

## DIRECTIVA 98/10/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 26 de Fevereiro de 1998

relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal e ao serviço universal de telecomunicações num ambiente concorrencial

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, e, nomeadamente, o seu artigo 100ºA,

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

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

Deliberando nos termos do artigo 189º-B do Tratado<sup>(3)</sup>, e à luz do projecto comum aprovado pelo Comité de Conciliação em 14 de Janeiro de 1998,

- (1) Considerando que, a partir de 1 de Janeiro de 1998, com períodos de transição para alguns Estados-membros, a oferta de serviços e de infra-estruturas de telecomunicações na Comunidade estará liberalizada; que o Conselho<sup>(4)</sup>, o Parlamento Europeu<sup>(5)</sup>, o Comité Económico e Social<sup>(6)</sup> e o Comité das Regiões reconheceram que a liberalização deve ser acompanhada de medidas paralelas destinadas a criar um quadro regulamentar harmonizado que garanta a oferta de um serviço universal; que o conceito de serviço universal tem de

evoluir para acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores; que se registaram progressos na Comunidade no tocante à definição do âmbito do serviço universal e ao estabelecimento de regras para a determinação do seu custo e para o seu financiamento<sup>(7)</sup>; que a Comissão se comprometeu a publicar um relatório sobre o acompanhamento do âmbito, nível, qualidade e acessibilidade dos preços do serviço telefónico universal na Comunidade antes de 1 de Janeiro de 1998 e, após esta data, periodicamente;

- (2) Considerando que a Directiva 90/387/CEE do Conselho, de 28 de Junho de 1990, relativa à realização do mercado interno dos serviços de telecomunicações mediante a oferta de uma rede aberta<sup>(8)</sup>, prevê um quadro geral para a aplicação dos princípios ORA em domínios específicos;

- (3) Considerando que o nº 1 do artigo 32º da Directiva 95/62/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Dezembro de 1995, relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal<sup>(9)</sup>, prevê que o Parlamento Europeu e o Conselho decidam, até 1 de Janeiro de 1998, com base numa proposta da Comissão, sobre a revisão da directiva por forma a adaptá-la às exigências da liberalização do mercado; que a Directiva 95/62/CE não é aplicável aos serviços de telefonia móvel; que, tendo em conta a crescente procura de serviços de telefonia móvel, é conveniente que certas disposições da directiva sejam aplicáveis a esses serviços; que a presente directiva não impede os Estados-membros de, nos termos da legislação comunitária, tornarem a aplicação das disposições da directiva extensiva às redes e/ou serviços móveis, mesmo que não sejam explicitamente mencionados no seu âmbito; que, com a evolução para um mercado concorrencial, haverá que aplicar certas obrigações a todas as

(1) JO C 371 de 9.12.1996, p. 22 e JO C 248 de 14.8.1977, p.13.

(2) JO C 133 de 28.4.1997, p. 40.

(3) Parecer do Parlamento Europeu de 20 de Fevereiro de 1997 (JO C 85 de 17.3.1997, p. 126), posição comum do Conselho de 9 de Junho de 1997 (JO C 234 de 1.8.1997, p. 87) e decisão do Parlamento Europeu de 17 de Setembro de 1997 (JO nº C 304 de 6.10.1997). Decisão do Parlamento Europeu de 29 de Janeiro de 1998 e decisão do Conselho de 12 de Fevereiro de 1998.

(4) Resolução 94/C 48 do Conselho, de 7 de Fevereiro de 1994, relativa aos princípios do serviço universal no sector das telecomunicações (JO C 48 de 16.2.1994, p. 1), e Resolução 95/C 258 do Conselho, de 18 de Setembro de 1995, relativa à criação do futuro quadro regulamentar das telecomunicações (JO C 258 de 3.10.1995, p. 1).

(5) Resolução do Parlamento Europeu, de 19 de Maio de 1995, sobre o «Livro verde sobre a liberalização da infra-estrutura de telecomunicações e das redes de televisão por cabo» — parte II A4-0111/95 (JO C 151 de 19.6.1995, p. 27).

(6) Parecer do Comité Económico e Social, de 13 de Setembro de 1995, sobre o «Livro verde sobre a liberalização da infra-estrutura de telecomunicações e das redes de televisão por cabo» — parte II (JO C 301 de 13.11.1995, p. 24).

(7) Directiva 97/33/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Junho de 1997, relativa à interligação no sector das telecomunicações com o objectivo de assegurar o serviço universal e a interoperabilidade através da aplicação dos princípios da oferta de rede aberta (ORA) (JO L 199 de 26.7.1997, p. 32).

(8) JO L 192 de 24.7.1990, p. 1. Directiva alterada pela Directiva 97/51/CE (JO L 295 de 29.10.1997, p. 23).

(9) JO L 321 de 30.12.1995, p. 6.

organizações que oferecem serviços telefónicos através de redes fixas e outras obrigações apenas a organizações com poder de mercado significativo, ou que tenham sido designadas como operador de serviço universal nos termos do artigo 5º; que foram tidas plenamente em conta as necessidades dos utilizadores e consumidores no que respeita à acessibilidade dos preços, ao controlo dos custos e às facilidades disponíveis, conforme expresso nas consultas públicas sobre o serviço universal no sector das telecomunicações; que, por serem substanciais as alterações a introduzir na Directiva 95/62/CE, é conveniente, por uma questão de clareza, reformular a referida directiva; que a presente directiva não afecta o calendário de aplicação da Directiva 95/62/CE pelos Estados-membros, estabelecido no anexo IV;

(4) Considerando que o requisito básico do serviço universal consiste em oferecer aos utilizadores que o solicitem uma ligação à rede telefónica pública fixa, num local fixo, a um preço acessível; que 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; que as novas infra-estruturas da rede telefónica pública fixa instaladas após 1 de Janeiro de 1998 devem ter uma qualidade que lhes permita suportar, para além da voz, comunicações de dados com um débito adequado para garantir o acesso aos serviços de informação em linha; que por preço acessível se entende um preço que o Estado-membro define a nível nacional e em função das condições específicas nacionais, incluindo os aspectos ligados ao ordenamento do território, após a consulta referida no artigo 24º; que a Comissão prepara relatórios sobre a evolução das tarifas em toda a Comunidade com base nas regras e critérios para garantir a acessibilidade dos preços em vigor a nível nacional e pode proceder a consultas adicionais a nível europeu; que a acessibilidade dos preços do serviço telefónico está relacionada com as informações que os utilizadores recebem acerca das despesas de utilização do telefone, bem como com o custo relativo da utilização do telefone face a outros serviços; que, no tocante às disposições destinadas a garantir a acessibilidade dos preços dos serviços para os utilizadores das zonas rurais ou das zonas de custos elevados, os Estados-membros poderão prever excepções para as residências de férias;

(5) Considerando que o rebalanceamento tarifário está a conduzir ao abandono das tarifas não orientadas para os custos; que, até ao estabelecimento efectivo da concorrência, podem ser necessárias salvaguardas para garantir que os aumentos de preços nas zonas remotas ou rurais não sejam utilizados para compensar eventuais perdas de receitas resultantes da descida dos preços noutras zonas; que o rebalan-

ceamento tarifário é um aspecto essencial para o mercado concorrencial; que se poderá recorrer a sistemas de fixação de preços máximos, à ponderação geográfica ou a sistemas semelhantes para garantir que o necessário rebalanceamento não afecte indevidamente os utilizadores e não ponha em risco a acessibilidade dos preços dos serviços telefónicos;

(6) Considerando que a importância das redes e serviços telefónicos públicos fixos justifica a sua disponibilidade para todos os utilizadores que solicitem acesso aos mesmos em condições razoáveis; que, de acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos Estados-membros decidir, com base em critérios objectivos, quais as organizações responsáveis pela oferta do serviço universal de telecomunicações, tal como definido na presente directiva, tendo em conta a capacidade e, se necessário, a vontade dessas organizações para o fornecer na sua totalidade ou em parte; que as correspondentes obrigações podem ser incluídas como condições nas autorizações de prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público; que, nos termos do n.º 1 do artigo 5º da Directiva 97/33/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Junho de 1997, relativa à interligação no sector das telecomunicações com o objectivo de assegurar o serviço universal e a interoperabilidade através da aplicação dos princípios da oferta de rede aberta (ORA)<sup>(1)</sup> os Estados-membros podem estabelecer mecanismos destinados a repartir os custos líquidos das obrigações de serviço universal com outras organizações que explorem redes públicas de telecomunicações e/ou serviços de telefonia vocal acessíveis ao público; que as redes públicas de telecomunicações incluem tanto as redes públicas fixas como as redes públicas móveis; que as autoridades reguladoras nacionais devem certificar-se de que as organizações que beneficiam de financiamento para o serviço universal apresentam com pormenor suficiente os elementos específicos que requerem financiamento para justificar o seu pedido; que, nos termos do direito comunitário, os Estados-membros notificarão a Comissão dos regimes de contabilização dos custos e de financiamento do serviço universal, para que a Comissão verifique a sua compatibilidade com o Tratado;

(7) Considerando que a oferta de serviços de listas e informações é uma actividade concorrencial; que a Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados<sup>(2)</sup>, regulamenta o tratamento dos dados pessoais; que a Directiva 97/

<sup>(1)</sup> JO L 199 de 26.7.1997, p. 32.

<sup>(2)</sup> JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

/66/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro de 1997, relativa ao tratamento dos dados pessoais e à protecção da vida privada no sector das telecomunicações<sup>(1)</sup>, nomeadamente na rede digital com integração de serviços (RDIS) e nas redes móveis digitais, conferirá aos assinantes o direito de, a seu pedido, serem omitidos, eles próprios ou alguns dos seus dados, nas listas impressas ou electrónicas; que os utilizadores e os consumidores desejam poder dispor de listas globais 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, móveis e números de telefone pessoais); que a presente directiva não afecta as situações em que se fornecem listas telefónicas e serviços de informações de um modo considerado livre de encargos para o utilizador;

- (8) Considerando que os Estados-membros devem, se necessário, tomar medidas adequadas para garantir o acesso dos deficientes e dos utilizadores com necessidades sociais específicas a todos os serviços telefónicos públicos fixos bem como a acessibilidade dos seus preços; que as medidas especiais para utilizadores deficientes podem incluir, se necessário, pôr à disposição telefones públicos com texto, ou medidas equivalentes, para pessoas surdas ou com deficiências auditivas ou da fala, o fornecimento gratuito de serviços tais como o serviço de informações telefónicas, ou medidas equivalentes, 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;
- (9) Considerando que a Decisão 91/396/CEE do Conselho, de 29 de Julho de 1991, relativa à criação de um número de telefone de emergência único europeu<sup>(2)</sup>, previa que os Estados-membros garantissem que, até 31 de Dezembro de 1996, o número «112» fosse introduzido nas redes telefónicas públicas como número de emergência único europeu; que é importante que os utilizadores possam ligar para números de telefone de emergência, nomeadamente para o número de telefone de emergência único europeu «112», gratuitamente a partir de qualquer telefone, designadamente dos postos públicos, sem terem de utilizar moedas ou cartões;
- (10) Considerando que a transparência das especificações da interface com a rede é um requisito prévio para um mercado competitivo dos equipamentos terminais; que a autoridade reguladora nacional pode consultar as partes interessadas, sobretudo os fornecedores de equipamentos terminais e os representantes dos utilizadores e consumidores, sobre as alterações das especificações da interface com a rede;
- (11) Considerando que a Directiva 97/13/CE<sup>(3)</sup> estabelece um quadro comum para autorizações gerais e licenças individuais no domínio dos serviços de telecomunicações; que a qualidade e o preço são factores fundamentais num mercado concorrencial; que as autoridades reguladoras nacionais devem poder supervisionar o cumprimento dos objectivos de qualidade dos serviços pelas organizações com poder de mercado significativo ou que tenham sido designadas nos termos do artigo 5º; que as autoridades reguladoras nacionais também devem poder supervisionar o cumprimento dos objectivos de qualidade dos serviços por outras organizações que forneçam redes e/ou serviços telefónicos públicos fixos, quando estes serviços tenham estado em funcionamento durante mais de dezoito meses e sempre que as autoridades reguladoras nacionais o considerem necessário; que, sempre que necessário, as autoridades reguladoras nacionais devem poder tomar medidas correctoras adequadas em relação à qualidade do serviço de ambos os tipos de organizações; que a Comissão informará, até 1 de Janeiro de 1998 e, posteriormente, a intervalos regulares, sobre a qualidade, o nível e o alcance do serviço universal na Comunidade Europeia, conforme indicado na sua comunicação de 13 de Março de 1996 sobre o serviço universal de telecomunicações na perspectiva de um ambiente plenamente liberalizado; que estas atribuições não prejudicam a aplicação do direito da concorrência pelas autoridades nacionais e comunitária;
- (12) Considerando que os Estados-membros podem excepcionalmente impor condições ao acesso e à utilização das redes telefónicas públicas fixas ou dos serviços telefónicos acessíveis ao público com fundamento em requisitos essenciais; que as autoridades reguladoras nacionais devem dispor de processos de resolução destas situações pelo menos no caso de uma organização que preste serviços de telefonia vocal, com poder de mercado significativo ou designada nos termos do artigo 5º e com poder de mercado significativo, reduzir ou alterar a disponibilidade dos serviços a organizações que forneçam redes e/ou serviços de telecomunicações; que, excepto em casos de atraso ou não pagamento sistemáticos das facturas, os consumidores devem estar protegidos contra o corte imediato da ligação à rede com fundamento no não pagamento de uma factura e, nomeadamente em caso de litígio devido ao elevado montante das facturas relativas a serviços de tarifação majorada (*premium rate*), devem continuar a ter acesso aos serviços telefónicos essenciais enquanto aguardam a resolução do litígio; que em alguns Estados-membros esse acesso pode deixar de ser fornecido se o assinante deixar de pagar a taxa de utilização da linha; que as disposições da presente directiva não impedem um Estado-membro de tomar medidas fundamentadas nos artigos 36º e 56º do Tratado, especialmente por razões de segurança, ordem e moral públicas;

(1) JO L 24 de 30.1.1998, p. 1.

(2) JO L 217 de 6.8.1991, p. 31.

(3) JO L 117 de 7.5.1997, p. 15.

- (13) Considerando que as facilidades de marcação tonal e facturação discriminada se encontram normalmente disponíveis nas centrais telefónicas modernas, podendo, por conseguinte, ser oferecidas com baixo custo, uma vez modernizadas as velhas centrais ou instaladas novas centrais; que a marcação tonal é cada vez mais utilizada na interacção com serviços ou funcionalidades especiais, incluindo os serviços de valor acrescentado, e que a inexistência dessa facilidade pode impedir o acesso dos utilizadores a certos serviços; que a facturação discriminada e o barramento selectivo de chamadas constituem meios valiosos para os utilizadores poderem controlar e supervisionar a sua utilização das redes telefónicas; que a Directiva 97/66/CE relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada no sector das telecomunicações salvaguarda a vida privada dos utilizadores no que respeita à facturação discriminada, dando-lhes os meios de proteger o seu direito à vida privada, quando estiver em prática a identificação da linha chamadora, e salvaguardando-os contra os eventuais incómodos do encaminhamento de chamadas; que a «portabilidade do número» é uma facilidade que permite aos utilizadores finais que assim o solicitem conservar o ou os seus números na rede telefónica pública fixa num local específico, independentemente da organização que oferece o serviço; que os organismos de normalização europeus elaboraram normas técnicas harmonizadas em matéria de interfaces para o acesso à rede digital com integração de serviços (RDIS) no ponto designado por ponto de referência S/T;
- (14) Considerando que a transparência de preços deveria garantir que os assinantes residenciais não subsidiem descontos a clientes comerciais; que certas obrigações relativas às tarifas e aos sistemas de contabilização dos custos deixarão de ser adequadas uma vez introduzida a concorrência e que outras obrigações poderão ser flexibilizadas pela autoridade reguladora nacional competente a partir do momento em que a concorrência atinja os objectivos pretendidos; que, em qualquer caso, são aplicáveis os requisitos de não discriminação das regras de concorrência do direito comunitário; que a exigência de desagregação de tarifas não impede que as facilidades possam ser combinadas num pacote tarifário, desde que esta prática não seja utilizada para restringir, de forma indevida, a liberdade que assiste aos utilizadores de escolherem os fornecedores dos diferentes serviços a que desejarem ter acesso;
- (15) Considerando que as questões relacionadas com o nível de acessibilidade dos preços, a qualidade de serviço e o futuro âmbito do serviço universal devem ser objecto de consulta de todas as partes interessadas a nível nacional; que tal exige a disponibilização de informações adequadas sobre o nível, a qualidade e a acessibilidade dos preços do serviço universal; que os utilizadores deficientes devem, na medida do possível, receber um serviço de nível geralmente semelhante ao oferecido aos outros utilizadores em termos de acesso e utilização dos serviços telefónicos;
- (16) Considerando que a Comissão tem de poder acompanhar eficazmente a aplicação da presente directiva e que os utilizadores europeus devem saber onde encontrar as informações publicadas sobre os serviços telefónicos de outros Estados-membros; que, nos termos da Directiva 97/13/CE relativa a autorizações gerais e licenças individuais, as autoridades reguladoras nacionais não divulgarão informações abrangidas pelo segredo profissional, excepto se essa divulgação for essencial para o cumprimento das suas obrigações;
- (17) Considerando que, na perspectiva da esperada convergência dos serviços telefónicos fixos e móveis, a aplicação da presente directiva aos serviços móveis deve ser reexaminada quando a directiva for revista; que a data de revisão, de 31 de Dezembro de 1999, permitirá uma revisão coordenada de todas as directivas ORA à luz da experiência adquirida com a liberalização das redes telefónicas públicas e dos serviços de telefonia vocal; que a revisão deve igualmente abranger a supressão de obrigações desnecessárias num mercado de concorrência efectiva;
- (18) Considerando que os objectivos essenciais de garantia do serviço universal de telecomunicações a todos os utilizadores europeus e de harmonização das condições de acesso e utilização das redes telefónicas públicas fixas e dos serviços telefónicos acessíveis ao público não podem ser realizados satisfatoriamente a nível dos Estados-membros,
- (19) Considerando que, em 20 de Dezembro de 1994, foi concluído um *modus vivendi* entre o Parlamento Europeu, o Conselho e a Comissão em matéria de medidas de execução dos actos adoptados pelo procedimento previsto no artigo 189ºB do Tratado,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

## CAPÍTULO I

### ÂMBITO, OBJECTIVO E DEFINIÇÕES

#### Artigo 1º

#### Âmbito e objectivo

1. A presente directiva refere-se à harmonização das condições de acesso e utilização, abertos e eficientes, das

redes telefónicas públicas fixas e dos serviços telefónicos públicos fixos, num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, de acordo com os princípios da oferta de rede aberta (ORA).

Os seus objectivos consistem na garantia da disponibilidade, em toda a Comunidade, de serviços telefónicos públicos fixos de boa qualidade e na definição de um conjunto de serviços aos quais todos os utilizadores, incluindo os consumidores, tenham acesso, no contexto de um serviço universal e, em função das condições específicas nacionais, a preços acessíveis.

2. A presente directiva não é aplicável às redes telefónicas públicas móveis nem aos serviços telefónicos públicos móveis, com excepção do artigo 6.º, das alíneas b) e c) do artigo 9.º, do artigo 10.º e do n.º 1 do artigo 11.º

3. A presente directiva substitui a Directiva 95/62/CE.

### Artigo 2.º

#### Definições

1. As definições constantes da Directiva 90/387/CEE são aplicáveis, quando relevantes para a presente directiva.

2. Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- a) «Utilizadores», as pessoas, incluindo os consumidores, ou os organismos que utilizam ou solicitam serviços de telecomunicações acessíveis ao público;
- b) «Consumidor», qualquer pessoa singular que utilize, para fins não comerciais ou profissionais, um serviço de telecomunicações acessível ao público;
- c) «Assinante», qualquer pessoa singular ou colectiva que seja parte num contrato com um fornecedor de serviços de telecomunicações acessíveis ao público para a prestação desses serviços;
- d) «Posto público», qualquer telefone acessível ao público em geral, cuja utilização seja paga com moedas e/ou cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento;
- e) «Serviço de telefonia vocal», um serviço acessível ao público oferecido comercialmente para o transporte directo da voz em tempo real por intermédio da rede ou redes comutadas públicas por forma a que qualquer utilizador possa servir-se de equipamento ligado a um ponto de terminação da rede num local fixo, para comunicar com outro utilizador de equipamento ligado a outro ponto de terminação;
- f) «Serviço universal», um conjunto mínimo definido de serviços, de qualidade especificada, acessível a todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica e, em função das condições específicas nacionais, a um preço acessível;

g) «Autoridade reguladora nacional», o organismo ou organismos de cada Estado-membro a que esse Estado atribui, entre outras, as funções reguladoras previstas na presente directiva;

h) «Comité ORA», o comité instituído pelo n.º 1 do artigo 9.º da Directiva 90/387/CEE;

i) «Organização com poder de mercado significativo», qualquer organização autorizada a oferecer redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços de telefonia vocal num Estado-membro e que, para efeitos da presente directiva, tenha sido designada pela autoridade reguladora nacional desse Estado-membro como tendo um poder de mercado significativo e como tal notificada à Comissão;

Presume-se que uma organização tem um poder de mercado significativo quando detém uma quota de 25 % ou mais do mercado relevante da área geográfica do Estado-membro na qual está autorizada a operar.

As autoridades reguladoras nacionais podem determinar que uma organização com uma quota de mercado inferior a 25 % do mercado relevante tem um poder de mercado significativo. As mesmas autoridades podem igualmente determinar que uma organização com uma quota de mercado superior a 25 % do mercado relevante não tem um poder de mercado significativo. Em qualquer dos casos, essa determinação terá em conta a capacidade da organização para influenciar as condições de mercado, o seu volume de negócios relativamente à dimensão do mercado, o seu controlo dos meios de acesso aos utilizadores finais, o seu acesso aos recursos financeiros e a sua experiência de oferta de produtos e serviços no mercado.

3. Para efeitos da presente directiva:

- a) Os termos «rede telefónica pública fixa» e «rede telefónica pública móvel» encontram-se definidos no anexo I da Directiva 97/33/CE «interligação»;
- b) O termo «serviços telefónicos acessíveis ao público» inclui tanto os serviços telefónicos públicos fixos como os serviços telefónicos públicos móveis.

Os serviços telefónicos públicos fixos, conforme indicado na parte I do anexo I da Directiva 97/33/CE «interligação», podem incluir — para além do serviço de telefonia vocal — o acesso a serviços de emergência «112», a prestação de assistência por telefonistas, serviços de informações e listas telefónicas, o fornecimento de postos públicos, a prestação de serviços em condições especiais e/ou a oferta de funcionalidades especiais para consumidores deficientes ou com necessidades sociais específicas, conforme disposto na presente directiva, mas não incluem os serviços de valor acrescentado prestados através da rede telefónica pública.

## CAPÍTULO II

OFERTA DE UM CONJUNTO DEFINIDO DE  
SERVIÇOS QUE PODEM SER FINANCIADOS NO  
ÂMBITO DO SERVIÇO UNIVERSAL*Artigo 3.º***Disponibilidade dos serviços**

1. Os Estados-membros garantirão que os serviços previstos no presente capítulo sejam postos à disposição de todos os utilizadores no seu território, independentemente da localização geográfica e, em função das condições específicas nacionais, a preços acessíveis.

Tendo em conta o ajustamento progressivo das tarifas aos custos, os Estados-membros manterão, em especial, a acessibilidade dos preços dos serviços especificados no presente capítulo para os utilizadores das zonas rurais ou das zonas de custos elevados, bem como para os grupos de utilizadores vulneráveis, como idosos, deficientes ou outros com necessidades sociais específicas.

Para o efeito, os Estados-membros suprimirão as obrigações que impeçam ou restrinjam a utilização de sistemas tarifários especiais ou específicos para a oferta dos serviços especificados na presente directiva e poderão, nos termos da legislação comunitária, aplicar sistemas de preços máximos ou de ponderação geográfica, ou outros sistemas semelhantes, a alguns ou a todos os serviços especificados, até que a concorrência proporcione um efectivo controlo dos preços.

Os sistemas concebidos para garantir a acessibilidade dos preços deverão seguir os princípios da transparência e da não discriminação. Os Estados-membros publicarão as regras e critérios destinados a garantir a acessibilidade dos preços a nível nacional, tendo em conta o artigo 24.º

2. Os Estados-membros publicarão regularmente relatórios sobre a evolução das tarifas, que deverão ser facultados ao público. A Comissão publicará regularmente relatórios sobre a evolução das tarifas em toda a Comunidade.

*Artigo 4.º***Modalidades de financiamento**

Se os serviços previstos no presente capítulo não puderem ser oferecidos comercialmente com base nas condições estabelecidas pelo Estado-membro, este poderá criar regimes de financiamento do serviço universal para a partilha dos custos daqueles serviços, nos termos da legislação comunitária, em especial da Directiva 97/33/CE «interligação».

As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações beneficiárias desse financiamento façam uma declaração à respectiva autoridade reguladora nacional indicando especificamente os elementos para os quais é pedido o financiamento; as informações mencionadas no artigo 5.º da Directiva 97/33/CE «interligação» serão postas à disposição dos interessados que o solicitem, nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

Os Estados-membros podem, nos termos do direito comunitário em vigor, impôr requisitos suplementares à prestação de serviços de telecomunicações. Esses serviços suplementares não podem ter consequências sobre a contabilização dos custos da prestação de serviço universal, tal como previsto a nível comunitário, nem podem ser financiados a partir de contribuições obrigatórias dos operadores do mercado.

*Artigo 5.º***Oferta de ligações à rede e de acesso aos serviços telefónicos**

1. Os Estados-membros garantirão que seja dada resposta a todos os pedidos razoáveis de ligação à rede telefónica pública fixa num local fixo e de acesso aos serviços telefónicos públicos fixos por, pelo menos, um operador e podem, se necessário, designar para o efeito um ou mais operadores, de modo a abranger todo o seu território.

2. A ligação fornecida deve permitir que os utilizadores efectuem e recebam chamadas nacionais e internacionais, suportando comunicações vocais, telecópias e/ou transmissões de dados.

*Artigo 6.º***Listas e serviços de informações**

1. As disposições do presente artigo estão sujeitas aos requisitos constantes da legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais e da vida privada, como a Directiva 95/46/CE e a Directiva 97/66/CE.

2. Os Estados-membros garantirão que:

- a) Os assinantes tenham o direito de figurar em listas acessíveis ao público e de verificar os dados que lhes dizem respeito e, se necessário, de pedir a sua correcção ou supressão;
- b) As listas de todos os assinantes que não se tenham oposto à inclusão de dados que lhes digam respeito, incluindo os números fixos, móveis e pessoais, sejam colocadas ao dispor dos utilizadores sob forma apro-

vada pela respectiva autoridade reguladora nacional, seja ela impressa ou electrónica ou ambas, e actualizadas regularmente;

- c) Os utilizadores, incluindo os utilizadores dos postos públicos, possam aceder a pelo menos um serviço de informações que abranja os números de todos os assinantes incluídos nas listas.

3. Para garantir a oferta dos serviços previstos nas alíneas b) e c) do n.º 2, os Estados-membros garantirão que todas as organizações que atribuem números de telefone a assinantes satisfaçam todos os pedidos razoáveis de fornecimento da informação pertinente num formato acordado, em condições justas, orientadas em função dos custos e não discriminatórias.

4. Os Estados-membros garantirão que as organizações que oferecem o serviço referido nas alíneas b) e c) do n.º 2 respeitem o princípio da não discriminação no tratamento e na apresentação das informações que lhes são fornecidas.

#### *Artigo 7.º*

##### **Postos públicos**

1. Os Estados-membros garantirão a oferta de postos públicos de forma a satisfazer as necessidades razoáveis dos utilizadores, tanto em termos de quantidade como de distribuição geográfica.

Os Estados-membros podem autorizar as suas autoridades reguladoras nacionais a não aplicarem as disposições do presente número em todo ou parte do seu território se tiverem a garantia de que estas facilidades estão amplamente disponíveis.

2. Os Estados-membros garantirão que seja possível efectuar gratuitamente chamadas de emergência dos postos públicos utilizando o número de emergência único europeu «112» a que se refere a Decisão 91/396/CEE e outros números nacionais de emergência, sem ter de utilizar moedas ou cartões.

#### *Artigo 8.º*

##### **Medidas específicas para utilizadores deficientes e utilizadores com necessidades sociais específicas**

Os Estados-membros tomarão, quando adequado, medidas específicas que garantam aos utilizadores deficientes e aos utilizadores com necessidades sociais específicas igual acesso aos serviços telefónicos públicos fixos, incluindo os serviços de informações telefónicas, e a acessibilidade dos preços desses serviços.

### CAPÍTULO III

#### **DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS RELATIVAS ÀS ORGANIZAÇÕES QUE OFERECEM REDES TELEFÓNICAS PÚBLICAS FIXAS OU MÓVEIS OU SERVIÇOS TELEFÓNICOS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO**

#### *Artigo 9.º*

##### **Ligação de equipamentos terminais e utilização da rede**

Os Estados-membros garantirão que todos os utilizadores ligados à rede telefónica pública fixa possam:

- Ligar e utilizar equipamentos terminais adequados à ligação fornecida, nos termos da legislação nacional e comunitária;
- Acéder aos serviços com assistência de telefonista e aos serviços de informações nos termos do n.º 2, alínea c), do artigo 6.º, excepto quando os assinantes não o desejarem;
- Acéder gratuitamente aos serviços de emergência através da marcação do código «112» ou de quaisquer outros códigos especificados pelas autoridades reguladoras nacionais para utilização a nível nacional.

Os Estados-membros garantirão que os utilizadores de telefones móveis possam igualmente ter acesso aos serviços mencionados nas alíneas b) e c).

#### *Artigo 10.º*

##### **Contratos**

1. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações que oferecem acesso às redes telefónicas públicas fixas e móveis prevejam a celebração de um contrato. O contrato especificará os serviços a prestar ou remeterá para os termos e condições ao dispor do público. O contrato, ou os termos e condições ao dispor do público, especificarão, pelo menos, o tempo necessário para a ligação inicial e os tipos de serviço de manutenção oferecidos, os sistemas aplicáveis de indemnização e/ou reembolso dos assinantes em caso de incumprimento do serviço previsto no contrato e uma síntese das formalidades para iniciar um processo de resolução de litígios nos termos do artigo 26.º e fornecerão informações sobre os níveis de qualidade dos serviços oferecidos.

2. As autoridades reguladoras nacionais ou outros organismos competentes nos termos da legislação nacional, por sua própria iniciativa ou a pedido de uma organização representante dos interesses dos utilizadores ou dos consumidores, devem poder exigir a alteração das

condições dos contratos referidos no n.º 1 e das condições dos sistemas de indemnização e/ou reembolso utilizados, na medida em que digam respeito às disposições da presente directiva, a fim de defenderem os direitos dos utilizadores e/ou dos assinantes.

#### Artigo 11.º

##### Publicação de informações e acesso às mesmas

1. Os Estados-membros garantirão que todas as organizações que ofereçam redes telefónicas públicas fixas ou móveis ou serviços telefónicos acessíveis ao público publiquem informações adequadas e actualizadas para os consumidores sobre os termos e condições que praticam em matéria de acesso às redes telefónicas públicas ou aos serviços telefónicos acessíveis ao público e respectiva utilização. As autoridades reguladoras nacionais garantirão, nomeadamente, que as tarifas para os utilizadores finais, os períodos contratuais mínimos, se aplicáveis, e as condições de renovação dos contratos sejam apresentados de forma clara e exacta.

2. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações que ofereçam redes telefónicas públicas fixas lhes comuniquem os elementos das especificações técnicas relativas à interface de acesso à rede enumerados na parte 1 do anexo II e a disponibilizar nos termos do n.º 4. As alterações das especificações existentes relativas à interface com a rede e as informações relativas a novas especificações sobre a mesma matéria serão comunicadas à autoridade reguladora nacional antes de serem postas em prática. A autoridade reguladora nacional pode fixar um período de pré-aviso adequado.

3. Quando e enquanto a oferta de redes públicas fixas de telecomunicações e de serviços de telefonia vocal estiver sujeita a direitos especiais ou exclusivos num Estado-membro, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que sejam publicadas, de acordo com as rubricas enumeradas na parte 2 do anexo II e nos moldes previstos no n.º 4, informações adequadas e actualizadas sobre o acesso às redes públicas fixas de telecomunicações e aos serviços telefónicos públicos fixos e respectiva utilização.

4. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as informações sejam disponibilizadas de forma adequada, de modo a serem facilmente acessíveis aos interessados. No jornal oficial do Estado-membro em questão deve ser feita referência à modalidade de publicação dessas informações.

5. As autoridades reguladoras nacionais notificarão a Comissão, o mais tardar em 30 de Junho de 1998, do modo como as informações referidas nos n.ºs 2 e 3 são disponibilizadas. A Comissão publicará regularmente uma referência a essas notificações no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*. Qualquer alteração posterior será imediatamente notificada.

#### Artigo 12.º

##### Qualidade de serviço

1. Os Estados-membros devem poder estabelecer a qualidade dos serviços identificados na presente directiva a respeitar pelas organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos públicos fixos, de acordo com os procedimentos definidos no presente artigo.

Nos termos da Directiva 97/13/CE «licenças», os Estados-membros podem, para esse efeito, estabelecer objectivos de desempenho em cada licença individual, nomeadamente para as organizações que tenham poder de mercado significativo no domínio da oferta de redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços de telefonia vocal ou que tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º

No caso das organizações que mantenham direitos especiais ou exclusivos de oferta de redes públicas fixas de telecomunicações e/ou serviços de telefonia vocal, os Estados-membros assegurarão que sejam estabelecidos e publicados objectivos para os parâmetros pertinentes previstos no anexo III, nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

2. As autoridades reguladoras nacionais assegurarão que as organizações com poder de mercado significativo ou que tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º passem a manter informações actualizadas sobre o seu desempenho com base nos parâmetros, definições e métodos de medição definidos no anexo III. As autoridades reguladoras nacionais poderão igualmente pedir a outras organizações que ofereçam redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos públicos fixos há mais de 18 meses para seguirem o mesmo procedimento.

Estas informações serão fornecidas à autoridade reguladora nacional, a seu pedido.

3. Quando adequado, e nomeadamente tendo em conta os pontos de vista das partes interessadas, nos termos do artigo 24.º, as autoridades reguladoras nacionais garantirão a publicação, nos termos do n.º 4 do artigo 11.º, dos dados relativos ao desempenho a que se refere o n.º 1, podendo estabelecer, caso ainda não existam, objectivos de desempenho para as organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos públicos fixos que ou tenham poder de mercado significativo ou tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º

Em caso de incumprimento reiterado dos objectivos de desempenho por uma organização, poderão ser tomadas medidas conformes com as condições fixadas na autorização concedida a essa organização.

4. As autoridades reguladoras nacionais terão o direito de exigir auditorias independentes aos dados de desempenho, a fim de garantir a exactidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados pelas organizações referidas no n.º 2.

*Artigo 13.º***Condições de acesso e utilização e requisitos essenciais**

1. Sem prejuízo do processo de resolução de litígios a nível nacional previsto no n.º 1 do artigo 26.º, as autoridades reguladoras nacionais deverão dispor de processos que lhes permitam resolver situações em que organizações que ofereçam redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos públicos fixos, ou pelo menos organizações que ofereçam serviços de telefonia vocal e que ou tenham poder de mercado significativo ou tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º e tenham poder de mercado significativo, tomem medidas como a interrupção, cessação, alteração significativa ou redução da disponibilidade dos serviços, pelo menos em relação a organizações que ofereçam redes e/ou serviços de telecomunicações.

A autoridade reguladora nacional assegurará que os referidos processos garantam transparência na tomada de decisões e respeitem devidamente os direitos das partes. A decisão será tomada depois de ambas as partes terem tido a oportunidade de se pronunciar. A decisão será devidamente fundamentada e notificada às partes no prazo de uma semana após a sua adopção.

Será publicada uma síntese dos referidos processos nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

A presente disposição não afecta o direito das partes em causa de recorrerem aos tribunais.

2. Os Estados-membros assegurarão que, quando o acesso às redes telefónicas públicas fixas e/ou aos serviços telefónicos públicos fixos e respectiva utilização forem objecto de restrições baseadas em requisitos essenciais, as disposições nacionais pertinentes indiquem quais os requisitos essenciais, de entre os enumerados nas alíneas a) a e) *infra*, que constituem fundamento para essas restrições.

Essas restrições serão impostas por meios regulamentares e serão publicadas nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

Sem prejuízo das medidas que possam ser tomadas nos termos do n.º 5 do artigo 3.º e do n.º 3 do artigo 5.º da Directiva 90/387/CEE, os requisitos essenciais adiante indicados serão aplicáveis à rede telefónica pública fixa e aos serviços telefónicos públicos fixos do seguinte modo:

**a) Segurança das operações de rede**

Os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade das redes telefónicas públicas fixas e dos serviços telefónicos públicos fixos em caso de colapso catastrófico da rede ou de força maior, como condições meteorológicas anormais, sismos, cheias, trovoadas ou incêndios.

Nas circunstâncias referidas no primeiro parágrafo, os organismos envolvidos devem envidar todos os esforços para manter o nível de serviço mais elevado possível, por forma a atender às prioridades eventualmente estabelecidas pelas autoridades competentes.

As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as eventuais restrições ao acesso e utilização da rede telefónica pública fixa por motivos de segurança das redes sejam proporcionadas e não discriminatórias e se baseiem em critérios objectivos previamente definidos;

**b) Manutenção da integridade da rede**

Os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para garantir a manutenção da integridade da rede telefónica pública fixa. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as restrições impostas ao acesso e utilização da rede telefónica pública fixa para assegurar a manutenção da integridade da rede e para proteger, designadamente, os equipamentos da rede, o suporte lógico ou os dados armazenados, se limitem ao mínimo necessário para assegurar o normal funcionamento da rede. Essas restrições serão não discriminatórias e basear-se-ão em critérios objectivos previamente definidos;

**c) Interoperabilidade dos serviços**

Depois de os equipamentos terminais estarem a funcionar nos termos da Directiva 91/263/CEE<sup>(1)</sup>, não serão impostas novas restrições à sua utilização por motivos relacionados com a interoperabilidade dos serviços.

**d) Protecção de dados**

As condições ao acesso e à utilização de redes telefónicas públicas fixas e/ou de serviços telefónicos públicos fixos por motivos relacionados com a protecção de dados só poderão ser impostas em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE.

**e) Utilização eficaz do espectro de frequências**

Os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para garantir a utilização eficaz do espectro de frequências e evitar interferências nocivas entre sistemas de radiocomunicações que possam restringir ou limitar o acesso às redes telefónicas públicas fixas e aos serviços telefónicos públicos fixos ou a respectiva utilização.

3. Quando e enquanto os Estados-membros mantiverem direitos especiais ou exclusivos para a oferta de redes

<sup>(1)</sup> JO L 128 de 23.5.1991, p. 1. Directiva com última a redacção que lhe foi dada pela Directiva 93/68/CEE (JO L 220 de 30.8.1993, p. 1).

públicas de telecomunicações e serviços de telefonia vocal, as condições impostas aos utilizadores com base nesses direitos especiais ou exclusivos sê-lo-ão por via regulamentar sob a égide da autoridade reguladora nacional.

#### *Artigo 14.º*

##### **Facturação discriminada, marcação tonal e barramento selectivo de chamadas**

1. A fim de garantir que os utilizadores tenham acesso, através das redes telefónicas públicas fixas e o mais rapidamente possível, às facilidades de:

- marcação tonal,
- facturação discriminada e barramento selectivo de chamadas, como opções disponíveis para os utilizadores que as solicitem,

os Estados-membros podem designar um ou mais operadores para oferecer essas facilidades à maioria dos utilizadores do telefone antes de 31 de Dezembro de 1998 e assegurar que as mesmas estejam disponíveis para a generalidade dos utilizadores antes de 31 de Dezembro de 2001.

Os Estados-membros podem autorizar as respectivas autoridades reguladoras nacionais a não aplicar os requisitos do presente número na totalidade ou em parte do seu território se se certificarem de que as referidas facilidades estão largamente disponíveis.

A marcação tonal e o barramento selectivo de chamadas encontram-se especificados na parte 1 do anexo I.

2. Sem prejuízo dos requisitos previstos na legislação aplicável que regula a protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE, as facturas discriminadas apresentarão um grau de pormenor suficiente que permita a verificação e o controlo dos encargos de utilização da rede telefónica pública fixa e/ou dos serviços telefónicos públicos fixos.

O utilizador terá à sua disposição uma facturação discriminada a um nível básico sem encargos suplementares. Quando adequado, podem ser oferecidos aos assinantes, a tarifas razoáveis ou gratuitamente, níveis de discriminação superiores. As autoridades reguladoras nacionais podem definir o nível de base da facturação discriminada.

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

#### *Artigo 15.º*

##### **Oferta de facilidades suplementares**

1. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações que oferecem serviços de telefonia

vocal e que ou tenham poder de mercado significativo ou tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º e tenham poder de mercado significativo, ofereçam, quando tecnicamente exequível e economicamente viável, as facilidades enumeradas na parte 2 do anexo I.

2. Sem prejuízo dos requisitos previstos na legislação que regula a protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE, os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para eliminar quaisquer restrições regulamentares que impeçam a oferta dos serviços e facilidades enumerados na parte 3 do anexo I, segundo as regras de concorrência do direito comunitário.

3. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as datas de introdução das facilidades enumeradas na parte 2 do anexo I sejam fixadas tendo em conta o grau de desenvolvimento da rede, a procura existente no mercado e o progresso da normalização, e sejam publicadas nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

Nos casos em que a portabilidade do número, prevista no n.º 5 do artigo 12.º da Directiva 97/33/CE «interligação», não esteja ainda em funcionamento, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que, durante um período razoável depois de o assinante ter mudado de fornecedor, as chamadas possam ser reencaminhadas para o novo número a uma taxa razoável ou o mesmo seja comunicado a quem fez a chamada, sem quaisquer encargos para o destinatário da chamada pela utilização deste serviço.

As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as taxas eventualmente a pagar pelas funcionalidades supramencionadas sejam razoáveis.

#### *Artigo 16.º*

##### **Acesso especial à rede**

1. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações com poder de mercado significativo na oferta de redes telefónicas públicas fixas tenham em conta os pedidos razoáveis das organizações que oferecem serviços de telecomunicações no sentido de lhes ser concedido acesso à rede telefónica pública fixa em pontos de terminação da rede distintos dos pontos de terminação normais referidos na parte 1 do anexo II. Esta obrigação só poderá ser restringida em casos concretos e se houver alternativas técnica e economicamente viáveis ao acesso especial requerido e caso este não corresponda aos recursos disponíveis para satisfazer o pedido.

2. Será dada a oportunidade à organização que apresente tal pedido de submeter o seu caso à apreciação da autoridade reguladora nacional antes de ser tomada uma decisão final que restrinja ou recuse o acesso em resposta a um determinado pedido.

Em caso de recusa de um pedido de acesso especial à rede, deve ser dada à organização que apresenta o pedido uma explicação pronta e fundamentada do motivo por que o pedido foi recusado.

3. As partes envolvidas acordarão entre si as disposições de carácter técnico e comercial respeitantes ao acesso especial à rede, sem prejuízo da intervenção da autoridade reguladora nacional, nos termos dos n.ºs 2, 4 e 5.

O acordo pode prever o reembolso à organização das despesas por ela efectuadas com o fornecimento do acesso à rede solicitado; estes encargos devem respeitar plenamente os princípios da orientação em função dos custos, definidos no anexo II da Directiva 90/387/CEE.

4. As autoridades reguladoras nacionais podem intervir por iniciativa própria, a qualquer momento, quando tal se justifique para garantir uma efectiva concorrência e/ou interoperabilidade dos serviços, e deverão fazê-lo a pedido de qualquer das partes, a fim de estabelecer condições não discriminatórias, equitativas e razoáveis para ambas as partes e que sejam as mais vantajosas para todos os utilizadores.

5. As autoridades reguladoras nacionais terão igualmente o direito de, no interesse de todos os utilizadores, assegurar que os acordos incluam condições que satisfaçam os critérios definidos no n.º 4, sejam celebrados e executados atempada e eficientemente e incluam condições relativas à conformidade com as normas aplicáveis, ao cumprimento dos requisitos essenciais e/ou à manutenção da qualidade de extremo a extremo.

6. As condições determinadas pelas autoridades reguladoras nacionais segundo o n.º 5 serão publicadas nos termos do n.º 4 do artigo 11.º

7. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações com poder de mercado significativo referidas no n.º 1 adiram ao princípio da não discriminação ao utilizarem a rede telefónica pública fixa, e em especial ao utilizarem qualquer forma de acesso especial à rede para o fornecimento de serviços de telecomunicações acessíveis ao público. As referidas organizações devem aplicar condições semelhantes, em circunstâncias semelhantes, aos organismos que prestam serviços semelhantes, e oferecer informações e facilidades especiais de acesso à rede aos outros organismos nas mesmas condições e com a mesma qualidade que as proporcionadas aos seus próprios serviços ou aos das suas filiais ou associadas.

8. Sempre que necessário, a Comissão, em consulta com o Comité ORA e agindo nos termos do artigo 29.º, solicitará ao Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI) que elabore normas para novos tipos de acesso à rede. Será publicada uma referência a essas normas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do artigo 5.º da Directiva 90/387/CEE.

9. Devem ser postas à disposição da autoridade reguladora nacional, a pedido desta, informações de pormenor sobre os acordos relativos ao acesso especial à rede. Sem prejuízo dos direitos e obrigações a que se refere o n.º 2 do artigo 20.º da Directiva 97/13/CE «licenças», as autoridades reguladoras nacionais deverão manter confidenciais as partes dos acordos referidos no n.º 3 que digam respeito à estratégia comercial das partes.

#### Artigo 17.º

##### Princípios tarifários

1. Sem prejuízo das disposições específicas do artigo 3.º relativas à acessibilidade dos preços ou do disposto no n.º 6, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que as organizações que oferecem serviços de telefonia vocal e que ou tenham poder de mercado significativo ou tenham sido designadas nos termos do artigo 5.º e tenham poder de mercado significativo cumpram o disposto no presente artigo.

2. As tarifas de utilização da rede telefónica pública fixa e dos serviços telefónicos públicos fixos respeitarão os princípios básicos da orientação em função dos custos, estabelecidos no anexo II da Directiva 90/387/CEE.

3. Sem prejuízo do n.º 3 do artigo 7.º da Directiva 97/33/CE «interligação», as tarifas de acesso e utilização da rede telefónica pública fixa serão independentes do tipo de aplicação escolhido pelos utilizadores, salvo se estes solicitarem serviços ou facilidades diferentes.

4. As tarifas aplicadas às facilidades adicionais não incluídas na oferta de ligação, à rede telefónica pública fixa e aos serviços telefónicos públicos fixos deverão, de acordo com o direito comunitário, ser devidamente desagregadas, de modo a que o utilizador não tenha de pagar facilidades que não são necessárias para o serviço pedido.

5. As alterações das tarifas só entrarão em vigor decorrido um período adequado de pré-aviso público, estabelecido pela autoridade reguladora nacional.

6. Sem prejuízo do artigo 3.º em matéria de acessibilidade dos preços, um Estado-membro pode autorizar a sua autoridade reguladora nacional a não aplicar os n.ºs 1, 2, 3, 4 ou 5 do presente artigo numa zona geográfica específica, se considerar que existe concorrência efectiva no mercado de serviços telefónicos públicos fixos.

#### Artigo 18.º

##### Princípios de contabilização dos custos

1. Os Estados-membros garantirão que os sistemas de contabilização dos custos aplicados pelas organizações

que, nos termos do artigo 17º, tenham a obrigação de seguir o princípio da orientação em função dos custos no estabelecimento das suas tarifas sejam adequados à aplicação desse mesmo artigo e que a observância desses sistemas seja verificada por um organismo competente independente dessas organizações. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que seja publicada anualmente uma declaração relativa àquela observância.

2. As autoridades reguladoras nacionais assegurarão que seja posta à sua disposição, quando pedida, uma descrição dos sistemas de contabilização dos custos referidos no n.º 1 que evidencie as principais categorias de custos e as regras para a imputação de custos ao serviço de telefonia vocal. As autoridades reguladoras nacionais comunicarão à Comissão, a pedido desta, informações sobre os sistemas de contabilização dos custos aplicados pelas organizações em causa.

3. Quando e enquanto a oferta de redes públicas de telecomunicações e de serviços públicos de telefonia vocal for objecto de direitos especiais ou exclusivos num Estado-membro, os sistemas referidos no n.º 1 devem, sem prejuízo do último parágrafo do presente número, incluir os seguintes elementos:

- a) Os custos do serviço de telefonia vocal devem incluir, nomeadamente, os custos directos suportados pelas organizações de telecomunicações com a instalação, exploração e manutenção do serviço de telefonia vocal, bem como com a sua comercialização e facturação;
- b) Os custos comuns, ou seja, os custos que não podem ser directamente imputados ao serviço de telefonia vocal ou a outras actividades, serão imputados da maneira seguinte:
  - i) sempre que possível, as categorias de custos comuns devem ser imputadas com base na análise directa da origem desses custos,
  - ii) quando não for possível proceder por análise directa, as categorias de custos comuns devem ser imputadas com base na ligação indirecta a outra categoria ou grupo de categorias de custos para as quais seja possível efectuar uma imputação ou uma atribuição directa; a ligação indirecta deve basear-se em estruturas de custo comparáveis,
  - iii) quando não for possível estabelecer uma ligação directa ou indirecta para efeitos de imputação dos custos, a categoria de custos será imputada com base num coeficiente geral de imputação calculado mediante a utilização do rácio entre todas as despesas directa ou indirectamente imputadas ou atribuídas ao serviço de telefonia vocal e todas as despesas directa ou indirectamente imputadas ou atribuídas aos outros serviços.

Podem ser aplicados outros sistemas de contabilização dos custos, se forem compatíveis com a aplicação do artigo 17º e tiverem sido aprovados enquanto tal pela autoridade reguladora nacional, para aplicação pelas

organizações de telecomunicações, desde que a Comissão seja previamente informada da sua aplicação.

4. Os Estados-membros assegurarão que as contas de todas as organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços de telefonia vocal sejam elaboradas, fiscalizadas e publicadas nos termos da legislação nacional e comunitária aplicável às empresas comerciais. A fim de garantir o cumprimento do disposto na presente directiva, serão colocadas ao dispor da autoridade reguladora nacional, a seu pedido e a título confidencial, informações contabilísticas detalhadas, sem prejuízo dos direitos e obrigações das autoridades reguladoras nacionais previstos no n.º 2 do artigo 20º da Directiva 97/13/CE «licenças».

#### *Artigo 19º*

##### **Descontos e outras disposições tarifárias especiais**

Os Estados-membros garantirão que, quando uma organização tenha a obrigação de seguir, nas suas tarifas, o princípio da orientação em função dos custos nos termos do artigo 17º, os sistemas de descontos oferecidos aos utilizadores, incluindo os consumidores, sejam totalmente transparentes e sejam publicados e aplicados de acordo com o princípio da não discriminação.

As autoridades reguladoras nacionais podem exigir que esses sistemas de descontos sejam alterados ou retirados.

#### *Artigo 20º*

##### **Especificações para o acesso à rede, incluindo a tomada**

1. As normas adequadas de acesso às redes telefónicas públicas fixas serão publicadas na lista de normas ORA prevista no artigo 5º da Directiva 90/387/CEE.

2. Se os serviços a que se refere a presente directiva forem fornecidos aos utilizadores através da RDIS no ponto de referência S/T, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que os pontos terminais da rede RDIS satisfaçam as especificações pertinentes da interface física referenciadas na lista de normas ORA, nomeadamente as relativas à tomada.

#### *Artigo 21º*

##### **Não pagamento de facturas**

Os Estados-membros autorizarão medidas especificadas, que devem ser proporcionadas, não discriminatórias e publicadas nos termos do n.º 4 do artigo 11º, para cobrir situações de não pagamento de facturas telefónicas relativas à utilização da rede telefónica pública fixa. Essas

medidas devem garantir que qualquer interrupção ou corte do serviço seja precedida do devido aviso ao assinante.

Excepto nos casos de fraude ou 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. Os Estados-membros podem decidir que, se adequado, o corte total só ocorrerá após um período estipulado durante o qual serão autorizadas as chamadas que não impliquem pagamento por parte do assinante.

#### Artigo 22º

##### Condições para a cessação das ofertas

1. O presente artigo é aplicável quando e enquanto a oferta de redes públicas de telecomunicações e serviços de telefonia vocal for objecto de direitos especiais ou exclusivos num Estado-membro.

2. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que as ofertas de serviços das organizações com direitos especiais ou exclusivos se mantenham por um período de tempo razoável e que a cessação de uma oferta ou uma modificação que altere substancialmente a sua utilização só possam ser feitas após consulta aos utilizadores interessados e decorrido um período adequado de pré-aviso público estabelecido pela autoridade reguladora nacional.

3. Sem prejuízo de outros tipos de recurso previstos nas legislações nacionais, os Estados-membros garantirão que os utilizadores e, quando a legislação nacional o preveja, as organizações representativas dos interesses dos utilizadores e/ou consumidores, possam submeter à autoridade reguladora nacional os casos em que os utilizadores afectados não estejam de acordo com a data de cessação prevista pela organização em causa.

#### Artigo 23º

##### Excepções em relação às condições publicadas

1. O presente artigo é aplicável quando e enquanto a oferta de redes públicas de telecomunicações e serviços de telefonia vocal for objecto de direitos especiais ou exclusivos num Estado-membro.

2. Se, em resposta a um determinado pedido, uma organização com direitos especiais ou exclusivos considerar que não é razoável fornecer ligação à rede telefónica pública fixa de acordo com as suas tarifas e condições de fornecimento publicadas, deve obter o acordo da autoridade reguladora nacional para alterar as referidas condições nesse caso.

## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES PROCESSUAIS

#### Artigo 24º

##### Consultas com as partes interessadas

Os Estados-membros tomarão em conta, segundo as formalidades nacionais, as opiniões dos representantes das organizações que oferecem redes públicas de telecomunicações, dos utilizadores, dos consumidores, dos fabricantes e dos prestadores de serviços sobre as questões relativas ao alcance, à acessibilidade dos preços e à qualidade dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

#### Artigo 25º

##### Notificação e relatórios

1. Os Estados-membros notificarão a Comissão de quaisquer alterações das informações a publicar nos termos da Directiva 95/62/CE. A Comissão publicará essas informações no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

2. Os Estados-membros notificarão também a Comissão:

- das organizações com poder de mercado significativo para efeitos da presente directiva,
- dos detalhes relativos aos casos de organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços de telefonia vocal que tenham sido isentas do cumprimento do princípio das tarifas orientadas em função dos custos, nos termos do nº 6 do artigo 17º,
- das organizações designadas nos termos do artigo 5º, se as houver.

A Comissão pode pedir às autoridades reguladoras nacionais que lhe apresentem as razões que presidiram à inclusão ou não das organizações numa ou em ambas as categorias previstas nos dois primeiros travessões.

3. Quando um Estado-membro mantenha direitos especiais ou exclusivos para a oferta de redes públicas de telecomunicações e serviços de telefonia vocal, as autoridades reguladoras nacionais manterão ao dispor da Comissão e comunicar-lhe-ão, caso esta o solicite, os detalhes relativos aos casos individuais que lhes tenham sido apresentados, distintos dos contemplados no artigo 21º, em que o acesso ou a utilização da rede telefónica pública fixa ou do serviço público de telefonia vocal tenham sido alvo de restrições ou recusas, incluindo as medidas tomadas e a sua justificação.

*Artigo 26º***Conciliação e resolução de litígios a nível nacional**

Sem prejuízo:

- a) De qualquer medida que a Comissão ou qualquer Estado-membro possa tomar nos termos do Tratado;
- b) Dos direitos da pessoa que invoque o processo previsto nos n.ºs 3 e 4, das organizações envolvidas ou de qualquer outra parte nos termos da legislação nacional aplicável, excepto se tiverem celebrado um acordo de resolução de litígios entre si;
- c) Do disposto no n.º 2 do artigo 10º, que confere às autoridades reguladoras nacionais o direito de alterar os termos dos contratos de assinatura;

devem estar disponíveis os seguintes processos:

1. Os Estados-membros garantirão que, em caso de litígio não resolvido com uma organização que ofereça redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos públicos fixos acerca de uma alegada infracção às disposições da presente directiva, qualquer parte, incluindo, por exemplo, os utilizadores, os prestadores de serviços, os consumidores ou outras organizações, tenha o direito de apresentar o caso à autoridade reguladora nacional ou a outro organismo independente. Serão criados ao nível nacional procedimentos facilmente acessíveis e, em princípio, pouco dispendiosos para a resolução desses litígios com celeridade, equidade e transparência. Esses procedimentos serão aplicáveis, nomeadamente, aos litígios entre os utilizadores e uma organização acerca das contas telefónicas ou dos termos e condições em que o serviço telefónico é fornecido.

As organizações representativas dos interesses dos utilizadores e/ou dos consumidores podem apresentar às autoridades reguladoras nacionais ou a outros organismos independentes os casos em que os termos ou as condições de prestação do serviço telefónico sejam considerados insatisfatórios para os utilizadores;

2. Qualquer utilizador ou organização pode, nos casos em que o litígio envolva organizações de dois ou mais Estados-membros, recorrer ao processo de conciliação previsto nos n.ºs 3 e 4, notificando por escrito a autoridade reguladora nacional e a Comissão. Os Estados-membros podem igualmente autorizar as respectivas autoridades reguladoras nacionais a recorrerem ao processo de conciliação;
3. Se a autoridade reguladora nacional ou a Comissão considerarem que, na sequência de uma notificação baseada no n.º 2, se justifica um exame mais aprofundado, podem apresentar o caso ao presidente do Comité ORA;

4. Nas circunstâncias referidas no n.º 3, o presidente do Comité ORA, se considerar que foram efectuadas todas as diligências razoáveis ao nível nacional, dará início ao seguinte procedimento:

— o presidente do Comité ORA convocará, o mais rapidamente possível, um grupo de trabalho que incluirá, no mínimo, dois membros do Comité ORA e um representante de cada uma das autoridades reguladoras nacionais interessadas, bem como o presidente do Comité ORA ou outro funcionário da Comissão por ele nomeado. O grupo de trabalho será presidido pelo representante da Comissão e reunir-se-á, em princípio, no prazo de dez dias após a convocação. O presidente do grupo pode decidir, sob proposta de qualquer membro do grupo, convidar mais duas pessoas, no máximo, na qualidade de peritos consultores,

— o grupo de trabalho dará à parte que tenha recorrido a este procedimento, às autoridades reguladoras nacionais dos Estados-membros interessados e às organizações em causa a oportunidade de apresentarem, oralmente ou por escrito, as suas observações,

— o grupo deve empenhar-se na obtenção de um acordo entre as partes em litígio no prazo de três meses a contar da data de recepção da notificação referida no n.º 2. O presidente do Comité ORA informará o referido comité dos resultados do processo, para que este possa dar parecer;

5. A parte que tiver recorrido a este processo suportará as respectivas despesas de participação.

*Artigo 27º***Diferimento do cumprimento de certas obrigações**

1. Os diferimentos concedidos em relação aos artigos 12º e 13º da Directiva 95/62/CE manter-se-ão inalterados no que se refere aos artigos 17º e 18º da presente directiva.

2. Pode ser pedido um diferimento das obrigações previstas no n.º 4 do artigo 15º caso o Estado-membro em causa possa provar que tais obrigações conduziram a uma sobrecarga excessiva para determinadas organizações ou tipos de organizações. O Estado-membro informará a Comissão dos motivos do pedido de diferimento, da data a partir da qual os requisitos poderão ser satisfeitos e das medidas previstas para cumprir esse prazo. A Comissão analisará o pedido, tendo em conta a situação específica do referido Estado-membro e a necessidade de assegurar um quadro regulamentar coerente a nível comunitário, e informará o Estado-membro se considera que a situação específica nesse Estado-membro

justifica ou não um diferimento; em caso afirmativo, indicará a data até à qual o referido diferimento se justifica.

#### *Artigo 28º*

##### **Adaptação técnica**

As alterações necessárias à adaptação dos anexos I, II e III da presente directiva ao progresso técnico ou às evoluções da procura no mercado serão determinadas nos termos do artigo 30º.

#### *Artigo 29º*

##### **Processo do comité consultivo**

1. A Comissão será assistida pelo Comité ORA.

O comité consultará, em especial, os representantes das organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público, dos utilizadores, dos consumidores e dos fabricantes.

2. O representante da Comissão submeterá à apreciação do comité um projecto das medidas a tomar. O comité emitirá o seu parecer sobre esse projecto num prazo que o presidente pode fixar em função da urgência da questão, se necessário procedendo a uma votação.

Esse parecer deve ser exarado em acta; além disso, cada Estado-membro tem o direito de solicitar que a sua posição conste da acta.

A Comissão tomará na melhor conta o parecer emitido pelo comité. O comité será por ela informado do modo como esse parecer foi tomado em consideração.

#### *Artigo 30º*

##### **Processo do comité de regulamentação**

1. Não obstante o artigo 29º, o presente procedimento é aplicável às questões contempladas no artigo 28º.

2. O representante da Comissão submeterá ao comité um projecto de medidas a tomar. O comité emitirá o seu parecer sobre o projecto num prazo que o presidente pode fixar em função da urgência da questão. O parecer será emitido por maioria nos termos previstos no nº 2 do artigo 148º do Tratado para a adopção das decisões que o Conselho é chamado a tomar sob proposta da Comissão. Nas votações no comité, os votos dos representantes dos Estados-membros estão sujeitos à ponderação definida no artigo atrás referido. O presidente não participa na votação.

3. A Comissão adoptará as medidas consideradas quando estiverem em conformidade com o parecer do comité.

Quando as medidas consideradas não estiverem em conformidade com o parecer do comité, ou na falta de parecer, a Comissão submeterá imediatamente ao Conselho uma proposta relativa às medidas a tomar. O Conselho deliberará por maioria qualificada.

Se, no termo de um prazo de três meses a contar da data em que a proposta da Comissão lhe foi submetida, o Conselho não tiver deliberado, a Comissão adoptará as medidas propostas.

#### *Artigo 31º*

##### **Revisão**

A Comissão analisará a aplicação da presente directiva e apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho, pela primeira vez até 31 de Dezembro de 1999, tendo em conta o relatório sobre o serviço universal a publicar pela Comissão antes de 1 de Janeiro de 1998. A revisão basear-se-á, nomeadamente, nas informações prestadas pelos Estados-membros à Comissão e analisará, em especial:

- o âmbito da directiva, e nomeadamente até que ponto será conveniente aplicar as disposições da presente directiva à telefonia móvel,
- as disposições do capítulo II, em função da evolução das condições do mercado, da procura por parte dos utilizadores e progresso tecnológico,
- a manutenção das obrigações impostas nos termos dos artigos 17º, 18º e 19º à luz do surgimento de concorrência.

Se necessário, o relatório pode incluir propostas de posteriores revisões periódicas.

#### *Artigo 32º*

##### **Transposição**

1. Os Estados-membros adoptarão as disposições necessárias para dar cumprimento à presente directiva até 30 de Junho de 1998. Do facto informarão imediatamente a Comissão.

Quando os Estados-membros adoptarem essas disposições, estas incluirão uma referência à presente directiva ou serão dela acompanhadas na publicação oficial. As modalidades dessa referência serão adoptadas pelos Estados-membros.

2. Os Estados-membros comunicarão à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adoptarem nas matérias reguladas pela presente directiva.

*Artigo 33º*

**Revogação da Directiva 95/62/CE**

A Directiva 95/62/CE é revogada com efeitos a partir de 30 de Junho de 1998, sem prejuízo da obrigação dos Estados-membros de a aplicarem de acordo com o calendário estabelecido no anexo IV.

Quaisquer referências à directiva revogada devem ser entendidas como referências à presente directiva.

O anexo V inclui um quadro que apresenta a correspondência entre os artigos da Directiva 95/62/CE e os artigos da presente directiva.

*Artigo 34º*

**Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

*Artigo 35º*

**Destinatários**

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em 26 de Fevereiro de 1998.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

J. M. GIL-ROBLES

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

B. ROCHE

## ANEXO I

## DESCRIÇÃO DAS FACILIDADES REFERIDAS NOS ARTIGOS 14º E 15º

## PARTE 1

## Lista das facilidades referidas no nº 1 do artigo 14º:

- a) *Marcação tonal ou DTMF (dual tone multifrequency operation/funcionamento em multifrequência bitonal)*

ou seja, a rede telefónica pública fixa serve de suporte à utilização de telefones DTMF para sinalização à central, através das tonalidades definidas na ETSI ETR 207, e serve ainda de suporte às mesmas tonalidades para a sinalização de extremo a extremo através da rede, tanto num Estado-membro como entre Estados-membros;

- b) *Barramento selectivo das chamadas de saída*

ou seja, possibilidade oferecida ao assinante de, mediante pedido ao prestador do serviço telefónico, barrar as chamadas de saída de tipos definidos ou para tipos definidos de números.

## PARTE 2

## Lista das facilidades referidas no nº 1 do artigo 15º:

- a) *Identificação da linha chamadora*

ou seja, antes do estabelecimento da chamada, o número da parte que a efectua é apresentado à parte chamada.

Esta facilidade deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE;

- b) *Marcação directa (ou facilidades oferecendo funcionalidades equivalentes)*

ou seja, os utilizadores de um posto particular de comutação (PPC) ou de um sistema privado similar podem ser chamados directamente a partir da rede telefónica pública fixa, sem intervenção do operador do PPC;

- c) *Reencaminhamento de chamadas*

ou seja, envio das chamadas de entrada para outro destino no mesmo ou noutra Estado-membro (por exemplo, em situações de não resposta ou de linha ocupada, ou incondicionalmente).

Esta funcionalidade deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE.

## PARTE 3

## Lista dos serviços e facilidades referidos no nº 2 do artigo 15º:

- a) *Acesso em toda a Comunidade aos serviços de número verde/gratuito*

Estes serviços, com denominações tão diversas como números verdes, serviços de telefone gratuito («freephone»), incluem os serviços via telefone em que a parte que efectua a chamada não paga qualquer importância pela mesma;

- b) *Serviços de custos partilhados*

Estes serviços incluem os serviços via telefone em que a parte que efectua a chamada só paga uma parte do custo da mesma;

- c) *Serviços de tarifação majorada («premium rate») à escala comunitária/serviços de receitas partilhadas*

Trata-se de uma facilidade mediante a qual os encargos de utilização de um serviço a que se acede através de uma rede de telecomunicações são combinados com os encargos de rede correspondentes à chamada;

d) *Identificação à escala comunitária da linha chamadora*

ou seja, antes do estabelecimento da chamada, o número da parte que a efectua é apresentado à parte chamada.

Esta facilidade deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE;

e) *Acesso a serviços de operadora noutros Estados-membros*

ou seja, os utilizadores de um Estado-membro podem chamar o serviço de operadora de outro Estado-membro.

f) *Acesso aos serviços de informações de outros Estados-membros*

ou seja, os utilizadores de um Estado-membro podem chamar o serviço de informações de outro Estado-membro.

Esta facilidade deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da vida privada, como as Directivas 95/46/CE e 97/66/CE.

---

## ANEXO II

## LISTA DAS INFORMAÇÕES A PUBLICAR NOS TERMOS DO ARTIGO 11º

## PARTE 1

*Informações a fornecer à autoridade reguladora nacional nos termos do n.º 2 do artigo 11º*

**Características técnicas das interfaces da rede**

É necessário indicar as características técnicas das interfaces nos pontos de terminação da rede normalmente fornecidos, incluindo, caso se justifique, uma referência às normas ou recomendações nacionais e/ou internacionais sobre a matéria:

- para as redes analógicas e/ou digitais:
  - a) interface de linha única;
  - b) interface multilinhas;
  - c) interface de marcação directa (DDI),
  - d) outras interfaces habitualmente fornecidas,
- para a RDIS (quando fornecida):
  - a) especificação das interfaces de débito básico e primário nos pontos de referência S/T, incluindo o protocolo de sinalização;
  - b) dados circunstanciados relativos aos serviços de suporte capazes de transportar serviços de telefonia vocal;
  - c) outras interfaces habitualmente fornecidas,
- e ainda para quaisquer outras interfaces habitualmente fornecidas.

Para além de deverem fornecer regularmente à autoridade reguladora nacional, como se prevê no n.º 2 do artigo 11º, as informações acima referidas, todas as organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas devem informar as respectivas autoridades reguladoras nacionais, sem atrasos injustificados, de quaisquer características específicas da rede que se verifique afectarem o normal funcionamento dos equipamentos terminais.

A autoridade reguladora nacional colocará essas informações ao dispor dos fornecedores de equipamentos terminais que as solicitem.

## PARTE 2

*Informações a publicar nos termos do n.º 3 do artigo 11º*

**Nota:**

A autoridade reguladora nacional é responsável por garantir que as informações constantes do presente anexo sejam publicadas, nos termos do n.º 3 do artigo 11º. Cabe à autoridade reguladora nacional determinar quais as informações a publicar pelas organizações que oferecem redes de telecomunicações e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público e quais as que ela própria publicará.

**1. Nome(s) e endereço(s) da(s) organização(ões)**

Nomes e endereços das sedes das organizações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público.

**2. Serviços telefónicos oferecidos****2.1. Âmbito do serviço básico**

Descrição dos serviços telefónicos básicos oferecidos, indicando o que está incluído na taxa de assinatura e os encargos periódicos de aluguer (por exemplo, serviços de operadora, listas, serviços de informações, barramento selectivo de chamadas, facturação discriminada, manutenção, etc.).

Descrição das facilidades e características facultativas do serviço telefónico que são objecto de facturação separada da oferta de base, incluindo, caso se justifique, uma referência às normas ou especificações técnicas relevantes às quais obedecem.

2.2. *Tarifas*

Abrange o acesso, todos os tipos de encargos relativos às chamadas e a manutenção, e inclui informações pormenorizadas sobre descontos aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos.

2.3. *Política de indemnizações/reembolsos*

Inclui informações específicas sobre eventuais modalidades de indemnização/reembolso oferecidas.

2.4. *Tipos de serviços de manutenção oferecidos*

2.5. *Condições do contrato-tipo*

Inclui os períodos contratuais mínimos, caso se justifique.

3. **Condições de ligação do equipamento terminal**

Estas informações devem incluir uma descrição completa dos requisitos para o equipamento terminal de acordo com as disposições das Directivas 91/263/CEE ou 93/97/CEE<sup>(1)</sup>, compreendendo, se for caso disso, as condições relativas à montagem dos condutores nas instalações do cliente e à localização do ponto de terminação da rede.

4. **Restrições ao acesso e à utilização**

Estas informações devem incluir as eventuais restrições ao acesso e à utilização impostas em conformidade com os requisitos constantes do artigo 13º

—

<sup>(1)</sup> JO L 290 de 24.11.1993, p. 1.

## ANEXO III

## INDICADORES DOS PRAZOS DE FORNECIMENTO E DA QUALIDADE DE SERVIÇO, DEFINIÇÕES E MÉTODOS DE MEDIÇÃO, EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO ARTIGO 12.º

Indicador <sup>(1)</sup>	Definição	Método de medição
Prazo de fornecimento para a ligação inicial	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Taxa de avarias por linha de acesso	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tempo de reparação das avarias	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Taxa de falhas no estabelecimento de chamadas	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tempo de estabelecimento das chamadas	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tempos de resposta do serviços de operadora	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Tempos de resposta dos serviços de informações	A mesma que para os serviços de operadora	O mesmo que para os serviços de operadora
Percentagem de postos públicos de moeda ou cartão em boas condições de funcionamento	ETSI ETR 138	ETSI ETR 138
Exactidão da facturação	( <sup>2</sup> )	( <sup>2</sup> )

(<sup>1</sup>) Os indicadores devem permitir analisar o desempenho a nível regional [ou seja, nível 2 ou superior da Nomenclatura das Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) estabelecida pelo Eurostat].

(<sup>2</sup>) Exactidão da facturação. Devem ser utilizadas as definições e os métodos de medição nacionais até serem acordados uma definição e um método de medição comuns a nível europeu.

*ANEXO IV***CALENDÁRIO A QUE SE REFERE O ARTIGO 33º**

Data até à qual os Estados-membros tinham de tomar as medidas necessárias para  
dar cumprimento à Directiva 95/62/CE: 13 de Dezembro de 1996

---

## ANEXO V

## QUADRO COMPARATIVO

Nº do artigo na Directiva 95/62/CE	Assunto	Nº do artigo na presente directiva
1	Âmbito e objectivo	1
2	Definições	2
	Disponibilidade dos serviços de telecomunicações	3
	Acessibilidade dos preços	4
3	Oferta do serviço, conexão de equipamentos terminais e utilização da rede	5 e 9
4	Publicação de informações e acesso às mesmas	11
5	Qualidade do serviço	12
6	Condições para a cessação das ofertas	22
7	Contratos	10
8	Excepções em relação às condições publicadas	23
9	Oferta de opções suplementares	15
10	Acesso especial à rede	16
11	Interligação	—
12	Princípios tarifários	17
13	Princípios de contabilização dos custos	18
14	Descontos e outras disposições tarifárias especiais	19
15	Facturação discriminada e outras opções	14
16	Serviços de listas	6
17	Postos públicos	7
18	Cartões de pré-pagamento de chamadas	—
19	Medidas específicas para utilizadores deficientes	8
20	Especificações para o acesso à rede, incluindo a tomada	20
21	Numeração	—
22	Condições de acesso e utilização e requisitos essenciais	13
23	Não pagamento de facturas	21
24	Normas técnicas	—

Nº do artigo na Directiva 95/62/CE	Assunto	Nº do artigo na presente directiva
25	Disposições destinadas a assegurar a convergência ao nível comunitário	—
	Consultas	24
26	Notificação e relatórios	25
27	Conciliação e resolução nacional de litígios	26
28	Diferimento do cumprimento de certas obrigações	27
29	Adaptação técnica	28
30	Procedimento do comité consultivo	29
31	Procedimento do comité de regulamentação	30
32	Revisão	31
33	Transposição	32
	Revogação da Directiva 95/62/CE	33
34	Entrada em vigor	34
35	Destinatários	35
Anexo I	Listas de informações a publicar	Anexo II
Anexo II	Indicadores dos prazos de fornecimento e da qualidade do serviço	Anexo III
Anexo III	Descrição das facilidades	Anexo I