

Communications électroniques: service universel, droits des utilisateurs de réseaux et services, données personnelles, protection de la vie privée, coopération en matière de protection des consommateurs. "Paquet Télécom"

2007/0248(COD) - 07/07/2008

En adoptant le rapport de M. Malcolm **HARBOUR** (PPE-DE, UK), la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a modifié, en 1^{ère} lecture de la procédure de codécision, la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.

Certaines questions, comme l'accès au numéro d'urgence unique européen 112, l'accès aux services de communication électronique en tant que service universel, la portabilité du numéro, la transparence des tarifs et des prix pratiqués et le principe de neutralité du réseau ont fait l'objet d'un compromis préalable entre les groupes politiques. Les principaux amendements sont les suivants :

Information contractuelle : les opérateurs devraient fournir aux usagers des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées sur les prix et tarifs pratiqués, les charges éventuelles liées à la résiliation du contrat et les conditions générales applicables. Les députés ont clarifié les exigences en matière d'information avant la conclusion du contrat et élargi les dispositions en matière d'information et de transparence. Ainsi, le contrat devrait préciser, sous une forme claire, complète et facilement accessible, au moins:

- le fait que l'accès aux services d'urgence et aux informations concernant la localisation de l'appelant doive être fourni, le niveau de fiabilité de cet accès, le cas échéant, et la fourniture de cet accès sur l'ensemble du territoire national,
- l'information sur les éventuelles restrictions imposées par le fournisseur concernant la capacité de l'abonné d'accéder à tout contenu licite, de l'utiliser ou de le distribuer, ou d'utiliser des applications et des services licites,
- les niveaux de qualité du service,
- les types de services de maintenance et d'assistance aux utilisateurs offerts ainsi que la façon de contacter les services d'assistance,
- le délai nécessaire au raccordement initial, et toute restriction d'utilisation des équipements terminaux imposée par le fournisseur;
- la décision de l'abonné de faire figurer ses données personnelles dans un annuaire et les données concernées;
- tout frais lié à la portabilité des numéros et autres identificateurs et tout frais dû au moment de la résiliation du contrat ;
- les éventuels mécanismes d'indemnisation qui interviennent en cas d'incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité.

Protection de la vie privée, droits d’auteurs : les ARN devraient pouvoir obliger les fournisseurs à inclure dans le contrat des mises en garde concernant les infractions au droit d’auteur, l’utilisation illicite de contenus préjudiciables et leur diffusion ainsi que des conseils et des moyens de protection contre les risques d’atteinte à la sécurité individuelle, résultant par exemple de la révélation de données personnelles dans certaines circonstances, ou de données relatives à la vie privée ou à caractère personnel. Les clients devraient être informés de leurs droits concernant l’utilisation de leurs données personnelles dans des annuaires d’abonnés. De plus, les opérateurs devraient être tenus de mettre gratuitement à disposition de leurs abonnés des logiciels de protection et/ou de filtrage fiables et aisés d’utilisation permettant de contrôler l’accès des enfants ou des personnes vulnérables à des contenus illicites ou dangereux.

Infractions et violations de la sécurité : selon les députés, c’est aux autorités nationales de constater les infractions éventuelles, parmi lesquelles les atteintes aux droits de la propriété intellectuelle, puis de demander au fournisseur d’accès d’avertir l’utilisateur. Les fournisseurs devraient avertir chaque année les utilisateurs affectés de toutes les violations de la sécurité qui ont entraîné accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte ou l’altération, ou la divulgation ou l’accès non autorisés de données à caractère personnel. Un amendement précise les conditions dans lesquelles une violation de la sécurité sera considérée comme une violation grave et justifiera par conséquent la notification de l’abonné.

Utilisateurs handicapés : une attention particulière doit être portée aux équipements terminaux destinés aux utilisateurs ayant des besoins spécifiques, y compris les personnes handicapées et les personnes âgées. La notion de service téléphonique accessible au public est plus clairement définie, et inclut expressément les services spécifiques utilisés par les utilisateurs handicapés. Les usagers finals handicapés devraient avoir accès à des services de communications électroniques équivalant à ceux dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals. Ils devraient également recevoir régulièrement des informations sur les produits ou services qui leur sont destinés.

Qualité du service : si la concurrence effective fait défaut, les autorités réglementaires nationales devraient faire usage des mesures correctives afin de garantir que l’accès des utilisateurs à des types de contenu ou d’application déterminés n’est pas restreint de manière déraisonnable. Une autorité réglementaire nationale pourra adopter des orientations définissant des exigences minimales en matière de qualité de service et, le cas échéant, prendre d’autres mesures afin de prévenir la dégradation du service et le ralentissement du trafic sur les réseaux et de faire en sorte que les possibilités pour les utilisateurs d’accéder à des contenus licites ou de les distribuer ou d’utiliser des applications et services licites de leur choix ne soient pas indûment restreintes.

Numéro d’urgence : depuis 2002, il est possible d’appeler gratuitement les secours dans toute l’UE via le numéro d’urgence 112. Pour les députés, ce service devrait pouvoir être accessible quelque soit le type de communication électronique utilisé. Les secours devraient aussi pouvoir bénéficier d’un accès facilité aux informations relatives à la localisation du demandeur. Les États membres doivent faire en sorte qu’en plus des informations sur leurs numéros nationaux d’appel d’urgence tous les citoyens de l’UE soient correctement informés de l’existence et de l’utilisation du numéro d’appel d’urgence unique européen 112. Les députés préconisent en outre la mise en place d’une ligne d’urgence - au numéro 116000 - pour signaler des cas de disparitions d’enfants. Les usagers devraient avoir accès aux services de renseignement téléphonique sur l’ensemble du territoire de l’UE.

Espace de numérotation « 3883 » : le développement du code international «3883» (l’espace de numérotation téléphonique européen (ETNS) est actuellement entravé par l’absence de demande, des exigences procédurales trop bureaucratiques et un manque de connaissances. Afin de stimuler le développement de l’ETNS, la Commission devrait déléguer la responsabilité de sa gestion, l’attribution des numéros et la promotion à une organisation distincte, sur le modèle de la structure établie pour le domaine de premier niveau « .eu ».

Portabilité des numéros : le portage des numéros et leur activation ultérieure doivent être réalisés dans les plus brefs délais possibles, au plus tard un jour ouvrable à partir de la demande initiale de l'abonné. Toutefois, en cas d'abus dans lesquels le changement de fournisseur s'est opéré contre le gré de l'abonné, les autorités réglementaires nationales devraient être en mesure d'instituer des exceptions à cette règle et d'arrêter toute autre mesure appropriée, le cas échéant, ainsi que d'imposer des sanctions adéquates.