

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) - 24/09/2008 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 548 voix pour, 88 voix contre et 14 abstentions, une résolution législative approuvant, sous réserve d'amendements, 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.

Le rapport avait été déposé en vue de son examen en séance plénière par M. Malcolm **HARBOUR** (PPE-DE, UK), au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs.

Les principaux amendements - adoptés en 1^{ère} lecture de la procédure de codécision - sont les suivants :

Information pré-contractuelle des consommateurs : 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 : le Parlement propose d'inclure le droit à la vie privée et le droit à la confidentialité et à la sécurité des systèmes des technologies de l'information. Ainsi, les clients devraient être informés de leurs droits concernant l'utilisation de leurs données personnelles dans des annuaires d'abonnés et en particulier des fins auxquelles répondent ces annuaires, ainsi que de leur droit, sans frais de ne pas figurer dans un annuaire d'abonnés public.

Infractions et violations de la sécurité : les ARN devraient pouvoir obliger les fournisseurs à inclure dans le contrat des mises en garde, sous forme d'information standardisées, 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 députés préconisent en outre de mettre en place un mécanisme visant à permettre une coopération sur des questions relatives à la promotion de contenus licites.

Sécurité des réseaux : le contrat avec les clients devrait préciser le type de mesure éventuelle que le fournisseur pourrait prendre afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité du réseau ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité, ainsi que les éventuels mécanismes d'indemnisation mis en place par lui au cas où de tels événements interviendraient. 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. L'auteur de cette violation pourrait encourir des poursuites pénales déterminées par les États membres. 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 : la notion de service téléphonique accessible au public est plus clairement définie, et inclut expressément les services spécifiques utilisés par les utilisateurs handicapés. Une attention particulière devrait ainsi être portée aux équipements terminaux destinés aux utilisateurs ayant des besoins spécifiques, y compris les personnes handicapées et les personnes âgées. 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.

Numéros d'urgence : les députés invitent la Commission à soutenir les initiatives des États membres pour mieux faire connaître le numéro d'urgence 112 et à évaluer périodiquement si son existence est connue du public. Les services d'urgence doivent être en mesure de répondre de manière appropriée et de gérer les appels dirigés vers le numéro 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. Faisant observer que le développement du code international «3883» (l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS)) est actuellement entravé par l'absence de demande, les députés invitent la Commission à 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 ».

Portage 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. Les députés demandent que ce délai d'un jour puisse être prolongé par l'autorité de régulation nationale si nécessaire pour éviter aux abonnés de subir un changement d'opérateur à leur insu et contre leur gré. Ils souhaitent également que des sanctions puissent être imposées à l'encontre des opérateurs en cas de retard à réaliser le portage ou d'abus de portage. Les députés préconisent en outre d'harmoniser la durée maximale des contrats d'abonnement : celle-ci ne devrait pas excéder 24 mois, avec une possibilité pour les abonnés de souscrire un contrat d'une durée maximale de 12 mois.

Qualité du service : dans des cas particuliers, si la concurrence effective fait défaut, les autorités réglementaires nationales devraient faire usage des mesures correctives que leur permettent de prendre les directives établissant le cadre réglementaire des réseaux et services de communications électroniques 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 devrait pouvoir 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.

Service universel : le Parlement invite enfin la Commission européenne à présenter, au plus tard à l'automne 2008, une analyse du champ d'application de l'obligation de service universel accompagnée de propositions de modifications visant à inclure explicitement la téléphonie mobile et la connexion à l'Internet à bande large dans le champ d'application de la directive 2002/22/CE.