

## RICHTLINIEN

## RICHTLINIE 2009/136/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 25. November 2009

zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten, der Richtlinie 2002/58/EG über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation und der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 95,

auf Vorschlag der Kommission,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses <sup>(1)</sup>,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen <sup>(2)</sup>,

nach Stellungnahme des Europäischen Datenschutzbeauftragten <sup>(3)</sup>,

gemäß dem Verfahren des Artikels 251 des Vertrags <sup>(4)</sup>,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Die Funktionsweise der fünf Richtlinien, die den geltenden Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste bilden — Richtlinie 2002/19/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Zugang zu elektronischen Kommunikationsnetzen und zugehörigen Einrichtungen sowie deren Zusammenschaltung (Zugangsrichtlinie) <sup>(5)</sup>, Richtlinie 2002/20/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über die Genehmigung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste (Genehmigungsrichtlinie) <sup>(6)</sup>, Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen

gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie) <sup>(7)</sup>, Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) <sup>(8)</sup> und Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) <sup>(9)</sup> (zusammen „Rahmenrichtlinie und Einzelrichtlinien“ genannt) — wird regelmäßig von der Kommission überprüft, um insbesondere festzustellen, ob diese Richtlinien angesichts der Technologie- und Marktentwicklung geändert werden müssen.

(2) Ihre diesbezüglichen Erkenntnisse erläuterte die Kommission in ihrer Mitteilung vom 29. Juni 2006 an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen über die Überprüfung des EU-Rechtsrahmens für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste.

(3) Die Reform des EU-Rechtsrahmens für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste, einschließlich der Verbesserung der Vorschriften für behinderte Endnutzer, sind ein wichtiger Schritt sowohl zur Erreichung eines europäischen Informationsraumes als auch einer ausgrenzungsfreien Informationsgesellschaft. Diese Ziele sind Bestandteil des strategischen Rahmens für die Entwicklung der Informationsgesellschaft, wie er in der Mitteilung der Kommission „i2010 — Eine europäische Informationsgesellschaft für Wachstum und Beschäftigung“ vom 1. Juni 2005 an den Rat, das Europäische Parlament, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen dargelegt wurde.

(4) Eine grundlegende Anforderung an den Universaldienst besteht darin, den Nutzern auf Antrag einen Anschluss an das öffentliche Kommunikationsnetz an einem festen Standort und preiswert bereitzustellen. Die Anforderung betrifft die Bereitstellung von Orts-, Inlands- und Auslands-telefongesprächen, Faxkommunikation und Datendiensten, deren Bereitstellung von den Mitgliedstaaten auf den Hauptsitz oder Hauptwohnsitz des Endnutzers

<sup>(1)</sup> ABl. C 224 vom 30.8.2008, S. 50.

<sup>(2)</sup> ABl. C 257 vom 9.10.2008, S. 51.

<sup>(3)</sup> ABl. C 181 vom 18.7.2008, S. 1.

<sup>(4)</sup> Stellungnahme des Europäischen Parlaments vom 24. September 2008 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht), Gemeinsamer Standpunkt des Rates vom 16. Februar 2009 (ABl. C 103 E vom 5.5.2009, S. 40), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 6. Mai 2009 und Beschluss des Rates vom 26. Oktober 2009.

<sup>(5)</sup> ABl. L 108 vom 24.4.2002, S. 7.

<sup>(6)</sup> ABl. L 108 vom 24.4.2002, S. 21.

<sup>(7)</sup> ABl. L 108 vom 24.4.2002, S. 33.

<sup>(8)</sup> ABl. L 108 vom 24.4.2002, S. 51.

<sup>(9)</sup> ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37.

beschränkt werden kann. Es sollte weder Einschränkungen hinsichtlich der technischen Mittel geben, mit denen dies vorgenommen wird, damit sowohl leitungsgebundene als auch drahtlose Technologien zulässig sind, noch sollte es Einschränkungen dabei geben, welche Unternehmen alle Universaldienstverpflichtungen oder einen Teil davon erbringen.

- (5) Datenanschlüsse an das öffentliche Kommunikationsnetz an einem festen Standort sollten Datenkommunikation mit Übertragungsraten ermöglichen, die für den Zugang zu Online-Diensten, wie sie z. B. über das öffentliche Internet angeboten werden, geeignet sind. Die Geschwindigkeit des Internetzugangs für den jeweiligen Nutzer kann von zahlreichen Faktoren, unter anderem von der Internet-Verbundfähigkeit des Anbieters bzw. der Anbieter sowie von der jeweiligen Anwendung, für die eine Verbindung genutzt wird, abhängen. Die Übertragungsrate, die von einem einzelnen Anschluss an das öffentliche Kommunikationsnetz unterstützt wird, hängt sowohl von den Merkmalen der Teilnehmerendeinrichtung als auch von dem Anschluss ab. Daher ist es nicht angezeigt, eine bestimmte Übertragungsrate auf Gemeinschaftsebene festzulegen. Es muss ein gewisser Spielraum geboten werden, damit die Mitgliedstaaten gegebenenfalls Maßnahmen ergreifen können, um zu gewährleisten, dass die Anschlüsse zufrieden stellende Übertragungsraten unterstützen können, die für einen funktionalen Internetzugang nach der Definition der Mitgliedstaaten ausreichen, wobei die besonderen Bedingungen in den nationalen Märkten, wie die von der überwiegenden Mehrheit der Nutzer im jeweiligen Mitgliedstaat verwendete Bandbreite und die technische Durchführbarkeit, unter der Voraussetzung ausreichend berücksichtigt werden, dass sie darauf ausgerichtet sind, Marktverzerrungen zu mindern. Schlagen sich solche Maßnahmen bei Berücksichtigung der Kosten und Einnahmen sowie der immateriellen Begünstigungen aus der Bereitstellung der betreffenden Dienste in einer unzumutbaren Belastung für ein benanntes Unternehmen nieder, kann dies in jede Nettokostenberechnung der Universaldienstverpflichtungen einbezogen werden. Alternative Finanzierungsmöglichkeiten der zugrunde liegenden Netzinfrastruktur mit einer Finanzierung durch die Gemeinschaft oder nationale Maßnahmen im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht können ebenfalls umgesetzt werden.
- (6) Die Notwendigkeit einer Überprüfung der Universaldienstverpflichtungen durch die Kommission, die die Finanzierung dieser Verpflichtungen gemäß Artikel 15 der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) umfassen kann, und gegebenenfalls der Vorlage von Reformvorschlägen durch die Kommission zur Erfüllung der im öffentlichen Interesse liegenden Ziele bleiben davon unberührt.
- (7) Aus Gründen der Klarheit und Einfachheit betrifft die vorliegende Richtlinie nur Änderungen der Richtlinien 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) und 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation).
- (8) Unbeschadet der Richtlinie 1999/5/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 1999 über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen und

die gegenseitige Anerkennung ihrer Konformität <sup>(1)</sup>, insbesondere der in Artikel 3 Absatz 3 Buchstabe f niedergelegten Anforderungen an die Behindertengerechtigkeit, sollten bestimmte Aspekte von Endeinrichtungen, einschließlich Endeinrichtungen am Wohnsitz der Verbraucher, die für behinderte Endnutzer bestimmt sind, unabhängig davon, ob ihre besonderen Bedürfnisse behinderungs- oder alterungsbedingt sind, in den Anwendungsbereich der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) einbezogen werden, um den Zugang zu den Netzen und die Nutzung der Dienste zu erleichtern. Zu diesen Einrichtungen zählen derzeit Rundfunk- und Fernsehendgeräte, die nur für den Empfang geeignet sind, sowie besondere Endgeräte für schwerhörige Endnutzer.

- (9) Die Mitgliedstaaten sollten Maßnahmen ergreifen, um die Entstehung eines Marktes für weit verbreitete Produkte und Dienste zu fördern, die Einrichtungen für behinderte Endnutzer einschließen. Dies kann unter anderem durch Bezugnahme auf europäische Normen, durch die Einführung von Anforderungen an die elektronische Zugänglichkeit (E-Zugänglichkeit) in die Verfahren zur Vergabe öffentlicher Aufträge und Ausschreibungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Diensten sowie durch die Umsetzung der Bestimmungen zum Schutz der Rechte von behinderten Endnutzern erreicht werden.
- (10) Wenn ein Unternehmen, das zur Erbringung von Universaldiensten im Sinne von Artikel 4 der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) benannt ist, beschließt, einen vom Gesichtspunkt seiner Verpflichtung zur Erbringung von Universaldiensten wesentlichen Teil oder die Gesamtheit seiner Ortsnetzanlagen im Hoheitsgebiet auf eine gesonderte Rechtsperson mit anderem endgültigen Eigentümer zu übertragen, sollte die zuständige nationale Regulierungsbehörde die Auswirkungen der Übertragung prüfen, um die Kontinuität der Universaldienstverpflichtung im gesamten Hoheitsgebiet oder in Teilen dieses Gebiets zu gewährleisten. Zu diesem Zweck sollte die nationale Regulierungsbehörde, die die Universaldienstverpflichtung auferlegt hat, von dem Unternehmen vor der Übertragung unterrichtet werden. Die Prüfung durch die nationale Regulierungsbehörde sollte den Abschluss der Übertragung nicht beeinträchtigen.
- (11) Technische Entwicklungen haben zu einer wesentlichen Verringerung der Zahl öffentlicher Münz- oder Kartentelefone geführt. Zur Gewährleistung der Technologie-neutralität und des weiteren öffentlichen Zugangs zum Sprachtelefondienst sollten die nationalen Regulierungsbehörden befugt sein, den Unternehmen Verpflichtungen aufzuerlegen um sicherzustellen, dass nicht nur öffentliche Münz- oder Kartentelefone dem angemessenen Bedarf der Endnutzer entsprechend bereitgestellt werden, sondern dass zu diesem Zweck gegebenenfalls auch alternative Zugangspunkte für den öffentlichen Sprachtelefondienst bereitgestellt werden.
- (12) Die Gleichwertigkeit des Zugangs behinderter Endnutzer zu den Diensten sollte im gleichen Ausmaß gewährleistet sein wie die anderer Endnutzer. Zu diesem Zweck sollte der Zugang in seiner Funktionsweise gleichwertig sein, so dass behinderte Endnutzer in den Genuss der gleichen Nutzbarkeit der Dienste kommen wie andere Endnutzer, wenn auch über andere Hilfsmittel.

<sup>(1)</sup> ABl. L 91 vom 7.4.1999, S. 10.

- (13) Die Begriffsbestimmungen müssen angepasst werden, um dem Grundsatz der Technologieneutralität Rechnung zu tragen und mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten. Insbesondere sollten die Bedingungen für die Bereitstellung eines Dienstes von den tatsächlich begriffsbestimmenden Merkmalen eines öffentlich zugänglichen Telefondienstes, d. h. eines elektronischen Kommunikationsdienstes, der der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt wurde, und das Führen aus- und eingehender Inlands- oder Inlands- und Auslandsgespräche direkt oder indirekt über eine oder mehrere Nummern eines nationalen oder internationalen Telefonnummernplans ermöglicht, unabhängig davon, ob ein solcher Dienst auf einer leitungsvermittelten oder paketvermittelten Technologie basiert, getrennt werden. Ein solcher Dienst ist seinem Wesen nach ein zweigerichteter Dienst, der es beiden Gesprächsteilnehmern ermöglicht zu kommunizieren. Ein Dienst, der nicht alle diese Bedingungen erfüllt, wie beispielsweise eine „Click-through“-Anwendung auf einer Kundendienst-Website, ist kein öffentlich zugänglicher Telefondienst. Öffentlich zugängliche Telefondienste schließen auch Kommunikationsmittel ein, die speziell für behinderte Endnutzer bestimmt sind, die Text-Relay- oder Gesamtgesprächsdienste (Total-Conversation-Dienste) in Anspruch nehmen.
- (14) Es ist erforderlich klarzustellen, dass die indirekte Erbringung von Diensten auch Situationen umfassen könnte, in denen das Führen ausgehender Gespräche über Betreiber-auswahl oder Betreibervorauswahl erfolgt oder in denen ein Diensteanbieter von einem anderen Unternehmen erbrachte öffentlich zugängliche Telefondienste weiterverkauft oder unter eigenem Namen anbietet.
- (15) Infolge der Technologie- und Marktentwicklung werden die Netze zunehmend auf die „Internet-Protokoll“ (IP)-Technologie umgestellt, und die Verbraucher können zunehmend aus einer wachsenden Vielfalt miteinander konkurrierender Sprachtelefondiensteanbieter auswählen. Deshalb sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, Universaldienstverpflichtungen in Bezug auf die Bereitstellung von Anschlüssen an das öffentliche Kommunikationsnetz an einem festen Standort von der Bereitstellung eines öffentlich zugänglichen Telefondienstes zu trennen. Eine solche Trennung sollte jedoch den Umfang der Universaldienstverpflichtungen, die auf Gemeinschaftsebene festgelegt und überprüft werden, nicht beeinträchtigen.
- (16) Gemäß dem Subsidiaritätsprinzip ist es Angelegenheit der Mitgliedstaaten, anhand objektiver Kriterien zu entscheiden, welche Unternehmen als Universaldiensteanbieter benannt werden, wobei die Fähigkeit und die Bereitschaft von Unternehmen, alle oder einen Teil der Universaldienstverpflichtungen zu übernehmen, gegebenenfalls zu berücksichtigen sind. Dies schließt nicht aus, dass die Mitgliedstaaten im Benennungsprozess aus Effizienzermäßigungen spezielle Anforderungen einbeziehen können, die unter anderem die Zusammenfassung von räumlichen Gebieten oder die Bündelung von Komponenten oder die Vorgabe von Mindestfristen für die Benennung einschließen können.
- (17) Die nationalen Regulierungsbehörden sollten die Möglichkeit haben, die Entwicklung und Höhe der Endnutzertarife für Dienste, die in den Bereich von Universaldienstverpflichtungen fallen, selbst dann zu überwachen, wenn der betreffende Mitgliedstaat noch kein Unternehmen als Universaldienstbetreiber benannt hat. In diesem Fall sollte die Überwachung derart durchgeführt werden, dass sie weder für die nationalen Regulierungsbehörden noch für die Unternehmen, die einen solchen Dienst erbringen, mit einem übermäßigen Verwaltungsaufwand verbunden ist.
- (18) Überflüssige Verpflichtungen, die den Übergang vom Rechtsrahmen von 1998 zum Rechtsrahmen von 2002 erleichtern sollten, wie auch andere Bestimmungen, die sich mit denen der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) überschneiden oder decken, sollten gestrichen werden.
- (19) Die Verpflichtung, auf der Endkundenebene ein Mindestangebot an Mietleitungen bereitzustellen, die notwendig war, um die weitere Anwendung der Bestimmungen des Rechtsrahmens von 1998 im Bereich der Mietleitungen sicherzustellen, in dem zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Rechtsrahmens von 2002 kein ausreichender Wettbewerb herrschte, ist nicht mehr erforderlich und sollte aufgehoben werden.
- (20) Würden Betreiberauswahl und Betreibervorauswahl weiterhin direkt durch das Gemeinschaftsrecht vorgeschrieben, so könnte dadurch der technische Fortschritt behindert werden. Diese Abhilfemaßnahmen sollten stattdessen von den nationalen Regulierungsbehörden aufgrund einer Marktanalyse gemäß den in der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) festgelegten Verfahren und mit den in Artikel 12 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) aufgeführten Verpflichtungen vorgeschrieben werden.
- (21) Bestimmungen über die Verträge sollten nicht nur für Verbraucher, sondern auch für andere Endnutzer, insbesondere Kleinunternehmen und kleine und mittlere Unternehmen (KMU), gelten, die möglicherweise einen auf die Bedürfnisse von Verbrauchern zugeschnittenen Vertrag bevorzugen. Um unnötigen Verwaltungsaufwand für die Anbieter und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Definition von KMU zu vermeiden, sollten die Bestimmungen über die Verträge für diese Endnutzer nicht automatisch, sondern nur auf deren Antrag gelten. Die Mitgliedstaaten sollten geeignete Maßnahmen treffen, um die KMU verstärkt über diese Möglichkeit zu informieren.
- (22) Technische Entwicklungen können dazu führen, dass in Zukunft neben herkömmlichen Formen nummernbasierter Kennungen auch andere Teilnehmerkennungen verwendet werden.
- (23) Die Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste, die Anrufe ermöglichen, sollten dafür sorgen, dass ihre Kunden angemessen darüber informiert sind, ob Zugang zu Notrufdiensten gewährt wird oder nicht, sowie über alle Beschränkungen der Dienste (wie etwa die Beschränkung der Übermittlung von Angaben zum Anruferstandort und der Weiterleitung von Notrufen). Diese Anbieter sollten ihren Kunden hierüber bei Vertragsabschluss im Vertrag und, falls die Bereitstellung des Zugangs geändert wird, in klarer und transparenter Weise aufklären, beispielsweise durch Informationen auf den Rechnungen. Dabei sollte

- auch angegeben werden, welche Beschränkungen in Bezug auf das Versorgungsgebiet auf der Grundlage der geplanten technischen Betriebsparameter des Dienstes und der verfügbaren Infrastruktur bestehen. Wird der Dienst nicht über ein leitungsvermitteltes Telefonnetz bereitgestellt, sollte auch angegeben werden, wie verlässlich der Zugang und die Übermittlung von Angaben zum Anruferstandort im Vergleich zu einem Dienst sind, der über ein leitungsvermitteltes Telefonnetz bereitgestellt wird, wobei der derzeitige Stand der Technik und die bestehenden Qualitätsnormen sowie die in der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) aufgeführten Parameter für die Dienstqualität zu berücksichtigen sind.
- (24) Was die Endeinrichtungen betrifft, so sollten im Kundenvertrag die vom Anbieter auferlegten Beschränkungen bei der Nutzung der Endeinrichtungen, wie beispielsweise die Sperrung von Mobiltelefonen für SIM-Karten anderer Anbieter — sofern solche Beschränkungen nicht nach den nationalen Rechtsvorschriften untersagt sind — und die bei Vertragskündigung anfallenden Gebühren — unabhängig davon, ob die Kündigung vor oder zu dem vereinbarten Vertragende erfolgt — einschließlich der anfallenden Kosten, wenn der Kunde das Gerät behält, angegeben werden.
- (25) Ohne den Betreiber zu Maßnahmen zu verpflichten, die über die nach Gemeinschaftsrecht vorgeschriebenen Maßnahmen hinausgehen, sollte im Kundenvertrag auch angegeben werden, welche Art von Maßnahmen der Anbieter gegebenenfalls bei Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder Schwachstellen trifft.
- (26) Um im Zusammenhang mit der Nutzung von Kommunikationsdiensten auf im öffentlichen Interesse liegende Fragen eingehen und einen Beitrag zum Schutz der Rechte und Freiheiten anderer Personen leisten zu können, sollten die zuständigen nationalen Behörden in der Lage sein, mit Hilfe der Anbieter Informationen von allgemeinem Interesse über die Nutzung dieser Dienste zu erarbeiten und zu verbreiten. Dies könnte Informationen von allgemeinem Interesse über Verstöße gegen das Urheberrecht, andere Formen der unrechtmäßigen Nutzung und der Verbreitung schädlicher Inhalte sowie Ratschläge und Angaben dazu einschließen, wie die persönliche Sicherheit, die beispielsweise durch die Weitergabe personenbezogener Informationen in bestimmten Situationen gefährdet sein kann, und wie die Privatsphäre und personenbezogene Daten vor Risiken geschützt werden können, sowie über die Verfügbarkeit leicht zu nutzender und konfigurierbarer Software oder Softwareoptionen, die den Schutz von Kindern und schutzbedürftigen Personen zulassen. Diese Informationen könnten im Wege des in Artikel 33 Absatz 3 der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) vorgesehenen Verfahrens der Zusammenarbeit abgestimmt werden. Diese Informationen von allgemeinem Interesse sollten leicht verständlich aufbereitet, nach Bedarf aktualisiert und entsprechend den Vorgaben der einzelnen Mitgliedstaaten in gedruckter und elektronischer Form sowie auf den Websites der nationalen Behörden veröffentlicht werden. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten die Anbieter dazu verpflichten können, diese standardisierten Informationen allen Kunden in einer von der jeweiligen nationalen Regulierungsbehörde für geeignet gehaltenen Weise zukommen zu lassen. Diese Informationen sollten auch in die Verträge aufgenommen werden, falls dies von den Mitgliedstaaten verlangt wird. Die Verbreitung dieser Informationen sollte jedoch den Unternehmen keine übermäßige Belastung auferlegen. Die Mitgliedstaaten sollten die Verbreitung über dieselben Hilfsmittel verlangen, die von den Unternehmen in ihrer gewöhnlichen Geschäftstätigkeit zur Kommunikation mit den Teilnehmern verwendet werden.
- (27) Das Recht der Teilnehmer, das Vertragsverhältnis ohne Vertragsstrafe zu beenden, bezieht sich auf die Änderungen der Vertragsbedingungen, die die Betreiber elektronischer Kommunikationsnetze oder -dienste vornehmen.
- (28) Unbeschadet der Notwendigkeit zur Erhaltung der Integrität und Sicherheit der Netze und Dienste sollten die Endnutzer entscheiden können, welche Inhalte sie versenden und empfangen und welche Dienste und Anwendungen und welche Hardware und Software sie für diesen Zweck nutzen möchten. Auf einem Wettbewerbsmarkt wird es für die Nutzer eine breite Auswahl an Inhalten, Anwendungen und Diensten geben. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten die Möglichkeiten der Nutzer, Informationen abzurufen und zu verbreiten sowie Anwendungen und Dienste ihrer Wahl zu nutzen, gemäß Artikel 8 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) fördern. Angesichts der steigenden Bedeutung der elektronischen Kommunikation für die Verbraucher und Unternehmen sollten die Nutzer auf jeden Fall vom Diensteanbieter und/oder Netzbetreiber vollständig über mögliche Einschränkungsbedingungen und Grenzen bei der Nutzung der elektronischen Kommunikationsdienste informiert werden. Im Rahmen dieser Informationen sollten nach Wahl des Anbieters entweder die Art der betreffenden Inhalte, Anwendungen oder Dienste oder die Einzelanwendungen oder -dienste oder beides bestimmt werden. Je nach verwendeter Technologie und der Art der Einschränkungen kann für diese Einschränkungen die Einwilligung der Nutzer gemäß der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation) erforderlich sein.
- (29) Die Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) fordert weder von den Anbietern gemäß dem nationalen Recht auferlegte Bedingungen, die den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer einschränken, noch verbietet sie diese, begründet jedoch eine Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen über solche Bedingungen. Die Mitgliedstaaten, die Maßnahmen betreffend den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer umsetzen möchten, müssen die Grundrechte der Bürger, einschließlich des Rechts auf Privatsphäre und des Rechts auf ein faires Verfahren, achten, und bei jeder derartigen Maßnahme die auf Gemeinschaftsebene festgelegten Politikziele, wie die Förderung der Entwicklung der Informationsgesellschaft in der Gemeinschaft, vollständig berücksichtigen.
- (30) Die Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) verpflichtet die Anbieter nicht, die durch ihre Netze übermittelten Informationen zu überwachen oder aufgrund solcher Informationen gerichtliche Schritte gegen ihre Kunden einzuleiten, und erlegt den Anbietern auch keine Haftung für diese Informationen auf. Die Zuständigkeit für Strafmaßnahmen oder strafrechtliche Verfolgung richtet sich nach dem nationalen Recht, wobei die Grundrechte und Grundfreiheiten, einschließlich des Rechts auf ein faires Verfahren, zu achten sind.

- (31) Solange im Gemeinschaftsrecht einschlägige Vorschriften fehlen, werden Inhalte, Anwendungen und Dienste nach dem materiellen Recht und dem Prozessrecht der Mitgliedstaaten als rechtmäßig oder schädlich eingestuft. Es ist Aufgabe der Mitgliedstaaten und nicht der Anbieter von elektronischen Kommunikationsnetzen oder -diensten, nach ordnungsgemäßen Verfahren darüber zu entscheiden, ob Inhalte, Anwendungen oder Dienste rechtmäßig oder schädlich sind. Die Rahmenrichtlinie und die anderen Einzelrichtlinien berühren nicht die Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt (Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr) <sup>(1)</sup>, die unter anderem eine Vorschrift über die „reine Durchleitung“ durch Vermittler gemäß der Definition in jener Richtlinie enthält.
- (32) Transparente, aktuelle und vergleichbare Informationen über Angebote und Dienste sind für die Verbraucher in Wettbewerbsmärkten mit mehreren Diensteanbietern von entscheidender Bedeutung. Endnutzer und Kunden elektronischer Kommunikationsdienste sollten in der Lage sein, die Preise der verschiedenen, auf dem Markt angebotenen Dienste anhand von Informationen, die in leicht zugänglicher Form veröffentlicht werden, auf einfache Weise zu vergleichen. Damit solche Preisvergleiche leicht möglich sind, sollten die nationalen Regulierungsbehörden befugt sein, Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, zu einer größeren Transparenz in Bezug auf Informationen (auch über Tarife und Verbrauchsverhalten sowie andere einschlägige statistische Daten) zu verpflichten und dafür zu sorgen, dass Dritten das Recht eingeräumt wird, diese Informationen kostenlos zu nutzen. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten ferner in der Lage sein, Preisverzeichnisse insbesondere für Märkte, auf denen solche Informationen nicht kostenlos oder zu einem angemessenen Preis bereitgestellt wurden, zugänglich zu machen. Die Unternehmen sollten keinen Anspruch auf Entgelt für die Nutzung solcher bereits veröffentlichten und damit in den Besitz der Allgemeinheit übergegangenen Informationen haben. Außerdem sollten Endnutzer und Verbraucher angemessen über den Preis oder die Art des angebotenen Dienstes informiert werden, bevor sie einen Dienst in Anspruch nehmen, insbesondere wenn die Nutzung einer gebührenfreien Rufnummer mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten verlangen können, dass diese Informationen generell und für bestimmte, von ihnen festgelegte Kategorien von Diensten unmittelbar vor Herstellung der Verbindung bereitgestellt werden, es sei denn, im nationalen Recht ist etwas anderes vorgesehen. Bei der Festlegung der Kategorien von Anrufen, bei denen vor Herstellung der Verbindung eine Preisinformation zu erfolgen hat, sollten die nationalen Regulierungsbehörden die Art des Dienstes, die dafür geltende Preisgestaltung und die Frage berücksichtigen, ob der Dienst von einem Anbieter bereitgestellt wird, der kein Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste ist. Unbeschadet der Richtlinie 2000/31/EG (Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr) sollten die Unternehmen ferner den Teilnehmern die von den zuständigen Behörden erstellten Informationen von öffentlichem Interesse — unter anderem über die häufigsten Zuwiderhandlungen und ihre rechtlichen Folgen — zur Verfügung stellen, falls dies von den Mitgliedstaaten verlangt wird.
- (33) Die Kunden sollten über ihre Rechte im Zusammenhang mit der Verwendung ihrer personenbezogenen Daten in Teilnehmerverzeichnissen, insbesondere über den Zweck bzw. die Zwecke derartiger Verzeichnisse, sowie über ihr Recht, gebührenfrei auf die Aufnahme in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis zu verzichten, wie in der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) vorgesehen, informiert werden. Die Kunden sollten auch über Systeme informiert werden, die die Möglichkeit vorsehen, dass Daten in eine Teilnehmerdatenbank aufgenommen, aber nicht an die Nutzer der Verzeichnisdienste weitergegeben werden.
- (34) Auf einem Wettbewerbsmarkt sollten die Endnutzer die von ihnen benötigte Dienstqualität wählen können; es kann jedoch notwendig sein, bestimmte Mindestvorgaben für die Qualität öffentlicher Kommunikationsnetze festzulegen, um eine Verschlechterung der Dienste, eine Blockierung von Anschlüssen und die Verlangsamung des Datenverkehrs in den Netzen zu verhindern. Um Mindestvorgaben für die Dienstqualität zu erfüllen, können die Betreiber Verfahren zur Messung und Gestaltung des Datenverkehrs über eine Netzverbindung anwenden, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung der Verbindung zu vermeiden, die zu einer Netzüberlastung und schwacher Leistung führen würde. Diese Verfahren sollten der Prüfung durch die nationalen Regulierungsbehörden im Einklang mit der Rahmenrichtlinie und den Einzelrichtlinien unterliegen, wobei insbesondere diskriminierendes Verhalten untersucht wird, um zu gewährleisten, dass die Verfahren den Wettbewerb nicht beeinträchtigen. Erforderlichenfalls können die nationalen Regulierungsbehörden auch den Unternehmen, die öffentliche elektronische Kommunikationsnetze bereitstellen, Mindestanforderungen an die Dienstqualität auferlegen, um sicherzustellen, dass Dienste und Anwendungen je nach Netz einem Mindestqualitätsstandard entsprechend bereitgestellt werden, der der Prüfung durch die Kommission unterliegt. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten die Befugnis haben, Maßnahmen zu ergreifen, um einer Verschlechterung der Dienste zum Nachteil der Verbraucher, einschließlich einer Beeinträchtigung oder Verlangsamung des Datenverkehrs, entgegenzuwirken. Da jedoch uneinheitliche Abhilfemaßnahmen das Funktionieren des Binnenmarktes beeinträchtigen können, sollte die Kommission Anforderungen, die die nationalen Regulierungsbehörden festzulegen beabsichtigen, im Hinblick auf mögliche regulierende Eingriffe in der gesamten Gemeinschaft bewerten und erforderlichenfalls Kommentare oder Empfehlungen abgeben, um eine einheitliche Anwendung zu erreichen.
- (35) In künftigen IP-Netzen, bei denen die Bereitstellung eines Dienstes von der Bereitstellung des Netzes getrennt werden kann, sollten die Mitgliedstaaten bestimmen, welche Maßnahmen am besten geeignet sind, um die Verfügbarkeit öffentlich zugänglicher Telefondienste, die über öffentliche Kommunikationsnetze bereitgestellt werden, und ununterbrochene Erreichbarkeit der Notdienste bei einem Vollaussfall des Netzes oder in Fällen höherer Gewalt zu garantieren, wobei den Prioritäten verschiedener Arten von Teilnehmern und technischen Einschränkungen Rechnung getragen werden sollte.

(<sup>1</sup>) ABl. L 178 vom 17.7.2000, S. 1.

- (36) Damit behinderte Endnutzer den Wettbewerb und die Auswahl von Diensteanbietern nutzen können, über die die Mehrheit anderer Endnutzer verfügt, sollten die zuständigen nationalen Behörden erforderlichenfalls und unter Berücksichtigung nationaler Voraussetzungen angeben, welche Verbraucherschutzanforderungen Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste erbringen, zu erfüllen haben. Zu solchen Anforderungen kann insbesondere gehören, dass Unternehmen gewährleisten müssen, dass behinderte Endnutzer ihre Dienste zu Bedingungen, einschließlich Preise und Tarife, nutzen können, die den für andere Endnutzer geltenden Bedingungen entsprechen, ungeachtet zusätzlicher Kosten, die ihnen entstehen. Sie können auch Anforderungen für die Vorleistungsvereinbarungen zwischen Unternehmen beinhalten.
- (37) Die Unterstützung durch Vermittlungspersonal (Vermittlungs- und Hilfsdienste) betrifft eine Reihe unterschiedlicher Dienste, die für Endnutzer bestimmt sind. Die Bereitstellung solcher Dienste sollte wie bei anderen Kundendiensten auf gewerblicher Grundlage zwischen den Betreibern öffentlicher Kommunikationsnetze und den Betreibern der Unterstützungs- und Hilfsdienste ausgehandelt werden, und es ist nicht notwendig, die Bereitstellung dieser Dienste weiterhin vorzuschreiben. Die entsprechende Verpflichtung sollte deshalb aufgehoben werden.
- (38) Die Bereitstellung von Verzeichnisauskunftsdiensten sollte nach Artikel 5 der Richtlinie 2002/77/EG der Kommission vom 16. September 2002 über den Wettbewerb auf den Märkten für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste<sup>(1)</sup> unter Wettbewerbsbedingungen erfolgen, was auch häufig der Fall ist. Bei Maßnahmen auf Großkundenebene zur Sicherstellung der Aufnahme von Endnutzerdaten (für Fest- und Mobilnetzanschlüsse) in Datenbanken sollten die Standards für den Schutz personenbezogener Daten, einschließlich Artikel 12 der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), eingehalten werden. Die kostenorientierte Bereitstellung solcher Daten für Diensteanbieter mit der Möglichkeit für Mitgliedstaaten, einen zentralen Mechanismus für die Übermittlung vollständiger zusammengefasster Informationen an die Anbieter von Verzeichnisdiensten einzuführen und Netzzugang zu angemessenen und transparenten Bedingungen bereitzustellen, sollte gewährleistet sein, damit Endnutzer in den vollen Genuss des Wettbewerbs in diesem Bereich gelangen, und um letzten Endes die Abschaffung der Regulierung auf Endkundenebene für diesen Dienst und das Angebot von Verzeichnisdiensten zu angemessenen und transparenten Bedingungen zu ermöglichen.
- (39) Die Endnutzer sollten in der Lage sein, mit jedem Telefondienst, der ausgehende Sprachtelefonanrufe ermöglicht, die Notrufdienste unter einer oder mehreren Nummern eines nationalen Telefonnummernplans anzurufen bzw. zu erreichen. Mitgliedstaaten, in denen neben dem Notruf 112 nationale Notrufnummern genutzt werden, können den Unternehmen für die Erreichbarkeit solcher nationalen Notrufnummern ähnliche Verpflichtungen auferlegen. Notrufstellen sollten in der Lage sein, Anrufe unter der Notrufnummer 112 mindestens genauso zügig und effektiv zu bearbeiten und zu beantworten wie Anrufe unter nationalen Notrufnummern. Es ist wichtig, die Notrufnummer 112 besser bekannt zu machen, um den Schutz und die Sicherheit der in der Europäischen Union reisenden Bürger zu verbessern. Zu diesem Zweck sollten die Bürger auf Reisen in jedem Mitgliedstaat umfassend darüber aufgeklärt werden, dass die Nummer 112 als einheitliche Notrufnummer in allen Mitgliedstaaten benutzt werden kann, und zwar insbesondere durch entsprechende Informationen in internationalen Busbahnhöfen, Bahnhöfen, Häfen oder Flughäfen sowie in Telefonverzeichnissen, Telefonzellen, Teilnehmer- und Rechnungsunterlagen. Hierfür sind in erster Linie die Mitgliedstaaten verantwortlich, doch sollte die Kommission die Initiativen der Mitgliedstaaten, um die Notrufnummer 112 besser bekannt zu machen, auch weiterhin unterstützen und ergänzen und regelmäßig bewerten, inwieweit der Öffentlichkeit diese Notrufnummer bekannt ist. Die Verpflichtung zur Übermittlung von Angaben zum Anruferstandort sollte erweitert werden, um den Schutz der Bürger zu verbessern. Insbesondere sollten Unternehmen den Notdiensten Angaben zum Anruferstandort bereitstellen, sobald der Anruf den Dienst erreicht, und zwar unabhängig von der verwendeten Technologie. In Anbetracht der technischen Entwicklungen und insbesondere der zunehmenden Genauigkeit der Angaben zum Anruferstandort sollte die Kommission die Befugnis erhalten, technische Durchführungsmaßnahmen zu erlassen, um den effektiven Zugang zum Notrufdienst 112 in der Gemeinschaft zum Nutzen der Bürger zu gewährleisten. Diese Maßnahmen sollten unbeschadet der Organisation der Notrufdienste in den Mitgliedstaaten gelten.
- (40) Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass Unternehmen, die Endnutzern einen elektronischen Kommunikationsdienst für das Führen ausgehender Gespräche über eine oder mehrere Nummern eines nationalen Telefonnummernplans bereitstellen, zuverlässigen und exakten Zugang zu Notdiensten gewährleisten und dabei nationale Spezifikationen und Kriterien berücksichtigen. Netzunabhängige Unternehmen haben gegebenenfalls keine Kontrolle über Netze und können möglicherweise nicht gewährleisten, dass Notrufe über ihren Dienst mit der gleichen Zuverlässigkeit weitergeleitet werden, da sie die Verfügbarkeit des Dienstes nicht garantieren können, weil sie Probleme im Zusammenhang mit der Infrastruktur nicht kontrollieren können. Für netzunabhängige Unternehmen sind Angaben zum Anruferstandort möglicherweise technisch nicht immer möglich. Sobald international anerkannte Standards eine exakte und zuverlässige Weiterleitung und Verbindung zu den Notdiensten sicherstellen, sollten auch netzunabhängige Unternehmen die Pflichten im Zusammenhang mit Angaben zum Anruferstandort in gleichem Umfang erfüllen wie andere Unternehmen.
- (41) Die Mitgliedstaaten sollten konkrete Maßnahmen ergreifen, um zu gewährleisten, dass die Notrufdienste, einschließlich des Notrufs 112, für behinderte Endnutzer und insbesondere für Gehörlose, Schwerhörige, Sprachgestörte und Taubblinde zugänglich sind. Dies könnte auch die Bereitstellung von besonderen Endgeräten für Schwerhörige, Text-Relay-Diensten oder anderer Sonderausrüstung umfassen.

<sup>(1)</sup> ABl. L 249 vom 17.9.2002, S. 21.

- (42) Die Entwicklung der internationalen Vorwahl 3883 (europäischer Telefonnummernraum (ETNS)) wird durch einen unzureichenden Bekanntheitsgrad, übermäßig bürokratische Verfahrensvorschriften und eine daraus folgende mangelnde Nachfrage behindert. Um die Entwicklung des ETNS zu fördern, sollten die Mitgliedstaaten, denen die Internationale Fernmeldeunion den internationalen Vorwahlcode 3883 zugewiesen hat, die Zuständigkeit für seine Verwaltung, die Nummernzuweisung und die Werbung nach dem Beispiel der Einführung der Domäne oberster Stufe „eu“ einer eigenen Organisation übertragen, die von der Kommission auf der Grundlage eines offenen, transparenten und nichtdiskriminierenden Auswahlverfahrens benannt wird. Diese Organisation sollte ebenfalls die Aufgabe haben, Vorschläge für öffentliche Anwendungen auszuarbeiten, im Rahmen derer das ETNS für gemeinsame europäische Dienste, wie eine gemeinsame Telefonnummer zur Meldung des Diebstahls von mobilen Endgeräten, genutzt wird.
- (43) Angesichts des besonderen Charakters der Meldungen über vermisste Kinder und der zurzeit begrenzten Verfügbarkeit eines solchen Dienstes sollten die Mitgliedstaaten die Rufnummer nicht nur reservieren, sondern auch jede Anstrengung unternehmen, um die unverzügliche Verfügbarkeit der Hotline 116000 für vermisste Kinder in ihrem Hoheitsgebiet tatsächlich sicherzustellen. Zu diesem Zweck sollten die Mitgliedstaaten erforderlichenfalls Ausschreibungsverfahren durchführen, um Interessierte aufzufordern, den Dienst bereitzustellen.
- (44) Sprachtelefonanrufe sind nach wie vor die stabilste und verlässlichste Form des Zugangs zu Notrufdiensten. Andere Formen der Kontaktaufnahme, wie z. B. Textnachrichten, sind möglicherweise weniger verlässlich und nicht direkt genug. Es sollte den Mitgliedstaaten jedoch freigestellt bleiben, die Entwicklung und Umsetzung anderer Formen des Zugangs zu Notdiensten, mit denen ein den Sprachtelefonanrufen gleichwertiger Zugang sichergestellt werden kann, voranzutreiben, falls sie dies für angezeigt halten.
- (45) Gemäß ihrer Entscheidung 2007/116/EG vom 15. Februar 2007 über die Reservierung der mit 116 beginnenden nationalen Nummernbereiche für einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert<sup>(1)</sup> hat die Kommission die Mitgliedstaaten ersucht, Rufnummern in den mit „116“ beginnenden Nummernbereichen für bestimmte Dienste von sozialem Wert zu reservieren. Die einschlägigen Bestimmungen der genannten Entscheidung sollten in die Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) einfließen, um sie besser in den Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste einzubinden und um Nutzern mit Behinderungen den Zugang zu den betreffenden Diensten von sozialem Wert zu erleichtern.
- (46) Ein Binnenmarkt bedeutet, dass die Endnutzer alle in den nationalen Nummerierungsplänen der Mitgliedstaaten enthaltenen Rufnummern erreichen und die entsprechenden Dienste auch nutzen sowie geografisch nicht gebundene Nummern innerhalb der Gemeinschaft verwenden können, darunter auch gebührenfreie Rufnummern und Sondernummern mit erhöhtem Tarif. Außerdem sollten die Endnutzer Rufnummern aus dem europäischen Telefonnummernraum (ETNS) sowie universelle internationale gebührenfreie Rufnummern (UIFN) erreichen können. Die grenzüberschreitende Erreichbarkeit der Rufnummern und der zugehörigen Dienste sollte nicht verhindert werden, außer wenn dies im Ausnahmefall objektiv gerechtfertigt ist, etwa wenn es zur Bekämpfung von Betrug oder Missbrauch notwendig ist, z. B. in Verbindung mit bestimmten Sonderdiensten mit erhöhtem Tarif, wenn die Rufnummer von vornherein nur für eine nationale Nutzung bestimmt ist (z. B. eine nationale Kurzwahlnummer), oder wenn es technisch oder wirtschaftlich nicht machbar ist. Die Nutzer sollten umfassend im Voraus und in klarer Weise über jegliche Entgelte informiert werden, die bei gebührenfreien Rufnummern anfallen können, z. B. Auslandsgebühren bei Rufnummern, die über gewöhnliche Auslandsvorwahlen erreichbar sind.
- (47) Damit die Verbraucher in den vollen Genuss der Vorteile eines wettbewerbsorientierten Umfelds kommen, sollten sie in der Lage sein, in voller Sachkenntnis ihre Wahl zu treffen und den Anbieter zu wechseln, wenn dies in ihrem Interesse ist. Dabei muss unbedingt dafür gesorgt werden, dass sie davon nicht durch rechtliche, technische oder praktische Hindernisse wie Vertragsbedingungen, Verfahren oder Gebühren abgehalten werden. Die Festlegung zumutbarer Mindestlaufzeiten in Verbraucherverträgen wird dadurch aber nicht ausgeschlossen. Die Übertragbarkeit der Rufnummern ist ein entscheidender Faktor für die Wahlfreiheit der Verbraucher und einen wirksamen Wettbewerb in den Wettbewerbsmärkten der elektronischen Kommunikation und sollte mit geringstmöglicher Zeitverzögerung erfolgen, so dass die Rufnummer innerhalb eines Arbeitstags funktionell aktiviert wird und der Nutzer eine Unterbrechung des Dienstes nicht länger als einen Arbeitstag lang hinnehmen muss. Die zuständigen nationalen Behörden können unter Berücksichtigung des nationalen Vertragsrechts und der technischen Entwicklung das Globalverfahren für die Übertragung von Rufnummern vorschreiben. Wie die Erfahrung in einigen Mitgliedstaaten gezeigt hat, besteht die Gefahr, dass Verbraucher ohne ihre Einwilligung auf einen anderen Anbieter umgestellt werden. Auch wenn dies in erster Linie eine Angelegenheit für die Vollzugsbehörden sein sollte, sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, in Bezug auf den Wechsel des Anbieters jenes Mindestmaß an verhältnismäßigen Maßnahmen zu treffen — einschließlich der Auferlegung angemessener Sanktionen —, das erforderlich ist, um diese Gefahren zu minimieren und den Verbraucherschutz im Übertragungsverfahren zu gewährleisten, ohne dass der Wechsel für die Verbraucher an Attraktivität verliert.
- (48) Gesetzliche Übertragungspflichten dürfen für von einem einzelnen benannten Mediendiensteanbieter bereitgestellte Hör- und Fernsehrundfunkkanäle sowie ergänzende Dienste festgelegt werden. Die Mitgliedstaaten sollten die Übertragungspflichten in ihrem nationalen Recht klar begründen, um sicherzustellen, dass solche Verpflichtungen transparent, verhältnismäßig und genau definiert sind. In dieser Hinsicht sollten Übertragungspflichten so geregelt werden, dass sie ausreichende Anreize für effiziente Investitionen in die Infrastruktur bieten. Die Regelung der Übertragungspflichten sollte regelmäßig überprüft werden, damit sie mit der Technologie- und Marktentwicklung Schritt hält und weiterhin in einem angemessenen Verhältnis zu den verfolgten Zielen steht. Die ergänzenden Dienste umfassen unter anderem Dienste, die den Zugang für behinderte Endnutzer erleichtern, beispielsweise Videotext, Untertitel, Audiobeschreibung und Gebärdensprache.

(1) ABl. L 49 vom 17.2.2007, S. 30.

- (49) Zur Überwindung bestehender Mängel bei der Konsultation der Verbraucher und der angemessenen Berücksichtigung der Interessen der Bürger sollten die Mitgliedstaaten einen geeigneten Konsultationsmechanismus einrichten. Ein solcher Mechanismus könnte die Form einer von den nationalen Regulierungsbehörden und den Diensteanbietern unabhängigen Stelle annehmen, die Untersuchungen zu verbraucherbezogenen Fragen wie dem Verhalten der Verbraucher und den Mechanismen für den Anbieterwechsel anstellt, in transparenter Weise handelt und ihren Beitrag zu den bestehenden Verfahren für die Konsultation der relevanten Interessengruppen leistet. Ferner könnte ein Mechanismus der Zusammenarbeit zur Förderung rechtmäßiger Inhalte geschaffen werden. Die zu diesem Zweck eingeführten Verfahren sollten aber nicht zu einer systematischen Überwachung der Internetnutzung führen.
- (50) Universaldienstverpflichtungen, die einem als Erbringer von Universaldiensten benannten Unternehmen auferlegt werden, sollten der Kommission mitgeteilt werden.
- (51) Die Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation) sieht die Harmonisierung der Vorschriften der Mitgliedstaaten vor, die erforderlich ist, um einen gleichwertigen Schutz der Grundrechte und -freiheiten, insbesondere des Rechts auf Privatsphäre und des Rechts auf Vertraulichkeit, in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Bereich der elektronischen Kommunikation sowie den freien Verkehr dieser Daten und elektronischer Kommunikationsgeräte und -dienste in der Gemeinschaft zu gewährleisten. Werden gemäß der Richtlinie 1999/5/EG oder dem Beschluss 87/95/EWG des Rates vom 22. Dezember 1986 über die Normung auf dem Gebiet der Informationstechnik und der Telekommunikation <sup>(1)</sup> Maßnahmen getroffen um sicherzustellen, dass Endgeräte in einer Weise gebaut sind, die den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre gewährleistet, so sollten solche Maßnahmen den Grundsatz der Technologieneutralität wahren.
- (52) Die Entwicklungen bei der Nutzung von IP-Adressen sollten genau verfolgt werden, wobei die Arbeit, die u. a. bereits von der gemäß Artikel 29 der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr <sup>(2)</sup> eingesetzten Gruppe für den Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten geleistet wurde, und gegebenenfalls entsprechende Vorschläge zu berücksichtigen sind.
- (53) Die Verarbeitung von Verkehrsdaten in dem für die Sicherstellung der Netz- und Informationssicherheit strikt notwendigen Ausmaß, d. h. der Fähigkeit eines Netzes oder Informationssystems, mit einem vorgegebenen Grad der Zuverlässigkeit Störungen oder unrechtmäßige böswillige Eingriffe abzuwehren, die die Verfügbarkeit, Authentizität, Integrität und Vertraulichkeit von gespeicherten oder übermittelten Daten und die Sicherheit damit zusammenhängender Dienste, die über dieses Netz oder Informationssystem angeboten werden bzw. zugänglich sind, beeinträchtigen, durch Anbieter von Sicherheitstechnologien und -diensten bei Ausübung ihrer Tätigkeit als Verantwortliche für die Verarbeitung der Daten unterliegt Artikel 7 Buchstabe f der Richtlinie 95/46/EG. Dazu könnten beispielsweise die Verhinderung des unberechtigten Zugangs und der Verbreitung schädlicher Programmcodes oder die Abwehr von Angriffen, die Dienstleistungsverhinderungen bewirken, und von Schädigungen von Computersystemen und Systemen der elektronischen Kommunikation gehören.
- (54) Die Marktliberalisierung im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze und -dienste sowie die rasante technische Entwicklung treiben gemeinsam den Wettbewerb und das Wirtschaftswachstum voran, die ihrerseits eine große Vielfalt von Diensten für die Endnutzer hervorbringen, die über öffentliche elektronische Kommunikationsnetze zugänglich sind. Es ist erforderlich sicherzustellen, dass den Verbrauchern und Nutzern unabhängig von der zur Erbringung eines bestimmten Dienstes verwendeten Technik der gleiche Schutz ihrer Privatsphäre und personenbezogenen Daten gewährt wird.
- (55) Im Einklang mit den Zielen des Rechtsrahmens für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste sowie den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit und Subsidiarität und im Bemühen um Rechtssicherheit und Effizienz für die europäischen Unternehmen wie auch für die nationalen Regulierungsbehörden stellt die Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation) auf öffentliche elektronische Kommunikationsnetze und -dienste ab und findet keine Anwendung auf geschlossene Benutzergruppen oder Unternehmensnetze.
- (56) Der technische Fortschritt erlaubt die Entwicklung neuer Anwendungen auf der Grundlage von Datenerfassungs- und Identifizierungsgeräten, bei denen es sich auch um kontaktlos mit Funkfrequenzen arbeitende Geräte handeln könnte. So werden beispielsweise in RFID-Funkfrequenzerkennungsgeräten (Radio Frequency Identification Devices) Funkfrequenzen genutzt, um von eindeutig gekennzeichneten Etiketten Daten abzulesen, die dann über bestehende Kommunikationsnetze weitergeleitet werden können. Die breite Nutzung solcher Technologien kann erhebliche wirtschaftliche und soziale Vorteile bringen und damit einen großen Beitrag zum Binnenmarkt leisten, wenn ihr Einsatz von den Bürgern akzeptiert wird. Um dieses Ziel zu erreichen, muss gewährleistet werden, dass sämtliche Grundrechte des Einzelnen, einschließlich des Rechts auf Privatsphäre und Datenschutz, gewahrt bleiben. Werden solche Geräte an öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze angeschlossen oder werden elektronische Kommunikationsdienste als Grundinfrastruktur genutzt, so sollten die einschlägigen Bestimmungen der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), einschließlich der Vorschriften über Sicherheit, Datenverkehr, Standortdaten und Vertraulichkeit, zur Anwendung kommen.
- (57) Der Betreiber eines öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienstes sollte geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit seiner Dienste zu gewährleisten. Unbeschadet der Richtlinie 95/46/EG sollten derartige Maßnahmen sicherstellen, dass nur ermächtigte Personen für rechtlich zulässige Zwecke Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten und dass die gespeicherten oder übermittelten personenbezogenen Daten sowie das Netz und die Dienste geschützt

(1) ABl. L 36 vom 7.2.1987, S. 31.

(2) ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

- sind. Außerdem sollte ein Sicherheitskonzept für die Verarbeitung personenbezogener Daten eingeführt werden, um Systemschwachstellen zu ermitteln, es sollte eine Überwachung erfolgen und es sollten regelmäßig vorbeugende, korrektive und schadensbegrenzende Maßnahmen getroffen werden.
- (58) Die zuständigen nationalen Behörden sollten unter anderem durch einen Beitrag zur Sicherstellung eines hohen Niveaus des Schutzes personenbezogener Daten und der Privatsphäre die Interessen der Bürger fördern. Hierzu sollten die zuständigen nationalen Behörden über die zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlichen Mittel verfügen, wie z. B. den Zugang zu vollständigen und verlässlichen Daten über Sicherheitsverletzungen, in deren Folge die personenbezogenen Daten natürlicher Personen preisgegeben wurden. Sie sollten die getroffenen Maßnahmen überwachen und optimale Verfahren unter den Betreibern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste verbreiten. Die Anbieter sollten daher ein Verzeichnis der Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten führen, um eine weitere Analyse und Prüfung durch die zuständigen nationalen Behörden zu ermöglichen.
- (59) Das Gemeinschaftsrecht erlegt den für die die Verarbeitung der Daten Verantwortlichen Pflichten im Hinblick auf die Datenverarbeitung auf, die die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Schutzmaßnahmen, z. B. gegen Datenverlust, umfassen. Die Pflichten zur Anzeige von Verstößen gemäß der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) enthalten eine Struktur zur Benachrichtigung der zuständigen Behörden und Personen für den Fall, dass personenbezogene Daten trotzdem missbraucht werden. Diese Anzeigepflicht ist auf Sicherheitsverletzungen im Bereich der elektronischen Kommunikation beschränkt. Die Anzeige von Sicherheitsverletzungen spiegelt jedoch ein allgemeines Interesse der Bürger an der Benachrichtigung über Sicherheitsverletzungen wider, die zum Verlust oder zur Preisgabe personenbezogener Daten der Nutzer führen, und über vorhandene oder empfohlene Vorkehrungen, die sie treffen könnten, um mögliche wirtschaftliche Schäden oder soziale Nachteile, die sich aus solchen Sicherheitsverletzungen ergeben, so gering wie möglich zu halten. Das Interesse der Nutzer an der Benachrichtigung ist ersichtlich nicht auf den Bereich der elektronischen Kommunikation beschränkt, so dass ausdrückliche Anzeigepflichten vorrangig in allen Wirtschaftsbereichen auf Gemeinschaftsebene eingeführt werden sollten. Bis zu einer Überprüfung aller einschlägigen gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften auf diesem Gebiet durch die Kommission sollte die Kommission in Abstimmung mit dem Europäischen Datenschutzbeauftragten unverzüglich geeignete Maßnahmen ergreifen, um die gemeinschaftsweite Anwendung der in der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) enthaltenen Leitlinien für die Anzeigepflicht bei Verstößen gegen die Datensicherheit, ungeachtet des Sektors oder der Art der betreffenden Daten, zu fördern.
- (60) Die zuständigen nationalen Behörden sollten die getroffenen Maßnahmen überwachen und optimale Verfahren unter den Betreibern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste verbreiten.
- (61) Eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten kann erhebliche wirtschaftliche Schäden und soziale Nachteile einschließlich des Identitätsbetrugs für den Teilnehmer oder die betroffene Person nach sich ziehen, wenn nicht rechtzeitig und angemessen darauf reagiert wird. Deshalb sollte der Betreiber öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste unmittelbar nach Bekanntwerden der Verletzung die zuständige nationale Behörde von der Verletzung benachrichtigen. Teilnehmer oder natürliche Personen, für die eine solche Verletzung des Datenschutzes und der Privatsphäre nachteilige Auswirkungen haben kann, sollten unverzüglich benachrichtigt werden, damit sie die erforderlichen Schutzvorkehrungen treffen können. Die Auswirkungen einer Verletzung werden für den Datenschutz oder die Privatsphäre des Teilnehmers oder der natürlichen Person als nachteilig erachtet, wenn sie z. B. Identitätsdiebstahl oder -betrug, physische Schädigung, erhebliche Demütigung oder Rufschaden in Verbindung mit der Bereitstellung öffentlich zugänglicher Kommunikationsdienste in der Gemeinschaft zur Folge haben. Die Benachrichtigung sollte Informationen über die vom Betreiber nach der Verletzung ergriffenen Maßnahmen sowie Empfehlungen für die betroffenen Nutzer oder Personen enthalten.
- (62) Bei der Durchführung von Maßnahmen zur Umsetzung der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) sollten die Behörden und Gerichte der Mitgliedstaaten nicht nur ihr nationales Recht im Einklang mit der genannten Richtlinie auslegen, sondern auch gewährleisten, dass sie sich nicht auf eine Auslegung der Richtlinie stützen, die im Widerspruch zu anderen Grundrechten oder allgemeinen Grundsätzen des Gemeinschaftsrechts wie dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit stehen würde.
- (63) Der Erlass technischer Durchführungsmaßnahmen zu den Voraussetzungen, zum Format und zu den Verfahren für die Informations- und Anzeigepflichten sollte vorgesehen werden, um ein angemessenes Niveau des Schutzes der Privatsphäre und der Sicherheit der übermittelten und verarbeiteten personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung elektronischer Kommunikationsnetze innerhalb des Binnenmarktes zu gewährleisten.
- (64) Bei der detaillierten Regelung des Formats und der Verfahren für die Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten sollten die Umstände der Verletzung hinreichend berücksichtigt werden, z. B. ob personenbezogene Daten durch geeignete technische Schutzmaßnahmen geschützt waren, die die Wahrscheinlichkeit des Identitätsbetrugs oder anderer Formen des Missbrauchs effektiv verringern. Überdies sollten solche Regeln und Verfahren den berechtigten Interessen der Strafverfolgungsbehörden in Fällen Rechnung tragen, in denen die Untersuchung der Umstände der Verletzung durch ein frühzeitiges Bekanntwerden in unnötiger Weise behindert würde.
- (65) Computerprogramme, die heimlich zugunsten Dritter das Verhalten des Nutzers überwachen oder die Funktionsweise seines Endgerätes beeinträchtigen („Spähsoftware“) sind genauso wie Viren eine ernste Bedrohung für die Privatsphäre des Nutzers. Ein hoher und einheitlicher Schutz der Privatsphäre der Nutzer muss unabhängig davon gewährleistet werden, ob unerwünschte Spähprogramme oder Viren versehentlich über elektronische

Kommunikationsnetze heruntergeladen werden oder aber versteckt in anderer Software, die auf externen Speichermedien wie CD, CD-ROM oder USB-Speicherstift verbreitet wird, ausgeliefert und installiert werden. Die Mitgliedstaaten sollten zur Bereitstellung von Information an Endnutzer über mögliche Schutzvorkehrungen auffordern und die Endnutzer auffordern, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um ihre Endgeräte vor Viren und Spähsoftware zu schützen.

- (66) Es ist denkbar, dass Dritte aus einer Reihe von Gründen Informationen auf der Endeinrichtung eines Nutzers speichern oder auf bereits gespeicherte Informationen zugreifen wollen, die von legitimen Gründen (wie manchen Arten von Cookies) bis hin zum unberechtigten Eindringen in die Privatsphäre (z. B. über Spähsoftware oder Viren) reichen. Daher ist es von größter Wichtigkeit, dass den Nutzern eine klare und verständliche Information bereitgestellt wird, wenn sie irgendeine Tätigkeit ausführen, die zu einer solchen Speicherung oder einem solchen Zugriff führen könnte. Die Methoden der Information und die Einräumung des Rechts, diese abzulehnen, sollten so benutzerfreundlich wie möglich gestaltet werden. Ausnahmen von der Informationspflicht und der Einräumung des Rechts auf Ablehnung sollten auf jene Situationen beschränkt sein, in denen die technische Speicherung oder der Zugriff unverzichtbar sind, um die Nutzung eines vom Teilnehmer oder Nutzer ausdrücklich angeforderten Dienstes zu ermöglichen. Wenn es technisch durchführbar und wirksam ist, kann die Einwilligung des Nutzers zur Verarbeitung im Einklang mit den entsprechenden Bestimmungen der Richtlinie 95/46/EG über die Handhabung der entsprechenden Einstellungen eines Browsers oder einer anderen Anwendung ausgedrückt werden. Die Umsetzung dieser Voraussetzungen sollte durch die Stärkung der Befugnisse der zuständigen nationalen Behörden wirksamer gestaltet werden.
- (67) Vorkehrungen, die getroffen werden, um die Teilnehmer gegen ein Eindringen in ihre Privatsphäre durch unerbetene Direktwerbenachrichten per elektronischer Post zu schützen, sollten auch für SMS- und MMS-Nachrichten sowie für ähnliche Anwendungen gelten.
- (68) Die Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste tätigen zur Bekämpfung unerbetener Werbung („Spam“) erhebliche Investitionen. Außerdem sind sie aufgrund der erforderlichen Sachkenntnis und Ressourcen besser als die Endnutzer in der Lage, Spam-Versender festzustellen und zu identifizieren. Die Betreiber von E-Mail-Diensten und andere Diensteanbieter sollten daher die Möglichkeit haben, rechtlich gegen Spam-Versender vorzugehen, um auf diese Weise die Interessen ihrer Kunden als Teil ihrer eigenen rechtmäßigen Geschäftsinteressen zu schützen.
- (69) Angesichts der Notwendigkeit, in der Gemeinschaft einen angemessenen Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten bei deren Übermittlung und Verarbeitung im Zusammenhang mit der Nutzung elektronischer Kommunikationsnetze zu gewährleisten, müssen als hinreichender Anreiz für die Einhaltung der Schutzbestimmungen wirksame Um- und Durchsetzungsbefugnisse geschaffen werden. Die zuständigen nationalen Behörden und gegebenenfalls andere relevante nationale Stellen sollten mit ausreichenden Befugnissen und Ressourcen ausgestattet

werden, um Verstöße effektiv untersuchen zu können, einschließlich der Befugnis, alle benötigten Informationen einzuholen, damit sie Beschwerden nachgehen und bei Verstößen Sanktionen verhängen können.

- (70) Die Um- und Durchsetzung dieser Richtlinie erfordert häufig eine Zusammenarbeit zwischen den nationalen Regulierungsbehörden zweier oder mehrerer Mitgliedstaaten, wie etwa bei der Bekämpfung von grenzüberschreitender unerbetener Werbung („Spam“) und Spähsoftware. Damit in solchen Fällen eine reibungslose und schnelle Zusammenarbeit gewährleistet ist, sollten durch die zuständigen nationalen Behörden Verfahren festgelegt werden und der Prüfung durch die Kommission unterliegen, die beispielsweise die Menge und das Format der zwischen Behörden ausgetauschten Informationen oder die einzuhaltenden Fristen betreffen. Diese Verfahren werden auch die Harmonisierung der daraus resultierenden Pflichten der Marktteilnehmer ermöglichen und damit zur Schaffung gleicher Wettbewerbsbedingungen in der Gemeinschaft beitragen.
- (71) Die grenzübergreifende Zusammenarbeit und Rechtsdurchsetzung sollte im Rahmen der bestehenden Verfahren, die beispielsweise in der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz) <sup>(1)</sup> festgelegt sind, durch eine Änderung der genannten Verordnung verstärkt werden.
- (72) Die zur Durchführung der Richtlinien 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) und 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) erforderlichen Maßnahmen sollten gemäß dem Beschluss 1999/468/EG des Rates vom 28. Juni 1999 zur Festlegung der Modalitäten für die Ausübung der der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse <sup>(2)</sup> erlassen werden.
- (73) Insbesondere sollte die Kommission die Befugnis erhalten, Durchführungsmaßnahmen in Bezug auf die effektive Einführung der „112“-Dienste zu treffen sowie die Anhänge an den technischen Fortschritt oder an die Veränderungen der Marktnachfrage anzupassen. Sie sollte auch die Befugnis erhalten, Durchführungsmaßnahmen in Bezug auf Informations- und Anzeigepflichten und die Sicherheit der Verarbeitung zu erlassen. Da es sich hierbei um Maßnahmen von allgemeiner Tragweite handelt, die eine Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen der Richtlinien 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) und 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation) durch Ergänzung um neue nicht wesentliche Bestimmungen bewirken, sind diese Maßnahmen nach dem Regelungsverfahren mit Kontrolle des Artikels 5a des Beschlusses 1999/468/EG zu erlassen. Da die Durchführung des Regelungsverfahrens mit Kontrolle innerhalb der normalen Fristen in bestimmten Ausnahmesituationen einem rechtzeitigen Erlass von Durchführungsmaßnahmen entgegenstehen könnte, sollten das Europäische Parlament, der Rat und die Kommission rasch handeln, um sicherzustellen, dass diese Maßnahmen rechtzeitig erlassen werden.

(1) ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

(2) ABl. L 184 vom 17.7.1999, S. 23.

- (74) Bei der Annahme von Durchführungsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Sicherheit der Verarbeitung sollte die Kommission alle zuständigen europäischen Behörden und Organisationen (die Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA), den Europäischen Datenschutzbeauftragten und die gemäß Artikel 29 der Richtlinie 95/46/EG eingesetzte Gruppe für den Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten) sowie alle anderen relevanten Interessengruppen mit einbeziehen, um sich insbesondere über die besten verfügbaren technischen und wirtschaftlichen Methoden für eine Verbesserung der Durchführung der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) zu informieren.
- (75) Die Richtlinien 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) und 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) sollten daher entsprechend geändert werden.
- (76) Nach Nummer 34 der Interinstitutionellen Vereinbarung über bessere Rechtsetzung<sup>(1)</sup> sind die Mitgliedstaaten aufgefordert, für ihre eigenen Zwecke und im Interesse der Gemeinschaft eigene Tabellen aufzustellen, aus denen im Rahmen des Möglichen die Entsprechungen zwischen den Richtlinien 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) und 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) und den Umsetzungsmaßnahmen zu entnehmen sind, und diese zu veröffentlichen —

HABEN FOLGENDE RICHTLINIE ERLASSEN:

#### Artikel 1

### Änderungen der Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie)

Die Richtlinie 2002/22/EG (Universaldienstrichtlinie) wird wie folgt geändert:

1. Artikel 1 erhält folgende Fassung:

„Artikel 1

#### Gegenstand und Anwendungsbereich

(1) Innerhalb des Rahmens der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) betrifft diese Richtlinie die Bereitstellung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste für Endnutzer. Ziel dieser Richtlinie ist es, die Verfügbarkeit gemeinschaftsweiter hochwertiger, öffentlich zugänglicher Dienste durch wirksamen Wettbewerb und Angebotsvielfalt zu gewährleisten und die Fälle zu regeln, in denen die Bedürfnisse der Endnutzer durch den Markt nicht ausreichend befriedigt werden können. Die Richtlinie enthält auch Bestimmungen für bestimmte Aspekte von Endeinrichtungen, einschließlich Bestimmungen zur Erleichterung des Zugangs für behinderte Endnutzer.

(2) Diese Richtlinie begründet die Rechte der Endnutzer und die entsprechenden Pflichten von Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze

und -dienste bereitstellen. Im Hinblick auf die Gewährleistung eines Universaldienstes in einem Umfeld mit offenen und wettbewerbsbestimmten Märkten legt die Richtlinie das Mindestangebot an Diensten mit definierter Qualität fest, zu denen alle Endnutzer unter Berücksichtigung der spezifischen nationalen Gegebenheiten zu einem erschwinglichen Preis und unter Vermeidung von Wettbewerbsverzerrungen Zugang haben. Ferner sieht diese Richtlinie Verpflichtungen bezüglich der Erbringung bestimmter obligatorischer Dienste vor.

(3) Weder schreibt diese Richtlinie von Anbietern öffentlich zugänglicher Kommunikationsnetze und -dienste auferlegte Bedingungen vor, die den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer einschränken, soweit diese nach nationalem Recht zulässig sind und im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht stehen, noch verbietet sie diese, begründet jedoch eine Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen über solche Bedingungen. Im Rahmen nationaler Maßnahmen betreffend den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen durch die Endnutzer im Rahmen von elektronischen Kommunikationsnetzen werden die Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen, einschließlich des Rechts auf Privatsphäre und des Rechts auf ein faires Verfahren gemäß Artikel 6 der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten, geachtet.

(4) Die Endnutzerrechte betreffenden Bestimmungen dieser Richtlinie gelten unbeschadet der gemeinschaftlichen Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere der Richtlinien 93/13/EWG und 97/7/EG, und der mit dem Gemeinschaftsrecht im Einklang stehenden nationalen Vorschriften.“

2. Artikel 2 wird wie folgt geändert:

a) Buchstabe b wird gestrichen.

b) Buchstaben c und d erhalten folgende Fassung:

„c) ‚öffentlich zugänglicher Telefondienst‘ einen der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellten Dienst, der das Führen aus- und eingehender Inlands- oder Inlands- und Auslandsgespräche direkt oder indirekt über eine oder mehrere Nummern eines nationalen oder internationalen Telefonnummernplanes ermöglicht;

d) ‚geografisch gebundene Nummer‘ eine Nummer eines nationalen Telefonnummernplans, bei der ein Teil der Ziffernfolge einen geografischen Bezug hat, der für die Leitwegbestimmung von Anrufen zum physischen Standort des Netzabschlusspunktes benutzt wird;“.

c) Buchstabe e wird gestrichen.

d) Buchstabe f erhält folgende Fassung:

„f) ‚geografisch nicht gebundene Nummer‘ eine Nummer eines nationalen Telefonnummernplans, bei der es sich nicht um eine geografisch gebundene Nummer handelt. Dieser Begriff erfasst unter anderem die Nummern für Mobiltelefone, gebührenfreie Dienste und Sonderdienste mit erhöhtem Tarif.“

(1) ABl. C 321 vom 31.12.2003, S. 1.

## 3. Artikel 4 erhält folgende Fassung:

## „Artikel 4

**Bereitstellung des Zugangs an einem festen Standort und Erbringung von Telefondiensten**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass allen zumutbaren Anträgen auf Anschluss an ein öffentliches Kommunikationsnetz an einem festen Standort von mindestens einem Unternehmen entsprochen wird.

(2) Der bereitgestellte Anschluss muss Gespräche, Telefaxübertragungen und die Datenkommunikation mit Übertragungsraten ermöglichen, die für einen funktionalen Internetzugang ausreichen; zu berücksichtigen sind dabei die von der Mehrzahl der Teilnehmer vorherrschend verwendeten Technologien und die technische Durchführbarkeit.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass allen zumutbaren Anträgen auf Erbringung eines über den in Absatz 1 genannten Netzanschluss öffentlich zugänglichen Telefondienstes, der aus- und eingehende Inlands- und Auslandsgespräche ermöglicht, von mindestens einem Unternehmen entsprochen wird.“

## 4. Artikel 5 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Die in Absatz 1 genannten Verzeichnisse umfassen vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 12 der Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) (\*) alle Teilnehmer öffentlich zugänglicher Telefondienste.

(\*) ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37.“

## 5. In Artikel 6 erhalten die Überschrift und Absatz 1 folgende Fassung:

**„Öffentliche Münz- und Kartentelefone und andere Zugangspunkte für den öffentlichen Sprachtelefondienst**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden den Unternehmen Verpflichtungen auferlegen können, um sicherzustellen, dass öffentliche Münz- oder Kartentelefone oder andere Zugangspunkte für den öffentlichen Sprachtelefondienst bereitgestellt werden, damit die vertretbaren Bedürfnisse der Endnutzer hinsichtlich der geografischen Versorgung, der Zahl der Telefone oder anderer Zugangspunkte, der Zugänglichkeit für behinderte Nutzer und der Dienstqualität erfüllt werden.“

## 6. Artikel 7 erhält folgende Fassung:

## „Artikel 7

**Maßnahmen für behinderte Endnutzer**

(1) Sofern nicht Anforderungen mit gleichwertiger Wirkung nach Kapitel IV festgelegt wurden, ergreifen die Mitgliedstaaten besondere Maßnahmen, um sicherzustellen, dass der Zugang zu den in Artikel 4 Absatz 3 und in Artikel 5

genannten Diensten für behinderte Endnutzer sowie deren Erschwinglichkeit mit dem Zugang, den andere Endnutzer erhalten, gleichwertig ist. Die Mitgliedstaaten können die nationalen Regulierungsbehörden verpflichten, den allgemeinen Bedarf und die spezifischen Anforderungen, einschließlich des Umfangs und der konkreten Form solcher spezifischer Maßnahmen für behinderte Endnutzer, einzuschätzen.

(2) Die Mitgliedstaaten können unter Berücksichtigung der nationalen Gegebenheiten besondere Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass behinderte Endnutzer auch die Wahlmöglichkeit zwischen Betreibern und Diensteanbietern nutzen können, die der Mehrheit der Endnutzer zur Verfügung steht.

(3) Wenn sie die in den Absätzen 1 und 2 genannten Maßnahmen ergreifen, wirken die Mitgliedstaaten darauf hin, dass die gemäß den Artikeln 17 und 18 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten einschlägigen Normen oder Spezifikationen eingehalten werden.“

## 7. In Artikel 8 wird folgender Absatz angefügt:

„(3) Beabsichtigt ein gemäß Absatz 1 benanntes Unternehmen die Veräußerung eines wesentlichen Teils oder der Gesamtheit der Anlagen seines Ortsanschlussnetzes an eine gesonderte juristische Person mit anderem Eigentümer, so unterrichtet es davon die nationale Regulierungsbehörde rechtzeitig im Voraus, damit diese die Folgen des beabsichtigten Geschäfts auf die Bereitstellung des Zugangs an einem festen Standort und die Erbringung von Telefondiensten gemäß Artikel 4 abschätzen kann. Die nationale Regulierungsbehörde kann hierfür spezifische Verpflichtungen gemäß Artikel 6 Absatz 2 der Richtlinie 2002/20/EG (Genehmigungsrichtlinie) festlegen, ändern oder zurückziehen.“

## 8. Artikel 9 Absätze 1 und 2 erhalten folgende Fassung:

„(1) Die nationalen Regulierungsbehörden überwachen die Entwicklung und Höhe der Endnutzertarife der Dienste, die gemäß den Artikeln 4 bis 7 unter die Universaldienstverpflichtungen fallen und entweder von benannten Unternehmen erbracht werden oder auf dem Markt erbracht werden, falls keine Unternehmen für diese Dienste benannt sind, insbesondere im Verhältnis zu den nationalen Verbraucherpreisen und Einkommen.

(2) Die Mitgliedstaaten können unter Berücksichtigung der nationalen Gegebenheiten verlangen, dass die benannten Unternehmen den Verbrauchern Tarifoptionen oder Tarifbündel anbieten, die von unter üblichen wirtschaftlichen Gegebenheiten gemachten Angeboten abweichen, insbesondere um sicherzustellen, dass einkommensschwache Personen oder Personen mit besonderen sozialen Bedürfnissen Zugang zu dem Netz gemäß Artikel 4 Absatz 1 haben oder die Dienste, die gemäß Artikel 4 Absatz 3 und den Artikeln 5, 6 und 7 unter die Universaldienstverpflichtungen fallen und von benannten Unternehmen erbracht werden, nutzen können.“

9. Artikel 11 Absatz 4 erhält folgende Fassung:

„(4) Die nationalen Regulierungsbehörden können Leistungsziele für Unternehmen mit Universaldienstverpflichtungen festlegen. Dabei berücksichtigen die nationalen Regulierungsbehörden die Ansichten Betroffener, und zwar insbesondere gemäß Artikel 33.“

10. Die Überschrift des Kapitels III erhält folgende Fassung:

**„REGULIERUNGSMASSNAHMEN IN BEZUG AUF UNTERNEHMEN MIT BETRÄCHTLICHER MARKTMACHT AUF BESTIMMTEN ENDKUNDENMÄRKTEN“.**

11. Artikel 16 wird gestrichen.

12. Artikel 17 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden den Unternehmen, die auf einem bestimmten Endnutzermarkt gemäß Artikel 14 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) als Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht eingestuft worden sind, geeignete regulatorische Verpflichtungen auferlegen, wenn

- a) eine nationale Regulierungsbehörde aufgrund einer nach Artikel 16 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) durchgeführten Marktanalyse feststellt, dass auf einem gemäß Artikel 15 derselben Richtlinie ermittelten Endnutzermarkt kein wirksamer Wettbewerb herrscht, sowie
- b) die nationale Regulierungsbehörde zu dem Schluss kommt, dass die nach den Artikeln 9 bis 13 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) auferlegten Verpflichtungen nicht zur Erreichung der in Artikel 8 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) vorgegebenen Ziele führen würden.“

b) Absatz 3 wird gestrichen.

13. Artikel 18 und 19 werden gestrichen.

14. Die Artikel 20 bis 23 erhalten folgende Fassung:

„Artikel 20

### Verträge

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Verbraucher und andere Endnutzer, die dies verlangen, bei der Anmeldung zu Diensten, die die Verbindung mit einem öffentlichen Kommunikationsnetz und/oder öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten bereitstellen, Anspruch auf einen Vertrag mit dem Unternehmen oder den Unternehmen haben, die derartige Dienste und/oder Verbindungen bereitstellen. In diesem Vertrag ist in klarer, umfassender und leicht zugänglicher Form mindestens Folgendes aufzuführen:

a) Name und Anschrift des Unternehmens;

b) die angebotenen Dienste, darunter insbesondere

— Informationen darüber, ob Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort besteht oder nicht, und über alle Beschränkungen von Notdiensten nach Artikel 26;

— Informationen über alle weiteren Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen, soweit sie nach nationalem Recht im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht zulässig sind;

— angebotenes Mindestniveau der Dienstqualität, einschließlich der Frist bis zum erstmaligen Anschluss sowie gegebenenfalls anderer von den nationalen Regulierungsbehörden festgelegter Parameter für die Dienstqualität;

— Information über alle vom Unternehmen zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, und Information über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität;

— die Arten der angebotenen Wartungsdienste und der verfügbaren Kundendienste sowie die Mittel zur Kontaktaufnahme mit diesen Diensten;

— alle vom Anbieter auferlegten Beschränkungen für die Nutzung der von ihm zur Verfügung gestellten Endeinrichtungen;

c) wenn eine Verpflichtung nach Artikel 25 besteht, die Entscheidung des Teilnehmers, ob seine personenbezogenen Daten in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden sollen oder nicht, und die betreffenden Daten;

d) Einzelheiten über Preise und Tarife, einschließlich der Angabe, mit welchen Mitteln aktuelle Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können, der angebotenen Zahlungsmodalitäten und der durch die Zahlungsmodalität bedingten Kostenunterschiede;

e) die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Dienste und des Vertragsverhältnisses einschließlich

— der Mindestnutzung oder Mindestnutzungsdauer, die gegebenenfalls erforderlich ist, um in den Genuss von Werbemaßnahmen zu gelangen;

— der Entgelte für die Übertragbarkeit von Nummern und anderen Teilnehmerkennungen;

— der bei Beendigung des Vertragsverhältnisses fälligen Entgelte einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen;

f) etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität;

- g) die Mittel zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren gemäß Artikel 34;
- h) die Arten von Maßnahmen, mit denen das Unternehmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann.

Die Mitgliedstaaten können ferner verlangen, dass der Vertrag auch die von den zuständigen öffentlichen Behörden gegebenenfalls zu diesem Zweck bereitgestellten Informationen nach Artikel 21 Absatz 4 über die Nutzung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste für unrechtmäßige Handlungen oder die Verbreitung schädlicher Inhalte und über die Möglichkeiten des Schutzes vor einer Gefährdung der persönlichen Sicherheit, der Privatsphäre und personenbezogener Daten enthält, die für den angebotenen Dienst von Bedeutung sind.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Teilnehmer das Recht haben, bei der Bekanntgabe von Änderungen der Vertragsbedingungen, die von den Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, vorgeschlagen werden, den Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu widerrufen. Den Teilnehmern werden diese Änderungen mit ausreichender Frist, und zwar mindestens einen Monat zuvor, angezeigt; gleichzeitig werden sie über ihr Recht unterrichtet, den Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu widerrufen, wenn sie die neuen Bedingungen nicht annehmen. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden das Format für diese Mitteilungen vorgeben können.

#### Artikel 21

#### Transparenz und Veröffentlichung von Informationen

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden Unternehmen, die öffentliche elektronische Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, dazu verpflichten können, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über geltende Preise und Tarife, über die bei Vertragskündigung anfallenden Gebühren und über Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung gemäß Anhang II zu veröffentlichen. Diese Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Die nationalen Regulierungsbehörden können hinsichtlich der Form, in der diese Informationen zu veröffentlichen sind, weitere Anforderungen festlegen.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden fördern die Bereitstellung von vergleichbaren Informationen, beispielsweise durch interaktive Führer oder ähnliche Techniken, um Endnutzer sowie Verbraucher in die Lage zu versetzen, eine unabhängige Bewertung der Kosten alternativer Anwendungen vorzunehmen. Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, solche Führer oder Techniken selbst oder über Dritte bereitzustellen, wenn diese auf dem Markt nicht kostenlos oder zu einem angemessenen Preis zur Verfügung stehen. Dritten wird das Recht eingeräumt, die Informationen, die von Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, veröffentlicht werden, zum Zwecke des Verkaufs oder der Bereitstellung solcher interaktiven Führer oder vergleichbarer Techniken kostenlos zu nutzen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden Unternehmen, die öffentliche elektronische Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, verpflichten können, unter anderem

- a) bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, den Teilnehmern die dafür geltenden Tarife anzugeben; für einzelne Kategorien von Diensten können die nationalen Regulierungsbehörden verlangen, dass diese Informationen unmittelbar vor Herstellung der Verbindung bereitgestellt werden;
- b) die Teilnehmer über jede Änderung des Zugangs zu Notdiensten oder der Angaben zum Anruferstandort bei dem Dienst, bei dem sie angemeldet sind, zu informieren;
- c) die Teilnehmer über jede Änderung der Einschränkungen im Hinblick auf den Zugang zu und/oder die Nutzung von Diensten und Anwendungen, soweit derartige Einschränkungen nach nationalem Recht im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht zulässig sind, zu unterrichten;
- d) Informationen über alle vom Betreiber zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, und über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität bereitzustellen;
- e) gemäß Artikel 12 der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) die Teilnehmer über ihr Recht auf eine Entscheidung über Aufnahme oder Nichtaufnahme ihrer personenbezogenen Daten in ein Teilnehmerverzeichnis und über die Art der betreffenden Daten zu unterrichten sowie
- f) behinderte Teilnehmer regelmäßig über Einzelheiten von für sie bestimmten Produkten und Diensten zu unterrichten.

Falls dies als zweckdienlich erachtet wird, können die nationalen Regulierungsbehörden vor der Auferlegung von Verpflichtungen Selbst- oder Koregulierungsmaßnahmen fördern.

(4) Die Mitgliedstaaten können verlangen, dass die in Absatz 3 genannten Unternehmen erforderlichenfalls Informationen von öffentlichem Interesse kostenlos über dieselben Hilfsmittel, über die sie gewöhnlich mit Teilnehmern kommunizieren, an bestehende und neue Teilnehmer weitergeben. Die betreffenden Informationen werden in einem solchen Fall von den zuständigen öffentlichen Behörden in einem standardisierten Format geliefert und erstrecken sich unter anderem auf folgende Themen:

- a) die häufigsten Formen einer Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste für unrechtmäßige Handlungen oder die Verbreitung schädlicher Inhalte, insbesondere wenn dadurch die Achtung der Rechte und Freiheiten anderer Personen beeinträchtigt werden kann, einschließlich Verstößen gegen das Urheberrecht und verwandte Schutzrechte und ihre rechtlichen Folgen sowie

- b) Mittel des Schutzes vor einer Gefährdung der persönlichen Sicherheit, der Privatsphäre und personenbezogener Daten bei der Nutzung elektronischer Kommunikationsdienste.

#### Artikel 22

##### Dienstqualität

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden — nach Berücksichtigung der Ansichten der relevanten Interessengruppen — Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, zur Veröffentlichung vergleichbarer, angemessener und aktueller Endnutzerinformationen über die Qualität ihrer Dienste sowie über die zur Gewährleistung der Gleichwertigkeit beim Zugang für behinderte Endnutzer getroffenen Maßnahmen verpflichten können. Die genannten Informationen sind auf Aufforderung vor ihrer Veröffentlichung der nationalen Regulierungsbehörde vorzulegen.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden können unter anderem die zu erfassenden Parameter für die Dienstqualität und Inhalt, Form und Art der zu veröffentlichenden Angaben einschließlich etwaiger Qualitätszertifizierungsmechanismen vorschreiben, um sicherzustellen, dass die Endnutzer einschließlich behinderter Endnutzer Zugang zu umfassenden, vergleichbaren, zuverlässigen und benutzerfreundlichen Informationen haben. Gegebenenfalls können die in Anhang III aufgeführten Parameter, Definitionen und Messverfahren verwendet werden.

(3) Um eine Verschlechterung der Dienste und eine Behinderung oder Verlangsamung des Datenverkehrs in den Netzen zu verhindern, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden in der Lage sind, Mindestanforderungen an die Dienstqualität der Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze bereitstellen, festzulegen.

Die nationalen Regulierungsbehörden übermitteln der Kommission rechtzeitig vor der Festlegung solcher Anforderungen eine Zusammenfassung der Gründe für ein Tätigwerden, der geplanten Anforderungen und der vorgeschlagenen Vorgehensweise. Diese Informationen werden auch dem Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (GEREK) übermittelt. Die Kommission kann hierzu nach Prüfung der Informationen Kommentare oder Empfehlungen abgeben, insbesondere um sicherzustellen, dass die vorgesehenen Anforderungen das ordnungsmäßige Funktionieren des Binnenmarktes nicht beeinträchtigen. Die nationalen Regulierungsbehörden tragen den Kommentare oder Empfehlungen der Kommission weitestgehend Rechnung, wenn sie die Anforderungen beschließen.

#### Artikel 23

##### Verfügbarkeit von Diensten

Die Mitgliedstaaten treffen alle notwendigen Maßnahmen, um die möglichst vollständige Verfügbarkeit öffentlich zugänglicher Telefondienste, die über öffentliche Kommunikationsnetze bereitgestellt werden, bei einem Vollausfall des Netzes oder in Fällen höherer Gewalt sicherzustellen. Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass Unternehmen, die

öffentlich zugängliche Telefondienste erbringen, alle erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der ununterbrochenen Erreichbarkeit der Notdienste treffen.“

15. Folgender Artikel wird eingefügt:

##### „Artikel 23a

##### **Gewährleistung der Gleichwertigkeit hinsichtlich des Zugangs und der Wahlmöglichkeiten für behinderte Endnutzer**

(1) Die Mitgliedstaaten setzen die zuständigen nationalen Behörden in die Lage, erforderlichenfalls genaue Anforderungen festzulegen, die von den Unternehmen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste erbringen, erfüllt werden müssen, um sicherzustellen, dass behinderte Endnutzer

- a) Zugang zu elektronischen Kommunikationsdiensten erhalten, der dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist, sowie
- b) die Auswahl an Unternehmen und Diensten, die der Mehrheit der Endnutzer offen steht, nutzen können.

(2) Um besondere Vorkehrungen für behinderte Endnutzer treffen und umsetzen zu können, fördern die Mitgliedstaaten die Verfügbarkeit von Endeinrichtungen, die die erforderlichen Dienstmerkmale und Funktionen enthalten.“

16. Artikel 25 wird wie folgt geändert:

- a) Die Überschrift erhält folgende Fassung:

##### **„Telefonische Teilnehmergebüdnisdienste“**

- b) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Teilnehmer von öffentlich zugänglichen Telefondiensten das Recht auf einen Eintrag in das öffentlich verfügbare Verzeichnis gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a und darauf haben, dass ihre Daten den Anbietern von Teilnehmergebüdnisdiensten und/oder Teilnehmerverzeichnissen gemäß den Bestimmungen in Absatz 2 zur Verfügung gestellt werden.“

- c) Absätze 3, 4 und 5 erhalten folgende Fassung:

„(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Endnutzer, denen ein öffentlich zugänglicher Telefondienst bereitgestellt wird, Zugang zu Teilnehmergebüdnisdiensten haben. Die nationalen Regulierungsbehörden können Unternehmen, die den Zugang zu Endnutzern kontrollieren, für die Bereitstellung von Teilnehmergebüdnisdiensten gemäß Artikel 5 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) Verpflichtungen und Bedingungen auferlegen. Solche Verpflichtungen und Bedingungen müssen objektiv, gleichwertig, nicht-diskriminierend und transparent sein.“

(4) Die Mitgliedstaaten halten keine rechtlichen Beschränkungen aufrecht, die Endnutzer in einem Mitgliedstaat daran hindern, per Sprachtelefonanruf oder SMS unmittelbar auf Teilnehmersuchdienste in einem anderen Mitgliedstaat zuzugreifen, und ergreifen Maßnahmen, um diesen Zugang gemäß Artikel 28 sicherzustellen.

(5) Die Absätze 1 bis 4 gelten vorbehaltlich der gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften über den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre, insbesondere des Artikels 12 der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation).“

17. Die Artikel 26 und 27 erhalten folgende Fassung:

„Artikel 26

### **Notrufdienste und einheitliche europäische Notrufnummer**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Endnutzer der in Absatz 2 aufgeführten Dienste, einschließlich der Nutzer öffentlicher Münz- und Kartentelefone gebührenfrei Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 und unter etwaigen nationalen Notrufnummern, die von den Mitgliedstaaten vorgegeben sind, durchführen können.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen in Abstimmung mit den nationalen Regulierungsbehörden, den Notdiensten und Anbietern sicher, dass Unternehmen, die einen elektronischen Kommunikationsdienst für das Führen ausgehender Inlandsgespräche zu einer oder mehreren Nummern eines nationalen Telefonnummernplans bereitstellen, auch den Zugang zu Notdiensten gewährleisten.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 angemessen entgegengenommen und auf eine Weise bearbeitet werden, die der nationalen Rettungsdienstorganisation am besten angepasst ist. Diese Anrufe müssen mindestens genauso zügig und effektiv bearbeitet werden wie Anrufe bei anderen nationalen Notrufnummern, soweit solche weiterhin verwendet werden.

(4) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass der Zugang behinderter Endnutzer zu Notrufdiensten mit dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist. Die Maßnahmen, durch die sichergestellt werden soll, dass behinderte Endnutzer auch bei Reisen in andere Mitgliedstaaten Zugang zu Notrufdiensten erhalten können, werden so weit wie möglich auf die gemäß Artikel 17 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten europäischen Normen oder Spezifikationen gestützt; durch diese Maßnahmen werden die Mitgliedstaaten nicht daran gehindert, zusätzliche Anforderungen festzulegen, mit denen die in diesem Artikel dargelegten Ziele erreicht werden sollen.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die betreffenden Unternehmen den die Notrufe bearbeitenden Stellen unmittelbar nach Eingang des Anrufs bei diesen Stellen gebührenfrei Informationen zum Anruferstandort übermitteln. Dies gilt für alle Anrufe unter der einheitlichen europäischen

Notrufnummer 112. Die Mitgliedstaaten können diese Verpflichtung auf Anrufe bei nationalen Notrufnummern ausdehnen. Die zuständigen Regulierungsbehörden legen Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Angaben zum Anruferstandort fest.

(6) Die Mitgliedstaaten gewährleisten, dass die Bürger angemessen über Bestehen und Nutzung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 informiert werden, und zwar insbesondere durch Initiativen, die sich besonders an Personen richten, die zwischen den Mitgliedstaaten reisen.

(7) Zur Gewährleistung des effektiven Zugangs zum Notruf 112 in den Mitgliedstaaten kann die Kommission nach Konsultation des GEREK technische Durchführungsmaßnahmen erlassen. Diese technischen Durchführungsmaßnahmen werden jedoch unbeschadet der Organisation der Notrufdienste erlassen und haben keine Auswirkungen auf diese Organisation, die im ausschließlichen Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten bleibt.

Diese Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Richtlinie durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

Artikel 27

### **Europäische Telefonvorwahlen**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Vorwahl 00 die Standardvorwahl für Auslandsverbindungen ist. Besondere Regelungen für Verbindungen zwischen benachbarten Orten im grenzüberschreitenden Verkehr zwischen Mitgliedstaaten können eingerichtet oder beibehalten werden. Die Endnutzer in den betreffenden Orten sind umfassend über entsprechende Regelungen zu informieren.

(2) Eine Rechtsperson, die ihren Sitz in der Gemeinschaft hat und von der Kommission benannt wird, besitzt die alleinige Zuständigkeit für die Verwaltung, einschließlich Nummernzuweisung, des europäischen Telefonnummernraums (ETNS) und die Werbung für ihn. Die Kommission erlässt die erforderlichen Durchführungsbestimmungen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste mit der Möglichkeit des Auslandsanrufs bereitstellen, alle Anrufe in den und aus dem ETNS zu Preisen abwickeln, die den jeweils geltenden Höchstpreisen für Anrufe in andere oder aus anderen Mitgliedstaaten vergleichbar sind.“

18. Folgender Artikel wird eingefügt:

„Artikel 27a

### **Einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert einschließlich der Hotline für vermisste Kinder**

(1) Die Mitgliedstaaten fördern die besonderen Rufnummern in dem mit ‚116‘ beginnenden Nummernbereich, der in der Entscheidung 2007/116/EG der Kommission vom

15. Februar 2007 über die Reservierung der mit ,116‘ beginnenden nationalen Nummernbereiche für einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (\*) benannt wurde. Sie fördern in ihrem Hoheitsgebiet die Bereitstellung von Diensten, für die diese Nummern reserviert sind.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Endnutzer mit Behinderungen im größten möglichen Umfang Zugang zu Diensten, die in dem mit ,116‘ beginnenden Nummernbereich angeboten werden, erhalten. Maßnahmen zur Erleichterung des Zugangs zu diesen Diensten für Endnutzer mit Behinderungen auf Reisen in anderen Mitgliedstaaten werden unter Einhaltung der aufgrund von Artikel 17 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) veröffentlichten Normen oder Spezifikationen erlassen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Bürger angemessen über die Existenz und die Nutzung der in den mit ,116‘ beginnenden Nummernbereichen angebotenen Dienste informiert werden, insbesondere durch gezielte Maßnahmen für die in andere Mitgliedstaaten reisenden Personen.

(4) Neben den für die Gesamtheit der mit ,116‘ beginnenden Nummernbereiche geltenden Maßnahmen gemäß den Absätzen 1, 2 und 3 unternehmen die Mitgliedstaaten alle Anstrengung, um den Bürgern den Zugang zu einer Hotline für vermisste Kinder zu gewährleisten. Diese Hotline ist unter der Rufnummer 116000 erreichbar.

(5) Um die wirksame Umsetzung des mit ,116‘ beginnenden Nummernbereichs und insbesondere der Hotline 116000 für vermisste Kinder in den Mitgliedstaaten sicherzustellen, einschließlich des Zugangs für Endnutzer mit Behinderungen auf Reisen in anderen Mitgliedstaaten, kann die Kommission nach Konsultation des GEREK technische Durchführungsmaßnahmen erlassen. Diese technischen Durchführungsmaßnahmen werden jedoch unbeschadet der Organisation dieser Dienste erlassen und haben keine Auswirkungen auf diese Organisation, die im ausschließlichen Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten bleibt.

Diese Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Richtlinie durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

(\*) ABl. L 49 vom 17.2.2007, S. 30.“

19. Artikel 28 erhält folgende Fassung:

„Artikel 28

#### **Zugang zu Rufnummern und Diensten**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständigen nationalen Behörden im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten, sofern der angerufene Teilnehmer nicht Anrufe aus bestimmten geografischen Gebieten aus wirtschaftlichen Gründen eingeschränkt hat, alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass:

- a) die Endnutzer in der Lage sind, Dienste unter Verwendung geografisch nicht gebundener Nummern in der Gemeinschaft zu erreichen und zu nutzen sowie

- b) die Endnutzer in der Lage sind, unabhängig von der vom Betreiber verwendeten Technologie und der von ihm genutzten Geräte alle in der Gemeinschaft bestehenden Rufnummern, einschließlich der Nummern in den nationalen Rufnummernplänen der Mitgliedstaaten, der Nummern aus dem ETNS sowie universeller internationaler gebührenfreier Rufnummern (UIFN) zu erreichen.

(2) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständigen Behörden von den Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste bereitstellen, verlangen können, dass sie den Zugang zu bestimmten Rufnummern oder Diensten im Einzelfall sperren, soweit dies wegen Betrugs oder Missbrauchs gerechtfertigt ist, und dass die zuständigen Behörden ferner verlangen können, dass Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste in diesen Fällen die entsprechenden Zusammenschaltungs- oder sonstigen Dienstentgelte einbehalten.“

20. Artikel 29 wird wie folgt geändert:

- a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen unbeschadet von Artikel 10 Absatz 2 sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden alle Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste und/oder den Zugang zu öffentlichen Kommunikationsnetzen bereitstellen, verpflichten können, den Endnutzern alle oder einen Teil der in Anhang I Teil B aufgeführten zusätzlichen Dienstmerkmale, vorbehaltlich der technischen Durchführbarkeit und der Wirtschaftlichkeit, sowie alle oder einen Teil der in Anhang I Teil A aufgeführten zusätzlichen Dienstmerkmale zur Verfügung zu stellen.“

- b) Absatz 3 wird gestrichen.

21. Artikel 30 erhält folgende Fassung:

„Artikel 30

#### **Erleichterung des Anbieterwechsels**

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass alle Teilnehmer mit Nummern aus dem nationalen Telefonnummernplan, die dies beantragen, ihre Nummer(n) unabhängig vom Unternehmen, das den Dienst bereitstellt, gemäß den Bestimmungen des Anhangs I Teil C beibehalten können.

(2) Die nationalen Regulierungsbehörden sorgen dafür, dass die Preise, die im Zusammenhang mit der Nummernübertragbarkeit zwischen den Betreibern und/oder Diensteanbietern berechnet werden, kostenorientiert sind und etwaige direkte Gebühren für die Teilnehmer diese nicht abschrecken, einen Anbieterwechsel vorzunehmen.

(3) Die nationalen Regulierungsbehörden schreiben Endnutzertarife für die Nummernübertragung nicht auf eine Weise vor, die den Wettbewerb verfälscht, etwa durch Festlegung besonderer oder gemeinsamer Endnutzertarife.

(4) Die Übertragung von Rufnummern und deren anschließende Aktivierung erfolgt so schnell wie möglich. Für Teilnehmer, die eine Vereinbarung über eine Rufnummernübertragung auf ein anderes Unternehmen geschlossen haben, wird die Rufnummer in jedem Fall innerhalb eines Arbeitstags aktiviert.

Unbeschadet des Unterabsatzes 1 können die zuständigen nationalen Behörden unter Berücksichtigung des nationalen Vertragsrechts, der technischen Entwicklung und der Notwendigkeit, dem Teilnehmer die Kontinuität der Dienstleistung zu gewährleisten, das Globalverfahren für die Übertragung von Rufnummern festlegen. In keinem Falle darf während des Übertragungsverfahrens der Dienst länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Die zuständigen nationalen Behörden berücksichtigen darüber hinaus erforderlichenfalls auch Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Teilnehmer während des gesamten Übertragungsverfahrens geschützt sind und nicht gegen ihren Willen auf einen anderen Anbieter umgestellt werden.

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass geeignete Sanktionen gegen Unternehmen vorgesehen werden, einschließlich der Pflicht, Teilnehmer zu entschädigen, wenn sich die Übertragung der Rufnummer verzögert oder die Übertragung durch sie oder in ihrem Auftrag missbraucht wird.

(5) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsdienste erbringen, keine anfängliche Mindestvertragslaufzeit beinhalten, die 24 Monate überschreitet. Die Mitgliedstaaten stellen ferner sicher, dass die Unternehmen den Nutzern die Möglichkeit anbieten, einen Vertrag mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten abzuschließen.

(6) Unbeschadet etwaiger Mindestvertragslaufzeiten stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die Bedingungen und Verfahren für die Vertragskündigung für die Verbraucher nicht als negativer Anreiz für einen Anbieterwechsel wirken.“

## 22. Artikel 31 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten können zur Übertragung bestimmter Hör- und Fernseh Rundfunkkanäle und ergänzender, insbesondere zugangserleichternder Dienste, die behinderten Endnutzern einen angemessenen Zugang ermöglichen, den ihrer Rechtshoheit unterliegenden Unternehmen, die für die öffentliche Verbreitung von Hörfunk- und Fernseh Rundfunkkanälen genutzte elektronische Kommunikationsnetze betreiben, zumutbare Übertragungspflichten auferlegen, wenn eine erhebliche Zahl von Endnutzern diese Netze als Hauptmittel zum Empfang von Hörfunk- und Fernseh Rundfunkkanälen nutzt. Solche Pflichten dürfen nur auferlegt werden, soweit sie zur Erreichung der von den einzelnen Mitgliedstaaten ausdrücklich festgelegten Ziele von allgemeinem Interesse erforderlich sind, und sie müssen verhältnismäßig und transparent sein.

Die Mitgliedstaaten überprüfen die Pflichten nach Unterabsatz 1 spätestens ein Jahr nach dem 25. Mai 2011, es sei denn der betreffende Mitgliedstaat hat eine solche Überprüfung innerhalb der beiden vorangegangenen Jahre vorgenommen.

Die Mitgliedstaaten überprüfen die Übertragungspflichten regelmäßig.“

## 23. Artikel 33 wird wie folgt geändert:

### a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden die Ansichten von Endnutzern und Verbrauchern (insbesondere auch von behinderten Verbrauchern), Herstellern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, in allen mit Endnutzer- und Verbraucherrechten bei öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten zusammenhängenden Fragen berücksichtigen, soweit dies angemessen ist, insbesondere wenn sie beträchtliche Auswirkungen auf den Markt haben.

Die Mitgliedstaaten stellen insbesondere sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden einen Konsultationsmechanismus einrichten, mit dem gewährleistet wird, dass in ihren Entscheidungen in allen mit Endnutzer- und Verbraucherrechten bei öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdiensten zusammenhängenden Fragen die Interessen der Verbraucher bei der elektronischen Kommunikation gebührend berücksichtigt werden.“

### b) Folgender Absatz wird angefügt:

„(3) Unbeschadet der mit dem Gemeinschaftsrecht im Einklang stehenden nationalen Vorschriften zur Förderung kultur- und medienpolitischer Ziele wie etwa der kulturellen und sprachlichen Vielfalt und des Medienpluralismus können die nationalen Regulierungsbehörden und andere zuständige Behörden die Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und/oder -dienste bereitstellen, und den Sektoren, die an der Unterstützung rechtmäßiger Inhalte im Rahmen elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste interessiert sind, fördern. Diese Zusammenarbeit kann sich auch auf die Abstimmung der nach Artikel 21 Absatz 4 und Artikel 20 Absatz 1 Unterabsatz 2 bereitzustellenden Informationen von öffentlichem Interesse erstrecken.“

## 24. Artikel 34 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass transparente, nichtdiskriminierende, einfache und kostengünstige außergerichtliche Verfahren zur Beilegung von Streitfällen im Zusammenhang mit dieser Richtlinie zwischen Verbrauchern und Unternehmen, die elektronische Kommunikationsnetze und -dienste bereitstellen, in Bezug auf die Bedingungen und/oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung solcher Netze und/oder Dienste zur Verfügung stehen. Die Mitgliedstaaten ergreifen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verfahren eine gerechte und zügige Beilegung von Streitfällen ermöglichen; sie können gegebenenfalls ein Erstattungs- und/oder Entschädigungssystem einführen. Diese Verfahren ermöglichen eine unparteiische Streitbeilegung und entziehen dem Verbraucher nicht seinen Rechtsschutz nach nationalem Recht. Die Mitgliedstaaten können diese Verpflichtungen auf Streitfälle ausweiten, an denen andere Endnutzer beteiligt sind.“

25. Artikel 35 erhält folgende Fassung:

„Artikel 35

#### **Anpassung der Anhänge**

Die Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen der genannten Richtlinie und zur Anpassung der Anhänge I, II, III und VI an technische Entwicklungen oder Veränderungen der Marktnachfrage werden von der Kommission nach dem in Artikel 37 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.“

26. Artikel 36 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Die nationalen Regulierungsbehörden melden der Kommission die Universaldienstverpflichtungen, die Unternehmen, die als Erbringer von Universaldiensten benannt wurden, auferlegt wurden. Etwaige Änderungen dieser Verpflichtungen oder der von den Vorschriften dieser Richtlinie betroffenen Unternehmen werden der Kommission unverzüglich mitgeteilt.“

27. Artikel 37 erhält folgende Fassung:

„Artikel 37

#### **Ausschussverfahren**

(1) Die Kommission wird von dem durch Artikel 22 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) eingesetzten Kommunikationsausschuss unterstützt.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gelten Artikel 5a Absätze 1 bis 4 und Artikel 7 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 8.“

28. Die Anhänge I, II, III werden durch den Text in Anhang I dieser Richtlinie ersetzt und Anhang VI wird durch den Text in Anhang II dieser Richtlinie ersetzt.

29. Anhang VII wird gestrichen.

#### *Artikel 2*

#### **Änderungen der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für die elektronische Kommunikation)**

Die Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) wird wie folgt geändert:

1. Artikel 1 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Diese Richtlinie sieht die Harmonisierung der Vorschriften der Mitgliedstaaten vor, die erforderlich sind, um einen gleichwertigen Schutz der Grundrechte und Grundfreiheiten, insbesondere des Rechts auf Privatsphäre und Vertraulichkeit, in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Bereich der elektronischen Kommunikation sowie den freien Verkehr dieser Daten und von elektronischen Kommunikationsgeräten und -diensten in der Gemeinschaft zu gewährleisten.“

2. Artikel 2 wird wie folgt geändert:

a) Buchstabe c erhält folgende Fassung:

„c) ‚Standortdaten‘ Daten, die in einem elektronischen Kommunikationsnetz oder von einem elektronischen Kommunikationsdienst verarbeitet werden und die den geografischen Standort des Endgeräts eines Nutzers eines öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienstes angeben;“

b) Buchstabe e wird gestrichen.

c) Folgender Buchstabe wird angefügt:

„h) ‚Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten‘ eine Verletzung der Sicherheit, die auf unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Weise zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung und zur unbefugten Weitergabe von bzw. zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übertragen, gespeichert oder auf andere Weise im Zusammenhang mit der Bereitstellung öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste in der Gemeinschaft verarbeitet werden.“

3. Artikel 3 erhält folgende Fassung:

„Artikel 3

#### **Betroffene Dienste**

Diese Richtlinie gilt für die Verarbeitung personenbezogener Daten in Verbindung mit der Bereitstellung öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste in öffentlichen Kommunikationsnetzen in der Gemeinschaft, einschließlich öffentlicher Kommunikationsnetze, die Datenerfassungs- und Identifizierungsgeräte unterstützen.“

4. Artikel 4 wird wie folgt geändert:

a) Die Überschrift erhält folgende Fassung:

#### **„Sicherheit der Verarbeitung“**

b) Folgender Absatz wird eingefügt:

„(1a) Unbeschadet der Richtlinie 95/46/EG ist durch die in Absatz 1 genannten Maßnahmen zumindest Folgendes zu erreichen:

- Sicherstellung, dass nur ermächtigte Personen für rechtlich zulässige Zwecke Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten,
- Schutz gespeicherter oder übermittelter personenbezogener Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Zerstörung, unbeabsichtigtem Verlust oder unbeabsichtigter Veränderung und unbefugter oder unrechtmäßiger Speicherung oder Verarbeitung, unbefugtem oder unberechtigtem Zugang oder unbefugter oder unrechtmäßiger Weitergabe und

- Sicherstellung der Umsetzung eines Sicherheitskonzepts für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Die zuständigen nationalen Behörden haben die Möglichkeit, die von den Betreibern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste getroffenen Maßnahmen zu prüfen und Empfehlungen zu bewährten Verfahren im Zusammenhang mit dem mit Hilfe dieser Maßnahmen zu erreichenden Sicherheitsniveau zu abzugeben.“

- c) Folgende Absätze werden angefügt:

„(3) Im Fall einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten benachrichtigt der Betreiber der öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienste unverzüglich die zuständige nationale Behörde von der Verletzung.

Ist anzunehmen, dass durch die Verletzung personenbezogener Daten die personenbezogenen Daten, oder Teilnehmer oder Personen in ihrer Privatsphäre, beeinträchtigt werden, so benachrichtigt der Betreiber auch den Teilnehmer bzw. die Person unverzüglich von der Verletzung.

Der Anbieter braucht die betroffenen Teilnehmer oder Personen nicht von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten zu benachrichtigen, wenn er zur Zufriedenheit der zuständigen Behörde nachgewiesen hat, dass er geeignete technische Schutzmaßnahmen getroffen hat und dass diese Maßnahmen auf die von der Sicherheitsverletzung betroffenen Daten angewendet wurden. Diese technischen Schutzmaßnahmen verschlüsseln die Daten für alle Personen, die nicht befugt sind, Zugang zu den Daten zu haben.

Unbeschadet der Pflicht des Betreibers, den betroffenen Teilnehmer und die Person zu benachrichtigen, kann die zuständige nationale Behörde, wenn der Betreiber den Teilnehmer bzw. die Person noch nicht über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten benachrichtigt hat, diesen nach Berücksichtigung der wahrscheinlichen nachteiligen Auswirkungen der Verletzung zur Benachrichtigung auffordern.

In der Benachrichtigung des Teilnehmers bzw. der Person werden mindestens die Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und die Kontaktstellen, bei denen weitere Informationen erhältlich sind, genannt und Maßnahmen zur Begrenzung der möglichen nachteiligen Auswirkungen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten empfohlen. In der Benachrichtigung der zuständigen nationalen Behörde werden zusätzlich die Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und die vom Betreiber nach der Verletzung vorgeschlagenen oder ergriffenen Maßnahmen dargelegt.

(4) Vorbehaltlich technischer Durchführungsmaßnahmen nach Absatz 5 können die zuständigen nationalen Behörden Leitlinien annehmen und gegebenenfalls Anweisungen erteilen bezüglich der Umstände, unter denen die Benachrichtigung seitens der Betreiber über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener

Daten erforderlich ist, sowie bezüglich des Formates und der Verfahrensweise für die Benachrichtigung. Sie müssen auch in der Lage sein zu überwachen, ob die Betreiber ihre Pflichten zur Benachrichtigung nach diesem Absatz erfüllt haben, und verhängen, falls dies nicht der Fall ist, geeignete Sanktionen.

Die Betreiber führen ein Verzeichnis der Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten, das Angaben zu den Umständen der Verletzungen, zu deren Auswirkungen und zu den ergriffenen Abhilfemaßnahmen enthält, wobei diese Angaben ausreichend sein müssen, um den zuständigen nationalen Behörden die Prüfung der Einhaltung der Bestimmungen des Absatzes 3 zu ermöglichen. Das Verzeichnis enthält nur die zu diesem Zweck erforderlichen Informationen.

(5) Zur Gewährleistung einer einheitlichen Anwendung der in den Absätzen 2, 3 und 4 vorgesehenen Maßnahmen kann die Kommission nach Anhörung der Europäischen Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA), der gemäß Artikel 29 der Richtlinie 95/46/EG eingesetzten Gruppe für den Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und des Europäischen Datenschutzbeauftragten technische Durchführungsmaßnahmen in Bezug auf Umstände, Form und Verfahren der in diesem Artikel vorgeschriebenen Informationen und Benachrichtigungen erlassen. Beim Erlass dieser Maßnahmen bezieht die Kommission alle relevanten Interessengruppen mit ein, um sich insbesondere über die besten verfügbaren technischen und wirtschaftlichen Mittel zur Durchführung dieses Artikels zu informieren.

Diese Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Richtlinie durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 14a Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.“

5. Artikel 5 Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die Speicherung von Informationen oder der Zugriff auf Informationen, die bereits im Endgerät eines Teilnehmers oder Nutzers gespeichert sind, nur gestattet ist, wenn der betreffende Teilnehmer oder Nutzer auf der Grundlage von klaren und umfassenden Informationen, die er gemäß der Richtlinie 95/46/EG u. a. über die Zwecke der Verarbeitung erhält, seine Einwilligung gegeben hat. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung der Übertragung einer Nachricht über ein elektronisches Kommunikationsnetz ist oder wenn dies unbedingt erforderlich ist, damit der Anbieter eines Dienstes der Informationsgesellschaft, der vom Teilnehmer oder Nutzer ausdrücklich gewünscht wurde, diesen Dienst zur Verfügung stellen kann.“

6. Artikel 6 Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Der Betreiber eines öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienstes kann die in Absatz 1 genannten Daten zum Zwecke der Vermarktung elektronischer Kommunikationsdienste oder zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen in dazu erforderlichen Maß und innerhalb des dazu oder zur Vermarktung erforderlichen

Zeitraum verarbeiten, sofern der Teilnehmer oder der Nutzer, auf den sich die Daten beziehen, zuvor seine Einwilligung gegeben hat. Der Nutzer oder der Teilnehmer hat die Möglichkeit, seine Einwilligung zur Verarbeitung der Verkehrsdaten jederzeit zu widerrufen.“

7. Artikel 13 erhält folgende Fassung:

„Artikel 13

**Unerbetene Nachrichten**

(1) Die Verwendung von automatischen Anruf- und Kommunikationssystemen ohne menschlichen Eingriff (automatische Anrufmaschinen), Faxgeräten oder elektronischer Post für die Zwecke der Direktwerbung darf nur bei vorheriger Einwilligung der Teilnehmer oder Nutzer gestattet werden.

(2) Ungeachtet des Absatzes 1 kann eine natürliche oder juristische Person, wenn sie von ihren Kunden im Zusammenhang mit dem Verkauf eines Produkts oder einer Dienstleistung gemäß der Richtlinie 95/46/EG deren elektronische Kontaktinformationen für elektronische Post erhalten hat, diese zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen verwenden, sofern die Kunden klar und deutlich die Möglichkeit erhalten, eine solche Nutzung ihrer elektronischen Kontaktinformationen zum Zeitpunkt ihrer Erhebung und bei jeder Übertragung gebührenfrei und problemlos abzulehnen, wenn der Kunde diese Nutzung nicht von vornherein abgelehnt hat.

(3) Die Mitgliedstaaten ergreifen geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass außer in den in den Absätzen 1 und 2 genannten Fällen unerbetene Nachrichten zum Zwecke der Direktwerbung, die entweder ohne die Einwilligung der betreffenden Teilnehmer oder Nutzer erfolgen oder an Teilnehmer oder Nutzer gerichtet sind, die keine solchen Nachrichten erhalten möchten, nicht gestattet sind; welche dieser Optionen gewählt wird, wird im innerstaatlichen Recht geregelt, wobei berücksichtigt wird, dass beide Optionen für den Teilnehmer oder Nutzer gebührenfrei sein müssen.

(4) Auf jeden Fall verboten ist die Praxis des Versendens elektronischer Nachrichten zu Zwecken der Direktwerbung, bei der die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird, bei der gegen Artikel 6 der Richtlinie 2000/31/EG verstoßen wird oder bei der keine gültige Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann, oder in denen der Empfänger aufgefordert wird, Websites zu besuchen, die gegen den genannten Artikel verstoßen.

(5) Die Absätze 1 und 3 gelten für Teilnehmer, die natürliche Personen sind. Die Mitgliedstaaten stellen im Rahmen des Gemeinschaftsrechts und der geltenden nationalen Rechtsvorschriften außerdem sicher, dass die berechtigten Interessen anderer Teilnehmer als natürlicher Personen in Bezug auf unerbetene Nachrichten ausreichend geschützt werden.

(6) Unbeschadet etwaiger Verwaltungsvorschriften, die unter anderem gemäß Artikel 15a Absatz 2 erlassen werden können, stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass natürliche oder juristische Personen, die durch Verstöße gegen die aufgrund dieses Artikels erlassenen nationalen Vorschriften beeinträchtigt werden und ein berechtigtes Interesse an der Einstellung oder dem Verbot solcher Verstöße haben, einschließlich der Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste, die ihre berechtigten Geschäftsinteressen schützen wollen, gegen solche Verstöße gerichtlich vorgehen können. Die Mitgliedstaaten können auch spezifische Vorschriften über Sanktionen festlegen, die gegen Betreiber elektronischer Kommunikationsdienste zu verhängen sind, die durch Fahrlässigkeit zu Verstößen gegen die aufgrund dieses Artikels erlassenen nationalen Vorschriften beitragen.“

8. Folgender Artikel wird eingefügt:

„Artikel 14a

**Ausschussverfahren**

(1) Die Kommission wird von dem durch Artikel 22 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) eingesetzten Kommunikationsausschuss unterstützt.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gelten Artikel 5a Absätze 1 bis 4 und Artikel 7 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 8.

(3) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gelten Artikel 5a Absätze 1, 2, 4 und 6 und Artikel 7 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 8.“

9. In Artikel 15 wird folgender Absatz eingefügt:

„(1b) Die Anbieter richten nach den gemäß Absatz 1 eingeführten nationalen Vorschriften interne Verfahren zur Beantwortung von Anfragen über den Zugang zu den personenbezogenen Daten der Nutzer ein. Sie stellen den zuständigen nationalen Behörden auf Anfrage Informationen über diese Verfahren, die Zahl der eingegangenen Anfragen, die vorgebrachten rechtlichen Begründungen und ihrer Antworten zur Verfügung.“

10. Folgender Artikel wird eingefügt:

„Artikel 15a

**Umsetzung und Durchsetzung**

(1) Die Mitgliedstaaten legen fest, welche Sanktionen, gegebenenfalls einschließlich strafrechtlicher Sanktionen, bei einem Verstoß gegen die innerstaatlichen Vorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie zu verhängen sind, und treffen die zu deren Durchsetzung erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein und können für den gesamten Zeitraum einer Verletzung angewendet werden, auch wenn die Verletzung in der Folge abgestellt wurde. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften bis zum 25. Mai 2011 mit und melden ihr unverzüglich etwaige spätere Änderungen, die diese Vorschriften betreffen.

(2) Unbeschadet etwaiger gerichtlicher Rechtsbehelfe stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass die zuständige nationale Behörde und gegebenenfalls andere nationale Stellen befugt sind, die Einstellung der in Absatz 1 genannten Verstöße anzuordnen.

(3) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die zuständigen nationalen Regulierungsbehörden und gegebenenfalls andere nationale Stellen über die erforderlichen Untersuchungsbefugnisse und Mittel verfügen, einschließlich der Befugnis, sämtliche zweckdienliche Informationen zu erlangen, die sie benötigen, um die Einhaltung der gemäß dieser Richtlinie erlassenen innerstaatlichen Rechtsvorschriften zu überwachen und durchzusetzen.

(4) Zur Gewährleistung einer wirksamen grenzübergreifenden Koordinierung der Durchsetzung der gemäß dieser Richtlinie erlassenen innerstaatlichen Rechtsvorschriften und zur Schaffung harmonisierter Bedingungen für die Erbringung von Diensten, mit denen ein grenzüberschreitender Datenfluss verbunden ist, können die zuständigen nationalen Regulierungsbehörden Maßnahmen erlassen.

Die nationalen Regulierungsbehörden übermitteln der Kommission rechtzeitig vor dem Erlass solcher Maßnahmen eine Zusammenfassung der Gründe für ein Tätigwerden, der geplanten Maßnahmen und der vorgeschlagenen Vorgehensweise. Die Kommission kann hierzu nach Anhörung der ENISA und der gemäß Artikel 29 der Richtlinie 95/46/EG eingesetzten Gruppe für den Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten Kommentare oder Empfehlungen abgeben, insbesondere um sicherzustellen, dass die vorgesehenen Maßnahmen ein ordnungsmäßiges Funktionieren des Binnenmarktes nicht beeinträchtigen. Die nationalen Regulierungsbehörden tragen den Kommentaren oder Empfehlungen der Kommission weitestgehend Rechnung, wenn sie die Maßnahmen beschließen.“

#### Artikel 3

#### Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz) wird folgende Nummer angefügt:

„17. Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der

elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), Artikel 13 (ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37).“

#### Artikel 4

#### Umsetzung

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen und veröffentlichen bis zum 25. Mai 2011 die Rechts- und Verwaltungsvorschriften, die erforderlich sind, um dieser Richtlinie nachzukommen. Sie teilen der Kommission unverzüglich den Wortlaut dieser Vorschriften mit.

Wenn die Mitgliedstaaten diese Vorschriften erlassen, nehmen sie in den Vorschriften selbst oder durch einen Hinweis bei der amtlichen Veröffentlichung auf diese Richtlinie Bezug. Die Mitgliedstaaten regeln die Einzelheiten der Bezugnahme.

(2) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission den Wortlaut der wichtigsten innerstaatlichen Rechtsvorschriften mit, die sie auf dem unter diese Richtlinie fallenden Gebiet erlassen.

#### Artikel 5

#### Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

#### Artikel 6

#### Adressaten

Diese Richtlinie ist an die Mitgliedstaaten gerichtet.

Geschehen zu Straßburg am 25. November 2009.

*Im Namen des Europäischen Parlaments*  
Der Präsident  
J. BUZEK

*Im Namen des Rates*  
Die Präsidentin  
Å. TORSTENSSON

## ANHANG I

## „ANHANG I

**BESCHREIBUNG DER EINRICHTUNGEN UND DIENSTE GEMÄSS ARTIKEL 10 (AUSGABENKONTROLLE),  
ARTIKEL 29 (ZUSÄTZLICHE DIENSTMERKMALE) UND ARTIKEL 30  
(ERLEICHTERUNG DES ANBIETERWECHSELS)****Teil A: Einrichtungen und Dienste gemäß Artikel 10**a) *Einzelverbindungsachweis*

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die nationalen Regulierungsbehörden vorbehaltlich der einschlägigen Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre festlegen können, inwieweit Einzelverbindungsachweise Angaben zu enthalten haben, die den Teilnehmern von den Unternehmen kostenlos bereitzustellen sind, damit die Verbraucher

- i) die bei der Nutzung des öffentlichen Kommunikationsnetzes an einem festen Standort und damit zusammenhängender öffentlich zugänglicher Telefondienste angefallenen Entgelte überprüfen und kontrollieren können und
- ii) ihren Verbrauch und ihre Ausgaben angemessen überwachen und auf diese Weise ihre Telefonkosten angemessen steuern können.

Gegebenenfalls können den Teilnehmern zusätzliche Angaben zu angemessenen Entgelten oder kostenlos bereitgestellt werden.

Anrufe, die für den anrufenden Teilnehmer gebührenfrei sind, einschließlich Anrufe bei Notruf- und Beratungsstellen, werden im Einzelverbindungsachweis des anrufenden Teilnehmers nicht aufgeführt.

b) *Selektive Sperre abgehender Verbindungen oder von Premium-SMS oder -MMS oder, soweit technisch möglich, anderer Arten ähnlicher Anwendungen, ohne Entgelt*

Eine Einrichtung, mit der der Teilnehmer auf Antrag bei dem benannten Unternehmen, das Telefondienste anbietet, abgehende Verbindungen oder Premium-SMS oder -MMS (SMS bzw. MMS mit erhöhtem Tarif) oder andere Arten ähnlicher Anwendungen bestimmter Arten oder bestimmte Arten von Nummern kostenlos sperren kann.

c) *Vorauszahlung*

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden benannten Unternehmen vorschreiben können, den Verbrauchern Möglichkeiten zur Bezahlung des Zugangs zum öffentlichen Kommunikationsnetz und der Nutzung öffentlich zugänglicher Telefondienste auf Vorauszahlungsbasis bereitzustellen.

d) *Spreizung der Anschlussentgelte*

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass die nationalen Regulierungsbehörden benannten Unternehmen vorschreiben können, Verbrauchern einen Anschluss an das öffentliche Kommunikationsnetz auf der Grundlage zeitlich gestreckter Zahlungen zu gewähren.

e) *Zahlungsverzug*

Die Mitgliedstaaten genehmigen besondere Maßnahmen — die verhältnismäßig und nichtdiskriminierend sein müssen und veröffentlicht werden müssen — für den Fall der Nichtzahlung von Rechnungen, die von Unternehmen ausgestellt worden sind. Durch diese Maßnahmen soll gewährleistet werden, dass der Teilnehmer rechtzeitig und angemessen auf eine bevorstehende Unterbrechung des Dienstes oder Trennung vom Netz hingewiesen wird. Außer in Fällen von Betrug oder wiederholter verspäteter oder nicht erfolgter Zahlung wird damit außerdem sichergestellt, dass eine Dienstunterbrechung, soweit dies technisch möglich ist, auf den betreffenden Dienst beschränkt wird. Die Trennung vom Netz aufgrund nicht beglichener Rechnungen sollte erst erfolgen, nachdem dies dem Teilnehmer rechtzeitig angekündigt wurde. Die Mitgliedstaaten können vor der endgültigen Trennung vom Netz einen Zeitraum mit eingeschränktem Dienst zulassen, während dessen Verbindungen erlaubt sind, bei denen für den Teilnehmer keine Gebühren anfallen (z. B. Notrufe unter der Nummer 112).

f) *Tarifberatung*

Eine Einrichtung, mit der der Teilnehmer vom Unternehmen Informationen über etwaige preisgünstigere alternative Tarife anfordern kann.

g) *Kostenkontrolle*

Eine Einrichtung, mit der Unternehmen andere Möglichkeiten anbieten — wenn diese Möglichkeiten durch die nationalen Regulierungsbehörden als geeignet festgestellt wurden —, um die Kosten öffentlich zugänglicher Telefondienste zu kontrollieren, einschließlich unentgeltlicher Warnhinweise für die Verbraucher im Falle eines anormalen oder übermäßigen Verbraucherverhaltens.

**Teil B: Dienstmerkmale gemäß Artikel 29**a) *Tonwahl oder Mehrfrequenzwahlverfahren (MFW)*

Das öffentliche Kommunikationsnetz und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste unterstützen die Nutzung von Mehrfrequenztönen gemäß der Definition in ETSI ETR 207 für die Ende-zu-Ende-Signalisierung im gesamten Netz sowohl innerhalb eines Mitgliedstaats als auch zwischen Mitgliedstaaten.

b) *Anzeige der Rufnummer des Anrufers*

Die Rufnummer des Anrufers wird dem Angerufenen vor Annahme des Gesprächs angezeigt.

Dieses Dienstmerkmal sollte gemäß den einschlägigen gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre, insbesondere der Richtlinie 2002/58/EG (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), bereitgestellt werden.

Soweit technisch möglich, stellen die Betreiber Daten und Signale zur Verfügung, um eine leichtere Bereitstellung der Anruferidentifizierung und der Mehrfrequenzwahl über die Grenzen der Mitgliedstaaten hinweg zu ermöglichen.

**Teil C: Umsetzung der Vorschriften zur Nummernübertragbarkeit gemäß Artikel 30**

Die Anforderung, dass alle Teilnehmer mit Nummern aus dem nationalen Nummerierungsplan ihre Rufnummer(n) unabhängig vom Unternehmen, das den Dienst anbietet, auf Antrag beibehalten können, gilt

- a) im Fall geografisch gebundener Nummern an einem bestimmten Standort und
- b) im Fall geografisch nicht gebundener Nummern an jedem Standort.

Dieser Teil gilt nicht für die Übertragung von Nummern zwischen Netzen, die Dienste an festen Standorten erbringen, und Mobilfunknetzen.

---

**ANHANG II****GEMÄSS ARTIKEL 21 ZU VERÖFFENTLICHENDE INFORMATIONEN  
(TRANSPARENZ UND VERÖFFENTLICHUNG VON INFORMATIONEN)**

Die nationale Regulierungsbehörde stellt sicher, dass die in diesem Anhang genannten Angaben gemäß Artikel 21 veröffentlicht werden. Die nationalen Regulierungsbehörden entscheiden, welche Informationen von Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste bereitstellen, veröffentlicht werden müssen und welche Informationen von der nationalen Regulierungsbehörde selbst veröffentlicht werden, um sicherzustellen, dass die Verbraucher in voller Sachkenntnis eine Wahl treffen können.

## 1. Name und Anschrift der Unternehmen

Namen und Anschriften des Hauptsitzes der Unternehmen, die öffentliche Kommunikationsnetze und/oder öffentlich zugängliche Telefondienste bereitstellen.

## 2. Beschreibung der angebotenen Dienste

## 2.1. Umfang der angebotenen Dienste

- 2.2. Standardtarife mit Angabe der angebotenen Dienste und des Inhalts jeder Tarifposition (z. B. Zugangsentgelte, Nutzungsentgelte jeder Art und Wartungsentgelte), einschließlich Angaben zu Standardabschlägen und besonderen sowie zielgruppenspezifischen Tarifen und Zusatzentgelten sowie Kosten für Endeinrichtungen.
- 2.3. Entschädigungs-/Erstattungsregelungen einschließlich Einzelangaben zu praktizierten Entschädigungs-/Erstattungsregelungen.
- 2.4. Art der angebotenen Wartungsdienste.
- 2.5. Allgemeine Vertragsbedingungen einschließlich etwaiger Mindestvertragslaufzeiten, Kündigungsbedingungen sowie Verfahren und direkte Entgelte im Zusammenhang mit der Übertragung von Rufnummern oder gegebenenfalls anderen Kennungen.
3. Verfahren zur Streitbeilegung, einschließlich der vom Unternehmen bereitgestellten Verfahren.
4. Informationen über die Rechte hinsichtlich des Universaldienstes, einschließlich gegebenenfalls der in Anhang I genannten Einrichtungen und Dienste.

---

ANHANG III

**PARAMETER FÜR DIE DIENSTQUALITÄT**

**Parameter, definitionen und messverfahren für die dienstqualität gemäss den artikeln 11 und 22**

Für Unternehmen, die den Zugang zu einem öffentlichen Kommunikationsnetz bereitstellen

PARAMETER (Anmerkung 1)	DEFINITION	MESSVERFAHREN
Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fehlerquote pro Anschlussleitung	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Fehlerbehebungszeit	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Für Unternehmen, die einen öffentlich zugänglichen Telefondienst bereitstellen

Verbindungsaufbauzeit (Anmerkung 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Antwortzeiten bei Verzeichnis- auskunftsdiensten	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Anteil der funktionsfähigen öffentli- chen Münz- und Kartentelefone	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Beschwerden über Abrechnungsfehler	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus (Anmerkung 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

ETSI EG 202 057-1, Version 1.3.1 (Juli 2008)

*Anmerkung 1*

Die Parameter sollen eine Leistungsanalyse auf regionaler Ebene ermöglichen (d. h. zumindest auf der zweiten Ebene der von Eurostat aufgestellten Systematik der Gebietseinheiten für die Statistik — NUTS).

*Anmerkung 2*

Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass für diese beiden Leistungsparameter keine aktuellen Daten bereitgehalten werden müssen, wenn die Leistung in diesen beiden Bereichen nachweislich zufrieden stellend ist.“

---

## ANHANG II

## „ANHANG VI

**INTEROPERABILITÄT DER FÜR VERBRAUCHER BESTIMMTEN DIGITALFERNSEHGERÄTE  
GEMÄSS ARTIKEL 24**1. *Einheitlicher Verschlüsselungsalgorithmus und unverschlüsselter Empfang*

Alle für den Empfang von konventionellen Digitalfernsehsignalen (d. h. terrestrische, kabelgebundene oder satelliten-gestützte Übertragung eines Sendesignals, das hauptsächlich für den ortsfesten Empfang bestimmt ist) vorgesehenen Verbrauchergeräte, die in der Gemeinschaft zum Verkauf, zur Miete oder anderweitig angeboten werden und in der Lage sind, Digitalfernsehsignale zu entschlüsseln, müssen über die Fähigkeit verfügen,

- Signale zu entschlüsseln, die einem einheitlichen europäischen Verschlüsselungsalgorithmus entsprechen, wie er von einer anerkannten europäischen Normenorganisation, derzeit ETSI, verwaltet wird;
- Signale anzuzeigen, die unverschlüsselt übertragen wurden, sofern bei Mietgeräten die mietvertraglichen Bestimmungen vom Mieter eingehalten werden.

2. *Interoperabilität von Geräten für Analog- und Digitalfernsehen*

Jedes Analogfernsehgerät mit integriertem Bildschirm mit einer sichtbaren Diagonale von mehr als 42 cm, das in der Gemeinschaft zum Verkauf oder zur Miete in Verkehr gebracht wird, muss mit mindestens einer offenen Schnittstellenbuchse in der von einer anerkannten europäischen Normenorganisation genormten Form, beispielsweise der Cenelec-Norm 50 049-1:1997, ausgestattet sein, die den einfachen Anschluss von Peripheriegeräten, insbesondere von zusätzlichen Decodiergeräten und Digitalempfängern, ermöglicht.

Jedes Digitalfernsehgerät mit integriertem Bildschirm mit einer sichtbaren Diagonale von mehr als 30 cm, das in der Gemeinschaft zum Verkauf oder zur Miete in Verkehr gebracht wird, muss mit mindestens einer offenen Schnittstellenbuchse (die entweder von einer anerkannten europäischen Normenorganisation genormt wurde oder einer von ihr festgelegten Norm entspricht oder einer branchenweiten Spezifikation entspricht), beispielsweise der einheitlichen DVB-Schnittstelle, ausgestattet sein, die den einfachen Anschluss von Peripheriegeräten ermöglicht und für alle Komponenten eines digitalen Fernsehsignals einschließlich der Informationen durchlässig ist, die sich auf interaktive und zugangskontrollierte Dienste beziehen.“

---