

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) - 25/11/2009 - Acte final

OBJECTIF : adapter le cadre réglementaire pour les communications électroniques en ce qui concerne la directive «Service universel» et la directive «Vie privée et communications électroniques», en vue de renforcer certains droits des consommateurs et des utilisateurs et de veiller à ce que les communications électroniques soient fiables, sûres et assurent un niveau élevé de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

ACTE LÉGISLATIF : Directive 2009/136/CE 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 entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

CONTENU : à la suite d'un accord avec le Parlement européen en deuxième lecture, le Conseil a adopté une directive modifiant la législation en vigueur concernant le service universel, la vie privée et les communications électronique et la protection des consommateurs.

La directive adapte le cadre réglementaire en renforçant et en améliorant la protection des consommateurs, ainsi que les droits des utilisateurs dans le secteur des communications électroniques, en facilitant l'accès aux communications électroniques et leur utilisation par les utilisateurs handicapés, et en renforçant la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

La directive 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).

Les principales modifications introduites par la nouvelle directive sont les suivantes :

Utilisateurs handicapés : le texte améliore l'accès des handicapés aux communications électroniques en faisant entrer les équipements terminaux dans le champ d'application de la directive. Il améliore l'accès et élargit le choix de services pour les handicapés, et renforce le droit aux services d'urgence dans l'Union européenne

Contrat : la directive améliore les conditions contractuelles et l'information aux consommateurs sur les services, notamment par une meilleure comparabilité des prix et un renforcement des pouvoirs des ARN en ce qui concerne l'information sur les tarifs fournie aux consommateurs.

Qualité des services : afin de prévenir la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux, la directive prévoit que 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.

Services d'urgence : la directive renforce les dispositions relatives à l'accès aux services d'urgence, notamment en prévoyant une obligation plus contraignante de mettre à la disposition des services d'urgence les informations concernant la position de l'appelant, en améliorant le niveau d'information des citoyens sur le numéro «112» et en attribuant à la Commission des pouvoirs de comitologie pour l'accès aux services «112»;

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. La Commission se voit attribuer des pouvoirs de comitologie pour garantir l'application efficace des séries du numéro «116».

Facilitation du changement de fournisseur : le portage des numéros et leur activation ultérieure doivent être réalisés dans les plus brefs délais possibles. La directive 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. Des sanctions 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.

Les États membres devront aussi veiller à ce que : i) 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) les entreprises offrent aux utilisateurs la possibilité de souscrire un contrat d'une durée maximale de 12 mois.

Sécurité des traitements et protection des données à caractère personnel : la directive vise notamment à : i) déterminer les mesures que les fournisseurs doivent prendre afin de préserver la sécurité de leurs services; ii) garantir que seules des personnes autorisées peuvent avoir accès aux données à caractère personnel à des fins légalement autorisées; iii) 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; iv) obliger les fournisseurs de services de communications électroniques à informer les autorités et, dans certains cas, les abonnés ou les personnes concernées, des violations de sécurité concernant des données à caractère personnel et attribuer des pouvoirs de comitologie à la Commission pour les modalités de notification de ces violations; v) renforcer les dispositions en matière de protection contre les logiciels espions et contre l'installation de témoins de connexion sur les appareils des utilisateurs.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 19/12/2009.

TRANSPOSITION : 25/05/2011.