

~~h) le type de mesure qu'est susceptible de prendre l'entreprise afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.~~

~~Les États membres peuvent également exiger que le contrat comporte toutes les informations pouvant être fournies par les autorités publiques compétentes à cette fin sur l'utilisation des réseaux et des services de communications électroniques pour se livrer à des activités illicites ou diffuser des contenus préjudiciables, ainsi que sur les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel, qui sont visées à l'article 21, paragraphe 4, et concernent le service fourni.~~

~~2. Les États membres veillent à ce que les abonnés aient le droit de dénoncer leur contrat sans pénalité dès lors qu'ils sont avertis de modifications apportées aux conditions contractuelles proposées par l'entreprise fournissant des réseaux et/ou des services de communications électroniques. Les abonnés sont avertis en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient à même de préciser le format des notifications en question.~~

↓ nouveau

Article 95

Obligations d'information concernant les contrats

1. Avant qu'un consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre du même type, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, communiquent les informations exigées en application des articles 5 et 6 de la directive 2011/83/UE, nonobstant le montant d'un quelconque paiement à effectuer, et les informations suivantes d'une manière claire et compréhensible:

a) dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni:

i) les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'ils fassent partie de l'offre et, conformément aux lignes directrices de l'ORECE qui doivent être adoptées après la consultation des parties prenantes et en étroite coopération avec la Commission, en ce qui concerne:

- pour les services d'accès à l'internet: au moins la latence, la gigue et la perte de paquets,
- pour les services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public: au moins le délai nécessaire au raccordement initial, la probabilité d'échec et les retards de signalisation d'appel et
- pour les services autres que les services d'accès à l'internet au sens de l'article 3, paragraphe 5, du règlement (UE) 2015/2120: les indicateurs spécifiques assurés en matière de qualité,

ii) sans préjudice du droit des utilisateurs finaux d'utiliser les équipements terminaux de leur choix conformément à l'article 3, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120, toute restriction imposée par le fournisseur à l'utilisation des équipements terminaux fournis;

b) les indemnités et formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne seraient pas atteints;

c) dans le cadre des informations sur les prix:

i) les détails des plans tarifaires prévus par le contrat et, s'il y a lieu, les volumes de communications (mégaoctets, minutes, SMS) inclus par période de facturation, et le prix applicable aux unités de communication supplémentaires,

ii) les informations sur les tarifs concernant des numéros ou des services soumis à des conditions tarifaires particulières; pour certaines catégories de services, les autorités de régulation nationales peuvent exiger que ces informations soient fournies immédiatement avant de connecter l'appel,

iii) pour les services groupés et les offres groupées incluant à la fois des services et des équipements, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont commercialisés séparément,

iv) des précisions sur le service après-vente et les frais de maintenance, et

v) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues;

d) dans le cadre des informations sur la durée du contrat et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci:

i) toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions,

ii) les frais éventuels liés au changement de fournisseur et à la portabilité des numéros et autres identifiants, et les indemnités et formules de remboursement en cas de retard ou d'abus en matière de changement de fournisseur;

iii) les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat, notamment le recouvrement éventuel des coûts liés aux équipements terminaux et autres avantages promotionnels;

iv) pour les services groupés, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci;

e) des précisions sur les produits et services conçus pour les utilisateurs finaux handicapés et sur les modalités d'obtention des mises à jour de ces informations;

f) les modalités de lancement des procédures de règlement des litiges conformément à l'article 25;

g) le type de mesure qu'est susceptible de prendre l'entreprise afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

2. Outre les obligations énoncées au paragraphe 1, les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public communiquent les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible:

– les éventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence et/ou aux informations concernant la localisation de l'appelant, faute de possibilité technique;

– le droit de l'utilisateur final de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire, et les types de données concernées, conformément à l'article 12 de la directive 2002/58/CE.

3. Les paragraphes 1 et 2 s'appliquent également aux petites entreprises et aux microentreprises en tant qu'utilisateurs finaux à moins qu'elles n'aient explicitement renoncé à l'application de tout ou partie de ces dispositions.

4. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet communiquent les informations mentionnées aux paragraphes 1 et 2 en plus des informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120.

5. Au plus tard le [entrée en vigueur plus 12 mois], l'ORECE publie une décision sur un modèle récapitulatif contractuel, qui recense les principaux éléments des obligations d'information conformément aux paragraphes 1 et 2. Ces principaux éléments incluent au moins des informations complètes sur les points suivants:

- (a) le nom et l'adresse du fournisseur,
- (b) les principales caractéristiques de chaque service fourni,
- (c) leurs prix respectifs,
- (d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation,
- (e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés,
- (f) en ce qui concerne les services d'accès à l'internet, les informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120.

Les fournisseurs soumis aux obligations prévues aux paragraphes 1 à 4 complètent dûment ce modèle récapitulatif contractuel par les informations requises et ils les communiquent aux consommateurs ainsi qu'aux petites entreprises et aux microentreprises, avant la conclusion du contrat. Le récapitulatif contractuel devient partie intégrante du contrat.

6. Les fournisseurs de services d'accès à l'internet et les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public offrent aux utilisateurs finaux une fonction permettant de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun des services qui est facturé en fonction de la durée ou du volume de sa consommation. Cette fonction inclut un accès à des informations en temps utile concernant le niveau de consommation des services compris dans un plan tarifaire.

↓ 2009/136/CE Art. 1.14

Article 21

Transparence et publication des informations

~~1. Les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant les prix et les tarifs pratiqués, les frais dus au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finaux et aux consommateurs et l'utilisation de ces services, conformément à l'annexe II. Les autorités réglementaires nationales peuvent arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être rendues publiques.~~