Communications électroniques: service universel, droits des utilisateurs de réseaux et services

2000/0183(COD) - 14/09/2001 - Proposition législative modifiée

La proposition modifiée de la Commission retient une grande majorité des 65 amendements votés par le Parlement en première lecture. D'une manière générale, ces amendements renforcent ou clarifient la proposition initiale. La Commission a accepté en totalité ou partiellement les amendements visant notamment à : - supprimer la référence aux droits exclusifs et préciser que les contrôles sur les tarifs de détail ne sont permis en vertu de la directive que si la réglementation en matière de prix en gros est inefficace; - prévoir que les ARN procèdent à une consultation publique sur les mesures ayant trait à la réglementation des tarifs de détail; - exiger que les ARN prennent des mesures pour faire face aux plaintes motivées et pour garantir l'ouverture à la concurrence des marchés où les exigences des utilisateurs ou des consommateurs sur un marché national ou transnational ne sont pas respectées; - lier les systèmes de comptabilité des coûts à la politique, aux principes et aux méthodologies établis par les ARN; - exiger la publication des détails des systèmes de rabais des entreprises tenues d'établir leurs tarifs en fonction des coûts; - rappeler que le développement des services de numérotation au clavier et d'identification de la ligne appelante sur une base paneuropéenne est encouragé par la directive et profite aux consommateurs; - souligner que la coréglementation peut être une manière adéquate d'encourager des normes de qualité renforcées et des prestations de service améliorées; - élargir le champ couvert par les obligations de service universel concernant la qualité et l'évaluation des mesures destinées aux utilisateurs handicapés; - clarifier la définition du "réseau téléphonique public"; - préciser que la directive établit les droits des utilisateurs et des consommateurs, et qu'elle définit un ensemble minimal de services de qualité spécifiée auxquels tous les utilisateurs et consommateurs doivent avoir accès à un prix abordable, sans distorsions de concurrence; - ajouter la "neutralité concurrentielle" à la liste de principes pour la mise en oeuvre du service universel; - prévoir l'obligation pour les États membres de tenir compte des technologies qui prévalent pour déterminer les débits de données; - prévoir l'introduction d'une procédure de consultation publique pour définir les besoins des utilisateurs ayant des besoins spécifiques; - ajouter une obligation de consultation du public à la procédure de désignation pour le service universel et exiger que l'intégrité du réseau, la qualité du service et la continuité du réseau soient garanties; - spécifier que toutes les couches de la population, y compris les personnes ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux spécifiques, doivent pouvoir accéder au service téléphonique et réellement en faire usage; - imposer une obligation aux ARN de déterminer si et dansquelle mesure la fourniture du service universel représente une charge injustifiée et garantir que les ARN calculent le coût net des obligations de service universel d'une manière transparente et le rendent accessible au public; - obliger la Commission à faire rapport au Parlement européen et au Conseil après le réexamen de la portée du service universel; - exiger que les "prix et les tarifs pratiqués" soient inclus dans les contrats même s'ils devaient changer et introduire le droit pour les consommateurs à être informés de leur droit de rétraction lorsqu'ils sont avertis d'une intention de modification des conditions contractuelles; - exiger que les ARN assurent des informations non seulement transparentes, mais aussi actualisées sur les prix et les tarifs pratiqués; - créer une obligation pour les États membres d'assurer l'intégrité du réseau et, en cas de catastrophe ou en cas de force majeure, le maintien de la disponibilité du réseau public et exiger que l'accès aux services d'urgence en position déterminée soit ininterrompu; - prévoir que les abonnés ont le droit de figurer gratuitement dans les annuaires publics; - prendre en considération le point de vue des utilisateurs handicapés lors de consultations sur les questions intéressant les droits des consommateurs et des utilisateurs. En revanche, la Commission n'a pu retenir les amendements qui visaient à: - introduire de nouvelles mesures dans la directive concernant le service universel à propos des questions de sécurité, notamment la sécurité des réseaux et les risques liés à une violation de la sécurité du réseau; - préciser que l'accès à Internet devait être efficace; - conditionner la mise en oeuvre du préfixe régional européen '3883' à la présentation d'une étude d'évaluation par la Commission; - exiger que les services d'assistance par opérateur/opératrice et les services de renseignements téléphoniques soient accessibles gratuitement ou moyennant une compensation minimale; - proposer que les diffuseurs disposent d'un accès aux services d'accès conditionnel et aux services associés indispensables à la captation publique des émissions spécifiées et que ces émissions soient facilement accessibles et bien en vue sur les navigateurs et les guides électroniques de programmes; - imposer aux autorités réglementaires nationales de réaliser un examen annuel des contrôles de tarifs de détail des lignes louées; - demander la création dans chaque État membre d'un guichet national de plaintes avec des procédures accessibles à tous; - remplacer la possibilité laissée aux États membres en cas de non-paiement des factures par une obligation d'autoriser les appels qui ne sont pas à la charge de l'abonné; - supprimer la référence aux mécanismes de collecte du type TVA; - exiger que les récepteurs de télévision dans la Communauté possèdent une interface commune pour permettre aux consommateurs de les utiliser avec n'importe quel système de décodeur; - prévoir que tous les terminaux équipés pour la présentation de contenus numériques interactifs doivent permettre au consommateur d'accéder sans restriction à des services supplémentaires transmis sans cryptage et doivent donc être conformes à la norme MHP; - élargir le champ d'application du service universel pour les utilisateurs handicapés, sans examen de l'opportunité ou de la justification d'une telle mesure. ?