

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) - 31/03/2009

En adoptant la recommandation pour la deuxième lecture contenue dans le rapport de M. Malcolm HARBOUR (PPE-DE, UK), la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a approuvé, sous réserve d'amendements, la position commune du Conseil en vue de l'adoption de la 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.

Les principaux amendements sont les suivants :

Postes téléphoniques payants publics et autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale : afin de garantir la neutralité technologique et l'accès ininterrompu du public aux services de téléphonie vocale, les autorités réglementaires nationales devraient être en mesure d'imposer à des entreprises la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics ou d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale, pour répondre aux besoins raisonnables des utilisateurs finals en termes de couverture géographique, de nombre de postes téléphoniques ou d'autres points d'accès, d'accessibilité pour les utilisateurs handicapés et de qualité des services.

Utilisateurs handicapés : il convient de garantir l'équivalence entre le niveau d'accès des utilisateurs finals handicapés aux services et le niveau offert aux autres utilisateurs finals. Pour ce faire, l'accès doit être équivalent sur le plan fonctionnel de sorte que les utilisateurs finals handicapés puissent bénéficier de la même facilité d'utilisation des services que les autres utilisateurs finals mais par des moyens différents.

Contrat : les députés jugent nécessaire de renforcer le niveau de détail des informations à fournir dans les contrats. Ainsi, le contrat devrait préciser, sous une forme claire, détaillée et aisément accessible, un certain nombre d'éléments, y compris : i) l'accès aux services d'urgence et aux informations concernant la localisation de l'appelant est fourni ou non et/ou s'il existe des limitations à la mise à disposition des services d'urgence ; ii) l'information sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications; iii) toute utilisation minimale exigée pour pouvoir bénéficier de promotions ; iv) l'information sur toute procédure mise en place par l'entreprise pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau et sur la manière dont ces procédures pourraient se répercuter sur la qualité du service ; v) les éventuels mécanismes d'indemnisation qui interviennent en cas d'incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité.

Services d'urgence : les États membres, en coopération avec les autorités réglementaires nationales, les services d'urgence et les fournisseurs, devront veiller à ce que les entreprises qui fournissent un service de

communications électroniques permettant d'effectuer des **appels nationaux ou internationaux** en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation téléphonique offrent un accès fiable aux services d'urgence.

Afin de réagir aux évolutions technologiques, la Commission devrait être autorisée à adopter des mesures de mise en œuvre techniques afin d'assurer la mise en œuvre effective du « **112** » dans la Communauté, dans l'intérêt des citoyens de l'Union.

Numéros harmonisés pour des services à valeur sociale : afin d'assurer la mise en œuvre effective, dans les États membres, de la série des numéros commençant par « 116 », et notamment du numéro d'appel – « 116000 » – de la ligne d'urgence « Enfants disparus », y compris l'accès des utilisateurs finals handicapés à ce numéro lorsqu'ils voyagent dans d'autres États membres, la Commission pourra, après consultation de l'ORET, adopter des mesures technique d'exécution, en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle.

Espace de numérotation téléphonique européen : une entité juridique établie dans la Communauté et désignée par la Commission devra se voir confier la responsabilité exclusive de la gestion, y compris l'attribution d'un numéro, et de la promotion de l'espace de numérotation téléphonique européen. La Commission adoptera les modalités d'application nécessaires.

Accès aux numéros et aux services : les autorités nationales compétentes devront prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que les utilisateurs finals puissent également avoir accès à des services et les utiliser en recourant à la téléphonie textuelle, à la vidéotéléphonie et à des produits facilitant la communication des personnes âgées ou des personnes handicapées, à tout le moins en cas d'appel d'urgence. La Commission pourra adopter, suivant la procédure de réglementation avec contrôle, des mesures techniques d'exécution afin de garantir aux utilisateurs finals un accès effectif aux numéros et services dans la Communauté.

Portabilité des numéros : les abonnés qui ont conclu un accord concernant le portage d'un numéro vers une nouvelle entreprise doivent obtenir l'activation de ce numéro dans un délai **d'un jour ouvrable**. Les autorités réglementaires nationales pourront imposer des **sanctions** aux entreprises, notamment l'obligation d'indemniser les abonnés, en cas de retard à réaliser le portage ou d'abus du portage par ces entreprises ou pour leur compte. Les États membres devront veiller aussi à ce que les entreprises offrent aux utilisateurs la possibilité de souscrire un contrat d'une durée maximale de 12 mois.

Accès aux contenus, services et applications : toute restriction concernant les droits des utilisateurs d'accéder aux contenus, services et applications, si elle est nécessaire, devrait être mise en œuvre par des mesures appropriées, conformément aux principes de proportionnalité, d'efficacité et de dissuasion. Ces mesures ne pourront avoir pour effet d'entraver le développement de la société de l'information et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur. Elles ne pourront pas empiéter sur les droits fondamentaux des citoyens, notamment sur le droit au respect de la vie privée et le droit à une procédure régulière.

Guichets uniques : les États membres devraient mettre en place des guichets uniques pour toutes les demandes d'information des utilisateurs. Ces guichets d'information, qui pourraient être gérés par les autorités réglementaires nationales en liaison avec des associations de consommateurs, devraient également être en mesure de fournir une assistance juridique en cas de litiges avec les opérateurs. L'accès à ces guichets d'information devrait être gratuit et les utilisateurs devraient être informés de leur existence par des campagnes d'information régulières.

Règlement extrajudiciaire des litiges : des procédures extrajudiciaires transparentes, non discriminatoires, simples et peu onéreuses doivent être disponibles pour traiter les litiges non résolus entre les consommateurs et les entreprises qui fournissent des réseaux et/ou services de communications

électroniques. Ces procédures doivent permettre un règlement impartial des litiges et ne doivent pas priver le consommateur de la protection juridique conférée par le droit national. Les États membres pourront étendre ces obligations aux litiges concernant d'autres utilisateurs finals.

Les États membres devront veiller à ce que les organismes chargés de ces procédures (qui peuvent être des guichets uniques de contact) fournissent les informations utiles à des fins statistiques à la Commission et aux autorités nationales compétentes. Ils devront promouvoir des procédures extrajudiciaires fiables, en ce qui concerne en particulier l'interaction des communications audiovisuelles et électroniques.

Sécurité des services et protection des données à caractère personnel : les fournisseurs de services de communications électroniques et de services de la société de l'information accessibles au public devront prendre les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de leurs services.

Sans préjudice des dispositions de la directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, les mesures dans ce domaine devront pour le moins : i) garantir que seules des personnes autorisées peuvent avoir accès aux données à caractère personnel à des fins légalement autorisées; ii) protéger les données à caractère personnel stockées ou transmises contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte ou l'altération accidentelles et le stockage, le traitement, l'accès et la divulgation non autorisés ou illicites; iii) et mettre en œuvre une politique de sécurité relative au traitement des données à caractère personnel.

Lorsque la violation de données à caractère personnel est de nature à affecter négativement les données à caractère personnel et la vie privée d'un abonné, le fournisseur devra avertir sans retard l'abonné concerné de la violation. Si le fournisseur n'a pas déjà averti l'abonné de la violation, l'autorité nationale compétente pourra, après avoir examiné les effets éventuellement négatifs de cette violation, exiger du fournisseur qu'il s'exécute.

Les fournisseurs devront tenir un inventaire de l'ensemble des violations de données à caractère personnel, y compris des faits s'y rapportant, et des mesures prises pour y remédier.

Réexamen : dans les 3 ans suivant la transposition, la Commission, après consultation du groupe de travail sur la protection des données à caractère personnel et du contrôleur européen de la protection des données, devra présenter un rapport sur l'application de la directive et sur son impact sur les opérateurs économiques et les consommateurs, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives aux communications non sollicitées et aux notifications des violations, en prenant en considération l'environnement international. Le cas échéant, la Commission soumettra des propositions de modification de la directive.