei dati personali. Alcune delegazioni non ritengono tuttavia appropriata una disposizione di questo tipo.

ii. Attuazione e controllo (articolo 15 bis)

1. *La proposta della Commissione migliora i meccanismi di attuazione e controllo attualmente in vigore per permettere alle autorità competenti di lottare realmente ed efficacemente contro le violazioni. Per assicurare condizioni armonizzate per la fornitura di servizi che comportano flussi di dati transfrontalieri, la Commissione avrebbe competenza a adottare misure tecniche di attuazione.*
2. Sebbene gli Stati membri sostengano in generale la proposta della Commissione su questo punto, le discussioni proseguono sulle disposizioni relative all'armonizzazione a livello europeo. Vari Stati membri potrebbero accettare che la Commissione potesse adottare raccomandazioni per creare condizioni armonizzate ai fini della fornitura di servizi che comportano flussi di dati transfrontalieri e per assicurare un'efficace cooperazione transfrontaliera. Alcuni Stati membri ritengono tuttavia che l'armonizzazione delle condizioni sia materia da sottoporre a procedura legislativa e non alla comitatologia o, semplicemente, demandata agli Stati membri.

PROPOSTA DI COMPROMESSO¹
RELATIVA ALLA

VERSIONE CONSOLIDATA DELLA PROPOSTA RECANTE MODIFICA DELLA
DIRETTIVA 2002/22/CE
(Direttiva servizio universale)

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,

visto il parere del Comitato delle regioni,

dopo aver consultato il Garante europeo della protezione dei dati,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato,

[considerando quanto segue:]

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

¹ Tutte le delegazioni mantengono una riserva di esame generale su tutto il testo. DK e MT hanno formulato riserve di esame parlamentare su questo testo e sulle altre due proposte legislative. ES e IT hanno formulato riserve di natura linguistica.

CAPO I
CAMPO DI APPLICAZIONE, SCOPO E DEFINIZIONI

Articolo 1

Campo di applicazione e scopo

1. La presente direttiva disciplina la fornitura di reti e di 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 e un'opportunità di scelta effettive, nonché disciplinare le circostanze 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 utilizzate dagli utenti 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. Quanto a garantire la fornitura del 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 prezzo abbordabile tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni di concorrenza. La presente direttiva stabilisce inoltre obblighi in relazione alla fornitura di alcuni servizi obbligatori [...].

3. **Le disposizioni contenute nella 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/CE e 97/7/CE, e le norme nazionali conformi del diritto comunitario.**

Articolo 2

Definizioni

Ai fini della presente direttiva si applicano le definizioni di cui all'articolo 2 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro).

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

a) "telefono pubblico a pagamento": qualsiasi apparecchio telefonico accessibile al pubblico, utilizzabile con mezzi di pagamento che possono includere monete e/o carte di credito/addebito e/o schede prepagate, comprese le schede con codice di accesso;

[...]

c) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente [...] chiamate nazionali e/o internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale [...]²;

d) "numero geografico": qualsiasi numero di un piano di numerazione nazionale nel quale alcune delle cifre fungono da indicativo geografico e sono utilizzate per instradare le chiamate verso l'ubicazione fisica del punto terminale di rete;

e) (trasferita nella direttiva quadro)

f) "numero non geografico": qualsiasi numero di un piano di numerazione 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".

² PL ha formulato una riserva sulla definizione.

CAPO II
**OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE, COMPRESI GLI OBBLIGHI DI NATURA
SOCIALE**

Articolo 3

Disponibilità del servizio universale

1. Gli Stati membri provvedono affinché nel loro territorio i servizi elencati nel presente capo siano messi a disposizione di tutti gli utenti finali al livello qualitativo stabilito, a prescindere dall'ubicazione geografica dei medesimi e, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, ad un prezzo abbordabile.

2. Gli Stati membri determinano il metodo più efficace e adeguato per garantire l'attuazione del servizio universale, nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità. Gli Stati membri mirano a limitare le distorsioni del mercato, in particolare la fornitura di servizi a prezzi o ad altre condizioni che divergano dalle normali condizioni commerciali, tutelando nel contempo l'interesse pubblico.

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. **Gli Stati membri possono definire la velocità di trasmissione dati ritenuta opportuna per un accesso efficace a Internet.**³

³ UK, DE, MT, CZ e AT hanno formulato riserve sull'ultima frase del paragrafo 2.

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 e di effettuare chiamate ai numeri di emergenza attraverso il numero "112" nonché altri numeri di emergenza nazionali, sia soddisfatta quanto meno da un'impresa⁴

Articolo 5

Elenco abbonati e servizi di consultazione

1. Gli Stati membri provvedono affinché:
 - a) almeno un elenco completo sia accessibile agli utenti finali, in una forma - cartacea, elettronica o in entrambe le forme - approvata dall'autorità competente, e sia aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno;
 - b) almeno un servizio completo di consultazione degli elenchi sia accessibile a tutti gli utenti finali, compresi gli utenti dei telefoni pubblici a pagamento.
2. Gli elenchi di cui al paragrafo 1 comprendono, fatte salve le disposizioni dell'articolo [...] 12 della direttiva [...] 2002/58/CE, tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico.
3. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese che forniscono servizi di cui al paragrafo 1 applichino il principio di non discriminazione nel trattamento delle informazioni loro comunicate da altre imprese.

⁴ IE, LV, RO e PT hanno formulato riserve di esame sul paragrafo 3.

Articolo 6

Telefoni pubblici a pagamento

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano prescrivere alle imprese l'obbligo di mettere a disposizione telefoni pubblici a pagamento per soddisfare le esigenze ragionevoli degli utenti finali in termini di copertura geografica, numero di apparecchi e loro accessibilità per gli utenti disabili nonché la qualità del servizio.
2. Qualsiasi Stato membro provvede affinché la sua autorità nazionale di regolamentazione possa decidere di non prescrivere obblighi ai sensi del paragrafo 1, in tutto o in parte del proprio territorio, purché accerti che i servizi in questione o servizi analoghi sono ampiamente disponibili, previa consultazione dei soggetti interessati di cui all'articolo 33.
3. Gli Stati membri provvedono affinché sia possibile effettuare chiamate d'emergenza dai telefoni pubblici a pagamento utilizzando il numero di emergenza unico europeo ("112") o altri numeri di emergenza nazionali, gratuitamente e senza dover utilizzare alcun mezzo di pagamento.

Articolo 7

Misure [...] destinate agli utenti disabili

1. **A meno che siano previsti al capo IV requisiti che conseguano l'effetto equivalente**, gli Stati membri adottano [...] misure specifiche per garantire [...] un accesso, a un prezzo abbordabile, **ai servizi individuati agli articoli 4 e 5 destinati agli utenti finali disabili [...] che sia comparabile** a quello degli 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 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 scegliere tra la gamma di imprese e fornitori di servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

Articolo 8

Designazione delle imprese

1. Gli Stati membri possono designare una o più imprese perché garantiscano la fornitura del servizio universale quale definito agli articoli 4, 5, 6 e 7 e, se del caso, all'articolo 9, paragrafo 2, della presente direttiva in modo tale da poter coprire l'intero territorio nazionale. Gli Stati membri possono designare più imprese o gruppi di imprese per fornire i diversi elementi del servizio universale e/o per coprire differenti parti del territorio nazionale.
2. Nel designare le imprese titolari di obblighi di servizio universale in tutto il territorio nazionale o in parte di esso, gli Stati membri applicano un sistema di designazione efficace, obiettivo, trasparente e non discriminatorio in cui nessuna impresa è esclusa a priori. Tale sistema di designazione garantisce che il servizio universale sia fornito secondo criteri di economicità e consenta di determinare il costo netto dell'obbligo di servizio universale conformemente all'articolo 12.
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).**⁵

⁵ DE, ES e RO hanno formulato riserve sul paragrafo 3.

Articolo 9

Accessibilità delle tariffe

1. Le autorità nazionali di regolamentazione sorvegliano l'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli 4, 5, 6 e 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 e 2 o dall'uso dei servizi individuati all'articolo 4, paragrafo 3, agli articoli 5, 6 e 7, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.**
3. Oltre a prescrivere alle imprese designate di fornire opzioni tariffarie speciali o rispettare limiti tariffari o perequazioni tariffarie geografiche o altri sistemi analoghi, gli Stati membri possono provvedere affinché sia fornito un sostegno ai consumatori di cui siano accertati un reddito modesto [...] o particolari esigenze sociali.
4. Gli Stati membri possono prescrivere alle imprese soggette agli obblighi di cui agli articoli 4, 5, 6 e 7 di applicare, tenendo conto delle circostanze nazionali, tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie, in tutto il territorio, ovvero di rispettare limiti tariffari.
5. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché, quando un'impresa designata è tenuta a proporre opzioni tariffarie speciali, tariffe comuni, comprese le perequazioni tariffarie geografiche, o a rispettare limiti tariffari, le condizioni siano pienamente trasparenti e siano pubblicate ed applicate nel rispetto del principio di non discriminazione. Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere la modifica o la revoca di determinate formule tariffarie.

Articolo 10

Controllo delle spese

1. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate, nel fornire le prestazioni e i servizi aggiuntivi rispetto a quelli di cui agli articoli 4, 5, 6 e 7 e all'articolo 9, paragrafo 2, definiscano le condizioni e modalità in modo tale che l'abbonato non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o che non sono indispensabili per il servizio richiesto.
2. Gli Stati membri provvedono affinché le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 4, 5 e 7 e dall'articolo 9, paragrafo 2 forniscano le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato I, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio.
3. Gli Stati membri provvedono affinché l'autorità competente sia in grado di disapplicare le disposizioni del paragrafo 2 in tutto il territorio nazionale o in parte dello stesso, se constatata che le prestazioni sono ampiamente disponibili.

Articolo 11

Qualità del servizio fornito dalle imprese designate

1. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché tutte le imprese designate soggette agli obblighi previsti dagli articoli 4, 5, 6 e 7 e dall'articolo 9, paragrafo 2 pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura del servizio universale, basandosi sui parametri di qualità del servizio, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato III. Le informazioni pubblicate sono comunicate anche all'autorità nazionale di regolamentazione.
2. Tali autorità possono tra l'altro specificare, ove siano stati messi a punto parametri pertinenti, norme supplementari di qualità del servizio per valutare l'efficienza delle imprese nella fornitura dei servizi agli utenti finali disabili e ai consumatori disabili. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché le informazioni sull'efficienza delle imprese in relazione a detti parametri siano anch'esse pubblicate e messe a disposizione dell'autorità nazionale di regolamentazione.

3. Tali autorità possono inoltre specificare contenuto, forma e modo di pubblicazione delle informazioni, in modo da garantire che gli utenti finali e i consumatori abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile impiego.
4. Le autorità nazionali di regolamentazione devono poter fissare obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale almeno relativamente all'articolo 4. 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.
5. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione siano in grado di controllare l'adempimento da parte delle imprese designate di tali obiettivi qualitativi.
6. Il perdurante inadempimento degli obiettivi qualitativi da parte dell'impresa può determinare l'adozione di misure specifiche a norma della 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 (direttiva autorizzazioni)(13). Le autorità nazionali di regolamentazione possono esigere una verifica indipendente o una valutazione affine dei dati relativi all'efficienza, a spese dell'impresa interessata, allo scopo di garantire l'esattezza e la comparabilità dei dati messi a disposizione dalle imprese soggette ad obblighi di servizio universale.

Articolo 12

Calcolo del costo degli obblighi di servizio universale

1. Allorché le autorità nazionali di regolamentazione ritengono che la fornitura del servizio universale di cui agli articoli da 3 a 10 possa comportare un onere eccessivo per le imprese designate a fornire tale servizio, esse calcolano i costi netti di tale fornitura.

A tal fine, le autorità nazionali di regolamentazione possono:

- a) procedere al calcolo del costo netto dell'obbligo di servizio universale, tenendo conto degli eventuali vantaggi commerciali derivanti all'impresa designata per la fornitura del servizio universale, in base alle modalità stabilite nell'allegato IV, parte A; oppure

b) utilizzare i costi netti della fornitura del servizio universale individuati in base a un meccanismo di determinazione conforme all'articolo 8, paragrafo 2.

2. I conti e/o le altre informazioni su cui si basa il calcolo del costo netto degli obblighi di servizio universale di cui al paragrafo 1, lettera a) sono sottoposti alla verifica dell'autorità nazionale di regolamentazione o di un organismo indipendente dalle parti interessate e approvato dall'autorità nazionale di regolamentazione. I risultati del calcolo e le conclusioni finali della verifica sono messi a disposizione del pubblico.

Articolo 13

Finanziamento degli obblighi di servizio universale

1. Qualora, sulla base del calcolo del costo netto di cui all'articolo 12 le autorità nazionali di regolamentazione riscontrino che l'impresa stessa è soggetta ad un onere eccessivo, gli Stati membri decidono, previa richiesta di un'impresa designata:

a) di introdurre un dispositivo inteso a indennizzare l'impresa per i costi netti così calcolati attingendo a fondi pubblici in condizioni di trasparenza; e/o

b) di ripartire il costo netto degli obblighi di servizio universale tra i fornitori di reti e di servizi di comunicazione elettronica.

2. Qualora il costo netto sia ripartito ai sensi del paragrafo 1, lettera b), gli Stati membri istituiscono un meccanismo di ripartizione, gestito dalle autorità nazionali di regolamentazione o da un organismo indipendente dai beneficiari e posto sotto la supervisione dell'autorità nazionale di regolamentazione. Può essere finanziato unicamente il costo netto degli obblighi di cui agli articoli da 3 a 10, calcolato conformemente all'articolo 12.

3. Il sistema di ripartizione dei costi deve rispettare i principi di trasparenza, minima distorsione del mercato, non discriminazione e proporzionalità, in conformità dell'allegato IV, parte B. Gli Stati membri possono decidere di non chiedere contributi alle imprese il cui fatturato nazionale non raggiunga un determinato limite.

4. Gli eventuali contributi relativi alla ripartizione del costo degli obblighi di servizio universale sono dissociati e definiti separatamente per ciascuna impresa. Tali contributi non sono imposti o prelevati presso imprese che non forniscono servizi nel territorio dello Stato membro che ha istituito il sistema di ripartizione.

Articolo 14

Trasparenza

1. Qualora sia istituito un sistema di ripartizione del costo netto degli obblighi di servizio universale, ai sensi dell'articolo 13, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché i principi di ripartizione dei costi e i particolari del sistema applicato siano portati a conoscenza del pubblico.

2. Ferme restando le normative comunitarie e nazionali sulla riservatezza degli affari, le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché sia pubblicata una relazione annuale che indichi il costo degli obblighi di servizio universale, quale risulta dai calcoli effettuati, i contributi versati da ogni impresa interessata e gli eventuali vantaggi commerciali, di cui abbiano beneficiato l'impresa o le imprese designate per la prestazione del servizio universale, nei casi in cui sia stato istituito e sia effettivamente in funzione un fondo di finanziamento.

Articolo 15

Riesame del contenuto del servizio universale

1. La Commissione procede periodicamente al riesame del contenuto del servizio universale, in particolare al fine di proporre al Parlamento europeo e al Consiglio la modifica o la ridefinizione del contenuto medesimo. Il riesame è effettuato per la prima volta dopo due anni dalla data di applicazione di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, e successivamente ogni tre anni.

2. Il riesame è effettuato alla luce degli sviluppi sociali, economici e tecnologici, tenendo conto, tra l'altro, della mobilità e della velocità dei dati alla luce delle tecnologie prevalenti adottate dalla maggioranza degli abbonati. Il processo di riesame avviene conformemente alla procedura stabilita nell'allegato V. La Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sui risultati del riesame.

CAPO III
CONTROLLI NORMATIVI DELLE IMPRESE CHE DISPONGONO DI UN
SIGNIFICATIVO POTERE DI MERCATO SU MERCATI AL DETTAGLIO SPECIFICI

Articolo 16

Riesame degli obblighi

[...]

Articolo 17

Controlli normativi sui servizi al dettaglio

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

a) **ove** 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 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro) non è effettivamente concorrenziale e

b) **ove** l'autorità nazionale di regolamentazione giunga alla conclusione che gli obblighi previsti **dagli articoli 9, 10, 11, 12 e 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).

[...]

2. Gli obblighi di cui al paragrafo 1 si basano sulla natura del problema accertato e sono proporzionati e giustificati alla luce degli obiettivi di cui all'articolo 8 della direttiva 2002/21/CE (direttiva quadro). Tali obblighi possono includere prescrizioni affinché le imprese identificate non applichino prezzi eccessivi, non impediscano l'ingresso sul mercato né limitino la concorrenza fissando prezzi predatori, non privilegino ingiustamente determinati utenti finali e non accorpino in modo indebito i servizi offerti. Le autorità nazionali di regolamentazione possono prescrivere a tali imprese di rispettare determinati massimali per quanto riguarda i prezzi al dettaglio, di controllare le singole tariffe o di orientare le proprie tariffe ai costi o ai prezzi su mercati comparabili al fine di tutelare gli interessi degli utenti finali e promuovere nel contempo un'effettiva concorrenza.

3. [...]

4. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché ogni impresa soggetta a regolamentazione delle tariffe al dettaglio o ad altri pertinenti controlli al dettaglio applichi i necessari e adeguati sistemi di contabilità dei costi. Le autorità nazionali di regolamentazione possono specificare la forma e il metodo contabile da utilizzare. La conformità al sistema di contabilità dei costi è verificata da un organismo qualificato indipendente. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché ogni anno sia pubblicata una dichiarazione di conformità.

5. Fatti salvi l'articolo 9, paragrafo 2 e l'articolo 10, le autorità nazionali di regolamentazione non applicano i meccanismi di controllo al dettaglio di cui al paragrafo 1 del presente articolo in mercati geografici o mercati di utenza nei quali abbiano accertato l'esistenza di una concorrenza effettiva.

Articolo 18

Controlli normativi sull'insieme minimo di linee affittate

[...]

Articolo 19

Selezione del vettore e preselezione del vettore

[...]

CAPO IV
INTERESSI E DIRITTI DEGLI UTENTI FINALI

Articolo 20⁶

Contratti

1. [...]

2. Gli Stati membri provvedono affinché i consumatori, quando si abbonano a servizi che forniscono la connessione [...] a [...] **una rete [...] di comunicazione pubblica e/o a servizi telefonici accessibili al pubblico**, abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi **e/o connessioni**. Il contratto indica almeno:

a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore;

b) i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerti e la data dell'allacciamento iniziale **nonché, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio specificati in conformità dell'articolo 22, paragrafo 2⁷**;

c) i tipi di servizi di manutenzione offerti **e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi**;

d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito alle tariffe applicabili e ai costi di manutenzione;

e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto, **comprese le condizioni riguardanti la durata minima del contratto nel quadro di promozioni e, se pertinenti, [...] gli [...] oneri diretti correlati alla portabilità di numeri ed altri identificatori, nonché, ove opportuno, ogni altro onere addizionale**;

⁶ PT ha formulato una riserva d'esame sull'articolo 20.

⁷ IE ha formulato una riserva d'esame su questa lettera.

- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto; [...]
- g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 34;
- h) i tipi di azioni che l'impresa che fornisce la connessione e/o i servizi può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza o all'integrità e alle vulnerabilità.**

Gli Stati membri possono estendere tali obblighi affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali.

3. [...] **Le informazioni elencate nel paragrafo 2 sono inoltre inserite nei contratti** tra i consumatori, da un lato, e i fornitori di servizi di comunicazione elettronica diversi dai fornitori di connessione [...] a [...] **una rete [...] di comunicazione pubblica e/o di servizi telefonici accessibili al pubblico**, dall'altro. [...] Gli Stati membri possono estendere tale obbligo affinché sussista anche nei confronti di altri utenti finali.

4. **Gli Stati membri assicurano che, ove siano stipulati contratti tra abbonati e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica che supportano le comunicazioni vocali, agli abbonati sia comunicato chiaramente se sono forniti o no l'accesso ai servizi di emergenza e le informazioni relative all'ubicazione del chiamante. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica assicurano che i clienti siano chiaramente informati delle limitazioni dell' [...] accesso ai servizi d'emergenza prima della conclusione di un contratto e [...] in caso di eventuali modifiche dell'accesso ai servizi d'emergenza⁸.**

5. **Gli Stati membri assicurano che, ove siano stipulati contratti tra abbonati e imprese che forniscono servizi e/o reti di comunicazione elettronica, agli abbonati siano comunicate chiaramente, prima della conclusione di un contratto e [...] in caso di eventuali modifiche rilevanti, le eventuali limitazioni imposte dal fornitore interessato alla possibilità di accedere a contenuti legittimi, o distribuirli, oppure di eseguire qualsiasi applicazione o servizio legittimi di loro scelta. Tali informazioni sono fornite in forma chiara, completa e di agevole fruizione.**

⁸ HU ha formulato riserve d'esame sui paragrafi 4 e 5.

6. [...]

7. **Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati [...] abbiano** il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di [...] modifiche **a svantaggio dell'abbonato** 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**⁹.

Articolo 21

Trasparenza e pubblicazione delle informazioni

1. [...]

2. [...]

1. Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica di pubblicare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate, di cui all'allegato II, in merito ai prezzi e alle tariffe, nonché alle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti agli utenti finali e ai consumatori. Le autorità nazionali di regolamentazione possono precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma della pubblicazione di tali informazioni al fine di assicurare la trasparenza, la comparabilità, la chiarezza e l'accessibilità a vantaggio dei consumatori.

⁹ PL, SK, SE e UK hanno formulato riserve d'esame sul paragrafo 7.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione promuovono la fornitura di informazioni **comparabili** 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**. **Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano rendere disponibili tali guide o tecniche, se non sono disponibili sul mercato. I terzi hanno il diritto di utilizzare gratuitamente le [...] informazioni pubblicate dalle imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica per vendere o rendere disponibili tali guide interattive o tecniche analoghe**¹⁰.

3. **Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano imporre alle imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica di fornire [...] agli utenti finali e ai consumatori informazioni sulle tariffe in vigore al momento e nel luogo d'acquisto per garantire che i clienti siano pienamente consapevoli delle condizioni tariffarie e di altre condizioni pertinenti.**

4. **Gli Stati membri provvedono affinché le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica forniscano agli utenti finali e ai consumatori informazioni sugli obblighi generali relativi al diritto d'autore e diritti connessi.**¹¹

5. ...

6. ...

¹⁰ IE ha formulato una riserva sul paragrafo 2.

¹¹ SE, UK, DK e DE hanno formulato riserve d'esame sul paragrafo 4.

Articolo 22¹²

Qualità del 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 l'accesso equivalente per gli utenti finali disabili**. Le 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 abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili, **affidabili** 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 alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche. [...]**¹³

Articolo 23

Disponibilità di servizi

Gli Stati membri adottano le misure necessarie per garantire [...] **la disponibilità 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 idonee a garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.

¹² PT ha formulato una riserva d'esame sull'articolo 22.

¹³ PL, ES e NL hanno formulato riserve sul paragrafo 3.

Articolo 23 bis¹⁴

Garanzia di accesso e di scelta equivalenti per gli utenti disabili

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 comparabile a quello della maggior parte degli utenti finali, e**
- b) possano scegliere tra la gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.**

Articolo 24

Interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo

Conformemente alle disposizioni dell'allegato VI, gli Stati membri garantiscono l'interoperabilità delle apparecchiature di televisione digitale di consumo di cui a tale allegato.

Articolo 25

[...] Servizi di consultazione degli elenchi telefonici

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).
2. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese che assegnano numeri agli abbonati soddisfino qualsiasi richiesta ragionevole di rendere disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di elenchi e di servizi di consultazione accessibili al pubblico, in una forma concordata e a condizioni eque, oggettive, orientate ai costi e non discriminatorie.

¹⁴ FI, LV e DK hanno formulato riserve d'esame sull'articolo 23 bis.

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, a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera b)¹⁵.

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.

5. I paragrafi 1, 2, 3 e 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**.

Articolo 26¹⁶

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**, in particolare gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano chiamare gratuitamente e **senza utilizzare alcun mezzo di pagamento** i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo "112" **nonché altri eventuali numeri di emergenza nazionali specificati dalle autorità nazionali di regolamentazione.**

2. Gli Stati membri provvedono affinché sia garantito l'accesso ai servizi di emergenza da parte delle imprese che forniscono **agli utenti finali un servizio di comunicazione elettronica** che permette di effettuare chiamate nazionali [...] **o nazionali e internazionali** tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale¹⁷.

¹⁵ PT ha formulato una riserva sul paragrafo 3.

¹⁶ IT e GR hanno formulato riserve d'esame sull'articolo 26.

¹⁷ IE, ES e HU hanno formulato riserve d'esame sul paragrafo 2. CZ, SK e UK hanno formulato riserve sullo stesso paragrafo.

23. 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 soccorso sia comparabile a quello degli altri utenti finali. Per assicurare che gli utenti finali disabili possano accedere ai servizi di soccorso mentre si trovano in Stati membri diversi dal proprio, è necessario adottare misure a tal fine [...] basate 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.

35. Gli Stati membri provvedono affinché, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, [...] le imprese interessate mettano gratuitamente [...] a disposizione dell'autorità incaricata delle chiamate e dei servizi di emergenza [...] le informazioni sulla localizzazione del chiamante nel momento in cui la chiamata raggiunge tale autorità. Ciò si applica a [...] ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo "112". Gli Stati membri possono estendere tale obbligo anche alle chiamate ad altri numeri di emergenza nazionali. Qualora le imprese di cui al paragrafo 2 desiderino sostenere che non è tecnicamente fattibile fornire informazioni sulla localizzazione del chiamante, esse si assumono l'onere di dimostrarlo.

[...]

4-6. 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. [...]¹⁸

¹⁸ IE ha formulato una riserva d'esame sul paragrafo 7.

Articolo 27

Prefissi telefonici europei

1. Gli Stati membri provvedono affinché il prefisso "00" costituisca 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. [...]

23. Gli Stati membri provvedono affinché tutte le imprese [...] **che forniscono servizi telefonici accessibili al pubblico** gestiscano qualsiasi chiamata **effettuata da o verso** lo spazio di numerazione telefonica europeo, **fatta salva l'esigenza delle imprese esercenti reti telefoniche pubbliche di recuperare il costo** [...] [...] ¹⁹

Articolo 28

[...] Accesso a numeri e servizi

Gli Stati membri provvedono affinché [...] [...] **le autorità nazionali competenti adottino tutte le misure necessarie per assicurare che, se tecnicamente ed economicamente fattibile**: ²⁰

a) **gli utenti finali siano in grado di accedere [...] ai servizi, [...] utilizzando numeri non geografici all'interno della Comunità e**

b) **gli utenti finali siano in grado di accedere a tutti i numeri forniti nella Comunità, compresi quelli dei piani nazionali di numerazione, quelli dello spazio europeo di numerazione telefonica e i numeri verdi internazionali universali.**

¹⁹ AT e DK hanno formulato riserve sul paragrafo 3.

²⁰ UK ha formulato una riserva sul primo comma.

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.

2. [...]

Articolo 29

Fornitura di prestazioni supplementari

1. 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 reti di comunicazione pubbliche** di mettere a disposizione degli utenti finali le prestazioni **supplementari** elencate nell'allegato I, parte B, se ciò è fattibile sul piano tecnico e praticabile su quello economico.
2. Qualsiasi Stato membro può decidere di non applicare il paragrafo 1 nella totalità o in parte del proprio territorio se ritiene, tenuto conto del parere delle parti interessate, che l'accesso a tali prestazioni sia sufficiente.
3. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 2, gli Stati membri possono imporre, come prescrizione generale, a tutte le imprese **che forniscono accesso alle reti di comunicazione pubbliche e/o a servizi telefonici accessibili al pubblico**, gli obblighi **[...]** di cui all'allegato I, parte A, lettere **a) e e)**.

Articolo 30

[...] Agevolare il cambiamento di fornitore

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati [...] **con numeri appartenenti al piano di numerazione 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.**

a) [...]

b) [...]

[...]

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 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 stabilendo tariffe al dettaglio specifiche o comuni.

4. **La portabilità dei numeri e la loro successiva attivazione sono effettuate nel più breve tempo possibile [...] dalla richiesta iniziale dell'abbonato.**

5. [...]

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.**

Articolo 31

Obblighi di trasmissione

1. Gli Stati membri possono imporre obblighi di trasmissione ragionevoli, per specifici canali radiofonici e televisivi e servizi [...] **destinati a consentire un accesso adeguato agli utenti 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 [...] 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 <termine ultimo per l'attuazione dell'atto modificativo>, tranne nei casi in cui gli Stati membri abbiano effettuato tale riesame nel corso dei due anni precedenti.

Gli Stati membri sottopongono a riesame periodico gli obblighi di trasmissione [...] ²¹.

2. Né il paragrafo 1 del presente articolo né il paragrafo 2 dell'articolo 3 della direttiva 2002/19/CE (direttiva accesso) pregiudicano la facoltà degli Stati membri di definire eventualmente un appropriato indennizzo per le misure adottate conformemente al presente articolo, sempre assicurando che, in circostanze analoghe, non si operino discriminazioni di trattamento fra le imprese che forniscono reti di comunicazione elettronica. Qualora un indennizzo sia previsto, gli Stati membri assicurano che esso sia applicato in modo proporzionato e trasparente.

CAPO V DISPOSIZIONI GENERALI E FINALI

Articolo 32

Servizi obbligatori supplementari

Gli Stati membri possono decidere di rendere accessibili al pubblico, nel loro territorio nazionale, servizi supplementari rispetto ai servizi compresi negli obblighi di servizio universale definiti al capo II; in tal caso, tuttavia, non può essere prescritto un sistema di indennizzo che preveda la partecipazione di specifiche imprese.

²¹ HU e SE hanno formulato riserve di esame su tale frase.

Articolo 33

Consultazione dei soggetti interessati

1. Gli Stati membri provvedono, se del caso, affinché le autorità nazionali di regolamentazione tengano conto del parere degli utenti finali e dei consumatori (inclusi, in particolare, gli utenti 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 ai 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.²²

2. Se del caso, le parti interessate possono mettere a punto, sotto la direzione delle autorità nazionali di regolamentazione, meccanismi che associno consumatori, gruppi di utenti e fornitori di servizi per migliorare la qualità generale delle prestazioni, fra l'altro elaborando codici di condotta, nonché norme di funzionamento e controllandone l'applicazione.

3. [...]

3 nuovo. [...]

Articolo 34

Risoluzione extragiudiziale delle controversie

1. Gli Stati membri provvedono affinché esistano procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie irrisolte **derivanti dalla presente direttiva, [...] tra i consumatori e le imprese che forniscono reti e/o servizi di comunicazione elettronica**, relative alle [...] **condizioni contrattuali e/o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi.**

²² IE ha formulato una riserva di esame su questo paragrafo.

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 e/o di indennizzo. Gli Stati membri possono estendere gli obblighi di cui al presente paragrafo alle controversie che coinvolgono altri utenti finali.

[...]

2. Gli Stati membri provvedono affinché le rispettive legislazioni nazionali non ostacolino la creazione, a un adeguato livello territoriale, di uffici e servizi on line per l'accettazione di reclami, incaricati di facilitare l'accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie.

3. Se in tali controversie sono coinvolti soggetti di Stati membri diversi, gli Stati membri coordinano i loro sforzi per pervenire ad una risoluzione della controversia.

4. Il presente articolo non pregiudica le procedure giudiziarie nazionali.

Articolo 35

[...] Adeguamento degli allegati

La Commissione adotta le modifiche necessarie per adeguare gli allegati I, II, III e VI [...] al progresso tecnologico o all'andamento della domanda del mercato, secondo la procedura di cui all'articolo 37, paragrafo 2.

Articolo 36

Notifica, monitoraggio e riesame dell'applicazione

1. Le autorità nazionali di regolamentazione notificano alla Commissione, al più tardi entro la data di applicazione di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, e immediatamente in caso di un eventuale cambiamento successivo, i nomi delle imprese designate quali titolari di obblighi di servizio universale di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

La Commissione rende disponibili tali informazioni in una forma prontamente accessibile e le trasmette al comitato per le comunicazioni di cui all'articolo 37.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione comunicano alla Commissione [...] gli obblighi di servizio universale **imposti alle imprese designate a tal fine**. Ogni eventuale cambiamento avente un'incidenza sugli obblighi prescritti alle imprese o sulle imprese interessate ai sensi delle disposizioni della presente direttiva è notificato senza indugio alla Commissione.

3. A cadenza regolare, e per la prima volta entro tre anni dalla data di applicazione della presente direttiva, di cui all'articolo 38, paragrafo 1, secondo comma, la Commissione riesamina il funzionamento della medesima e riferisce al riguardo al Parlamento europeo e al Consiglio. Gli Stati membri e le autorità nazionali di regolamentazione forniscono alla Commissione le informazioni necessarie a tal fine.

Articolo 37

Comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato per le comunicazioni istituito dall'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. **nuovo** [...]

2. [...]

3. [...]

**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 designate (quali definite all'articolo 8) devono presentare gratuitamente ai consumatori 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
- 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 altre comunicazioni** (servizio gratuito)

Prestazione gratuita grazie alla quale l'abbonato, previa richiesta [...] **a un'impresa designata che fornisce** il servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate **o altre comunicazioni** verso determinati numeri o tipi di numeri.

c) Sistemi di pagamento anticipato

Gli Stati membri provvedono affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano obbligare le imprese designate a 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 telefoniche non pagate emesse [...] **dalle imprese designate conformemente all'articolo 8**. 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").

Parte B

Elenco delle prestazioni di cui all'articolo 29

- a) Composizione mediante tastiera o DTMF (segnalazione bitonale a più frequenze)

La rete [...] **di comunicazione** pubblica 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**.

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 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; nonché
b) nel caso di numeri non geografici, in qualsiasi luogo.

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

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

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono 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 di ciò che è compreso in 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.

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 eventuali disposizioni in merito alla durata minima del contratto, **cessazione del contratto, 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.

PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PARAMETRI, DEFINIZIONI E METODI DI MISURA PREVISTI AGLI ARTICOLI 11 E 22 PER QUANTO RIGUARDA I TEMPI DI FORNITURA E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>
Tasso di guasti per linea d'accesso	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>
Tempo di riparazione dei guasti	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>

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

Tempo di stabilimento di una connessione (Nota 2)	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>
[...]	[...]	[...]
Tempi di risposta dei servizi di consultazione degli elenchi telefonici	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>

Percentuale di apparecchi telefonici a gettone, a moneta o a scheda nei posti telefonici pubblici a pagamento in servizio	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>
Reclami relativi all'esattezza delle fatture	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>
Percentuale di chiamate non riuscite (Nota 2)	<u>ETSI EG 202 057</u>	<u>ETSI EG 202 057</u>

La versione del documento ETSI EG [...] 202 057-1 è la **1.2.1 (ottobre 2005)**.

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."

**CALCOLO DELL'EVENTUALE COSTO NETTO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO
UNIVERSALE E ISTITUZIONE DI UN EVENTUALE MECCANISMO DI RECUPERO O
DI CONDIVISIONE SECONDO QUANTO PREVISTO AGLI ARTICOLI 12 E 13**

Parte A: Calcolo del costo netto

Per obblighi di servizio universale si intendono gli obblighi imposti da uno Stato membro nei confronti di un'impresa perché questa fornisca una rete o un servizio in una determinata regione geografica, applicando in tale regione, se necessario, tariffe medie per la fornitura del servizio in questione o proponendo formule tariffarie speciali per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari.

Le autorità nazionali di regolamentazione considerano tutti i mezzi adeguati per incentivare le imprese (designate o non) ad assolvere gli obblighi di servizio universale in modo efficiente rispetto ai costi. Ai fini del calcolo, il costo netto degli obblighi di servizio universale consiste nella differenza tra il costo netto delle operazioni di un'impresa designata quando è soggetta ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Il dispositivo si applica sia nei casi in cui la rete di uno Stato membro è pienamente sviluppata sia nei casi in cui tale rete è ancora in fase di sviluppo o di espansione. Particolare attenzione va riservata alla corretta valutazione dei costi che le imprese designate avrebbero scelto di evitare se non fossero state soggette a tali obblighi. Il calcolo del costo netto deve tener conto anche dei vantaggi, compresi quelli intangibili, che gli obblighi di servizio universale comportano per l'operatore di tale servizio.

Il calcolo si basa sui costi imputabili ai seguenti fattori:

- i) elementi del servizio che possono essere forniti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano elementi del servizio quali l'accesso ai servizi telefonici di emergenza, la fornitura di taluni telefoni pubblici a pagamento, la fornitura di servizi ed apparecchiature per disabili ecc.;

ii) utenti finali o categorie di utenti finali che, considerati il costo della fornitura di una rete o di un servizio determinato, il gettito generato ed eventuali perequazioni tariffarie geografiche imposte dagli Stati membri, possono essere serviti solo in perdita o a costi diversi dalle normali condizioni commerciali.

In tale categoria rientrano utenti finali o categorie di utenti finali che non fruirebbero dei servizi di un operatore se questo non fosse soggetto ad obblighi di servizio universale.

Il calcolo del costo netto di alcuni aspetti specifici degli obblighi di servizio universale va realizzato separatamente e in modo da evitare una doppia computazione dei vantaggi e dei costi diretti ed indiretti. Il costo netto complessivo degli obblighi di servizio universale di un'impresa equivale alla somma del costo netto dei vari elementi degli obblighi di servizio universale, tenendo conto dei vantaggi intangibili. La verifica del costo netto è di competenza delle autorità nazionali di regolamentazione.

Parte B: Recupero di eventuali costi netti derivanti dagli obblighi di servizio universale

Il recupero o il finanziamento del costo netto degli obblighi di servizio universale implica che le imprese designate soggette a tali obblighi siano indennizzate per i servizi che forniscono a condizioni non commerciali. Poiché la compensazione comporta trasferimenti finanziari, gli Stati membri provvedono affinché tali trasferimenti siano effettuati in modo obiettivo, trasparente, non discriminatorio e proporzionato. Ciò significa che i trasferimenti finanziari devono comportare distorsioni minime della concorrenza e della domanda degli utenti.

Conformemente all'articolo 13, paragrafo 3, un dispositivo di condivisione basato su un fondo deve usare mezzi trasparenti e neutri per il prelievo dei contributi che evitino il rischio di una doppia imposizione sulle entrate e le uscite delle imprese.

L'organismo indipendente che gestisce il fondo di finanziamento ha la competenza di prelevare i contributi dalle imprese tenute a contribuire al costo netto degli obblighi di servizio universale in un determinato Stato membro.

L'organismo provvede inoltre alla supervisione del trasferimento delle somme dovute e/o dei pagamenti alle imprese autorizzate a ricevere pagamenti provenienti dal fondo.

**PROCEDURA DI RIESAME DELLA PORTATA DEL SERVIZIO UNIVERSALE
CONFORMEMENTE ALL'ARTICOLO 15**

Nel valutare l'opportunità di procedere ad un riesame della portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione tiene conto dei seguenti fattori:

- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda i servizi utilizzati dai consumatori,
- sviluppi sociali ed evoluzione del mercato per quanto riguarda la disponibilità e la scelta dei servizi offerti ai consumatori,
- progressi tecnologici nella fornitura dei servizi ai consumatori.

Nel valutare l'opportunità di modificare o ridefinire la portata degli obblighi di servizio universale, la Commissione si basa sulle seguenti considerazioni:

- Esistono servizi accessibili ed utilizzati dalla maggior parte dei consumatori? L'indisponibilità o l'impossibilità d'uso di tali servizi da parte di una minoranza è causa di esclusione sociale?
- La disponibilità e l'uso di determinati servizi implica per l'insieme dei consumatori un vantaggio generale netto tale da giustificare un intervento dell'amministrazione pubblica qualora tali servizi non siano forniti al pubblico secondo normali condizioni commerciali?

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 della televisione digitale, 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 all'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.

**REQUISITI PER L'INSIEME MINIMO DI LINEE AFFITTATE
DI CUI ALL'ARTICOLO 18**

[...]

**PROPOSTA DI COMPROMESSO
RELATIVA ALLA**

**VERSIONE CONSOLIDATA DELLA PROPOSTA RECANTE MODIFICA DELLA
DIRETTIVA 2002/58/CE
(Direttiva relativa alla vita privata)**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

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

vista la proposta della Commissione(1),

visto il parere del Comitato economico e sociale (2),

visto il parere del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato(3),

[considerando quanto segue:

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Finalità e campo d'applicazione

1. La presente direttiva armonizza le disposizioni degli Stati membri necessarie per assicurare un livello equivalente di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali, in particolare del diritto alla vita privata, 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. Ai fini di cui al paragrafo 1, le disposizioni della presente direttiva precisano e integrano la direttiva 95/46/CE. Esse prevedono inoltre la tutela dei legittimi interessi degli abbonati che sono persone giuridiche.
3. La presente direttiva non si applica alle attività che esulano dal campo di applicazione del trattato che istituisce la Comunità europea, quali quelle disciplinate dai titoli V e VI del trattato sull'Unione europea né, comunque, alle attività riguardanti la sicurezza pubblica, la difesa, la sicurezza dello Stato (compreso il benessere economico dello Stato ove le attività siano connesse a questioni di sicurezza dello Stato) o alle attività dello Stato in settori che rientrano nel diritto penale.

Articolo 2

Definizioni

Salvo diversa disposizione, ai fini della presente direttiva si applicano le definizioni di cui alla direttiva 95/46/CE e alla direttiva 2002/21/CE **[...]** che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica (direttiva quadro).

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

- a) "utente": qualsiasi persona fisica che utilizzi un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, per motivi privati o commerciali, senza esservi necessariamente abbonata;

- b) "dati relativi al traffico": qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica o della relativa fatturazione;
- c) "dati relativi all'ubicazione": ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- d) "comunicazione": ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse, come parte di un servizio di radiodiffusione, al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica salvo quando le informazioni possono essere collegate all'abbonato o utente che riceve le informazioni che può essere identificato;
- e) "chiamata": la connessione istituita da un servizio **[...] di comunicazione elettronica** accessibile al pubblico che consente la comunicazione bidirezionale [...] ²³;
- f) "consenso" dell'utente o dell'abbonato: corrisponde al consenso della persona interessata di cui alla direttiva 95/46/CE;
- g) "servizio a valore aggiunto": il servizio che richiede il trattamento dei dati relativi al traffico o dei dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico, oltre a quanto è necessario per la trasmissione di una comunicazione o della relativa fatturazione;
- h) "posta elettronica": messaggi contenenti testi, voci, suoni o immagini trasmessi attraverso una rete pubblica di comunicazione, che possono essere archiviati in rete o nell'apparecchiatura terminale ricevente fino a che il ricevente non ne ha preso conoscenza.

²³ PL ha formulato una riserva sulla lettera e).

i) "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 servizi di comunicazione accessibili al pubblico nella Comunità²⁴.

Articolo 3

Servizi interessati

1. 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 dati²⁵.**

2. [...]

3. [...]

Articolo 4²⁶

Sicurezza del trattamento

1. Il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico deve prendere appropriate misure tecniche e organizzative per salvaguardare la sicurezza dei suoi servizi, se necessario congiuntamente con il fornitore della rete pubblica di comunicazione per quanto riguarda la sicurezza della rete. Tenuto conto delle attuali conoscenze in materia e dei loro costi di realizzazione, dette misure assicurano un livello di sicurezza adeguato al rischio esistente.

²⁴ FI ha formulato una riserva sulla lettera i).

²⁵ HU e PL hanno formulato riserve di esame sul paragrafo 1.

²⁶ MT e PT hanno formulato riserve di esame sull'articolo 4.

2. Nel caso in cui esista un particolare rischio di violazione della sicurezza della rete, il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico ha l'obbligo di informarne gli abbonati indicando, qualora il rischio sia al di fuori del campo di applicazione delle misure che devono essere prese dal fornitore di servizio, tutti i possibili rimedi, compresi i relativi costi presumibili.

3. Se si produce una violazione di dati personali [...] il fornitore interessato di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [...] valuta la portata della violazione di dati personali e la relativa gravità ed esamina se sia necessario comunicare detta violazione all'autorità nazionale di regolamentazione e all'abbonato interessato, tenendo conto delle norme pertinenti fissate dall'autorità nazionale di regolamentazione in conformità del paragrafo 3bis.

Quando la violazione di dati personali rappresenta un grave rischio per la vita privata dell'abbonato, il fornitore interessato di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico comunica l'avvenuta violazione all'autorità nazionale di regolamentazione e all'abbonato interessato quanto prima possibile e senza indugio.

La comunicazione all'abbonato contiene almeno una descrizione della natura della violazione dei dati personali e i punti di contatto presso cui si possono ottenere maggiori informazioni ed elenca le misure raccomandate per attenuare [...] i possibili effetti negativi della violazione dei dati personali. La comunicazione all'autorità nazionale di regolamentazione descrive, inoltre, le conseguenze della violazione di dati personali e le misure proposte o adottate dal fornitore per porvi rimedio²⁷.

3bis. Gli Stati membri provvedono affinché l' autorità nazionale di regolamentazione sia in grado di fissare norme dettagliate e, ove necessario, stabilire istruzioni relative alle circostanze in cui il fornitore di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico ha l'obbligo di comunicare le violazioni di dati personali, al formato applicabile a tale comunicazione, nonché alle relative modalità di effettuazione.

²⁷ FI, GR, DK, IE e SE formulano riserve sul paragrafo 3.

4. Per assicurare l'attuazione uniforme delle misure di cui ai paragrafi 1, 2 e 3, dopo aver consultato l'Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione [...] e il Garante europeo della protezione dei dati, la Commissione può adottare raccomandazioni [...] riguardanti, tra l'altro, le circostanze, il formato e le procedure applicabili alle prescrizioni in materia di informazioni e comunicazioni di cui al presente articolo.²⁸

[...]

Articolo 5

Riservatezza delle comunicazioni

1. Gli Stati membri assicurano, mediante disposizioni di legge nazionali, la riservatezza delle comunicazioni effettuate tramite la rete pubblica di comunicazione e i servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, nonché dei relativi dati sul traffico. In particolare essi vietano l'ascolto, la captazione, la memorizzazione e altre forme di intercettazione o di sorveglianza delle comunicazioni, e dei relativi dati sul traffico, ad opera di persone diverse dagli utenti, senza consenso di questi ultimi, eccetto quando sia autorizzato legalmente a norma dell'articolo 15, paragrafo 1. Questo paragrafo non impedisce la memorizzazione tecnica necessaria alla trasmissione della comunicazione fatto salvo il principio della riservatezza.

2. Il paragrafo 1 non pregiudica la registrazione legalmente autorizzata di comunicazioni e dei relativi dati sul traffico se effettuata nel quadro di legittime prassi commerciali allo scopo di fornire la prova di una transazione o di una qualsiasi altra comunicazione commerciale.

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 sia stato informato in modo chiaro e completo, in conformità della direttiva 95/46/CE, tra l'altro sugli scopi del trattamento e che gli sia offerta la possibilità di rifiutare tale trattamento da parte del responsabile del trattamento.

²⁸ FI e DE hanno formulato riserve sul paragrafo 4.

Ciò non vieta l'eventuale archiviazione tecnica o l'accesso al solo fine di effettuare o facilitare la trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, o nella misura strettamente necessaria a fornire un servizio della società dell'informazione esplicitamente richiesto dall'abbonato o dall'utente ²⁹.

Articolo 6

Dati sul traffico

1. I dati sul traffico relativi agli abbonati ed agli utenti, trattati e memorizzati dal fornitore di una rete pubblica o di un servizio pubblico di comunicazione elettronica devono essere cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione di una comunicazione, fatti salvi i paragrafi 2, 3 e 5 del presente articolo e l'articolo 15, paragrafo 1.
2. I dati relativi al traffico che risultano necessari ai fini della fatturazione per l'abbonato e dei pagamenti di interconnessione possono essere sottoposti a trattamento. Tale trattamento è consentito solo sino alla fine del periodo durante il quale può essere legalmente contestata la fattura o preteso il pagamento.
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 dato 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.
4. Il fornitore dei servizi deve informare l'abbonato o l'utente sulla natura dei dati relativi al traffico che sono sottoposti a trattamento e sulla durata del trattamento ai fini enunciati al paragrafo 2 e, prima di ottenere il consenso, ai fini enunciati al paragrafo 3.

²⁹ HU e PL hanno formulato riserve di esame sul paragrafo 3.

5. Il trattamento dei dati relativi al traffico ai sensi dei paragrafi da 1 a 4 deve essere limitato alle persone che agiscono sotto l'autorità dei fornitori della rete pubblica di comunicazione elettronica e dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, delle indagini per conto dei clienti, dell'accertamento delle frodi, della commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica o della prestazione di servizi a valore aggiunto. Il trattamento deve essere limitato a quanto è strettamente necessario per lo svolgimento di tali attività.

6. I paragrafi 1, 2, 3 e 5 non pregiudicano la facoltà degli organismi competenti di ottenere i dati relativi al traffico in base alla normativa applicabile al fine della risoluzione delle controversie, in particolare di quelle attinenti all'interconnessione e alla fatturazione.

Articolo 7

Fatturazione dettagliata

1. Gli abbonati hanno diritto di ricevere fatture non dettagliate.
2. Gli Stati membri applicano norme nazionali per conciliare i diritti degli abbonati che ricevono fatture dettagliate con il diritto alla vita privata degli utenti chiamanti e degli abbonati chiamati, ad esempio garantendo che detti utenti e abbonati possano disporre, per le comunicazioni e per i pagamenti, di sufficienti modalità alternative che tutelino maggiormente la vita privata.

Articolo 8

Presentazione e restrizione dell'identificazione della linea chiamante e collegata

1. Qualora sia disponibile la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, il fornitore dei servizi deve offrire all'utente chiamante la possibilità di impedire, mediante una funzione semplice e gratuitamente, la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, chiamata per chiamata. L'abbonato chiamante deve avere tale possibilità linea per linea.
2. Qualora sia disponibile la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, il fornitore di servizi deve offrire all'abbonato chiamato la possibilità, mediante una funzione semplice e gratuitamente, per ogni ragionevole utilizzo di tale funzione, di impedire la presentazione dell'identificazione delle chiamate entranti.

3. Qualora sia disponibile la presentazione dell'identificazione della linea chiamante e tale indicazione avvenga prima che la comunicazione sia stabilita, il fornitore di servizi deve offrire all'abbonato chiamato la possibilità, mediante una funzione semplice, di respingere le chiamate entranti se la presentazione dell'identificazione della linea chiamante è stata eliminata dall'utente o abbonato chiamante.
4. Qualora sia disponibile la presentazione dell'identificazione della linea collegata, il fornitore di servizi deve offrire all'abbonato chiamato la possibilità di impedire, mediante una funzione semplice e gratuitamente, la presentazione dell'identificazione della linea collegata all'utente chiamante.
5. Il paragrafo 1 si applica anche alle chiamate provenienti dalla Comunità e dirette verso paesi terzi. I paragrafi 2, 3 e 4 si applicano anche alle chiamate in entrata provenienti da paesi terzi.
6. Gli Stati membri assicurano che, qualora sia disponibile la presentazione dell'identificazione della linea chiamante o di quella collegata, il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico informi quest'ultimo di tale possibilità e delle possibilità di cui ai paragrafi 1, 2, 3 e 4.

Articolo 9

Dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico

1. Se i dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico, relativi agli utenti o abbonati di reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico possono essere sottoposti a trattamento, essi possono esserlo soltanto a condizione che siano stati resi anonimi o che l'utente o l'abbonato abbiano dato il loro consenso, e sempre nella misura e per la durata necessaria per la fornitura di un servizio a valore aggiunto. Prima di chiedere il loro consenso, il fornitore del servizio deve informare gli utenti e gli abbonati sulla natura dei dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico che saranno sottoposti a trattamento, sugli scopi e sulla durata di quest'ultimo, nonché sull'eventualità che i dati siano trasmessi ad un terzo per la prestazione del servizio a valore aggiunto. Gli utenti e gli abbonati devono avere la possibilità di ritirare il loro consenso al trattamento dei dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico in qualsiasi momento.

2. Se hanno dato il consenso al trattamento dei dati relativi all'ubicazione, diversi dai dati relativi al traffico, l'utente e l'abbonato devono continuare ad avere la possibilità di negare, in via temporanea, mediante una funzione semplice e gratuitamente, il trattamento di tali dati per ciascun collegamento alla rete o per ciascuna trasmissione di comunicazioni.

3. Il trattamento dei dati relativi all'ubicazione diversi dai dati relativi al traffico ai sensi di paragrafi 1 e 2 deve essere limitato alle persone che agiscono sotto l'autorità del fornitore della rete pubblica di telecomunicazione o del servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico o del terzo che fornisce il servizio a valore aggiunto, e deve essere circoscritto a quanto è strettamente necessario per la fornitura di quest'ultimo.

Articolo 10

Deroghe

Gli Stati membri assicurano che esistano procedure trasparenti in base alle quali il fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico:

- a) possa annullare, in via temporanea, la soppressione della presentazione dell'identificazione della linea chiamante a richiesta di un abbonato che chieda la presentazione dell'identificazione di chiamate malintenzionate o importune. In tal caso, in base al diritto nazionale, i dati che identificano l'abbonato chiamante sono memorizzati e resi disponibili dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni e/o di un servizio di comunicazioni elettroniche accessibile al pubblico;
- b) possa annullare la soppressione della presentazione dell'identificazione della linea chiamante e possa sottoporre a trattamento i dati relativi all'ubicazione, nonostante il rifiuto o il mancato consenso temporanei dell'abbonato o dell'utente, linea per linea, per gli organismi che trattano chiamate di emergenza, riconosciuti come tali da uno Stato membro, in particolare per le forze di polizia, i servizi di ambulanza e i vigili del fuoco, affinché questi possano reagire a tali chiamate.

Articolo 11

Trasferimento automatico della chiamata

Gli Stati membri provvedono affinché ciascun abbonato abbia la possibilità, gratuitamente e mediante una funzione semplice, di bloccare il trasferimento automatico delle chiamate verso il proprio terminale da parte di terzi.

Articolo 12

Elenchi di abbonati

1. Gli Stati membri assicurano che gli abbonati siano informati, gratuitamente e prima di essere inseriti nell'elenco, in merito agli scopi degli elenchi cartacei o elettronici a disposizione del pubblico o ottenibili attraverso i servizi che forniscono informazioni sugli elenchi, nei quali possono essere inclusi i loro dati personali, nonché in merito ad ogni ulteriore possibilità di utilizzo basata su funzioni di ricerca incorporate nelle versioni elettroniche degli elenchi stessi.
2. Gli Stati membri assicurano che gli abbonati abbiano la possibilità di decidere se i loro dati personali - e, nell'affermativa, quali - debbano essere riportati in un elenco pubblico, sempreché tali dati siano pertinenti per gli scopi dell'elenco dichiarati dal suo fornitore. Gli Stati membri provvedono affinché gli abbonati abbiano le possibilità di verificare, rettificare o ritirare tali dati. Il fatto che i dati non siano riportati in un elenco pubblico di abbonati la verifica, la correzione o il ritiro dei dati non devono comportare oneri.
3. Gli Stati membri possono disporre che sia chiesto il consenso ulteriore degli abbonati per tutti gli scopi di un elenco pubblico diversi dalla ricerca di dati su persone sulla base del loro nome e, ove necessario, di un numero minimo di altri elementi di identificazione.
4. I paragrafi 1 e 2 si applicano agli abbonati che siano persone fisiche. Gli Stati membri assicurano 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 all'inclusione negli elenchi pubblici.

Comunicazioni indesiderate

1. L'uso di sistemi automatizzati di chiamata 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 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 **al momento della raccolta delle coordinate** [...] e ad ogni messaggio la possibilità di opporsi, gratuitamente e in maniera agevole, all'uso di tali coordinate elettroniche qualora il cliente non abbia rifiutato inizialmente tale uso.
3. Gli Stati membri adottano le misure appropriate per garantire che [...] le comunicazioni indesiderate a 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 interessati oppure se gli abbonati 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.**
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 senza fornire un indirizzo valido cui il destinatario possa inviare una richiesta di cessazione di tali comunicazioni.
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 pertanto 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.

Articolo 14

Caratteristiche tecniche e normalizzazione

1 Salvo quanto disposto nei paragrafi 2 e 3, nell'attuare le disposizioni della presente direttiva gli Stati membri assicurano che non siano imposti, per i terminali o altre apparecchiature di comunicazione elettronica, norme inderogabili relative a caratteristiche tecniche specifiche che possano ostacolare l'immissione sul mercato e la libera circolazione di tali apparecchiature tra i vari Stati membri e al loro interno.

2. Qualora talune disposizioni della presente direttiva possano essere attuate soltanto attraverso la prescrizione di caratteristiche tecniche specifiche per le reti di comunicazione elettronica, gli Stati membri informano la Commissione secondo le procedure di cui alla direttiva 98/34/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 giugno 1998, che prevede una procedura di informazione nel settore delle norme e delle regolamentazioni tecniche e delle regole relative ai servizi della società dell'informazione(9).

3. All'occorrenza, possono essere adottate misure dirette a garantire che le apparecchiature terminali siano costruite in maniera compatibile con il diritto degli utenti di tutelare e controllare l'uso dei loro dati personali in conformità della direttiva 1999/5/CE e della decisione 87/95/CEE del Consiglio, del 22 dicembre 1986, relativa alla normalizzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione delle telecomunicazioni(10).

[...]

Articolo 15

Applicazione di alcune disposizioni della direttiva 95/46/CE

1. Gli Stati membri possono adottare disposizioni legislative volte a limitare i diritti e gli obblighi di cui agli articoli 5 e 6, all'articolo 8, paragrafi da 1 a 4, e all'articolo 9 della presente direttiva, qualora tale restrizione costituisca, ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva 95/46/CE, una misura necessaria, opportuna e proporzionata all'interno di una società democratica per la salvaguardia della sicurezza nazionale (cioè della sicurezza dello Stato), della difesa, della sicurezza pubblica; e la prevenzione, ricerca, accertamento e perseguimento dei reati, ovvero dell'uso non autorizzato del sistema di comunicazione elettronica. A tal fine gli Stati membri possono tra l'altro adottare misure legislative le quali prevedano che i dati siano conservati per un periodo di tempo limitato per i motivi enunciati nel presente paragrafo. Tutte le misure di cui al presente paragrafo sono conformi ai principi generali del diritto comunitario, compresi quelli di cui all'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del trattato sull'Unione europea.

1bis. Il paragrafo 1 non si applica ai dati la cui conservazione è specificamente prevista dalla direttiva 2006/24/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2006, riguardante la conservazione di dati generati o trattati nell'ambito della fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o di reti pubbliche di comunicazione, ai fini di cui all'articolo 1, paragrafo 1, di tale direttiva.

2. Le disposizioni del capo III della direttiva 95/46/CE relative ai ricorsi giurisdizionali, alle responsabilità e alle sanzioni si applicano relativamente alle disposizioni nazionali adottate in base alla presente direttiva e con riguardo ai diritti individuali risultanti dalla stessa.

3. Il gruppo per la tutela delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali, istituito dall'articolo 29 della direttiva 95/46/CE, svolge i compiti di cui all'articolo 30 della direttiva stessa anche per quanto concerne materie disciplinate dalla presente direttiva, segnatamente la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali e degli interessi legittimi nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Articolo 15 bis

Attuazione e controllo ()

1. **Gli Stati membri determinano le sanzioni 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 e non oltre il termine per l'attuazione dell'atto modificativo e comunicano senza indugio, alla Commissione, ogni successiva modifica a queste disposizioni.**

2. **[...] 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 le autorità nazionali [...] competenti e, se del caso, altri organismi nazionali, dispongano di tutte le risorse e di tutte le competenze necessarie, compresa la possibilità di ottenere ogni informazione pertinente di cui possano avere bisogno per applicare e controllare le disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva.**

4. Per 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, la Commissione può adottare [...] raccomandazioni dopo aver consultato [l'Autorità] e le autorità di regolamentazione pertinenti.³⁰

[...]

Articolo 16

Disposizioni transitorie

1. L'articolo 12 non si applica agli elenchi già prodotti o immessi sul mercato su supporto cartaceo o elettronico off-line prima dell'entrata in vigore delle disposizioni nazionali adottate in forza della presente direttiva.

2. Se i dati personali degli abbonati a servizi pubblici fissi o mobili di telefonia vocale sono stati inseriti in un elenco pubblico degli abbonati in conformità con le disposizioni della direttiva 95/46/CE e dell'articolo 11 della direttiva 97/66/CE prima dell'entrata in vigore delle disposizioni nazionali adottate conformemente alla presente direttiva, i dati personali di tali abbonati possono restare inseriti in tale elenco pubblico cartaceo o elettronico, comprese le versioni con funzioni di ricerca inverse, salvo altrimenti da essi comunicato dopo essere stati pienamente informati degli scopi e delle possibilità in conformità con l'articolo 12 della presente direttiva.

³⁰ FI, UK e DE hanno formulato riserve sul paragrafo 4.