





**DIRECTIVA 2002/22/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO  
CONSELHO**

**de 7 de Março de 2002**

**relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em  
matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas  
(directiva serviço universal)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão <sup>(1)</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social <sup>(2)</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões <sup>(3)</sup>,

Deliberando de acordo com o procedimento previsto no artigo 251.º do Tratado <sup>(4)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) A liberalização do sector das telecomunicações e o aumento da concorrência e da escolha em matéria de serviços de comunicações devem ser acompanhados de medidas paralelas destinadas a criar um quadro regulamentar harmonizado que assegure a prestação do serviço universal. O conceito de serviço universal deve evoluir de modo a reflectir os progressos tecnológicos, o desenvolvimento do mercado e as alterações na procura por parte dos utilizadores. O quadro regulamentar instituído para a liberalização total do mercado comunitário de telecomunicações, em 1998, definiu o âmbito mínimo das obrigações de serviço universal e estabeleceu regras para a determinação dos seus custos e o seu financiamento.
- (2) Nos termos do artigo 153.º do Tratado, a Comunidade deve contribuir para a protecção dos consumidores.
- (3) A Comunidade e os seus Estados-Membros assumiram compromissos sobre o quadro regulamentar para as redes e serviços de telecomunicações no contexto do acordo da Organização Mundial do Comércio sobre telecomunicações básicas. Qualquer membro da OMC tem o direito de definir o tipo de obrigação de serviço universal que deseja manter. Essas obrigações não serão consideradas, em si, anti-concorrenciais, desde que sejam administradas de modo transparente, não discriminatório e neutro do ponto de vista da concorrência e não sejam mais onerosas do que o necessário para o tipo de serviço universal definido pelo membro.
- (4) O facto de garantir um serviço universal (ou seja, a oferta de um determinado conjunto mínimo de serviços a todos os utilizadores finais, a um preço acessível) pode implicar a oferta de alguns serviços a alguns utilizadores finais a preços que se afastam das condições normais do mercado. No entanto, a compensação das empresas designadas para oferecer esses serviços em tais circunstâncias não tem necessariamente de resultar numa distorção da concorrência, desde que as empresas designadas sejam compensadas pelo custo líquido específico envolvido e que os custos líquidos sejam recuperados de modo neutro, do ponto de vista da concorrência.

<sup>(1)</sup> JO C 365 E de 19.12.2000, p. 238 e JO C 332 E de 27.11.2001, p. 292.

<sup>(2)</sup> JO C 139 de 11.5.2001, p. 15.

<sup>(3)</sup> JO C 144 de 16.5.2001, p. 60.

<sup>(4)</sup> Parecer do Parlamento Europeu de 13 de Junho de 2001 (ainda não publicado no Jornal Oficial). Posição comum do Conselho de 17 de Setembro de 2001 (JO C 337 de 30.11.2001, p. 55) e Decisão do Parlamento Europeu de 12 de Dezembro de 2001 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Decisão do Conselho de 14 de Fevereiro de 2002.

**▼B**

- (5) Num mercado concorrencial, determinadas obrigações devem ser aplicáveis a todas as empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos e outras apenas devem ser aplicáveis às empresas que gozam de um poder de mercado significativo, ou que foram designadas como operadores do serviço universal.
- (6) O ponto de terminação de rede constitui uma fronteira, para efeitos de regulação, entre o quadro regulamentar para redes e serviços de comunicações electrónicas e o regulamento sobre equipamentos terminais de telecomunicações. A definição da localização dos pontos terminais da rede incumbe à autoridade reguladora nacional, se necessário com base numa proposta das empresas interessadas.
- (7) Os Estados-Membros devem continuar a garantir que os serviços definidos no capítulo II sejam disponibilizados, com a qualidade especificada, a todos os utilizadores finais no seu território, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível, em função das condições nacionais específicas. No contexto das obrigações de serviço universal e em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem tomar medidas específicas para os consumidores que habitem em zonas rurais ou geograficamente isoladas, por forma a assegurar o seu acesso aos serviços definidos no capítulo II a um preço acessível, bem como a garantir esse acesso, nas mesmas condições, nomeadamente aos idosos, aos deficientes e às pessoas com necessidades sociais especiais. Tais medidas podem também incluir medidas directamente dirigidas aos consumidores com necessidades sociais especiais e destinadas a prestar ajuda a consumidores identificados, por exemplo através de medidas específicas, tais como o perdão de dívidas, tomadas após análise individual dos pedidos.
- (8) Um dos requisitos fundamentais do serviço universal consiste em oferecer aos utilizadores que o solicitem uma ligação à rede telefónica pública num local fixo, a um preço acessível. Este requisito limita-se a uma única ligação à rede, de banda estreita, cujo fornecimento pode ser limitado pelos Estados-Membros à localização/residência principal do utilizador final e não se estende à Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS), que oferece a possibilidade de se utilizarem duas ou mais ligações em simultâneo. Não devem ser impostos condicionalismos quanto aos meios técnicos pelos quais é feita a ligação, sendo possível o recurso a tecnologias com e sem fios, nem quaisquer restrições quanto aos operadores que asseguram as obrigações de serviço universal na totalidade ou em parte. As ligações à rede telefónica pública num local fixo devem ser capazes de suportar, para além da voz, comunicações de dados com um débito suficiente para garantir o acesso a serviços de informação em linha, como os fornecidos através da internet pública. A velocidade de acesso à internet constatada por um determinado utilizador pode depender de uma série de factores, nomeadamente da capacidade de ligação do(s) fornecedor(es) da internet, bem como da aplicação para a qual estiver a ser utilizada a ligação. O débito de dados que pode ser suportado por uma única ligação de banda estreita à rede telefónica pública depende não só das capacidades do equipamento terminal do assinante, mas também da própria ligação. Por este motivo, não é adequado estabelecer um débito de dados ou binário específico a nível comunitário. Os modems de banda vocal correntes actualmente disponíveis proporcionam um débito de dados de 56 kbit/s e adaptam esse débito automaticamente em função das variações de qualidade da linha, pelo que o débito de dados conseguido pode ser inferior a 56 kbit/s. É necessária flexibilidade para permitir que os Estados-Membros, por um lado, tomem medidas, sempre que necessário, para garantir que as ligações sejam capazes de suportar esse débito de dados e, por outro, autorizem, quando pertinente, débitos de dados inferiores

**▼B**

ao referido limite superior de 56 kbit/s, a fim de, por exemplo, explorar as capacidades das tecnologias sem fios (nomeadamente das redes celulares sem fios) para prestar um serviço universal a uma maior percentagem da população. Este aspecto poderá revestir-se de especial importância em certos países candidatos à adesão, em que é ainda relativamente baixa a penetração nas casas particulares das ligações telefónicas tradicionais. Em casos específicos em que a ligação à rede telefónica pública num local fixo seja claramente insuficiente para suportar um acesso satisfatório à internet, os Estados-Membros devem poder exigir que a ligação iguale o nível de que dispõe a maioria dos assinantes, de modo a suportar débitos de dados suficientes para o acesso à internet. Quando essas medidas específicas agravarem sensivelmente os custos líquidos dos consumidores interessados, o efeito líquido desses encargos pode ser incluído no cálculo dos custos líquidos das obrigações de serviço universal.

- (9) As disposições da presente directiva não impedem os Estados-Membros de designar diferentes empresas para fornecerem os elementos de rede e de serviço do serviço universal. Poder-se-á solicitar às empresas designadas para fornecer elementos da rede que assegurem a construção e a manutenção necessárias e proporcionadas para responder a todos os pedidos de ligação à rede telefónica pública num local fixo e de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo.
- (10) Por preço acessível entende-se um preço definido pelos Estados-Membros a nível nacional em função das condições nacionais específicas, que pode envolver a fixação de tarifas comuns, independentemente do local, ou opções tarifárias especiais para satisfazer as necessidades dos utilizadores com baixos rendimentos. A acessibilidade dos preços para os consumidores individuais está relacionada com a sua capacidade de monitorizar e controlar as suas despesas.
- (11) As informações de listas e o serviço de informações de listas constituem um instrumento essencial de acesso aos serviços telefónicos e estão incluídos na obrigação de serviço universal. Os utilizadores e consumidores desejam poder dispor de listas completas e de um serviço de informações que abranja todos os assinantes dos serviços telefónicos constantes da lista e os respectivos números (incluindo os números fixos e móveis) e querem que estas informações sejam apresentadas segundo critérios não preferenciais. A Directiva 97/66/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro de 1997, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das telecomunicações<sup>(1)</sup>, garante o direito de privacidade dos assinantes decidirem no que respeita à inclusão das suas informações pessoais numa lista pública.
- (12) Para os cidadãos, é importante que exista uma oferta adequada de postos telefónicos públicos e que os utilizadores possam ligar para números de chamada de emergência, nomeadamente para o número único de chamada de emergência europeu «112», gratuitamente e a partir de qualquer telefone, designadamente dos telefones públicos, sem terem de utilizar qualquer meio de pagamento. A insuficiência de informações sobre a existência do número «112» priva os cidadãos da segurança adicional proporcionada pela sua disponibilidade a nível europeu, em especial quando viajam noutros Estados-Membros.
- (13) Os Estados-Membros devem tomar medidas adequadas para garantir o acesso dos deficientes e dos utilizadores com necessidades sociais especiais a todos os serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos, bem como a acessibilidade dos seus preços. As medidas específicas para os utilizadores deficientes

<sup>(1)</sup> JO L 24 de 30.1.1998, p. 1.

**▼B**

podem incluir, se necessário, a disponibilização de telefones públicos acessíveis, telefones públicos com texto, ou medidas equivalentes para pessoas surdas ou com deficiências da fala, o fornecimento de serviços tais como o serviço de informações telefónicas, ou medidas equivalentes, a título gratuito para pessoas cegas ou com deficiências visuais, bem como a facturação discriminada com formatos alternativos, a pedido de uma pessoa cega ou com deficiências visuais. Também poderá ser necessário tomar medidas específicas para que os utilizadores deficientes ou com necessidades sociais especiais possam aceder aos serviços de emergência «112» e dar-lhes igualmente a possibilidade de escolha entre diferentes operadores ou prestadores de serviços, à semelhança dos outros consumidores. Foram estabelecidas normas de qualidade do serviço em relação a uma série de parâmetros, a fim de avaliar a qualidade dos serviços recebidos pelos assinantes e o modo como as empresas designadas, com obrigações de serviço universal, cumprem as normas em causa. Não existem ainda normas de qualidade do serviço em relação aos utilizadores com deficiência. Deverão ser estabelecidas normas de desempenho e parâmetros adequados no que diz respeito aos utilizadores com deficiência, conforme previsto no artigo 11.º da presente directiva; além disso, as autoridades reguladoras nacionais deverão poder exigir a publicação de informações sobre o desempenho em termos de qualidade de serviço nos casos em que tais normas e parâmetros já se encontrem estabelecidos.

O prestador do serviço universal não deve tomar quaisquer medidas que impeçam os utilizadores de beneficiarem plenamente dos serviços oferecidos por diferentes operadores ou prestadores de serviços, em combinação com os seus próprios serviços oferecidos como parte do serviço universal.

- (14) A importância do acesso e da utilização da rede telefónica pública num local fixo justifica a sua disponibilidade para todos os utilizadores que os solicitem em condições razoáveis. De acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos Estados-Membros decidir, com base em critérios objectivos, quais as empresas com obrigações de serviço universal para efeitos da presente directiva, tendo em conta, se for caso disso, a capacidade e a vontade dessas empresas de aceitar total ou parcialmente essas obrigações. É importante que as obrigações de serviço universal sejam cumpridas da forma mais eficiente, para que os utilizadores paguem, de um modo geral, preços que correspondam a uma oferta eficiente em termos de custos. É igualmente importante que os operadores do serviço universal mantenham a integridade da rede, bem como a continuidade e a qualidade do serviço. O desenvolvimento de uma maior concorrência e escolha proporciona mais possibilidades para que todas ou algumas das obrigações de serviço universal sejam fornecidas por outras organizações que não os operadores com poder de mercado significativo. Por conseguinte, as obrigações de serviço universal podem ser, em alguns casos, atribuídas a operadores que demonstrem possuir os meios economicamente mais eficientes para proporcionar o acesso e os serviços, nomeadamente através de processos de selecção competitiva ou comparativa. As obrigações correspondentes podem ser incluídas como condições nas autorizações de prestação de serviços acessíveis ao público.
- (15) Os Estados-Membros devem acompanhar a situação dos consumidores no que diz respeito à utilização de serviços telefónicos acessíveis ao público, em especial no que se refere à acessibilidade dos preços. A acessibilidade dos preços do serviço telefónico está relacionada com as informações que os utilizadores recebem sobre as despesas de utilização do telefone e com o custo relativo da utilização do telefone face a outros serviços, bem como com a sua capacidade de controlar essas despesas. A acessibilidade dos preços implica, por conseguinte, que se dê

**▼B**

poder aos consumidores impondo obrigações às empresas designadas como tendo obrigações de serviço universal. Estas obrigações incluem um nível especificado de discriminação das facturas, a possibilidade de os consumidores fazerem um barramento selectivo de determinadas chamadas (como as chamadas dispendiosas para os serviços de tarifa majorada), a possibilidade de os consumidores controlarem as despesas através de meios de pré-pagamento e a possibilidade de usarem o crédito da taxa de ligação inicial em pagamentos posteriores ou diferirem o seu pagamento. Tais medidas podem ter de ser revistas e alteradas em função da evolução do mercado. As actuais condições não obrigam os operadores com obrigações de serviço universal a avisarem os assinantes quando é ultrapassado um limite de despesas pré-determinado ou se verifica um padrão anormal de consumo. A futura revisão das disposições legislativas pertinentes deve debruçar-se sobre a eventual necessidade de alertar os assinantes nesses casos.

- (16) Excepto em casos de atraso no pagamento ou de não pagamento sistemáticos das facturas, os consumidores devem ser protegidos contra o corte imediato da ligação à rede com fundamento no não pagamento de uma factura e, especificamente em caso de litígio devido ao elevado montante de facturas relativas a serviços de tarifa majorada, devem continuar a ter acesso aos serviços telefónicos essenciais enquanto aguardam a resolução do litígio. Os Estados-Membros podem decidir que esse acesso apenas possa continuar a ser oferecido se o assinante continuar a pagar a taxa de aluguer da linha.
- (17) A qualidade e o preço são factores fundamentais num mercado concorrencial e as autoridades reguladoras nacionais devem poder fiscalizar a qualidade de serviço alcançada pelas empresas que tenham sido designadas como tendo obrigações de serviço universal. Relativamente à qualidade do serviço prestado por essas empresas, as autoridades reguladoras nacionais devem poder tomar medidas adequadas, sempre que o considerem necessário. As autoridades reguladoras nacionais também devem poder fiscalizar a qualidade do serviço alcançada por outras empresas que oferecem redes telefónicas públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público aos utilizadores, em locais fixos.
- (18) Os Estados-Membros podem, sempre que necessário, estabelecer mecanismos de financiamento do custo líquido das obrigações de serviço universal, nos casos em que se demonstre que as obrigações só podem ser asseguradas com prejuízo ou com um custo líquido que ultrapassa os padrões comerciais normais. É importante assegurar que os custos líquidos das obrigações de serviço universal sejam adequadamente calculados e que qualquer financiamento efectuado provoque uma distorção mínima no mercado e nas empresas e seja compatível com o disposto nos artigos 87.º e 88.º do Tratado.
- (19) O cálculo do custo líquido do serviço universal deve ter devidamente em conta os custos e as receitas, bem como os benefícios não materiais que resultam da prestação do serviço universal, mas não deve dificultar a realização do objectivo geral de assegurar que as estruturas de preços reflectam os custos. Os custos líquidos das obrigações de serviço universal devem ser calculados com base em procedimentos transparentes.
- (20) Ter em conta os benefícios não materiais significa fazer uma estimativa em termos monetários dos benefícios indirectos realizados por uma empresa devido à sua posição de prestadora de um serviço universal e deduzir o montante assim obtido dos custos líquidos directos das obrigações de serviço universal, por forma a determinar os custos líquidos globais.

**▼B**

- (21) Quando uma obrigação de serviço universal constitui um encargo excessivo para uma empresa, é apropriado permitir que os Estados-Membros estabeleçam mecanismos para uma recuperação eficiente dos custos líquidos. A recuperação através de fundos públicos é um dos métodos mais eficientes de recuperação dos custos líquidos das obrigações de serviço universal. Também é razoável que os custos líquidos apurados sejam repartidos por todos os utilizadores de forma transparente, mediante a imposição de taxas às empresas. Os Estados-Membros devem poder financiar os custos líquidos dos diversos elementos do serviço universal através de diferentes mecanismos, e/ou financiar os custos líquidos de alguns ou de todos os elementos através de um ou outro desses mecanismos ou da combinação de ambos. No caso da recuperação dos custos através de taxas impostas às empresas, os Estados-Membros devem assegurar que o método de repartição das mesmas se baseie em critérios objectivos e não discriminatórios e esteja de acordo com o princípio da proporcionalidade. Este princípio não impede os Estados-Membros de isentarem dessas taxas os novos operadores que ainda não alcançaram uma presença significativa no mercado. Qualquer mecanismo de financiamento adoptado deve assegurar que os participantes no mercado apenas contribuam para o financiamento das obrigações de serviço universal e não para outras actividades que não estejam directamente ligadas ao cumprimento das referidas obrigações. Os mecanismos de recuperação devem respeitar sempre os princípios do direito comunitário, e nomeadamente, no caso dos mecanismos de repartição, os princípios da não discriminação e da proporcionalidade. Qualquer mecanismo de financiamento deve garantir que os utilizadores de um Estado-Membro não contribuam para os custos do serviço universal de outro Estado-Membro, por exemplo, ao fazerem chamadas de um Estado-Membro para outro.
- (22) Sempre que os Estados-Membros decidam financiar o custo líquido das obrigações de serviço universal a partir de fundos públicos, tal deverá ser entendido como incluindo o financiamento através do orçamento geral dos Estados, incluindo outras fontes públicas de financiamento, como sejam as lotarias estatais.
- (23) O custo líquido das obrigações de serviço universal pode ser repartido por todas as empresas ou por certas classes específicas de empresas. Os Estados-Membros deverão garantir que o mecanismo de repartição respeite os princípios da transparência, da mínima distorção do mercado, da não discriminação e da proporcionalidade. «Mínima distorção do mercado» significa que as contribuições devem ser recuperadas de um modo que, na medida do possível, minimize o impacto do encargo financeiro suportado pelos utilizadores finais, por exemplo através de uma repartição tão vasta quanto possível das contribuições.
- (24) As autoridades reguladoras nacionais devem certificar-se de que as empresas que beneficiam de financiamento pelo serviço universal apresentam com pormenor suficiente os elementos específicos que requerem financiamento para justificar o seu pedido. Os regimes de contabilização dos custos e de financiamento das obrigações de serviço universal devem ser comunicados pelos Estados-Membros à Comissão, para que esta verifique a sua compatibilidade com o Tratado. Existem incentivos para que os operadores designados aumentem o custo líquido avaliado das obrigações de serviço universal. Por conseguinte, os Estados-Membros devem assegurar a transparência e o controlo efectivos dos montantes cobrados para financiar as obrigações de serviço universal.
- (25) Os mercados das comunicações continuam a evoluir em termos dos serviços utilizados e dos meios técnicos empregues para os fornecer aos utilizadores. As obrigações de serviço universal, que se encontram definidas a nível comunitário, devem ser revistas

**▼B**

periodicamente com vista à apresentação de propostas de alteração ou à redefinição do seu âmbito. Essa revisão deve ter em conta a evolução das condições sociais, comerciais e tecnológicas e o facto de qualquer alteração do âmbito dessas obrigações dever estar sujeita à dupla prova dos serviços que passam a estar disponíveis para uma maioria substancial da população, com o risco consequente de exclusão social para aqueles que não os podem pagar. Ao introduzir qualquer alteração no âmbito das obrigações de serviço universal devem tomar-se precauções para garantir que determinadas opções tecnológicas não sejam artificialmente promovidas em desfavor de outras, que não seja imposto um encargo financeiro desproporcionado às empresas do sector (pondo assim em perigo a evolução do mercado e a inovação) e que os consumidores ou utilizadores com baixos rendimentos não sejam injustamente sobrecarregados do ponto de vista financeiro. Qualquer alteração do âmbito das obrigações significa automaticamente que qualquer custo líquido pode ser financiado pelos métodos permitidos pela presente directiva. Os Estados-Membros não estão autorizados a impor aos agentes do mercado contribuições financeiras relativas a medidas que não façam parte das obrigações de serviço universal. Cada Estado-Membro continua a ser livre de impor medidas especiais (fora do âmbito das obrigações de serviço universal) e de financiá-las em conformidade com o direito comunitário, mas não através de contribuições dos agentes do mercado.

- (26) Uma concorrência mais efectiva em todos os mercados de acesso e serviços proporcionará maior escolha aos utilizadores. A amplitude da concorrência e das possibilidades de escolha efectivas varia na Comunidade e, dentro de cada Estado-Membro, entre zonas geográficas e entre mercados de acesso e de serviços. Alguns utilizadores podem estar inteiramente dependentes da oferta de acesso e de serviços por uma empresa com poder de mercado significativo. Em geral, por razões de eficácia e a fim de incentivar uma concorrência efectiva, é importante que os serviços oferecidos por uma empresa com poder de mercado significativo reflectam os custos. Por razões de eficácia e de carácter social, as tarifas cobradas ao utilizador final devem reflectir as condições da procura, bem como as condições dos custos, desde que tal não dê origem a distorções de concorrência. Existe o risco de uma empresa com poder de mercado significativo inibir, por diversas formas, a entrada no mercado ou distorcer a concorrência, por exemplo, praticando preços excessivamente altos, estabelecendo preços predatórios, impondo a agregação de serviços a retalho ou manifestando uma preferência indevida por certos clientes. Por conseguinte, as autoridades reguladoras nacionais devem ter poderes para impor, como último recurso e após devida reflexão, regulação sobre as tarifas de retalho a empresas com poder de mercado significativo. A regulação dos preços máximos, o nivelamento geográfico dos preços ou instrumentos semelhantes, bem como medidas não regulamentares, como sejam a colocação à disposição do público de comparações das tarifas de retalho, podem ser utilizados para alcançar o duplo objectivo de promover uma concorrência efectiva e de ir ao encontro das necessidades de interesse público, tais como a manutenção da acessibilidade dos preços dos serviços telefónicos acessíveis ao público para alguns consumidores. É necessário que haja acesso a informações adequadas sobre a contabilidade dos custos, para que as autoridades reguladoras nacionais cumpram as suas funções de regulação nesta matéria, incluindo a imposição de controlos tarifários. Só se devem, no entanto, impor controlos regulamentares das tarifas de retalho nos casos em que as autoridades reguladoras nacionais considerem que as medidas aplicáveis ao mercado grossista ou as medidas relativas à selecção ou pré-selecção dos transportadores não permitem atingir o objectivo de assegurar uma concorrência efectiva e a defesa do interesse público.

**▼B**

- (27) Sempre que uma autoridade reguladora nacional imponha a obrigação de aplicar um sistema de contabilidade dos custos a fim de permitir o controlo dos preços, poderá efectuar ela própria uma auditoria anual para garantir o cumprimento desse regime de contabilidade dos custos, desde que disponha do pessoal qualificado necessário, ou poderá determinar que a auditoria seja efectuada por outro organismo qualificado, independente do operador em questão.
- (28) Considera-se necessário garantir que as disposições relativas ao conjunto mínimo de serviços de linhas alugadas existentes no direito comunitário em matéria de telecomunicações, nomeadamente na Directiva 92/44/CEE, de 5 de Junho de 1992, relativa à aplicação da oferta de rede aberta às linhas alugadas <sup>(1)</sup>, continuam a ser aplicadas até ao momento em que as autoridades reguladoras nacionais determinem, de acordo com os processos de análise do mercado estabelecidos na Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva-quadro) <sup>(2)</sup>, que essas disposições já não são necessárias, por se ter desenvolvido um mercado suficientemente concorrencial no seu território. É provável que o grau de concorrência varie entre os diferentes mercados de linhas alugadas que constituem (ou fazem parte do) conjunto mínimo e em diferentes partes do território. Ao procederem à análise do mercado, as autoridades reguladoras nacionais deverão realizar avaliações distintas para cada mercado de linhas alugadas do conjunto mínimo, tendo em conta a respectiva dimensão geográfica. Os serviços de linhas alugadas são serviços obrigatórios que devem ser prestados sem recurso a quaisquer mecanismos de compensação. A oferta de linhas alugadas que não pertençam ao conjunto mínimo de linhas alugadas deverá ser abrangida pelas disposições regulamentares gerais em matéria de serviços a retalho, e não pelos requisitos específicos relativos ao fornecimento do conjunto mínimo.
- (29) As autoridades reguladoras nacionais podem também, em função da análise do mercado relevante, exigir que os operadores móveis com poder de mercado significativo ofereçam aos seus assinantes acesso aos serviços de qualquer prestador interligado de serviços telefónicos acessíveis ao público, em regime chamada a chamada ou através de pré-selecção.
- (30) Os contratos são um instrumento importante para garantir aos utilizadores e consumidores um nível mínimo de transparência das informações e de segurança jurídica. A maioria dos prestadores de serviços num ambiente concorrencial celebra contratos com os seus clientes por razões de conveniência comercial. Para além das disposições da presente directiva, aplicam-se às transacções dos consumidores relativas às redes e serviços electrónicos as exigências do actual direito comunitário em matéria de protecção dos consumidores respeitantes aos contratos, nomeadamente a Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores <sup>(3)</sup>, e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância <sup>(4)</sup>. Especificamente, os consumidores devem usufruir de um nível mínimo de segurança jurídica no que diz respeito às relações contratuais com o seu prestador directo de serviços telefónicos, pelo que os termos contratuais, as condições, a qualidade do serviço, as condições de cessação do contrato e do

<sup>(1)</sup> JO L 165 de 19.6.1992, p. 27. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Decisão 98/80/CE da Comissão (JO L 14 de 20.1.1998, p. 27)

<sup>(2)</sup> Ver página 33 do presente Jornal Oficial.

<sup>(3)</sup> JO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

<sup>(4)</sup> JO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

**▼B**

serviço, as medidas de compensação e a resolução de litígios devem estar especificados nos seus contratos. Quando sejam prestadores de serviços diferentes dos prestadores de serviço telefónico directo a celebrar contratos com os consumidores, devem ser incluídas nesses contratos as mesmas informações. As medidas destinadas a assegurar a transparência dos preços, tarifas, termos e condições aumentam a capacidade dos consumidores para optimizarem as suas escolhas e beneficiarem, assim, plenamente da concorrência.

- (31) Os utilizadores finais devem ter acesso a informações publicamente disponíveis sobre os serviços de comunicações. Os Estados-Membros devem poder fiscalizar a qualidade dos serviços oferecidos nos seus territórios. As autoridades reguladoras nacionais devem poder recolher informações, de forma sistemática, sobre a qualidade dos serviços oferecidos nos seus territórios, com base em critérios que permitam a comparabilidade entre prestadores de serviços e entre Estados-Membros. É provável que as empresas que prestam serviços de comunicações num ambiente concorrencial ponham à disposição do público informações adequadas e actualizadas sobre os seus serviços, por motivos de ordem comercial. As autoridades reguladoras nacionais devem, no entanto, poder exigir a publicação dessas informações nos casos em que fique demonstrado que elas não se encontram efectivamente à disposição do público.
- (32) Os utilizadores finais devem ter a possibilidade de fruir de uma garantia de interoperabilidade em relação a todos os equipamentos de recepção de televisão digital vendidos na Comunidade. Os Estados-Membros devem poder exigir normas harmonizadas mínimas relativamente a esses equipamentos. Tais normas poderão ser periodicamente adaptadas em função do progresso tecnológico e da evolução dos mercados.
- (33) É conveniente dar aos consumidores a possibilidade de conseguir a ligação mais completa possível aos televisores digitais. A interoperabilidade é um conceito de carácter evolutivo em mercados dinâmicos. As instâncias normativas deverão envidar todos os esforços para assegurar normas adequadas que evoluam a par das tecnologias em questão. Do mesmo modo, importa assegurar que os televisores disponham de elementos de conexão capazes de transmitir todos os elementos necessários de um sinal digital, incluindo os sinais de vídeo e áudio, informações de acesso condicional, informações sobre serviços, informações sobre a Interface de Programa de Aplicação (API) e informações sobre protecção contra cópias. Por conseguinte, a presente directiva assegura que a funcionalidade da interface aberta dos televisores digitais não seja limitada pelos operadores de rede, pelos prestadores de serviços ou pelos fabricantes de equipamentos e continue a evoluir a par da evolução tecnológica.
- (34) Todos os utilizadores finais devem continuar a ter acesso a serviços de assistência de telefonistas, independentemente da organização que fornece acesso à rede telefónica pública.
- (35) A oferta de listas e de serviços de informações de listas já se encontra aberta à concorrência. As disposições da presente directiva complementam as disposições da Directiva 97/66/CE, dando aos assinantes o direito de que os seus dados pessoais sejam incluídos numa lista impressa ou electrónica. Todos os prestadores de serviços que atribuem números de telefone aos seus assinantes são obrigados a disponibilizar as informações pertinentes em condições justas, baseadas nos custos e não discriminatórias.
- (36) É importante que os utilizadores possam ligar gratuitamente para o número de chamada de emergência «112», ou para quaisquer outros números de chamada de emergência nacionais a partir de qualquer telefone, designadamente dos telefones públicos, sem

**▼B**

terem de utilizar qualquer meio de pagamento. Os Estados-Membros já devem ter tomado as medidas organizativas necessárias que melhor se adequam à organização nacional dos sistemas de emergência, a fim de garantir que as chamadas para este número sejam atendidas e tratadas de forma adequada. As informações sobre a localização da linha chamadora, a facultar aos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, irão melhorar o nível de protecção e de segurança dos utilizadores dos serviços «112» e ajudarão os serviços de emergência a cumprirem a sua missão, desde que esteja assegurada a transferência das chamadas e dos dados associados para os serviços de emergência em causa. A recepção e utilização dessas informações devem observar o disposto na legislação comunitária relevante em matéria de dados pessoais. As melhorias constantes a nível das tecnologias da informação servirão progressivamente de suporte ao tratamento simultâneo de várias línguas nas redes a um custo razoável, o que, por sua vez, garantirá uma maior segurança para os cidadãos europeus que utilizarem o número de chamada de emergência «112».

- (37) O fácil acesso aos serviços telefónicos internacionais é essencial para os cidadãos e as empresas europeias. O indicativo «00» já foi instituído como indicativo telefónico internacional normalizado de acesso na Comunidade. É possível criar ou manter modalidades especiais para o estabelecimento de chamadas entre localidades fronteiriças adjacentes dos Estados-Membros. A UIT atribuiu, em conformidade com a sua recomendação E.164, o código «3883» ao Espaço Europeu de Numeração Telefónica (EENT). A fim de garantir a ligação de chamadas para o EENT, as empresas que exploram redes telefónicas públicas deverão assegurar que todas as chamadas que utilizem o código «3883» sejam directa ou indirectamente interligadas às redes que servem o EENT especificadas nas normas pertinentes do Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI). Essas disposições em matéria de interligação deverão reger-se pelo disposto na Directiva 2002/19/CE, de 7 de Março de 2002, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos (directiva acesso) <sup>(1)</sup>.
- (38) O acesso dos utilizadores finais a todos os recursos numéricos da Comunidade constitui um requisito essencial para um mercado interno. Esse acesso deverá incluir os números verdes e de tarifa majorada e outros números não geográficos, excepto nos casos em que o assinante chamado tenha decidido, por motivos comerciais, limitar o acesso de chamadas provenientes de áreas geográficas específicas. As tarifas cobradas a quem telefone do exterior do território do Estado-Membro em causa não têm de ser as mesmas que as aplicadas a quem telefone do interior do Estado-Membro.
- (39) Os recursos de marcação tonal e de identificação da linha chamadora encontram-se em geral disponíveis nas centrais telefónicas modernas e podem, deste modo, ser cada vez mais oferecidos com poucas ou nenhuma despesa. A marcação tonal é cada vez mais utilizada para a interacção dos utilizadores com serviços e recursos especiais, nomeadamente com os serviços de valor acrescentado, e a ausência deste recurso pode impedir que o utilizador faça uso desses serviços. Os Estados-Membros não têm de impor obrigações de oferta destes recursos, caso já se encontrem disponíveis. A Directiva 97/66/CE salvaguarda a privacidade dos utilizadores no que respeita à facturação discriminada, proporcionando-lhes os meios de proteger o seu direito à privacidade, quando estiver em prática a identificação da linha chamadora.

<sup>(1)</sup> Ver página 7 do presente Jornal Oficial.

**▼B**

O desenvolvimento destes serviços numa base transnacional beneficiará os consumidores e é incentivado pela presente directiva.

- (40) A portabilidade dos números é um factor essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efectiva num ambiente de telecomunicações concorrencial, de modo que os utilizadores que o solicitarem possam manter o(s) seu(s) número(s) na rede telefónica pública, independentemente da organização que oferece o serviço. A oferta deste recurso entre ligações à rede telefónica pública em locais fixos e não fixos não é abrangida pela presente directiva. No entanto, os Estados-Membros podem aplicar disposições destinadas a assegurar a portabilidade dos números entre redes que fornecem serviços fixos e redes móveis.
- (41) O impacto da portabilidade dos números é consideravelmente reforçado quando existem informações transparentes sobre as tarifas, tanto para os utilizadores finais que levam consigo o seu número como para os utilizadores finais que lhes telefonam. As autoridades reguladoras nacionais devem, sempre que possível, facilitar uma transparência adequada das tarifas como parte da implementação da portabilidade dos números.
- (42) Ao assegurarem que os preços de interligação relacionados com a oferta de portabilidade dos números se baseiem nos custos, as autoridades reguladoras nacionais podem também ter em conta os preços disponíveis em mercados comparáveis.
- (43) Actualmente, os Estados-Membros impõem certas obrigações de transporte («must carry») às redes para a distribuição ao público de programas de rádio e televisão. Os Estados-Membros devem poder impor obrigações proporcionadas às empresas sob a sua jurisdição, em função de considerações legítimas de ordem pública, mas tais obrigações apenas deverão ser impostas quando forem necessárias para realizar objectivos de interesse geral claramente definidos pelos Estados-Membros em conformidade com o direito comunitário, e devem ser proporcionadas, transparentes e sujeitas a revisão periódica. As obrigações de transporte («must carry») impostas pelos Estados-Membros devem ser razoáveis, isto é, proporcionadas e transparentes à luz de objectivos de interesse geral claramente definidos, e poderão, se adequado, implicar que seja prevista uma remuneração proporcionada. Essas obrigações de transporte («must carry») podem incluir a transmissão de serviços especificamente concebidos para permitir um acesso adequado por parte dos utilizadores com deficiência.
- (44) As redes utilizadas para a distribuição de emissões de rádio e televisão ao público incluem as redes por cabo e as redes de transmissão terrestres e por satélite. Poderão incluir também outras redes na medida em que um número significativo de utilizadores finais utilize essas redes como meio principal de recepção de emissões de rádio e televisão.
- (45) Os serviços que oferecem conteúdos, como, por exemplo, a oferta para venda de um pacote de conteúdos de som ou de emissões de televisão não estão abrangidos pelo quadro regulamentar comum para os serviços e redes de comunicações electrónicas. Os prestadores de tais serviços não devem ser sujeitos às obrigações de serviço universal no que se refere a essas actividades. A presente directiva não prejudica as medidas tomadas a nível nacional, na observância do direito comunitário, em relação a tais serviços.
- (46) Caso um Estado-Membro deseje garantir a oferta de outros serviços específicos em todo o seu território nacional, as correspondentes obrigações devem ser implementadas de modo economicamente eficiente e fora do âmbito das obrigações de serviço universal. Consequentemente, os Estados-Membros podem tomar medidas adicionais (tais como facilitar o desenvolvimento de infra-estruturas ou serviços em circunstâncias em que o mercado não trate satisfatoriamente as exigências dos utilizadores finais ou

**▼B**

dos consumidores) de acordo com o direito comunitário. Como reacção à iniciativa da Comissão eEurope, o Conselho Europeu de Lisboa, de 23 e 24 de Março de 2001, apelou aos Estados-Membros para que garantissem o acesso de todas as escolas à internet e a recursos multimédia.

- (47) No contexto de um ambiente concorrencial, as autoridades reguladoras nacionais, ao abordarem questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais, devem ter em conta as opiniões das partes interessadas, incluindo os utilizadores e consumidores. Devem estar previstos procedimentos eficazes para a resolução de litígios entre os consumidores, por um lado, e as empresas que oferecem serviços de comunicações acessíveis ao público, por outro. Os Estados-Membros devem ter plenamente em conta a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo <sup>(1)</sup>.
- (48) A co-regulação pode constituir um meio adequado para promover a melhoria dos padrões de qualidade e dos serviços prestados. A co-regulação deve orientar-se pelos mesmos princípios da regulação formal, ou seja, deve ser objectiva, justificada, proporcional, não discriminatória e transparente.
- (49) A presente directiva deve prever alguns elementos de protecção dos consumidores, como a clareza dos termos contratuais e dos procedimentos de resolução de litígios, e ainda a transparência das tarifas para os consumidores. Incentiva igualmente o alargamento de tais benefícios a outras categorias de utilizadores finais, especialmente as pequenas e médias empresas.
- (50) As disposições da presente directiva não impedem um Estado-Membro de tomar medidas fundamentadas nos artigos 30.º e 46.º do Tratado, especialmente por razões de segurança pública, ordem pública e moral pública.
- (51) Dado que os objectivos da acção proposta, nomeadamente o de instituir um nível comum de serviço universal de telecomunicações para todos os utilizadores dos Estados-Membros e harmonizar as condições de acesso e de utilização de redes telefónicas públicas em local fixo e os serviços telefónicos acessíveis ao público com elas relacionados, bem como conseguir um quadro harmonizado para a regulação dos serviços de comunicações electrónicas, redes de comunicações electrónicas e recursos conexos, não podem ser devidamente alcançados pelos Estados-Membros pelo que, em razão da dimensão e dos efeitos da acção, poderão ser melhor realizados ao nível comunitário, a Comunidade pode aprovar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade previsto no artigo 5.º do Tratado. De acordo com o princípio da proporcionalidade, tal como consta desse artigo, a presente directiva não vai além do necessário para alcançar aqueles objectivos.
- (52) As medidas necessárias à execução da presente directiva devem ser aprovadas nos termos da Decisão 1999/468/CE do Conselho, de 28 de Junho de 1999, que fixa as regras de exercício das competências de execução atribuídas à Comissão <sup>(2)</sup>,

APROVARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

<sup>(1)</sup> JO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

<sup>(2)</sup> JO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

**▼B**

## CAPÍTULO I

## ÂMBITO, OBJECTIVOS E DEFINIÇÕES

**▼M1***Artigo 1.º***Objecto e âmbito de aplicação**

1. No âmbito da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro), a presente directiva diz respeito à oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas aos utilizadores finais. O objectivo é garantir a disponibilidade em toda a Comunidade de serviços de boa qualidade acessíveis ao público, através de uma concorrência e de uma possibilidade de escolha efectivas, e atender às situações em que as necessidades dos utilizadores finais não sejam convenientemente satisfeitas pelo mercado. A directiva inclui igualmente disposições relativas a certos aspectos dos equipamentos terminais, incluindo disposições destinadas a facilitar o acesso dos utilizadores com deficiência.

2. A presente directiva estabelece os direitos dos utilizadores finais e as correspondentes obrigações das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Relativamente à necessidade de assegurar a oferta de um serviço universal num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, a directiva define o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores finais têm acesso, a um preço acessível à luz das condições específicas nacionais e sem distorção da concorrência. A presente directiva estabelece também obrigações no que se refere à prestação de determinados serviços obrigatórios.

3. A presente directiva não exige nem proíbe condições, impostas pelos fornecedores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, limitando aos utilizadores finais o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, sempre que tal seja permitido pela legislação nacional e em conformidade com o direito comunitário, mas prevê, ao invés, a obrigação de prestação de informações relativas a tais condições. As medidas nacionais relativas ao acesso ou à utilização de serviços e aplicações através de redes de comunicações electrónicas pelos utilizadores finais devem respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos, nomeadamente em relação à privacidade e ao direito a um processo equitativo previsto no artigo 6.º da Convenção Europeia para a Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais.

4. O disposto na presente directiva é aplicável sem prejuízo das normas comunitárias relativas à protecção dos consumidores, em especial as Directivas 93/13/CEE e 97/7/CE, e das normas nacionais conformes com o direito comunitário.

**▼B***Artigo 2.º***Definições**

Para efeitos da presente directiva, são aplicáveis as definições constantes do artigo 2.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

São igualmente aplicáveis as seguintes definições:

a) «Posto público», telefone acessível ao público em geral, cuja utilização pode ser paga com moedas e/ou cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento, incluindo cartões a utilizar com códigos de marcação;

**▼M1**

c) «Serviço telefónico acessível ao público», um serviço disponibilizado ao público para efectuar e receber, directa ou indirectamente, chamadas nacionais ou internacionais e internacionais através de um

**▼ M1**

número ou de números incluídos num plano nacional ou internacional de numeração telefónica;

- d) «Número geográfico», número do plano nacional de numeração telefónica que contém alguns dígitos com significado geográfico, cuja função é encaminhar as chamadas para o local físico do ponto de terminação de rede (PTR);

- f) «Número não geográfico», número do plano de numeração telefónica nacional que não seja um número geográfico. Inclui, nomeadamente, os números móveis, de chamada gratuita e de tarifa majorada.

**▼ B**

## CAPÍTULO II

**OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO UNIVERSAL, INCLUINDO OBRIGAÇÕES SOCIAIS***Artigo 3.º***Disponibilidade do serviço universal**

1. Os Estados-Membros garantirão que os serviços definidos neste capítulo sejam disponibilizados, com a qualidade especificada, a todos os utilizadores finais no seu território, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível em função das condições nacionais específicas.
2. Os Estados-Membros determinarão a abordagem mais eficiente e adequada para assegurar a realização do serviço universal, respeitando simultaneamente os princípios da objectividade, da transparência, da não discriminação e da proporcionalidade. Procurarão reduzir ao mínimo as distorções do mercado, em especial a prestação de serviços a preços ou em termos ou condições que se afastem das condições comerciais normais, salvaguardando simultaneamente o interesse público.

**▼ M1***Artigo 4.º***Oferta de acesso num local fixo e oferta de serviços telefónicos**

1. Os Estados-Membros garantem que todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo sejam satisfeitos por pelo menos uma empresa.
2. A ligação fornecida deve ser capaz de servir de suporte de comunicações vocais, comunicações fac-símile e comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à internet, tendo em conta as tecnologias prevaletentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica.
3. Os Estados-Membros asseguram que todos os pedidos razoáveis de prestação de um serviço telefónico acessível ao público, através da ligação à rede referida no n.º 1, que permita efectuar e receber chamadas nacionais e internacionais sejam satisfeitos pelo menos por uma empresa.

**▼ B***Artigo 5.º***Listas e serviços de informações de listas**

1. Os Estados-Membros assegurarão que:
  - a) Seja colocada ao dispor dos utilizadores finais pelo menos uma lista completa num formato aprovado pela autoridade competente, im-

**▼B**

pressa e/ou em suporte electrónico, e actualizada regularmente, pelo menos uma vez por ano;

- b) Todos os utilizadores finais, incluindo os utilizadores dos postos públicos, possam aceder a pelo menos um serviço completo de informações de listas.

**▼M1**

2. As listas referidas no n.º 1 incluem, sob reserva do disposto no artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») <sup>(1)</sup>, todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

**▼B**

3. Os Estados-Membros assegurarão que a(s) empresa(s) que presta(m) os serviços referidos no n.º 1 respeitem o princípio da não discriminação no tratamento das informações que lhes são fornecidas por outras empresas.

*Artigo 6.º***▼M1**

**Postos públicos e outros pontos de acesso a serviços de telefonia vocal acessíveis ao público**

1. Os Estados-Membros garantem que as autoridades reguladoras nacionais possam impor obrigações às empresas, a fim de assegurar a oferta de postos públicos ou outros pontos de acesso a serviços de telefonia vocal acessíveis ao público que satisfaçam as necessidades razoáveis dos utilizadores finais em termos de cobertura geográfica, número de telefones ou outros pontos de acesso, acessibilidade a utilizadores com deficiências e qualidade dos serviços.

**▼B**

2. O Estados-Membros garantirão que as respectivas autoridades reguladoras nacionais possam decidir não impor obrigações nos termos do n.º 1 na totalidade ou em parte do seu território, se, com base numa consulta às partes interessadas, como referido no artigo 33.º, tiverem garantias de que estão amplamente disponíveis recursos ou serviços comparáveis.

3. Os Estados-Membros garantirão a possibilidade de se efectuarem, gratuitamente e sem necessidade de quaisquer meios de pagamento, chamadas de emergência a partir de postos públicos, utilizando o número de emergência único europeu «112» e outros números de emergência nacionais.

**▼M1***Artigo 7.º*

**Medidas para utilizadores com deficiência**

1. Salvo quando tenham sido especificados requisitos ao abrigo do capítulo IV que produzam efeitos equivalentes, os Estados-Membros tomam medidas específicas para garantir que o acesso, a preços acessíveis, dos utilizadores finais com deficiência aos serviços identificados no n.º 3 do artigo 4.º e no artigo 5.º, é de nível equivalente àquele de que usufruem os restantes utilizadores finais. Os Estados-Membros podem obrigar as autoridades reguladoras nacionais a avaliar a necessidade geral e os requisitos específicos, incluindo o âmbito e a forma concreta destas medidas específicas a favor de utilizadores com deficiência.

2. Em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem tomar medidas específicas para garantir que os utilizadores finais com

<sup>(1)</sup> JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

**▼ M1**

deficiência possam também beneficiar da escolha de empresas e prestadores de serviços que existe para a maioria dos utilizadores finais.

3. Na aprovação das medidas referidas nos n.ºs 1 e 2, os Estados-Membros incentivam a conformidade com as normas ou as especificações relevantes publicadas ao abrigo do disposto nos artigos 17.º e 18.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).

**▼ B***Artigo 8.º***Designação das empresas**

1. Os Estados-Membros poderão designar uma ou mais empresas para garantir a prestação do serviço universal, como indicado nos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 7.º e, se aplicável, no n.º 2 do artigo 9.º, por forma a que o território nacional seja coberto na sua totalidade. Os Estados-Membros podem designar diferentes empresas, ou conjuntos de empresas, para fornecerem diferentes elementos do serviço universal e/ou para cobrir diferentes partes do território nacional.

2. Quando designarem as empresas com obrigações de serviço universal numa parte ou na totalidade do território nacional, os Estados-Membros devem utilizar um mecanismo de designação eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, em que nenhuma empresa esteja *a priori* excluída da possibilidade de ser designada. Esses métodos de designação devem assegurar a oferta do serviço universal de modo economicamente eficiente e podem ser utilizados como meio para determinar o custo líquido da obrigação de serviço universal nos termos do artigo 12.º

**▼ M1**

3. Uma empresa designada em conformidade com o n.º 1, caso pretenda ceder uma parte substancial ou a totalidade dos activos da sua rede de acesso local a uma entidade jurídica distinta pertencente a um proprietário diferente, informará do facto, com antecedência adequada, a autoridade reguladora nacional, de modo a que esta possa avaliar os efeitos dessa possível transacção no fornecimento de acesso num local fixo e de serviços telefónicos, como previsto no artigo 4.º. A autoridade reguladora nacional pode impor, alterar ou retirar obrigações específicas em conformidade com o n.º 2 do artigo 6.º da Directiva 2002/20/CE (Directiva «Autorização»).

**▼ B***Artigo 9.º***Acessibilidade das tarifas****▼ M1**

1. As autoridades reguladoras nacionais acompanham a evolução e o nível das tarifas de retalho dos serviços identificados nos artigos 4.º a 7.º como fazendo parte das obrigações de serviço universal e prestados por empresas designadas ou disponibilizados no mercado, caso não tenham sido designadas empresas para esses serviços, em especial no que diz respeito aos níveis de preços no consumidor e aos rendimentos nacionais.

2. Em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem exigir que as empresas designadas ofereçam aos consumidores opções ou pacotes diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo com o intuito de assegurar que os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais não sejam impedidos de aceder à rede referida no n.º 1 do artigo 4.º ou de utilizar os serviços identificados no n.º 3 do artigo 4.º e nos artigos 5.º, 6.º e 7.º como fazendo parte das obrigações de serviço universal e prestados por empresas designadas.

**▼B**

3. Para além da eventual adopção de disposições que obriguem as empresas designadas a oferecer opções tarifárias especiais ou a respeitar limites máximos de preços, nivelamentos geográficos de preços ou outros regimes semelhantes, os Estados-Membros podem assegurar que seja prestado apoio aos consumidores identificados como tendo baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais.

4. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 7.º apliquem tarifas comuns, incluindo o nivelamento geográfico dos preços, em todo o território, em função das condições nacionais, ou respeitem limites máximos de preços.

5. Sempre que uma empresa designada tenha a obrigação de oferecer opções tarifárias especiais ou tarifas comuns, incluindo o nivelamento geográfico dos preços, ou de respeitar limites máximos de preços, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que as condições sejam totalmente transparentes e que sejam publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação. As autoridades reguladoras nacionais podem exigir que os regimes específicos sejam alterados ou abolidos.

*Artigo 10.º***Controlo das despesas**

1. Os Estados-Membros garantirão que as empresas designadas, ao oferecerem recursos e serviços adicionais para além dos referidos nos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e no n.º 2 do artigo 9.º, estabeleçam termos e condições tais que o assinante não seja obrigado a pagar recursos ou serviços que não são necessários ou que não são precisos para o serviço pedido.

2. Os Estados-Membros garantirão que as empresas designadas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e do n.º 2 do artigo 9.º forneçam os recursos e serviços específicos referidos na parte A do anexo I, por forma a que os assinantes possam vigiar e controlar as despesas e evitar que o serviço seja desligado injustificadamente.

3. Os Estados-Membros assegurarão que a autoridade competente possa renunciar a aplicar os requisitos do n.º 2 na totalidade ou em parte do território nacional, caso verifique que esse recurso está amplamente disponível.

*Artigo 11.º***Qualidade do serviço das empresas designadas**

1. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que todas as empresas designadas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e do n.º 2 do artigo 9.º publiquem informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal, com base nos parâmetros de qualidade do serviço, definições e métodos de medição estabelecidos no anexo III. As informações publicadas devem igualmente ser fornecidas à autoridade reguladora nacional.

2. As autoridades reguladoras nacionais poderão especificar, nomeadamente, normas suplementares de qualidade dos serviços, nos casos em que tenham sido definidos parâmetros, para avaliar o desempenho das empresas no fornecimento de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência. As autoridades reguladoras nacionais garantirão igualmente que as informações sobre o desempenho das empresas relativamente a tais parâmetros serão publicadas e colocadas ao dispor das autoridades reguladoras nacionais.

3. As autoridades reguladoras nacionais poderão ainda especificar o conteúdo, a forma e a maneira como as informações deverão ser pu-

**▼B**

blicadas, a fim de assegurar que os utilizadores finais e os consumidores tenham acesso a informações claras, completas e comparáveis.

**▼M1**

4. As autoridades reguladoras nacionais devem ter a possibilidade de definir objectivos de desempenho para as empresas com obrigações de serviço universal. Ao fazê-lo, terão em conta os pontos de vista das partes interessadas, nomeadamente as referidas no artigo 33.º.

**▼B**

5. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam fiscalizar o cumprimento destes objectivos de desempenho por parte das empresas designadas.

6. Em caso de incumprimento reiterado dos objectivos de desempenho por parte de uma empresa, poderão ser tomadas medidas específicas de acordo com a Directiva 2002/20/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva autorizações) <sup>(1)</sup>. As autoridades reguladoras nacionais devem poder ordenar auditorias independentes ou verificações semelhantes dos dados de desempenho, pagas pela empresa em causa, a fim de garantir a exactidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados pelas empresas com obrigações de serviço universal.

*Artigo 12.º***Determinação dos custos das obrigações de serviço universal**

1. Sempre que as autoridades reguladoras nacionais considerem que a prestação do serviço universal tal como estabelecido nos artigos 3.º a 10.º pode constituir um encargo excessivo para as empresas designadas para prestar esse serviço, calcularão os custos líquidos da sua prestação.

Para esse efeito, as autoridades reguladoras nacionais devem:

- a) Calcular o custo líquido da obrigação de serviço universal, tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficie a empresa designada para prestar o serviço universal, de acordo com a parte A do anexo IV; ou
- b) Utilizar o custo líquido da prestação do serviço universal identificado por um mecanismo de designação nos termos do n.º 2 do artigo 8.º

2. As contas e/ou outras informações que servem de base para o cálculo do custo líquido das obrigações de serviço universal nos termos da alínea a) do n.º 1 serão objecto de auditoria ou de verificação por parte da autoridade reguladora nacional ou de um organismo independente das partes interessadas e aprovadas pela autoridade reguladora nacional. Os resultados do cálculo dos custos e as conclusões da auditoria devem estar acessíveis ao público.

*Artigo 13.º***Financiamento das obrigações de serviço universal**

1. Quando, com base no cálculo do custo líquido referido no artigo 12.º, as autoridades reguladoras nacionais considerarem que uma empresa está sujeita a encargos excessivos, os Estados-Membros devem, a pedido da empresa designada, decidir:

- a) Introduzir um mecanismo para compensar essa empresa pelos custos líquidos apurados em condições de transparência e a partir de fundos públicos; e/ou
- b) Repartir o custo líquido das obrigações de serviço universal pelos operadores de redes e serviços de comunicações electrónicas.

<sup>(1)</sup> Ver página 21 do presente Jornal Oficial.

**▼B**

2. Caso o custo líquido seja repartido, como previsto na alínea b) do n.º 1, os Estados-Membros devem estabelecer um mecanismo de repartição administrado pela autoridade reguladora nacional ou por um organismo independente dos beneficiários, sob a supervisão da autoridade reguladora nacional. Apenas pode ser financiado o custo líquido, determinado nos termos do artigo 12.º, das obrigações estabelecidas nos artigos 3.º a 10.º
3. Qualquer mecanismo de repartição deve respeitar os princípios da transparência, da mínima distorção do mercado, da não discriminação e da proporcionalidade, em conformidade com os princípios da parte B do anexo IV. Os Estados-Membros podem optar por não exigir contribuições de empresas com um volume de negócios inferior a um dado limite.
4. Os encargos relacionados com a repartição do custo das obrigações de serviço universal serão desagregados e identificados separadamente para cada empresa. Tais encargos não serão impostos nem cobrados às empresas que não forneçam serviços no território do Estado-Membro que estabeleceu o mecanismo de repartição.

*Artigo 14.º***Transparência**

1. Caso seja instituído o mecanismo de repartição do custo líquido das obrigações de serviço universal a que se refere o artigo 13.º, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que os princípios de repartição dos custos e os elementos constituintes do mecanismo utilizado estejam acessíveis ao público.
2. Sob reserva das normas nacionais e comunitárias em matéria de confidencialidade das actividades comerciais, as autoridades reguladoras nacionais assegurarão a publicação de um relatório anual contendo o custo calculado das obrigações de serviço universal, indicando as contribuições feitas por todas as empresas envolvidas e identificando quaisquer vantagens de mercado que possam ter resultado para a ou as empresas designadas para prestar o serviço universal, caso tenha sido efectivamente instituído um fundo e este esteja em funcionamento.

*Artigo 15.º***Revisão do âmbito do serviço universal**

1. A Comissão procederá à revisão periódica do âmbito do serviço universal, nomeadamente tendo em vista propor ao Parlamento Europeu e ao Conselho a sua alteração ou redefinição. Será efectuada uma revisão, pela primeira vez, dois anos após a data de aplicação referida no n.º 1, segundo parágrafo, do artigo 38.º e, subsequentemente, de três em três anos.
2. Esta revisão será efectuada à luz da evolução social, económica e tecnológica, tendo em conta, nomeadamente, a mobilidade e os débitos de dados em função das tecnologias prevalecentes utilizadas pela maioria dos assinantes. O processo de revisão será empreendido em conformidade com o anexo V. A Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre o resultado dessa revisão.

## CAPÍTULO III

**▼M1**

**CONTROLOS REGULAMENTARES IMPOSTOS ÀS EMPRESAS COM  
PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO EM MERCADOS  
RETALHISTAS ESPECÍFICOS**

**▼B***Artigo 17.º***Controlos regulamentares dos serviços a retalho****▼M1**

1. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais imponham obrigações regulamentares adequadas às empresas identificadas como tendo poder de mercado significativo num dado mercado retalhista, em conformidade com o artigo 14.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro), sempre que:

- a) Na sequência de uma análise do mercado realizada nos termos do artigo 16.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro), uma autoridade reguladora nacional determinar que um dado mercado retalhista identificado em conformidade com o artigo 15.º dessa directiva não é efectivamente concorrencial; e
- b) A autoridade reguladora nacional concluir que as obrigações impostas nos termos dos artigos 9.º a 13.º da Directiva 2002/19/CE (Directiva «Acesso») não conduzirão à realização dos objectivos estabelecidos no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).

**▼B**

2. As obrigações impostas em conformidade com o n.º 1 basear-se-ão na natureza do problema identificado e serão proporcionadas e justificadas à luz dos objectivos estabelecidos no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro). As obrigações impostas podem incluir a exigência de que as empresas identificadas não imponham preços excessivamente altos, nem inibam a entrada no mercado ou restrinjam a concorrência através de preços predatórios, não mostrem preferência indevida por utilizadores finais específicos, nem agreguem excessivamente os serviços. As autoridades reguladoras nacionais podem aplicar a essas empresas medidas adequadas de imposição de preços máximos de retalho, medidas de controlo individual das tarifas ou medidas destinadas a orientar as tarifas para os custos ou preços de mercados comparáveis, de modo a proteger os interesses dos utilizadores finais, promovendo ao mesmo tempo uma concorrência efectiva.

**▼M1**

\_\_\_\_\_

**▼B**

4. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que, caso uma empresa esteja sujeita à regulação das tarifas de retalho, ou outro tipo de controlo relevante do retalho, sejam aplicados os sistemas necessários e adequados de contabilidade dos custos. As autoridades reguladoras nacionais poderão especificar o formato e a metodologia contabilística a utilizar. A correcta aplicação do sistema de contabilidade de custos será verificada por um organismo qualificado independente. As autoridades reguladoras nacionais garantirão a publicação anual de uma declaração de conformidade.

5. Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 9.º e no artigo 10.º, as autoridades reguladoras nacionais não aplicarão os mecanismos de controlo de retalho a que se refere o n.º 1 do presente artigo aos mercados geográficos ou de utilizadores quando estiverem seguras de que existe uma concorrência efectiva.

**▼M1**

\_\_\_\_\_

**▼B**

## CAPÍTULO IV

## INTERESSES E DIREITOS DOS UTILIZADORES FINAIS

**▼M1***Artigo 20.º***Contratos**

1. Os Estados-Membros devem garantir que, ao subscreverem serviços que fornecem ligação a uma rede de comunicações pública e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, os consumidores, e outros utilizadores finais que o solicitem, tenham direito a um contrato com uma empresa ou empresas fornecedoras de tal ligação e/ou serviços. O contrato especificará, de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, no mínimo:

- a) A identidade e o endereço da empresa;
- b) Os serviços prestados, incluindo, nomeadamente:
  - se é ou não disponibilizado o acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efectua a chamada e quaisquer limitações à oferta de serviços de emergência nos termos do artigo 26.º,
  - informações sobre quaisquer condições que restrinjam o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, caso essas condições sejam permitidas pela legislação nacional nos termos do direito comunitário,
  - os níveis de qualidade mínima dos serviços prestados, designadamente o tempo necessário ao estabelecimento da ligação inicial e, se necessário, outros parâmetros de qualidade dos serviços, definidos pelas autoridades reguladoras nacionais,
  - informações sobre eventuais procedimentos instaurados pela empresa fornecedora para medir e condicionar o tráfego a fim de evitar esgotar a capacidade num segmento da rede, ou ultrapassá-la, bem como sobre o modo como esses procedimentos poderão repercutir-se na qualidade do serviço,
  - os tipos de serviços de manutenção oferecidos e os serviços de apoio prestados, bem como a forma de entrar em contacto com esses serviços,
  - todas as restrições que o prestador impõe à utilização dos equipamentos terminais fornecidos;
- c) Sempre que exista uma obrigação por força do artigo 25.º, a faculdade de o assinante incluir ou não os seus dados pessoais numa lista e os dados em causa;
- d) Elementos sobre os preços e tarifas, os meios de obtenção de informações actualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção, os métodos de pagamento propostos e as eventuais diferenças de custo inerentes ao método de pagamento;
- e) A duração do contrato e as condições de renovação e cessação dos serviços e do contrato, incluindo:
  - qualquer utilização ou período contratual mínimos exigidos para beneficiar de condições promocionais,
  - eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores, e
  - eventuais encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo a recuperação dos custos associados aos equipamentos terminais;

▼ **M1**

- f) Os sistemas de indemnização e de reembolso dos assinantes aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;
- g) Os meios de instauração dos processos de resolução de litígios ao abrigo do artigo 34.º;
- h) O tipo de medidas que a empresa poderá tomar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade ou para fazer frente a ameaças e a situações de vulnerabilidade.

Os Estados-Membros podem também exigir que o contrato inclua informações, fornecidas pelas autoridades competentes, sobre a utilização das redes e os serviços de comunicações electrónicas para actividades ilícitas ou divulgação de conteúdos nocivos, bem como sobre os meios de protecção contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais referidos na alínea a) do n.º 4 do artigo 21.º e relevantes para o serviço prestado.

2. Os Estados-Membros garantem aos assinantes o direito de resolução dos contratos sem qualquer penalidade, sempre que sejam notificados de qualquer alteração das condições contratuais propostas pelas empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas. Os assinantes devem ser devidamente avisados dessas alterações com, pelo menos, um mês de antecedência, devendo ser simultaneamente informados do seu direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização, caso não aceitem as novas condições. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar o formato destas notificações.

*Artigo 21.º***Transparência e publicação de informações**

1. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a redes de comunicações electrónicas públicas e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a publicar informações transparentes, comparáveis, adequadas e actualizadas sobre os preços e as tarifas aplicáveis, os eventuais encargos decorrentes da cessação de um contrato e sobre os termos e condições normais, no que respeita ao acesso e à utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores nos termos do anexo II. Essas informações são publicadas de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível. As autoridades reguladoras nacionais podem especificar requisitos suplementares relativos à forma de publicação dessas informações.

2. As autoridades reguladoras nacionais incentivam a prestação de informações comparáveis que permitam aos utilizadores finais e aos consumidores fazer uma avaliação independente do custo de padrões alternativos de utilização, por exemplo, através de guias interactivos ou de técnicas similares. Caso esses recursos não estejam disponíveis no mercado gratuitamente ou a um preço razoável, os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam disponibilizar esses guias ou técnicas directamente ou por intermédio de terceiros. As informações publicadas pelas empresas que oferecem redes de comunicações electrónicas e/ou serviços de comunicações electrónicas publicamente disponíveis podem ser utilizadas gratuitamente por terceiros para efeitos de venda ou disponibilização dos referidos guias interactivos ou técnicas similares.

3. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a uma rede de comunicações electrónicas pública e/ou a serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a, nomeadamente:

- a) Comunicar aos assinantes informações sobre as tarifas aplicáveis no que se refere a qualquer número ou serviço sujeito a condições tarifárias especiais; relativamente a determinadas categorias de servi-

▼ **M1**

ços, as autoridades reguladoras nacionais podem exigir que essas informações sejam prestadas imediatamente antes de a chamada ser efectuada;

- b) Informar regularmente os assinantes de qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou à informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada nos serviços contratados;
- c) Informar os assinantes de qualquer mudança das condições que restringem o acesso e/ou utilização de serviços e aplicações, caso essas condições sejam permitidas pela legislação nacional em conformidade com a legislação comunitária;
- d) Informar sobre eventuais procedimentos instaurados pelo fornecedor para medir e condicionar o tráfego, a fim de evitar esgotar a capacidade num segmento da rede, ou ultrapassá-la, bem como sobre o modo como esses procedimentos poderão repercutir-se na qualidade do serviço;
- e) Informar os assinantes do seu direito de decidir incluir ou não os seus dados pessoais numa lista e dos tipos de dados em causa, de acordo com o artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»); e
- f) Informar regularmente os assinantes com deficiência sobre dados relativos aos produtos e serviços que lhes são destinados.

As autoridades reguladoras nacionais podem, se for caso disso, promover medidas de auto-regulação ou de co-regulação antes da imposição de qualquer obrigação.

4. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas referidas no n.º 3 forneçam, quando adequado, informações gratuitas de interesse público aos actuais e aos novos assinantes, utilizando meios idênticos aos que são vulgarmente utilizados por essas empresas na sua comunicação com os assinantes. Nesse caso, essas informações devem ser prestadas pelas autoridades públicas competentes, num formato normalizado, e incluir, nomeadamente, os seguintes pontos:

- a) As utilizações mais comuns dos serviços de comunicações electrónicas para a prática de actividades ilícitas ou divulgação de conteúdos nocivos, em particular nos casos em que possa haver desrespeito dos direitos e liberdades fundamentais de outrem, incluindo violações dos direitos de autor e direitos conexos, e as respectivas consequências jurídicas; bem como
- b) Os meios de protecção contra os riscos para a segurança pessoal, a privacidade e os dados pessoais na utilização de serviços de comunicações electrónicas.

*Artigo 22.º*

**Qualidade do serviço**

1. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam, atendendo às opiniões das partes interessadas, exigir que as empresas que oferecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público publiquem informações comparáveis, adequadas e actualizadas sobre a qualidade dos seus serviços, destinadas aos utilizadores finais, bem como sobre o acesso equivalente oferecido aos utilizadores com deficiência. Essas informações são igualmente prestadas à autoridade reguladora nacional, a seu pedido, antes da publicação.

2. As autoridades reguladoras nacionais podem especificar, nomeadamente, os parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o conteúdo, o formato e a maneira como as informações deverão ser publicadas, incluindo eventuais mecanismos de certificação de qualidade, a fim de garantir que os utilizadores finais, incluindo os utilizadores finais com deficiência, tenham acesso a informações completas, comparáveis, fiá-

**▼M1**

veis e conviviais. Se adequado, podem ser utilizados os parâmetros, definições e métodos de medição indicados no anexo III.

3. Para evitar a degradação do serviço e o bloqueamento ou o abrandamento do tráfego nas redes, os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam estabelecer requisitos de qualidade mínima do serviço a impor à empresa ou empresas que oferecem redes de comunicações públicas.

As autoridades reguladoras nacionais devem apresentar à Comissão, em tempo útil antes da fixação de tais requisitos, um resumo dos motivos que os fundamentam, os requisitos previstos e as medidas propostas. Esta informação deve também ser posta à disposição do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE). A Comissão, depois de ter examinado essas informações, pode formular observações ou recomendações sobre elas, em especial para garantir que os requisitos não afectam negativamente o bom funcionamento do mercado interno. As autoridades reguladoras nacionais têm o mais possível em conta as observações ou recomendações da Comissão ao decidir sobre os requisitos.

*Artigo 23.º***Disponibilidade dos serviços**

Os Estados-Membros tomam todas as medidas necessárias para assegurar a máxima disponibilidade possível dos serviços telefónicos acessíveis ao público prestados através de redes de comunicações públicas em caso de ruptura catastrófica da rede ou em casos de força maior. Os Estados-Membros asseguram que as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público tomem todas as medidas necessárias para assegurar o acesso ininterrupto aos serviços de emergência.

*Artigo 23.º-A***Garantia de acesso e de escolha de níveis equivalentes para os utilizadores com deficiência**

1. Os Estados-Membros permitem que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar, se for caso disso, requisitos a impor às empresas que fornecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a fim de assegurar que utilizadores finais com deficiência:

- a) Tenham um acesso a serviços de comunicações electrónicas de nível equivalente ao disponibilizado à maioria dos utilizadores finais; e
- b) Beneficiem da escolha de empresas e serviços a que tem acesso a maioria dos utilizadores finais.

2. A fim de ficarem habilitados a aprovar e aplicar disposições específicas em benefício dos utilizadores com deficiência, os Estados-Membros promovem a disponibilização de equipamentos terminais que proporcionem os serviços e funções necessários.

**▼B***Artigo 24.º***Interoperabilidade dos equipamentos de televisão digital de consumo**

Em conformidade com as disposições do anexo VI, os Estados-Membros devem garantir a interoperabilidade dos equipamentos de televisão digital de consumo nele referidos.

**▼B***Artigo 25.º***►M1 Serviços de informações de listas telefónicas ◀****▼M1**

1. Os Estados-Membros garantem que todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público tenham uma entrada nas listas acessíveis ao público referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º e que as suas informações sejam disponibilizadas aos prestadores de serviços de informações de listas e/ou às listas em conformidade com o n.º 2.

**▼B**

2. Os Estados-Membros garantirão que todas as empresas que atribuem números de telefone a assinantes satisfaçam todos os pedidos razoáveis no sentido de fornecerem, para efeitos de oferta de serviços de informações de listas e de listas acessíveis ao público, informações pertinentes num formato acordado, em condições justas, objectivas, baseadas nos custos e não discriminatórias.

**▼M1**

3. Os Estados-Membros asseguram que todos os utilizadores finais aos quais seja prestado um serviço telefónico acessível ao público possam aceder aos serviços de informações de listas. As autoridades reguladoras nacionais devem poder impor obrigações e condições às empresas que controlam o acesso aos utilizadores finais para prestação de serviços de informações de listas de acordo com o disposto no artigo 5.º da Directiva 2002/19/CE (Directiva «Acesso»). Essas obrigações e condições devem ser objectivas, equitativas, não discriminatórias e transparentes.

4. Os Estados-Membros não podem manter quaisquer restrições regulamentares que impeçam os utilizadores finais de um Estado-Membro de acederem directamente ao serviço de informações de listas de outro Estado-Membro por chamadas vocais ou por SMS, e tomarão medidas tendentes a garantir esse acesso nos termos do artigo 28.º.

5. O disposto nos n.ºs 1 a 4 é aplicável sob reserva do disposto na legislação comunitária sobre a protecção dos dados pessoais e da privacidade e, em especial, no artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»).

*Artigo 26.º***Serviços de emergência e número único europeu de chamadas de emergência**

1. Os Estados-Membros asseguram que todos os utilizadores finais dos serviços a que se refere o n.º 2, inclusive os utilizadores de postos públicos, possam chamar os serviços de emergência, gratuitamente e sem terem que recorrer a qualquer meio de pagamento, utilizando o número único europeu de chamadas de emergência «112» e qualquer número nacional de chamadas de emergência especificado pelos Estados-Membros.

2. Os Estados-Membros, em consulta com as autoridades reguladoras nacionais, os responsáveis pelos serviços de emergência e os prestadores, asseguram que as empresas que fornecem um serviço de comunicações electrónicas que permite efectuar chamadas nacionais para um número ou números incluídos num plano nacional de numeração telefónica ofereçam acesso aos serviços de emergência.

3. Os Estados-Membros asseguram que as chamadas efectuadas para o número único europeu de chamadas de emergência «112» sejam devidamente atendidas e tratadas do modo mais adequado à organização nacional dos sistemas de emergência. Tais chamadas são atendidas e tratadas de modo, no mínimo, tão expedito e eficaz quanto as chamadas efectuadas para o número ou números nacionais de emergência, caso estes permaneçam activos.

**▼ M1**

4. Os Estados-Membros asseguram aos utilizadores finais com deficiência um acesso aos serviços de emergência de nível equivalente àquele de que beneficiam os restantes utilizadores finais. As medidas tomadas para garantir que os utilizadores finais com deficiência possam aceder aos serviços de emergência quando viajam noutros Estados-Membros baseiam-se o mais possível nas normas ou especificações europeias publicadas nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro) e não devem impedir os Estados-Membros de aprovar requisitos suplementares a fim de alcançar os objectivos enunciados no presente artigo.

5. Os Estados-Membros asseguram que as empresas em causa ponham gratuitamente à disposição da autoridade responsável pelo tratamento das chamadas de emergência informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, assim que a chamada é recebida por essa autoridade. Esta disposição aplica-se a todas as chamadas para o número único europeu de chamadas de emergência «112». Os Estados-Membros podem alargar esta obrigação de modo a abrangerem números nacionais de chamadas de emergência. As autoridades reguladoras devem estabelecer critérios de precisão e de fiabilidade da informação sobre a localização fornecida.

6. Os Estados-Membros asseguram que os cidadãos sejam adequadamente informados da existência e da utilização do número único europeu de chamadas de emergência «112», nomeadamente através de iniciativas destinadas especificamente às pessoas que viajam entre Estados-Membros.

7. Para assegurar a efectiva implementação dos serviços «112» nos Estados-Membros, a Comissão, após consulta do ORECE, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução são aprovadas sem prejuízo para a organização dos serviços de emergência, nem têm qualquer impacto na mesma, que continua a ser da exclusiva competência dos Estados-Membros.

Essas medidas, que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva, completando-a, são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.

*Artigo 27.º***Indicativos telefónicos de acesso europeus**

1. Os Estados-Membros garantem que o prefixo «00» seja o indicativo uniformizado de acesso internacional. Podem ser criadas ou continuar a ser utilizadas modalidades de marcação especiais para efectuar chamadas entre localidades fronteiriças adjacentes de Estados-Membros diferentes. Os utilizadores finais residentes nessas localidades são plenamente informados dessas modalidades especiais.

2. Uma entidade jurídica, estabelecida na Comunidade e designada pela Comissão, detém a responsabilidade exclusiva pela gestão, incluindo a atribuição de números, e a promoção do Espaço Europeu de Numeração Telefónica (EENT). A Comissão aprova as regras de execução necessárias.

3. Os Estados-Membros garantem que todas as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público tratem todas as chamadas destinadas ao EENT e a partir desse espaço, aplicando-lhes tarifas que não excedam a tarifa máxima aplicável às chamadas com destino ou origem noutros Estados-Membros.

▼ **M1***Artigo 27.º-A***Números harmonizados destinados a serviços harmonizados de valor social, incluindo o número de chamada da linha de emergência para casos de crianças desaparecidas**

1. Os Estados-Membros devem promover os números específicos da gama de números que começa por «116» identificados pela Decisão 2007/116/CE da Comissão, de 15 de Fevereiro de 2007, sobre a reserva da gama nacional de números começados por «116» para os números harmonizados destinados a serviços harmonizados de valor social <sup>(1)</sup>. Devem incentivar a prestação no seu território dos serviços para que são reservados esses números.

2. Os Estados-Membros garantem que os utilizadores finais com deficiência possam aceder ao máximo aos serviços prestados pela gama de números «116». Para facilitar o acesso dos utilizadores finais com deficiência a estes serviços quando viajam noutros Estados-Membros, as medidas aprovadas têm por base a conformidade com as normas ou especificações aplicáveis publicadas nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).

3. Os Estados-Membros asseguram que os cidadãos sejam adequadamente informados acerca da existência e utilização dos serviços prestados pela gama de números «116», nomeadamente através de iniciativas que visem especialmente as pessoas que viajam entre os Estados-Membros.

4. Os Estados-Membros envidam todos os esforços, para além de medidas de aplicação geral a toda a gama de números «116», aprovadas nos termos dos n.ºs 1, 2 e 3, para garantir o acesso dos cidadãos a um serviço que opere um número de emergência para comunicar casos de crianças desaparecidas. A linha de emergência é acessível através do número «116000».

5. A fim de assegurar a implementação eficaz da série de números «116», nomeadamente do número verde 116000 para crianças desaparecidas, nos Estados-Membros, nomeadamente o acesso dos utilizadores finais com deficiência quando viajam noutros Estados-Membros, a Comissão, após consulta do ORECE, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução são aprovadas sem prejuízo para a organização destes serviços, nem terão qualquer impacto nela, que continua a ser da exclusiva competência dos Estados-Membros.

Essas medidas, que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva, completando-a, são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.

*Artigo 28.º***Acesso a números e serviços**

1. Os Estados-Membros asseguram que, sempre que tal seja técnica e economicamente viável, excepto nos casos em que um assinante chamado tenha decidido, por motivos comerciais, limitar o acesso de chamadas provenientes de áreas geográficas específicas, as autoridades reguladoras nacionais tomem todas as medidas necessárias para que os utilizadores finais possam ter acesso:

- a) Aos serviços e utilizá-los através de números não geográficos no interior da Comunidade; e
- b) Ter acesso a todos os números fornecidos na Comunidade, independentemente da tecnologia e dos dispositivos utilizados pelo operador, nomeadamente os incluídos nos planos nacionais de numeração dos

<sup>(1)</sup> JO L 49 de 17.2.2007, p. 30.

**▼ M1**

Estados-Membros, os do EENT e os números universais de chamada livre internacional (UIFN);

2. Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades possam requerer às empresas que fornecem redes de comunicações públicas e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para bloquear, caso a caso, o acesso a números ou serviços sempre que tal se justifique por motivos de fraude ou utilização abusiva, e solicitar que, nesses casos, os prestadores de serviços de comunicações electrónicas efectuem uma retenção de receitas provenientes das interligações em causa ou de outros serviços.

**▼ B***Artigo 29.º***Oferta de recursos adicionais****▼ M1**

1. Sem prejuízo do n.º 2 do artigo 10.º, os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que todas as empresas que exploram serviços telefónicos acessíveis ao público e/ou acesso a redes de comunicações públicas ponham à disposição, no seu todo ou em parte, os recursos adicionais enumerados na parte B do anexo I, desde que tal seja técnica e economicamente viável, bem como, no seu todo ou em parte, os recursos adicionais enumerados na parte A do anexo I.

**▼ B**

2. Qualquer Estado-Membro pode decidir renunciar ao disposto no n.º 1 na totalidade ou em parte do seu território se, tidas em conta as opiniões das partes interessadas, considerar que existe acesso suficiente a esses recursos.

**▼ M1***Artigo 30.º***Facilidades na mudança de operador**

1. Os Estados-Membros asseguram que todos os assinantes com números incluídos no plano nacional de numeração telefónica possam, a seu pedido, manter os respectivos números independentemente da empresa que presta o serviço, em conformidade com o disposto na parte C do anexo I.

2. As autoridades reguladoras nacionais garantem que os preços entre operadores e/ou prestadores de serviços relacionados com a oferta de portabilidade dos números se baseiem nos custos e que os eventuais encargos directos para os assinantes não constituam um desincentivo a que os assinantes mudem de prestador de serviços.

3. As autoridades reguladoras nacionais não podem impor tarifas de retalho para as operações de portabilidade dos números que causem distorções da concorrência, fixando por exemplo tarifas de retalho específicas ou comuns.

4. A transferência de números e a subsequente activação destes devem ser executadas no prazo mais curto possível. Em qualquer caso, os assinantes que tenham concluído um acordo para a transferência de um número para uma nova empresa têm o número activado no espaço de um dia útil.

Sem prejuízo do disposto no primeiro parágrafo, as autoridades nacionais competentes podem definir o processo global de portabilidade dos números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço ao assinante. Em qualquer caso, a perda do serviço durante o processo de portabilidade não excederá um dia útil. As autoridades

**▼M1**

nacionais competentes têm igualmente em conta, sempre que necessário, que os assinantes estão protegidos ao longo de todo o processo de transferência e que a transferência para outro fornecedor não é feita contra a sua vontade.

Os Estados-Membros garantem a existência de sanções adequadas a aplicar às empresas, nomeadamente a obrigação de compensar os assinantes, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade abusiva da sua parte ou em seu nome.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que os contratos celebrados entre consumidores e empresas que forneçam serviços de comunicações electrónicas não estipulem um compromisso inicial superior a 24 meses. Os Estados-Membros devem igualmente assegurar que as empresas ofereçam aos utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo máximo de 12 meses.

6. Sem prejuízo de um eventual prazo contratual mínimo, os Estados-Membros asseguram que as condições e os procedimentos de resolução do contrato não funcionem como desincentivo à mudança de prestador de serviço.

**▼B***Artigo 31.º***Obrigações de transporte («must carry»)****▼M1**

1. Os Estados-Membros podem impor obrigações razoáveis de transporte («must carry») para a transmissão de canais de rádio e televisão específicos e de serviços complementares, em particular serviços de acessibilidade, a fim de permitir um acesso adequado aos utilizadores finais com deficiência, às empresas sob a sua jurisdição que oferecem redes de comunicações electrónicas utilizadas para a distribuição de emissões de rádio e canais de televisão ao público, quando um número significativo de utilizadores finais dessas redes as utilize como meio principal de recepção de emissões de rádio e canais de televisão. Tais obrigações apenas devem ser impostas quando necessário para a realização de objectivos de interesse geral claramente definidos por cada Estado-Membro e serão proporcionadas e transparentes.

As obrigações a que se refere o primeiro parágrafo são revistas pelos Estados-Membros no prazo de um ano após 25 de Maio de 2011, salvo se os Estados-Membros tiverem realizado essa revisão nos dois anos anteriores.

Os Estados-Membros procedem à revisão regular das obrigações de transporte («must carry»).

**▼B**

2. O n.º 1 do presente artigo e o n.º 2 do artigo 3.º da Directiva 2002/19/CE (directiva acesso) não prejudicam a competência dos Estados-Membros para determinar uma remuneração adequada, se for caso disso, no que toca às medidas tomadas em conformidade com o presente artigo, velando simultaneamente para que, em circunstâncias análogas, não haja discriminação no tratamento das empresas que oferecem redes de comunicações electrónicas. Nos casos em que seja prevista uma remuneração, os Estados-Membros devem assegurar que esta seja aplicada de forma proporcionada e transparente.

**▼B**

## CAPÍTULO V

## DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

*Artigo 32.º***Serviços obrigatórios adicionais**

Os Estados-Membros podem decidir tornar acessíveis ao público, no seu território, serviços adicionais para além das obrigações de serviço universal definidas no capítulo II, mas, nessas circunstâncias, não pode ser imposto qualquer mecanismo de compensação que envolva empresas específicas.

*Artigo 33.º***Consulta às partes interessadas****▼M1**

1. Os Estados-Membros garantem que as autoridades reguladoras nacionais tenham em conta as opiniões dos utilizadores finais e dos consumidores (incluindo, em particular, os consumidores com deficiência), bem como dos fabricantes e das empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas sobre questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais e dos consumidores no que respeita aos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, sobretudo quando têm um impacto significativo no mercado.

Em especial, os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais estabeleçam um mecanismo de consulta que garanta que, nas suas decisões sobre questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais e dos consumidores no que respeita aos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, sejam devidamente tidos em conta os interesses dos consumidores no domínio das comunicações electrónicas.

**▼B**

2. Sempre que tal seja oportuno, as partes interessadas poderão promover, sob a orientação das autoridades reguladoras nacionais, a criação de mecanismos que envolvam consumidores, grupos de utilizadores e prestadores de serviços, tendo em vista aumentar a qualidade geral da prestação de serviços, designadamente através da elaboração de códigos de conduta e normas operacionais, bem como do controlo da respectiva aplicação.

**▼M1**

3. Sem prejuízo das normas nacionais conformes com o direito comunitário em matéria de promoção dos objectivos da política cultural e de comunicação social, nomeadamente a diversidade cultural e linguística e o pluralismo dos meios de comunicação, as autoridades reguladoras nacionais e outras autoridades relevantes podem promover a cooperação entre as empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas e os sectores envolvidos na promoção de conteúdos lícitos nas redes e serviços de comunicações electrónicas. Essa cooperação pode abranger a coordenação da informação de interesse público a prestar nos termos do n.º 4 do artigo 21.º e do segundo parágrafo do n.º 1 do artigo 20.º.

**▼B***Artigo 34.º***Resolução extrajudicial de litígios****▼M1**

1. Os Estados-Membros asseguram a disponibilidade de procedimentos extrajudiciais transparentes, não discriminatórios, simples e económicos para a resolução de litígios surgidos no âmbito da presente di-

**▼M1**

rectiva entre consumidores e empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas no âmbito da presente directiva, relacionados com as condições contratuais e/ou a execução dos contratos de fornecimento dessas redes e/ou serviços. Os Estados-Membros aprovam medidas para garantir que esses procedimentos permitam resolver os litígios de modo rápido e equitativo, e poderão, quando tal se justifique, adoptar um sistema de reembolso e/ou compensação. Estes procedimentos permitem resolver litígios de forma imparcial e não privam o consumidor da protecção jurídica prevista no direito nacional. Os Estados-Membros podem alargar o âmbito destas obrigações de modo a abrangerem litígios que envolvam outros utilizadores finais.

**▼B**

2. Os Estados-Membros assegurarão que a legislação nacional não entrave a criação, ao nível territorial adequado, de gabinetes de reclamações e serviços em linha para facilitar o acesso dos consumidores e utilizadores finais aos procedimentos de resolução de litígios.

3. Sempre que tais litígios envolvam partes em diferentes Estados-Membros, estes coordenarão os seus esforços a fim de chegar a uma resolução do litígio.

4. O presente artigo não prejudica os procedimentos judiciais nacionais.

**▼M1***Artigo 35.º***Adaptação dos anexos**

As medidas que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva e adaptar os anexos I, II, III e VI ao progresso técnico ou às alterações da procura no mercado são aprovadas pela Comissão pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.

**▼B***Artigo 36.º***Procedimento de notificação, monitorização e revisão**

1. As autoridades reguladoras nacionais notificarão a Comissão, o mais tardar até à data de aplicação referida no n.º 1, segundo parágrafo, do artigo 38.º, e daí em diante, caso surja alguma alteração, imediatamente, dos nomes das empresas designadas como empresas com obrigações de serviço universal, nos termos do n.º 1 do artigo 8.º

A Comissão disponibilizará as informações de forma facilmente acessível e enviá-las-á ao Comité das Comunicações a que se refere o artigo 37.º

**▼M1**

2. As autoridades reguladoras nacionais notificam à Comissão as obrigações impostas às empresas designadas como tendo obrigações de serviço universal. Todas as alterações dessas obrigações ou da lista das empresas afectadas nos termos da presente directiva são comunicadas de imediato à Comissão.

**▼B**

3. A Comissão apreciará periodicamente o funcionamento da presente directiva e apresentará relatórios ao Parlamento Europeu e ao Conselho, o primeiro dos quais o mais tardar no prazo de três anos após a data de aplicação prevista no n.º 1, segundo parágrafo, do artigo 38.º Os Estados-Membros e as autoridades reguladoras nacionais fornecerão à Comissão as informações necessárias para o efeito.

**▼M1***Artigo 37.º***Procedimento de comité**

1. A Comissão é assistida pelo Comité das Comunicações, criado pelo artigo 22.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).
2. Sempre que se faça referência ao presente número, são aplicáveis os n.ºs 1 a 4 do artigo 5.º-A e o artigo 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º.

**▼B***Artigo 38.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros aprovarão e publicarão as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva o mais tardar em 24 de Julho de 2003. Desse facto informarão imediatamente a Comissão.

Essas disposições serão aplicáveis a partir de 25 de Julho de 2003.

2. Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas deverão incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão aprovadas pelos Estados-Membros.
3. Os Estados-Membros comunicarão à Comissão o texto das disposições de direito interno que adoptarem no domínio regido pela presente directiva, bem como quaisquer alterações a essas disposições.

*Artigo 39.º***Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor na data da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

*Artigo 40.º***Destinatários**

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

▼ M1

## ANEXO I

**DESCRIÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS A QUE SE REFEREM OS ARTIGOS 10.º (CONTROLO DAS DESPESAS), 29.º (RECURSOS ADICIONAIS) E 30.º (FACILIDADES NA MUDANÇA DE OPERADOR)****Parte A: Recursos e serviços referidos no artigo 10.º**a) *Facturação discriminada*

Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais, sem prejuízo dos requisitos previstos na legislação aplicável em matéria de protecção dos dados pessoais e da privacidade, possam definir o nível de base da facturação discriminada que será gratuitamente oferecida pelas empresas aos assinantes, para que estes possam:

- i) Verificar e controlar os encargos de utilização da rede de comunicações pública num local fixo e/ou dos serviços telefónicos acessíveis ao público a ela associados; bem como
- ii) Monitorizar adequadamente a sua utilização e as despesas e exercer, deste modo, um grau razoável de controlo sobre as suas facturas.

Quando adequado, podem ser oferecidos aos assinantes, a tarifas razoáveis ou gratuitamente, níveis de discriminação superiores.

As chamadas facultadas ao assinante a título gratuito, incluindo as chamadas para serviços de assistência, não devem constar da factura discriminada enviada ao assinante;

b) *Barramento selectivo e gratuito das chamadas de saída ou de SMS ou MMS majorados ou, sempre que viável, de outros tipos de aplicações análogas.*

O recurso através do qual o assinante pode, mediante pedido à empresa designada que forneça serviços telefónicos, barrar gratuitamente as chamadas de saída ou os SMS ou MMS majorados ou outros tipos de aplicações análogas de tipos definidos ou para tipos definidos de números;

c) *Sistemas de pré-pagamento*

Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que as empresas designadas ofereçam aos consumidores meios de pagamento do acesso à rede de comunicações pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público em modalidades de pré-pagamento;

d) *Pagamento escalonado das taxas de ligação*

Os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que as empresas designadas permitam aos consumidores o pagamento escalonado da ligação à rede de comunicações pública;

e) *Não pagamento de facturas*

Os Estados-Membros devem autorizar medidas especificadas, que devem ser proporcionadas, não discriminatórias e publicadas, para cobrir situações de não pagamento de facturas telefónicas das empresas. Essas medidas devem garantir que qualquer interrupção ou corte do serviço seja precedida do devido aviso ao assinante. Excepto nos casos de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta, essas medidas devem garantir, na medida em que tal seja tecnicamente exequível, que a eventual interrupção do serviço se restrinja ao serviço em causa. O corte da ligação por falta de pagamento de facturas só terá lugar depois de o assinante ter sido devidamente avisado. Os Estados-Membros poderão permitir um período de serviço limitado antes do corte total, durante o qual apenas serão autorizadas chamadas que não impliquem pagamento por parte do assinante (por exemplo, as chamadas para o «112»);

f) *Aconselhamento tarifário*

O serviço através do qual os assinantes podem solicitar à empresa informações sobre eventuais tarifas alternativas inferiores;

**▼M1**g) *Controlo dos custos*

O serviço através do qual as empresas disponibilizam outros meios, se as autoridades nacionais considerarem adequado, para controlar os custos dos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo alertas gratuitos aos consumidores em caso de padrões de consumo anormais ou excessivos.

**Parte B: Recursos referidos no artigo 29.º**a) *Marcação tonal ou DTMF (funcionamento bitonal multifrequências)*

A rede de comunicações pública e/ou os serviços telefónicos acessíveis ao público suportam a utilização das tonalidades DTMF definidas na ETSI ETR 207, para a sinalização de extremo a extremo através da rede, tanto no interior de um Estado-Membro como entre Estados-Membros;

b) *Identificação da linha chamadora*

Antes do estabelecimento da chamada, o número da parte que a efectua é apresentado à parte chamada.

Este recurso deve ser oferecido em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da privacidade, nomeadamente a Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»).

Os operadores devem fornecer, na medida em que tal seja tecnicamente viável, dados e sinais que facilitem a oferta da identificação da linha chamadora e da marcação tonal para lá das fronteiras dos Estados-Membros.

**Parte C: Aplicação das disposições relativas à portabilidade dos números referidas no artigo 30.º**

A exigência de que todos os assinantes com números incluídos no plano nacional de numeração possam, mediante pedido, manter os seus números, independentemente da empresa que presta o serviço é aplicável:

- a) No caso de números geográficos, num local específico; e
- b) No caso de números não geográficos, em qualquer local.

A presente parte não se aplica à portabilidade de números entre redes que fornecem serviços em local fixo e redes móveis.

**▼M1***ANEXO II***INFORMAÇÕES A PUBLICAR EM CONFORMIDADE COM O ARTIGO 21.º****(TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES)**

A autoridade reguladora nacional é responsável por garantir que as informações referidas no presente anexo sejam publicadas nos termos do artigo 21.º. Cabe à autoridade reguladora nacional decidir das informações a publicar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público e ainda das informações a publicar pela própria autoridade reguladora nacional para que os consumidores possam escolher com conhecimento de causa.

1. Nome(s) e endereço(s) da(s) empresa(s)

Nomes e endereços das sedes das empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público.
2. Descrição dos serviços oferecidos
  - 2.1. Âmbito dos serviços oferecidos
  - 2.2. Tarifas normais que indiquem os serviços prestados e o conteúdo de cada elemento da tarifa (p. ex., encargos para acesso, todo o tipo de encargos de utilização, encargos de manutenção) e incluam os elementos dos descontos normais aplicáveis, os regimes tarifários especiais ou específicos e eventuais encargos adicionais, bem como os custos relativos ao equipamento terminal.
  - 2.3. Política de indemnizações/reembolsos, incluindo informações específicas sobre eventuais modalidades de indemnização/reembolso oferecidas.
  - 2.4. Tipos de serviços de manutenção oferecidos
  - 2.5. Condições contratuais normais, incluindo um eventual prazo contratual mínimo, resolução do contrato, procedimentos e encargos directos relacionados com a portabilidade dos números e outros identificadores, se for caso disso.
3. Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa.
4. Informações sobre os direitos no âmbito do serviço universal, incluindo, quando adequado, os recursos e serviços mencionados no anexo I.

▼ **M1***ANEXO III***PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO****Parâmetros de qualidade do serviço, definições e métodos de medição referidos nos artigos 11.º e 22.º**

Para as empresas que fornecem acesso a uma rede de comunicações pública

PARÂMETRO (Nota 1)	DEFINIÇÃO	MÉTODO DE MEDIÇÃO
Tempo de espera pela ligação inicial	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taxa de avarias por linha de acesso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo de espera pela reparação de avarias	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Para as empresas que prestam um serviço telefónico acessível ao público

Tempo de estabelecimento das chamadas (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo de resposta dos serviços de informações de listas	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Percentagem de postos públicos de moeda e cartão em boas condições de funcionamento	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Queixas sobre incorrecções nas facturas	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taxa de chamadas não concretizadas (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

O número da versão da ETSI EG 202 057-1 v. 1.3.1 (Julho de 2008)

*Nota 1*

Os parâmetros devem permitir que o desempenho seja analisado a nível regional [ou seja, não devem estar abaixo do nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) estabelecida pelo Eurostat].

*Nota 2*

Os Estados-Membros podem decidir não exigir a manutenção de informações actualizadas sobre o desempenho no que diz respeito a estes dois parâmetros, se existirem dados que comprovem que o desempenho nestes dois domínios é satisfatório.



ANEXO IV

**CÁLCULO DO CUSTO LÍQUIDO DAS OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO UNIVERSAL E CRIAÇÃO DE UM MECANISMO DE RECUPERAÇÃO OU REPARTIÇÃO, EM CONFORMIDADE COM OS ARTIGOS 12.º E 13.º**

**Parte A: Cálculo do custo líquido**

As obrigações de serviço universal são as obrigações impostas a uma empresa por um Estado-Membro no sentido de assegurar a oferta de uma rede e serviço em toda uma área geográfica específica e que incluem, quando adequado, os preços médios nessa área geográfica para a oferta desse serviço ou a oferta de opções tarifárias específicas para os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

As autoridades reguladoras nacionais analisarão todos os meios para assegurar incentivos adequados, de modo que as empresas (designadas ou não) cumpram as obrigações de serviço universal de forma economicamente eficiente. O custo líquido das obrigações de serviço universal será calculado como a diferença entre os custos líquidos, para uma empresa designada, do funcionamento com as obrigações de serviço universal e do funcionamento sem essas obrigações. Isto aplica-se quer a rede de um determinado Estado-Membro esteja plenamente desenvolvida quer esteja ainda em fase de desenvolvimento e expansão. Há que ter em atenção a necessidade de avaliar correctamente os custos que qualquer empresa designada teria decidido evitar se não existisse qualquer obrigação de serviço universal. O cálculo do custo líquido deve ter em conta os benefícios, incluindo os benefícios não materiais, obtidos pelo operador do serviço universal.

O cálculo basear-se-á nos custos imputáveis:

- i) Aos elementos dos serviços identificados que só podem ser oferecidos com prejuízo ou em condições de custo que não se enquadram nas práticas comerciais normais;

Podem incluir-se nesta categoria elementos de serviço como o acesso a serviços telefónicos de emergência, a oferta de certos postos públicos, a oferta de certos serviços ou equipamentos para deficientes, etc.;

- ii) A utilizadores finais ou grupos de utilizadores finais específicos que, atendendo ao custo da oferta da rede e serviço especificados, às receitas geradas e ao eventual nivelamento geográfico dos preços imposto pelo Estado-Membro, só podem ser servidos com prejuízo ou em condições de custo que não se enquadram nas práticas comerciais normais.

Estão incluídos nesta categoria os utilizadores finais ou grupos de utilizadores finais que não seriam servidos por um operador comercial que não tivesse a obrigação de prestar o serviço universal.

O cálculo do custo líquido de aspectos específicos das obrigações de serviço universal será efectuado separadamente e por forma a evitar a dupla contabilização de quaisquer benefícios e custos directos ou indirectos. O custo líquido geral das obrigações de serviço universal para qualquer empresa será calculado como a soma dos custos líquidos das componentes específicas das obrigações de serviço universal, tendo em conta quaisquer benefícios não materiais. A autoridade reguladora nacional é responsável pela verificação do custo líquido.

**Parte B: Recuperação de eventuais custos líquidos das obrigações de serviço universal**

A recuperação ou o financiamento de quaisquer custos líquidos das obrigações de serviço universal requer que as empresas designadas com obrigações de serviço universal sejam compensadas pelos serviços que oferecem em condições não comerciais. Uma vez que essa compensação envolve transferências financeiras, os Estados-Membros devem garantir que estas tenham lugar de forma objectiva, transparente, não discriminatória e proporcionada. Tal significa que as transferências devem causar a menor distorção possível na concorrência e na procura por parte dos utilizadores.

Em conformidade com o n.º 3 do artigo 13.º, qualquer mecanismo de repartição baseado num fundo deverá utilizar um meio transparente e neutro para a cobrança das contribuições, o que evitará o perigo de uma dupla imposição, simultaneamente sobre os *inputs* e os *outputs* das empresas.

**▼B**

O organismo independente que administra o fundo será responsável pela cobrança das contribuições das empresas susceptíveis de contribuir para o custo líquido das obrigações de serviço universal no Estado-Membro e supervisionará a transferência de verbas devidas e/ou pagamentos administrativos para as empresas com direito a receber pagamentos do fundo.

**▼B***ANEXO V***PROCESSO DE REVISÃO DO ÂMBITO DO SERVIÇO UNIVERSAL,  
EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO ARTIGO 15.º**

Ao ponderar se deve ou não proceder-se a uma revisão do âmbito das obrigações de serviço universal, a Comissão tomará em consideração os seguintes elementos:

- a evolução social e do mercado em termos dos serviços utilizados pelos consumidores,
- a evolução social e do mercado em termos da disponibilidade e da variedade de serviços oferecidos aos consumidores,
- os progressos tecnológicos no que se refere ao modo como os serviços são prestados aos consumidores.

Ao estudar a possibilidade de alterar ou redefinir o âmbito das obrigações de serviço universal, a Comissão terá em consideração os seguintes elementos:

- se estão disponíveis serviços específicos e são utilizados por uma maioria dos consumidores, e se a não disponibilidade ou não utilização desses serviços por uma minoria dos consumidores conduz à exclusão social, e
- se a disponibilidade e a utilização de serviços específicos proporcionam um benefício líquido geral a todos os consumidores, justificando uma intervenção pública quando esses serviços não sejam fornecidos ao público em circunstâncias comerciais normais.

## ANEXO VI

**INTEROPERABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DIGITAIS DE CONSUMO REFERIDOS NO ARTIGO 24.º***1. Algoritmo de cifragem comum e recepção de emissões não cifradas*

Todos os equipamentos de consumo destinados à recepção de sinais de televisão digital convencionais (ou seja, a radiodifusão terrestre ou por cabo ou a transmissão por satélite, que se destina principalmente à recepção fixa, como DVB-T, DVS-C ou DVB-S), para venda, locação ou disponibilização a outro título na Comunidade, aptos a descodificar sinais de televisão digital, devem ter capacidade para:

- permitir a descodificação desses sinais de acordo com um algoritmo de cifragem comum europeu administrado por um organismo de normalização europeu reconhecido, actualmente o ETSI,
- mostrar sinais que tenham sido transmitidos sem codificação desde que o locatário respeite o acordo de aluguer em causa, se o equipamento tiver sido alugado.

*2. Interoperabilidade dos televisores analógicos e digitais*

Qualquer televisor analógico com um ecrã de diagonal visível superior a 42 cm que seja colocado no mercado comunitário para venda ou aluguer deve estar equipado com, pelo menos, uma tomada de interface aberta normalizada por um organismo de normalização europeu reconhecido, como, por exemplo, a definida na norma Cenelec EN 50 049-1:1997, que permita a ligação simples de periféricos, nomeadamente descodificadores adicionais e receptores digitais.

Qualquer televisor digital com um ecrã de diagonal visível superior a 30 cm que seja colocado no mercado comunitário para venda ou aluguer deve estar equipado com, pelo menos, uma tomada de interface aberta (normalizada, ou conforme com a norma aprovada, por um organismo de normalização europeu reconhecido ou conforme com uma especificação utilizada pela indústria), como por exemplo, o dispositivo de conexão de interface comum DVB, que permita a ligação simples de periféricos e esteja em condições de transmitir todos os elementos de um sinal de televisão digital, incluindo informações relativas a serviços interactivos e de acesso condicional.

---