

Informations de base	
2007/0248(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	Procédure terminée
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" Modification Directive 2002/22/EC 2000/0183(COD) Modification Directive 2002/58/EC 2000/0189(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Voir aussi 2007/0249(COD) Voir aussi 2007/0247(COD) Voir aussi 2013/2681(RSP) Subject 1.20.09 Protection de la vie privée et des données 2.40.02 Services publics, d'intérêt général, service universel 3.30.05 Communications électroniques et mobiles, services cryptés 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur 7.30 Coopération policière, judiciaire et douanière en général	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond		Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	HARBOUR Malcolm (PPE-DE)	22/01/2008
	Commission au fond précédente		Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	HARBOUR Malcolm (PPE-DE)	22/01/2008
	Commission pour avis précédente		Date de nomination
	ECON Affaires économiques et monétaires	IN 'T VELD Sophia (ALDE)	18/02/2008
	ITRE Industrie, recherche et énergie	PAASILINNA Reino (PSE)	17/01/2008
	CULT Culture et éducation	MAVROMMATIS Manolis (PPE-DE)	17/01/2008

	JURI Affaires juridiques	GERINGER DE OEDEMBERG Lidia Joanna (PSE)	19/12/2007
	LIBE Libertés civiles, justice et affaires intérieures (Commission associée)	PICKART ALVARO Alexander Nuno (ALDE)	31/01/2008
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunions	Date
	Affaires générales	2970	2009-10-26
	Transports, télécommunications et énergie	2835	2007-11-29
	Transports, télécommunications et énergie	2907	2008-11-27
	Transports, télécommunications et énergie	2877	2008-06-12
	Education, jeunesse, culture et sport	2868	2008-05-21
	Education, jeunesse, culture et sport	2923	2009-02-16
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Réseaux de communication, contenu et technologies	REDING Viviane	

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
13/11/2007	Publication de la proposition législative	COM(2007)0698 	Résumé
29/11/2007	Débat au Conseil		
10/12/2007	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
13/03/2008	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
21/05/2008	Débat au Conseil		
12/06/2008	Débat au Conseil		Résumé
07/07/2008	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
18/07/2008	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A6-0318/2008	
02/09/2008	Débat en plénière		
24/09/2008	Décision du Parlement, 1ère lecture	T6-0452/2008	Résumé
24/09/2008	Résultat du vote au parlement		
06/11/2008	Publication de la proposition législative modifiée	COM(2008)0723 	Résumé
16/02/2009	Publication de la position du Conseil	16497/1/2008	Résumé
19/02/2009	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		

31/03/2009	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
07/04/2009	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A6-0257/2009	
05/05/2009	Débat en plénière		
06/05/2009	Décision du Parlement, 2ème lecture	T6-0360/2009	Résumé
26/10/2009	Approbation de l'acte par le Conseil, 2ème lecture		
25/11/2009	Signature de l'acte final		
25/11/2009	Fin de la procédure au Parlement		
18/12/2009	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2007/0248(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
Modifications et abrogations	Modification Directive 2002/22/EC 2000/0183(COD) Modification Directive 2002/58/EC 2000/0189(COD) Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Voir aussi 2007/0249(COD) Voir aussi 2007/0247(COD) Voir aussi 2013/2681(RSP)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114-p1
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/6/70696

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE404.659	14/04/2008	
Amendements déposés en commission		PE406.037	15/05/2008	
Avis de la commission	JURI	PE402.737	03/06/2008	
Avis de la commission	ECON	PE405.873	06/06/2008	
Avis de la commission	ITRE	PE402.918	09/06/2008	
Avis de la commission	CULT	PE404.747	09/06/2008	
Avis de la commission	LIBE	PE405.782	26/06/2008	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A6-0318/2008	18/07/2008	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T6-0452/2008	24/09/2008	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE421.119	04/03/2009	

Amendements déposés en commission		PE421.363	16/03/2009	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A6-0257/2009	07/04/2009	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T6-0360/2009	06/05/2009	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Déclaration du Conseil sur sa position	05909/2009	11/02/2009	
Position du Conseil	16497/1/2008	16/02/2009	Résumé
Projet d'acte final	03674/2009/LEX	25/11/2009	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document annexé à la procédure	COM(2007)0696 	13/11/2007	Résumé
Document de base législatif	COM(2007)0698 	13/11/2007	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2007)1472 	13/11/2007	
Document annexé à la procédure	SEC(2007)1473 	13/11/2007	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2008)6073	17/10/2008	
Proposition législative modifiée	COM(2008)0723 	06/11/2008	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2009)0078 	17/02/2009	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(2009)0421 	29/07/2009	Résumé

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EDPS	Document annexé à la procédure	52008XX0718(01) OJ C 181 18.07.2008, p. 0001	10/04/2008	Résumé
EDPS	Document annexé à la procédure	52009XX606(04) OJ C 128 06.06.2009, p. 0028	09/01/2009	Résumé

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

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) - 12/06/2008

Le Conseil a procédé à un échange de vues public concernant le réexamen du cadre réglementaire de l'UE dans le secteur des télécommunications et a pris note de trois rapports de la présidence sur l'état des travaux menés jusqu'à présent au sein des instances préparatoires du Conseil (voir également [COD/2007/0247](#) et [COD/2007/0249](#)).

Lors de l'examen de la proposition de directive relative aux **droits des utilisateurs**, les délégations ont indiqué qu'elles étaient favorables à l'initiative de la Commission quant à son principe, convenant qu'en règle générale les modifications proposées par la Commission vont dans la bonne direction et concernent des questions importantes. L'orientation générale de la proposition, à savoir veiller à ce que les droits des consommateurs demeurent un axe important de la politique réglementaire menée dans le secteur, bénéficie d'un large soutien, tant en ce qui concerne la directive « service universel » que la directive « vie privée et communications électroniques ».

Les États membres ont, toutefois, souligné la nécessité d'examiner attentivement les propositions en vue de préserver un équilibre approprié en termes de proportionnalité et de subsidiarité, ainsi que d'éviter de faire peser des charges inutiles tant sur les autorités réglementaires nationales que sur les entreprises concernées, tout en assurant la concurrence et en garantissant des avantages pour les utilisateurs finals.

Le rapport de la présidence recense également les principales questions encore en suspens. En ce qui concerne la directive « service universel », il s'agit des questions suivantes: fourniture d'accès en position déterminée et fourniture de services téléphoniques; dispositions concernant les contrats; dispositions relatives à la qualité de service et aux appels d'urgence. Les discussions relatives à la directive « vie privée et communications électroniques » devront se poursuivre, en particulier en ce qui concerne la sécurité des traitements et la question de la mise en œuvre et du contrôle.

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) - 13/11/2007 - Document de base législatif

OBJECTIF : réformer les règles communautaires dans le secteur des télécommunications en vue d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et de droits des utilisateurs, notamment le droit à la vie privée et à la protection des données dans le secteur des communications électroniques.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : en juin 2006, la Commission a présenté un rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement du cadre réglementaire des réseaux et services de communications électroniques. Ce rapport constatait que le cadre avait apporté des avantages considérables aux citoyens, aux consommateurs et aux entreprises en termes d'amélioration du choix, de réduction des prix et d'innovation, mais qu'il existait une marge d'amélioration dans le domaine de la protection des consommateurs et de la sécurité, pour faire en sorte que celles-ci évoluent au rythme des développements technologiques et restent efficaces pendant la prochaine décennie.

S'agissant des dispositions spécifiques visant à préserver le service universel et les droits des utilisateurs, ainsi que la protection des données à caractère personnel, les règles communautaires dans le secteur des télécommunications doivent être adaptées dans le double but de :

1. renforcer et améliorer la protection des consommateurs et les droits des utilisateurs dans le secteur des communications électroniques, notamment en informant davantage les consommateurs sur les prix et les conditions de fourniture, et en facilitant l'accès et l'utilisation des communications électroniques, y compris les services d'urgence, par les utilisateurs handicapés;
2. rehausser la protection de la vie privée et des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques, notamment en renforçant les dispositions liées à la sécurité et en améliorant les mécanismes coercitifs.

La présente proposition concerne les changements apportés à directive «service universel» (2002/22/CE) et à la directive «vie privée et communications électroniques» (2002/58/CE). Elle s'inscrit dans un « paquet » de réformes qui comprennent également :

- une proposition sur la modification de la directive-cadre (2002/21/CE) et des directives « Autorisation » (2002/19/CE) et « Accès » (2002/20/CE) (voir [COD/2007/0247](#)) ;
- une proposition de règlement visant à instituer une nouvelle Autorité européenne du marché des communications électroniques (voir [COD/2007/0249](#)).

CONTENU : la directive proposée adapte le cadre réglementaire en renforçant certains droits des consommateurs et des utilisateurs (notamment en vue d'améliorer l'accessibilité et de promouvoir une société de l'information ouverte à tous), et en veillant à ce que les communications électroniques soient dignes de confiance, sûres et fiables et assurent un niveau élevé de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. La proposition ne modifie ni le champ d'application ni la notion actuels du service universel dans l'Union européenne, qui feront l'objet d'une consultation spécifique en 2008.

Les principales modifications qu'il est proposé d'apporter à la **directive «service universel»** sont les suivantes:

- améliorer la transparence et la publication d'informations destinées aux utilisateurs finals;
- faciliter l'utilisation et l'accès des communications électroniques pour les utilisateurs handicapés;
- permettre aux consommateurs de changer plus facilement de fournisseur, notamment en renforçant les dispositions relatives à la portabilité du numéro;
- améliorer les exigences relatives aux services d'urgence;
- assurer une connectivité et une qualité de service de base;
- moderniser certaines dispositions de la directive afin de les adapter aux évolutions technologiques et commerciales, ce qui implique notamment la suppression de plusieurs dispositions obsolètes ou redondantes.

En ce qui concerne la **directive «vie privée et communications électroniques»**, les principales propositions sont les suivantes:

- introduire une notification obligatoire des violations de la sécurité qui entraînent une perte de données à caractère personnel ou compromettent celles-ci;
- renforcer les dispositions de mise en œuvre relatives à la sécurité des réseaux et de l'information à adopter en consultation avec l'Autorité;
- renforcer les dispositions de mise en œuvre et d'exécution afin d'assurer que les États membres disposent de mesures suffisantes à leur niveau pour combattre le phénomène du pourriel;
- clarifier le fait que la directive s'applique aussi aux réseaux de communications publics qui prennent en charge les dispositifs de collecte de données et d'identification (y compris les dispositifs sans contact tels que les systèmes d'identification par radiofréquence (RFID) ;
- moderniser certaines dispositions, notamment en supprimant celles qui sont obsolètes ou redondantes.

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) - 27/11/2008

Le Conseil a dégagé à l'unanimité (avec l'abstention des délégations suédoise, du Royaume-Uni et néerlandaise) un **accord politique** sur le réexamen du cadre réglementaire de l'UE pour les réseaux et services de communications électroniques.

L'ensemble de mesures visant à réformer le secteur des télécommunications a été adopté par la Commission le 13 novembre 2007. Il vise à permettre aux citoyens, où qu'ils vivent et où qu'ils voyagent dans l'UE, de bénéficier de services de communication de meilleure qualité à moindre coût.

Suite à l'accord politique, le Conseil adoptera ses positions communes sur toutes les propositions de la Commission qui serviront de base pour la négociation avec le Parlement européen afin de parvenir à un accord entre les deux institutions en deuxième lecture avant la fin de la législature

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.

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) - 13/11/2007

La présente communication expose les résultats du réexamen du cadre réglementaire pour les communications électroniques effectué par la Commission ainsi que les principaux changements de politique que la Commission propose.

Le cadre réglementaire de l'UE pour les télécommunications a été créé dans les années 90 en vue d'ouvrir à la concurrence les marchés nationaux qui, jusque là, étaient dominés par des monopoles d'État. Ce processus a abouti à la libéralisation des marchés nationaux en 1998. Une autre étape a été franchie en 2002 avec l'adoption de l'ensemble actuel de règles qui tiennent compte de la convergence des technologies et s'appliquent à toutes les formes de communications électroniques.

En 2006 et 2007, la Commission a réexaminé le fonctionnement du cadre de l'UE en fonction des principaux objectifs qu'il est censé poursuivre, à savoir promouvoir la concurrence, renforcer le marché intérieur et défendre les intérêts du citoyen. Eu égard à l'évolution technique et économique, notamment à la concurrence accrue dans certains domaines, mais aussi à la position toujours dominante d'un ou de quelques opérateurs sur certains marchés clés ainsi qu'à l'absence constante de marché unique des télécommunications et aux divergences croissantes d'approche réglementaire dans l'Union élargie, la Commission a estimé qu'une réforme importante du cadre réglementaire s'imposait.

Les propositions de réforme 2007 de la Commission peuvent s'articuler autour de trois axes: mieux légiférer, achever le marché unique et être en connexion avec les citoyens.

- 1) **Mieux légiférer pour des communications électroniques compétitives** : les propositions de réforme 2007 visent avant tout à rationaliser et à améliorer le cadre réglementaire en limitant la réglementation ex ante lorsque l'évolution du marché le permet et en simplifiant la procédure d'analyse de marché. La Commission préconise également de mieux réglementer le spectre radioélectrique en simplifiant l'accès à cette ressource limitée et son utilisation, et en s'orientant vers une attribution des radiofréquences davantage axée sur le marché. Les propositions législatives de la Commission réaffirment les principes de la neutralité technologique et à l'égard des services, et visent à instaurer un mécanisme de désignation de certaines bandes de fréquences permettant d'échanger, dans l'UE, les droits acquis d'utilisation du spectre (marché secondaire). Sont également proposées des dispositions réglementaires visant à encourager une libre utilisation du spectre et à mieux coordonner les conditions d'autorisation.
- 2) **Achever le marché unique des communications électroniques** : l'Europe ne dispose pas encore de marché unique des réseaux et services de communications électroniques. La mise en œuvre des règles de l'UE à l'aide de 27 systèmes réglementaires nationaux distincts présente deux inconvénients majeurs: la segmentation artificielle des marchés sur une base nationale et un manque total de cohérence dans la façon dont les règles de l'UE sont appliquées. Afin de combler cette absence de marché unique, la Commission propose d'instituer une Autorité européenne indépendante pour le marché des communications électroniques qui s'appuiera sur l'expérience conjuguée des ARN et perfectionnera les mécanismes de coordination existants. En même temps, il est proposé de renforcer l'indépendance et les pouvoirs d'exécution des autorités nationales, ce qui contribuera à l'application effective et rapide du cadre réglementaire.
- 3) **Être en connexion avec les citoyens** : dans un environnement économique en constante évolution, de nouvelles mesures s'imposent afin de renforcer la protection des consommateurs, préserver les droits des utilisateurs et faire en sorte que les consommateurs tirent pleinement profit d'un marché des communications sans frontières. Les propositions de la Commission visent en particulier à : i) accroître la transparence des informations transmises par les prestataires de service aux consommateurs, y compris des informations sur les conditions de fourniture et les tarifs; ii) limiter à un jour ouvrable le délai de portage (transfert) d'un numéro de téléphone après changement d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile; iii) intensifier la mise en œuvre des services d'urgence "112" dans l'UE, notamment en assurant un accès plus aisé aux informations sur la localisation de l'appelant; iv) permettre aux ARN d'imposer des critères minimaux de qualité des services sur la base de normes élaborées au niveau communautaire. Les propositions de réforme permettront également de garantir aux personnes handicapées, âgées et ayant des besoins spécifiques un accès plus aisé aux services de communications électroniques.

La Commission est d'avis que les propositions de réforme 2007 doivent avoir force de loi avant la fin de 2009.

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) - 09/01/2009 - Document annexé à la procédure

DEUXIEME AVIS DU CONTRÔLEUR EUROPÉEN DE LA PROTECTION DES DONNÉES relatif au réexamen de 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 (directive «vie privée et communications électroniques»).

Le 10 avril 2008, le CEPD a rendu un premier avis sur la proposition de la Commission dans lequel il a formulé des recommandations visant à l'améliorer afin que les modifications proposées aboutissent à la meilleure protection possible de la vie privée et des données à caractère personnel.

Le CEPD a accueilli favorablement plusieurs des amendements adoptés par le Parlement à la suite de l'avis et des observations du CEPD. Parmi les modifications importantes figuraient : a) la soumission des fournisseurs de services de la société de l'information (c'est-à-dire de sociétés fournissant des services via l'internet) à l'obligation de notifier des violations de la sécurité ; b) l'amendement permettant aux personnes morales et physiques d'intenter des actions en justice pour violation des dispositions de la directive «vie privée et communications électroniques».

En adoptant sa position commune, le Conseil a toutefois modifié des éléments essentiels du texte de la proposition et n'a pas repris certaines des modifications constructives présentées par le Parlement ou dans la proposition modifiée de la Commission ou les avis du CEPD. C'est pour ces raisons que le CEPD formule un deuxième avis, engageant le Parlement et le Conseil à rétablir les garanties en matière de protection de la vie privée. Par ailleurs, le CEPD est d'avis qu'il serait opportun de simplifier, d'améliorer et de clarifier certaines dispositions de la directive.

Les principaux éléments du deuxième avis du CEPD sont les suivants :

Violation de la sécurité. Le Parlement et le Conseil doivent s'efforcer d'établir un cadre législatif solide pour lutter contre les violations de la sécurité. À cette fin, ils devraient :

- conserver la définition de la violation de la sécurité dans les textes du Parlement, du Conseil et de la Commission ;
- s'agissant des entités auxquelles s'appliquera l'obligation de notification proposée, inclure les fournisseurs de services de la société de l'information ;
- en ce qui concerne le critère du déclenchement de la notification («il y a des chances raisonnables pour que la violation porte préjudice»), s'assurer que la définition du terme «préjudice» est suffisamment générale pour couvrir tous les cas pertinents dans lesquels la violation a des effets négatifs sur la vie privée ou d'autres intérêts légitimes des personnes ;
- instaurer un système selon lequel ce serait aux entités concernées d'évaluer si elles doivent ou non notifier les personnes ;
- mettre en œuvre les garanties suivantes : i) veiller à ce que ces entités soient obligées de notifier aux autorités toutes les violations qui remplissent le critère requis; ii) attribuer aux autorités un rôle de supervision qui leur permette d'être sélectives pour être efficaces ; iii) adopter une nouvelle disposition obligeant les entités à tenir à jour une piste de vérification interne, détaillée et complète ;
- donner à la Commission la possibilité d'adopter des mesures de mise en œuvre technique, après consultation préalable du CEPD, du groupe «Article 29» et des autres parties concernées ;
- en ce qui concerne les destinataires des notifications, utiliser les termes «particuliers concernés» ou «utilisateurs concernés», car ces termes incluent toutes les personnes dont les données personnelles ont été compromises.

Réseaux privés accessibles au public. Le Parlement et le Conseil devraient :

- conserver l'esprit de l'amendement 121 (élargissant le champ d'application de la directive pour y inclure les réseaux de communication publics et privés, ainsi que les réseaux privés accessibles au public) mais en reformuler le texte de manière à assurer que les réseaux purement privés (à l'inverse des réseaux privés accessibles au public) ne soient pas explicitement couverts par la directive;
- modifier en ce sens toutes les dispositions opérationnelles de manière à ce qu'elles fassent explicitement référence, non seulement aux réseaux publics, mais aussi aux réseaux privés accessibles au public;
- insérer une définition du « réseau privé accessible au public » de façon à améliorer la sécurité juridique en ce qui concerne les entités relevant du nouveau champ d'application;
- adopter un nouveau considérant en vertu duquel la Commission organiserait une consultation publique sur l'application de la directive «vie privée et communications électroniques» à tous les réseaux privés, avec la participation du CEPD, du groupe «Article 29» et d'autres parties concernées.

Traitement des données relatives au trafic à des fins de sécurité : le Parlement a adopté en première lecture un amendement (article 6, paragraphe 6 bis) qui autorise le traitement des données relatives au trafic à des fins de sécurité. La position commune du Conseil en a adopté une nouvelle version qui affaiblit certaines des garanties en matière de protection de la vie privée. À cet égard, le CEPD recommande au Parlement et au Conseil:

- de rejeter cet article dans sa totalité, car il est inutile et risquerait, en cas d'utilisation abusive, de mettre inutilement en péril la protection des données et de la vie privée des personnes;
- toutefois, si une variante de la version actuelle de l'article 6, paragraphe 6 bis, devait être adoptée, de prévoir les garanties en matière de protection des données.

Recours en cas de violation de la directive «vie privée et communications électroniques». Le Conseil et le Parlement devraient adopter une disposition permettant aux entités juridiques, telles les associations de consommateurs et les associations commerciales, d'intenter des actions en justice en cas de violation des dispositions de la directive (et non seulement en cas de violation des dispositions contre le pourriel, comme le préconisent la position commune du Conseil et la proposition modifiée de la Commission).

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) - 10/04/2008 - Document annexé à la procédure

AVIS DU CONTRÔLEUR EUROPÉEN DE LA PROTECTION DES DONNÉES sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant, entre autres, 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 (directive «vie privée et communications électroniques»).

La Commission a adressé la proposition au CEPD le 16 novembre 2007. Préalablement à l'adoption de la proposition, la Commission avait consulté le CEPD de façon informelle sur le projet de proposition.

La proposition vise à renforcer la protection de la vie privée et des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques, non pas en transformant entièrement la directive «vie privée et communications électroniques» actuelle, mais plutôt en proposant d'y apporter des modifications appropriées, destinées essentiellement à renforcer les dispositions liées à la sécurité et à améliorer les mécanismes coercitifs.

Le présent avis traite des questions suivantes: i) le champ d'application de la directive «vie privée et communications électroniques», en particulier les services concernés; ii) la notification des violations de la sécurité; iii) les dispositions relatives aux témoins de connexion (cookies), logiciels espions et dispositifs analogues; iv) les actions en justice engagées par des fournisseurs de services de communications électroniques et d'autres personnes morales et v) le renforcement des dispositions relatives au contrôle de l'application.

Le CEPD est totalement favorable à cette proposition. Les modifications proposées renforcent la protection de la vie privée et des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques sans faire peser de charges injustifiées et inutiles sur les organisations. Plus précisément, le CEPD estime que la plupart des modifications proposées ne devraient pas être remaniées dans la mesure où elles répondent bien à l'objectif visé.

Les modifications dont le CEPD souhaiterait vivement qu'elles restent inchangées sont les suivantes:

- **Dispositifs d'identification par radiofréquence (RFID):** la modification proposée précisant que les réseaux de communications électroniques comprennent les «réseaux de communications publics qui prennent en charge les dispositifs de collecte de données et d'identification», est jugée pleinement satisfaisante. Cette disposition est très positive car elle précise qu'un certain nombre d'applications RFID doivent être conformes à la directive «vie privée et communications électroniques», ce qui atténue l'insécurité juridique sur ce point.
- **Cookies/logiciels espions:** grâce à la modification proposée, l'obligation d'informer et d'accorder le droit de refuser le stockage de cookies ou de logiciels espions dans son équipement terminal sera également applicable lorsque ces dispositifs sont installés via des supports de stockage de données externes tels que des CDROM ou des clés USB. Néanmoins, le CEPD suggère d'apporter une légère modification à la dernière partie de l'article 5, paragraphe 3, en supprimant de la phrase le mot «faciliter».
- **Choix de la procédure de comité avec consultation du CEPD, et détermination des conditions/restrictions dont doit être assortie l'obligation de notification:** la modification proposée prévoit que les questions complexes relatives aux circonstances, au format et aux procédures applicables au système de notification des violations de la sécurité seront tranchées dans le cadre de la procédure de comité, après consultation du CEPD. Ce dernier est extrêmement favorable à cette approche unifiée. Le CEPD est farouchement opposé à l'approche consistant à prévoir des dérogations à l'obligation de notifier les violations de la sécurité comme le demandent certaines parties prenantes.
- **Contrôle de l'application:** le CEPD est favorable aux nouvelles dispositions qui renforcent les pouvoirs d'enquête des autorités réglementaires nationales et confèrent auxdites autorités le pouvoir d'ordonner la cessation des infractions.

Si son avis est globalement positif, le CEPD considère néanmoins qu'il convient **d'améliorer certaines des modifications proposées**, afin qu'elles assurent une réelle protection des données à caractère personnel et de la vie privée. C'est notamment le cas des dispositions relatives à la notification des violations de la sécurité et de celles qui portent sur les actions en justice engagées par des fournisseurs de services de communications électroniques pour violation des dispositions relatives au pollupostage. Par ailleurs, le CEPD regrette que la proposition n'omette pas certaines questions qui ne sont pas correctement traitées dans la directive en vigueur, et qu'elle manque ainsi l'occasion - offerte par cet exercice de réexamen - de résoudre les problèmes en suspens.

Les modifications figurant dans la proposition que le CEPD souhaiterait vivement voir remaniées sont les suivantes:

- **Notification des violations de la sécurité:** la modification proposée s'applique aux fournisseurs de services de communications électroniques publics accessibles sur les réseaux publics (fournisseurs de services Internet, opérateurs de réseaux) qui sont tenus, en cas de violation de la sécurité, d'en informer les autorités réglementaires nationales et leurs clients. Le CEPD souscrit sans réserve à cette obligation. Il estime cependant qu'elle devrait également s'appliquer aux prestataires de services de la société de l'information qui traitent souvent des informations à caractère personnel sensibles (ex : banques et assureurs en ligne, fournisseurs de services de santé en ligne).

- **Actions en justice engagées par des fournisseurs de services de communications électroniques publics accessibles sur les réseaux publics:** la modification proposée introduit la possibilité pour toute personne physique ou morale, en particulier les fournisseurs de services de communications électroniques, de former un recours civil contre les infractions à l'article 13 de la directive «vie privée et communications électroniques» relatif au pollupostage. Le CEPD accueille favorablement cette disposition. Toutefois, il ne comprend pas pourquoi cette nouvelle possibilité est limitée à la violation de l'article 13. Il suggère de donner aux personnes morales la possibilité de saisir la justice en cas de violation de toute disposition de la directive «vie privée et communications électroniques».
- Enfin, le fait que le **champ d'application** de la directive «vie privée et communications électroniques» soit actuellement limité aux fournisseurs de réseaux de communications électroniques publics est, parmi les questions ignorées par la proposition, l'une des plus préoccupantes. Le CEPD estime qu'il convient de modifier la directive afin d'en étendre l'application aux fournisseurs de services de communications électroniques accessibles sur des réseaux mixtes (privés/publics) et des réseaux privés.

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 doit 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.

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) - 17/02/2009

La Commission observe que la position du Conseil se distingue sensiblement de celles de la Commission et du Parlement européen, notamment en ce qui concerne les mécanismes du marché intérieur, et en particulier ceux garantissant le respect des mesures réglementaires correctrices, la solution supplémentaire de la séparation fonctionnelle, la politique dans le domaine du spectre et la création d'une instance de régulation. En ce qui concerne l'instance de régulation, la Commission craint notamment que la position du Conseil ne soulève des questions institutionnelles qui constituent un obstacle important à un accord satisfaisant.

La Commission note également que la position du Conseil diffère de celles de la Commission et du Parlement européen en ce qui concerne un certain nombre de questions additionnelles relevant des deux propositions de directives visant à modifier le cadre réglementaire. La Commission considère néanmoins que les divergences concernant la proposition de directive «Droits des citoyens» ne sont pas comparables à celles concernant la proposition de directive «Mieux légiférer» et la proposition d'un règlement instituant une autorité de régulation.

Sous réserve de l'inscription de sa déclaration jointe en annexe du procès-verbal du Conseil du 27 novembre 2008, la Commission est convaincue que ses propositions modifiées peuvent encourager les institutions à trouver un accord équilibré constituant un progrès pour les citoyens et les entreprises du marché unique européen. En conséquence, la Commission est disposée à faciliter un accord entre les colégislateurs.

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) - 06/11/2008 - Proposition législative modifiée

La proposition modifiée de la Commission vise à adapter la proposition d'origine sur un certain nombre de points, comme l'a suggéré le Parlement européen.

Il est rappelé que la présente proposition législative porte sur des modifications de la directive «service universel» et de la directive «vie privée et communications électroniques». Son objectif est d'adapter le cadre réglementaire pour les communications électroniques en renforçant certains droits des consommateurs et des utilisateurs et en veillant à ce que les communications électroniques soient fiables et sûres et assurent un niveau élevé de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Plus spécifiquement, les objectifs de la présente proposition sont doubles:

- renforcer et améliorer la protection des consommateurs et les droits des utilisateurs dans le secteur des communications électroniques, notamment en informant davantage les consommateurs sur les prix et les conditions de fourniture, et en facilitant l'accès et l'utilisation des communications électroniques, y compris les services d'urgence, par les utilisateurs handicapés;
- rehausser la protection de la vie privée et des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques, notamment en renforçant les dispositions liées à la sécurité et en améliorant les mécanismes coercitifs.

Le Parlement européen a adopté 155 amendements en 1ère lecture le 24 septembre 2008. Dans sa proposition modifiée, la Commission retient dans leur intégralité 58 de ces amendements. Elle retient en outre, partiellement ou sous réserve de reformulation, 50 amendements parlementaires.

A noter que 56 amendements ne peuvent être acceptés par la Commission.

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) - 16/02/2009 - Position du Conseil

La position commune intègre intégralement, en partie ou dans leur principe, un grand nombre d'amendements adoptés en 1^{ère} lecture par le Parlement européen (87 des 155 en total).

Le Conseil, ainsi que le Parlement Européen, a opté pour une approche soulignant l'importance d'un accès plus aisé pour les utilisateurs handicapés. Il s'accorde aussi au point de vue du Parlement quant à un article spécifique sur les numéros harmonisés pour des services à valeur sociale harmonisés, même si le niveau de détail choisi par le Conseil ne suit pas totalement le Parlement

Une différence par rapport à la proposition de la Commission concerne la question de la comitologie et les références à l'autorité.

Une autre différence, cette fois par rapport à la position du Parlement Européen, est les références au contenu. Dans les deux cas, le nombre de celles-ci a été réduit au minimum.

En outre, le Conseil a ajouté ou modifié un certain nombre de dispositions afin de clarifier les objectifs du texte et leur mise en œuvre.

La position commune du Conseil s'aligne largement avec la position du Parlement Européen.

Les points les plus importants où le Conseil a opté pour une approche différente de celle du Parlement Européen ou de la Commission sont indiqués ci-dessous.

Contrats : le Conseil soutient l'orientation générale des propositions de la Commission mais, rejoignant en cela le Parlement Européen, il juge nécessaire de renforcer le niveau de détail des informations à fournir dans les contrats, notamment en ce qui concerne les indicateurs relatifs à la qualité du service, les services à la clientèle et les conditions régissant la durée minimale des contrats en cas de promotions.

Qualité des services : la principale question examinée par le Conseil a été celle du niveau et de la nature des interventions de la Commission. L'approche adoptée est de laisser aux ARN le soin de fixer les exigences de qualité minimum des services concernant les entreprises fournissant des réseaux de communications publics.

Notification des violations de la sécurité : l'approche retenue par le Conseil permet au fournisseur d'un service de communications électroniques accessible au public d'évaluer la gravité de la violation ainsi que la nécessité de la notifier à l'ARN et/ou à l'abonné concerné. Le Parlement Européen au contraire ne voudrait pas laisser cette évaluation à l'entière discrétion du fournisseur et préférerait prévoir une notification obligatoire à l'ARN dans tous les cas, ainsi que la publication des violations commises. Pour assurer un niveau approprié d'harmonisation, le Conseil oblige les États membres d'assurer que les ARN soient en mesure d'émettre des règles détaillées concernant les circonstances, le format et les procédures applicables aux exigences en matière d'information et de notification liées aux violations de données à caractère.

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.

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) - 29/07/2009 - Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture

Dans son avis portant sur la position commune du Conseil, la Commission indique qu'elle a été en mesure de reprendre l'ensemble des amendements votés par le Parlement européen réuni en session plénière le 6 mai 2009, lesquels sont le fruit d'un compromis négociés avec le Conseil.

Les amendements portaient essentiellement sur les points suivants :

- adapter le service universel à l'évolution du marché et des technologies, en permettant notamment aux États membres d'améliorer les obligations de service universel grâce aux services à large bande;
- améliorer l'accès des handicapés aux communications électroniques en faisant entrer les équipements terminaux dans le champ d'application de la directive ; améliorer l'accès et élargir le choix de services pour les handicapés, renforcer le droit aux services d'urgence dans l'Union européenne;
- améliorer 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 fournis aux consommateurs;
- donner aux utilisateurs des informations sur les moyens les plus répandus d'utiliser les services de communications électroniques à des fins illicites ou pour la diffusion de contenus préjudiciables;
- **renforcer 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»;
- favoriser l'accès des citoyens aux services «116» et attribuer à la Commission des pouvoirs de comitologie pour garantir l'application efficace des séries du numéro «116»;
- faciliter le changement de fournisseur avec notamment, un délai maximal d'activation du numéro après le changement; renforcer les pouvoirs des ARN pour le contrôle et l'application de la portabilité; créer des pouvoirs de comitologie en vue de la modernisation des obligations de portabilité;
- renforcer l'obligation pour les États membres d'examiner les «obligations de diffuser»;
- moderniser et mettre à jour la législation en fonction de l'évolution du marché et des technologies, rationaliser les dispositions de la directive (supprimer notamment les obligations dépassées, etc.);
- déterminer les mesures que les fournisseurs doivent prendre afin de préserver la sécurité de leurs services;
- 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;
- renforcer les dispositions en matière de protection contre les logiciels espions et contre l'installation de témoins de connexion sur les appareils des utilisateurs.

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) - 16/02/2009

Le Conseil a arrêté les **positions communes** et adopté les exposés des motifs concernant le réexamen du cadre réglementaire de l'Union européenne pour les réseaux et services de communications électroniques. Celui-ci comprend les propositions législatives suivantes:

- une proposition de [directive](#) dans le cadre du programme « Mieux légiférer » modifiant les directives 2002/21/CE (directive-cadre), 2002/19/CE (directive « Accès ») et 2002/20/CE (directive « Autorisation ») ;
- une proposition de directive « Droits des citoyens » modifiant la directive 2002/22/CE (directive « Service universel »), la directive 2002/58/CE (directive « Vie Privée ») et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs;
- une proposition de [règlement](#) instituant une Autorité européenne du marché des communications électroniques.

La délégation néerlandaise s'est abstenue. Les délégations suédoise et du Royaume Uni se sont abstenues lors du vote sur la directive-cadre.

Ces positions communes du Conseil ont été établies sur la base de l'accord politique dégagé lors de la session du Conseil du 27 novembre 2008 et seront transmises au Parlement européen pour une deuxième lecture dans le cadre de la procédure de codécision.

En ce qui concerne la **directive « droits des citoyens »**, les ministres ont examiné les mesures suivantes :

- **Directive « vie privée »** : les ministres ont approuvé un texte de compromis de la présidence concernant la proposition de modification de la directive 2002/58/CE. Le cadre réglementaire de l'UE a pour but de promouvoir les intérêts des citoyens notamment en assurant un degré élevé de protection des données à caractère personnel et de la vie privée et en veillant à ce que l'intégrité et la sécurité des réseaux publics de communications soient préservés.

Les délégations ont examiné en particulier les dispositions concernant la sécurité du traitement des données et le contrôle de l'application.

- **Directive « service universel »** : le Conseil a approuvé un texte de compromis de la présidence concernant la proposition de modification de l'actuelle directive 2002/22/CE. Cette proposition concerne notamment les domaines suivants: transparence et publication des informations à l'attention des utilisateurs; accès plus aisé pour les utilisateurs handicapés; services d'urgence et accès au 112; et connectivité de base et qualité des services.

Les délégations ont examiné en particulier les dispositions concernant la définition d'un service téléphonique accessible au public et les informations contenues dans les contrats proposés aux consommateurs.