

# 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) - 06/05/2009 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a approuvé, sous réserve d'amendements, en deuxième lecture de la procédure de codécision, 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 amendements adoptés en Plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil.

Il faut noter que la présente proposition s'inscrit dans le « paquet Télécom » qui comprend également la [révision du cadre réglementaire](#) des communications électroniques et la création d'un nouvel [Organe des régulateurs européens des communications électroniques](#) (ORECE ou BEREC en anglais). Étant donné que les députés n'ont pu parvenir à un compromis avec le Conseil sur la directive-cadre et que les trois propositions sont liées, il est probable que l'ensemble du paquet ira en comité de conciliation lors de la prochaine législature.

S'agissant de la directive relative aux droits des utilisateurs, les principaux amendements sont les suivants :

**Objet et champ d'application** : le compromis clarifie que la directive ne prescrit ni n'interdit les conditions imposées par les fournisseurs de services et communications électroniques accessibles au public pour limiter l'accès aux services et applications et/ou leur utilisation, lorsqu'elles sont autorisées par le droit national et conformes au droit communautaire, mais elle prévoit des informations concernant ces conditions.

Les mesures nationales relatives à l'accès des utilisateurs finals aux services et applications, et à leur utilisation, via les réseaux de communications électroniques doivent respecter les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, y compris eu égard à la vie privée et au droit à un procès équitable, tel qu'il figure à la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

**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** : le Parlement et le Conseil sont d'accord pour 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** : le Parlement juge 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, les services fournis, y compris :

- si 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 ;
- l'information sur toutes autres conditions limitant l'accès à des services et applications;
- 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 ;
- la durée du contrat et les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, y compris toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions.

**Qualité des services** : afin de prévenir la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux, les autorités réglementaires nationales devront être en mesure de fixer les exigences minimales en matière de qualité de service imposées à une entreprise ou à des entreprises fournissant des réseaux de communications publics.

Le compromis ajoute que les autorités réglementaires nationales doivent fournir à la Commission, avant l'établissement de ces exigences, un résumé des raisons sur lesquelles se fondent leur intervention, les exigences envisagées et la démarche proposée. Après avoir examiné ces informations, la Commission peut émettre des commentaires ou faire des recommandations, en particulier pour garantir que ces exigences ne font pas obstacle au fonctionnement du marché intérieur. Les autorités réglementaires nationales devront tenir le plus grand compte des commentaires ou recommandations de la Commission lorsqu'elles arrêtent ces exigences.

**Services d'urgence et numéro d'appel d'urgence unique européen** : le texte prévoit que les États membres, en consultation avec les autorités réglementaires nationales, les services d'urgence et les fournisseurs, veilleront à ce que les entreprises qui fournissent aux utilisateurs finals un service de communications électroniques permettant d'effectuer des appels nationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national de numérotation téléphonique offrent un accès aux services d'urgence.

Afin d'assurer l'**accès effectif aux services « 112 »** dans les États membres, la Commission pourra, après consultation de l'ORECE, adopter des mesures techniques d'application. Ces mesures doivent être adoptées sans préjudice de l'organisation des services d'urgence, et ne doivent pas avoir d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

**Préfixes européens d'accès au réseau téléphonique** : une entité juridique, établie dans la Communauté et désignée par la Commission, se verra 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 (ETNS). La Commission adoptera les modalités d'application nécessaires

**Numéros harmonisés pour des services à valeur sociale** : les États membres devront veiller à ce que les utilisateurs finals handicapés puissent avoir accès le plus largement possible aux services fournis par

l'intermédiaire de la série des **numéros commençant par « 116 »**. Ils devront également mettre tout en œuvre pour garantir que les citoyens aient accès à la ligne d'urgence accessible via le numéro « 116000 » pour signaler des cas de disparition d'enfants.

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'ORECE, adopter des mesures technique d'exécution, en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle. Ces mesures doivent être adoptées sans préjudice de l'organisation des services d'urgence, et ne doivent pas avoir d'incidence sur cette organisation, qui reste de la compétence exclusive des États membres.

**Code international « 3883 »** : un nouveau considérant souligne que le développement du code international « 3883 » (l'espace de numérotation téléphonique européen (ETNS)) est actuellement entravé par une connaissance insuffisante et des exigences procédurales trop bureaucratiques. Afin d'encourager le développement de l'ETNS, les pays auxquels l'Union internationale des télécommunications a assigné le code international « 3883 » devraient déléguer la responsabilité de sa gestion, de l'attribution des numéros et de la promotion à une organisation distincte, désignée par la Commission à la suite d'une procédure de sélection ouverte, transparente et non discriminatoire.

Cette organisation devrait également être chargée d'élaborer des propositions d'applications de service public utilisant l'ETNS pour des services européens communs, tels qu'un **numéro commun pour signaler les vols de terminaux mobiles**.

**Facilitation du changement de fournisseur** : le portage des numéros et leur activation ultérieure doivent être réalisés dans les plus brefs délais possibles. Le compromis prévoit qu'en tout état de cause, 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**. La perte de service pendant la procédure de portage ne doit pas dépasser un jour ouvrable.

Les autorités nationales compétentes doivent également tenir compte des mesures garantissant que les abonnés sont protégés tout au long de la procédure de changement de fournisseur et que le changement de fournisseur **ne s'opère pas contre le gré des abonnés**. Des **sanctions** appropriées doivent être prévues à l'encontre des 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 en leur nom.

Enfin, les États membres devront veiller : i) à ce que les contrats conclus entre un consommateur et une entreprise fournissant des services de communications électroniques n'imposent pas une durée d'engagement initiale excédant 24 mois ; ii) à ce que les entreprises offrent aux utilisateurs la possibilité de souscrire un contrat d'une **durée maximale de 12 mois**.

**Règlement extrajudiciaire des litiges** : les États membres devront veiller à ce que des procédures extrajudiciaires transparentes, non discriminatoires, simples et peu onéreuses soient 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.

**Sécurité des traitements et protection des données à caractère personnel** : le texte stipule que les dispositions de la présente directive précisent et complètent 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. En outre, elles prévoient la protection des intérêts légitimes des abonnés qui sont des personnes morales.

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 :

- garantir que seules des personnes autorisées peuvent avoir accès aux données à caractère personnel à des fins légalement autorisées;
- 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;
- 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.

La notification d'une violation des données à caractère personnel à l'abonné ou au particulier concerné n'est pas nécessaire si le fournisseur a prouvé qu'il a mis en œuvre les mesures de protection technologiques appropriées et que ces dernières ont été appliquées aux données concernées par ladite violation.

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.

Les garanties apportées aux abonnés contre les atteintes à leur vie privée par des communications non sollicitées à des fins de prospection directe au moyen du courrier électronique s'appliquent aussi aux SMS, aux MMS et autres applications de nature semblable.