

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

COM(92) 247 final - SYN 437

Bruxelas, 27 de Agosto de 1992

Proposta de

DIRECTIVA DO CONSELHO

relativa à aplicação da Oferta de Rede Aberta (ORA)
à telefonia vocal

(Apresentada pela Comissão)

ÍNDICE

A. RESUMO	3
B. EXPOSIÇÃO DOS MOTIVOS	5
1. Introdução	5
2. Antecedentes	6
3. Processo de consulta	8
4. Objectivos da proposta	9
5. Descrição do conteúdo	10
6. Conclusão	12
C. PROPOSTA	
- de directiva do Conselho relativa à aplicação da Oferta de Rede Aberta (ORA) à telefonia vocal	13

A. RESUMO

A Comunidade atribui muita importância ao progresso das telecomunicações e ao crescimento das redes e serviços de telecomunicações transeuropeus. Uma infra-estrutura de telecomunicações eficiente e rentável à escala comunitária representa um alicerce essencial para um mercado único florescente e beneficiará por igual utilizadores, prestadores de serviços e organismos de telecomunicações.

O conceito de Oferta de Rede Aberta foi introduzido no Livro Verde das telecomunicações de 1987¹, tendo-lhe sido dada consistência numa directiva subsequente do Conselho relativa à Oferta de Rede Aberta (ORA)², adoptada em 1990. A ORA destina-se a harmonizar o acesso e a utilização das redes e serviços de telecomunicações na Europa e a encorajar a oferta de novos serviços de telecomunicações concorrenciais garantindo condições equitativas para todos os intervenientes.

A presente proposta de directiva relativa à aplicação da oferta de rede aberta aos serviços de telefonia vocal tem três objectivos básicos :

- estabelecer os direitos dos utilizadores dos serviços de telefonia vocal
- melhorar o acesso de todos os utilizadores, incluindo prestadores de serviços, à infra-estrutura da rede telefónica pública
- reforçar a oferta de serviços de telefonia vocal à escala comunitária.

O ritmo das transformações neste sector - em termos quer de progresso tecnológico quer de necessidades dos utilizadores - exige flexibilidade na realização desses objectivos. A presente proposta representa um cuidadoso equilíbrio, baseado em amplas consultas das partes interessadas, que procura obter o máximo benefício para os utilizadores, a liberdade para os organismos de telecomunicações de satisfazerem a procura do mercado e a convergência para redes e serviços transeuropeus.

1 COM(87)290 de 30.6.1987, "Rumo a uma Economia Europeia Dinâmica : Livro Verde relativo ao Desenvolvimento do Mercado Comum dos Serviços e Equipamentos de Telecomunicações".

2 J.O. nº L 192 de 24.7.1990, p. 1. "Realização do mercado interno dos serviços de telecomunicações mediante a oferta de uma rede aberta de telecomunicações".

A proposta é apresentada de acordo com as prioridades estabelecidas na Directiva 90/387/CEE e vem no seguimento de uma anterior proposta da Comissão de directiva relativa à ORA aplicada às linhas alugadas³ e de propostas de recomendações relativas à ORA e aos serviços de transmissão de dados com comutação por pacotes (PSDS)⁴ e à ORA e à rede digital com integração de serviços (RDIS)⁵.

3 JO n^o L 165 de 19.6.1992, p. 27.

4 JO n^o L 200 de 18.7.1992, p. 1.

5 JO n^o L 200 de 18.7.1992, p. 10.

B. EXPOSIÇÃO DOS MOTIVOS

1. Introdução

A Comunidade atribui muita importância ao progresso das telecomunicações e ao crescimento das redes e serviços de telecomunicações transeuropeus. Uma infra-estrutura comunitária de telecomunicações eficiente e rentável à escala comunitária representa um alicerce essencial para um mercado único florescente e beneficiará por igual utilizadores, prestadores de serviços e organismos de telecomunicações.

A Comissão está a seguir um programa, estabelecido no Livro Verde⁶, de introdução progressiva da concorrência no mercado das telecomunicações. O Conselho manifestou o seu amplo apoio aos objectivos deste programa, nomeadamente a criação progressiva de um mercado comunitário aberto dos serviços de telecomunicações⁷.

Os consideráveis avanços tecnológicos nas telecomunicações nas últimas décadas permitem a oferta de uma gama crescente de serviços.

O conceito de Oferta de Rede Aberta (ORA / ONP) destina-se a harmonizar o acesso e utilização de redes e serviços de telecomunicações em toda a Europa e a encorajar a oferta de novos serviços concorrenciais de telecomunicações, assegurando igualdade de condições a todos os participantes.

A directiva-quadro da ORA (90/387) de 28 de Junho de 1990⁸ descreve a ORA e estabelece os princípios gerais de um acesso aberto e eficiente às redes e serviços públicos de telecomunicações. Inclui o calendário da aplicação por fases da ORA a áreas específicas, com prioridade para as directivas relativas às linhas alugadas e à telefonia vocal e para as recomendações relativas aos serviços de dados com comutação por pacotes (PSDS) e à rede digital com integração de serviços (RDIS).

6 COM(87)290 de 30.6.1987, "Rumo a uma economia europeia dinâmica: Livro Verde relativo ao desenvolvimento do mercado comum dos serviços e equipamentos de telecomunicações"

7 JO nº C257 de 4.10.1988, p.1

8 JO nº L192 de 24.7.1990, p.1, "Realização do mercado interno dos serviços de telecomunicações mediante a oferta de uma rede aberta de telecomunicações"

A Comissão apresentou já propostas de directiva relativa à aplicação da ORA às linhas alugadas⁹ e de recomendações relativas a ORA e PSDS¹⁰ e a ORA e RDIS¹¹.

2. Antecedentes

A telefonia vocal é o maior e, em termos económicos, mais importante serviço explorado por organismos de telecomunicações, sendo essencial tanto para os consumidores como para empresas utilizadoras. No início de 1992 havia cerca de 150 milhões de linhas telefónicas na Comunidade, prevendo-se que este número suba para cerca de 180 milhões em 1996¹². Este crescimento global esconde, no entanto, diferentes variações nos Estados-membros; em alguns Estados-membros é necessário efectuar investimentos consideráveis na rede telefónica pública, de modo a pô-la à disposição dos utilizadores em todas as regiões, estando previsto um crescimento que pode atingir 80% entre 1991 e 1996; noutros Estados-membros a penetração das linhas telefónicas já quase atingiu a saturação, indo a tónica para a adição de valor à rede telefónica de base. Contudo, independentemente do nível de desenvolvimento, o serviço de telefonia vocal desempenha um papel vital na vida social e económica de qualquer país.

Dado que a telefonia vocal representa uma parte muito importante dos serviços de telecomunicações, a rápida aplicação dos princípios harmonizados da ORA à telefonia vocal constituirá um grande passo para o pleno estabelecimento do mercado comunitário dos serviços de telecomunicações.

9 JO n.º L 165 de 19.6.1992, p. 27.

10 JO n.º L 200 de 18.7.1992, p. 1.

11 JO n.º L 200 de 18.7.1992, p. 10.

12 Fonte: Logica

A Directiva 90/388/CEE¹³ relativa à concorrência nos mercados de serviços de telecomunicações prevê que os Estados-membros mantenham direitos especiais ou exclusivos na oferta de serviços de telefonia vocal.

Alguns Estados-membros permitem a concorrência na oferta do serviço de telefonia vocal em todo o território, outros permitem a coexistência de monopólios em diferentes zonas, outros ainda mantêm um único organismo de telecomunicações a servir todo o território. A presente proposta de directiva tem em conta esta diversidade de regimes. Incidindo na harmonização do acesso e utilização de redes e serviços, serve de complemento à Directiva 91/263/CEE do Conselho, que diz respeito aos equipamentos terminais de telecomunicações¹⁴.

A tecnologia das redes telefónicas está a sofrer uma transformação fundamental, com a introdução, na antiga rede telefónica comutada (RTC) pública analógica, de equipamentos de comutação e transmissão digitais e a evolução desta para a rede digital com integração de serviços (RDIS), capaz de transportar todo o tipo de informação num formato digital comum. Ao mesmo tempo, a rede fixa tem agora que competir com as novas redes telefónicas móveis, oferecidas em muitos casos em regime concorrencial, e a interconexão de redes está a tornar-se uma questão de primordial importância.

De acordo com os princípios estabelecidos na Directiva 90/388/CEE, a regulamentação das telecomunicações em cada Estado-membro é da responsabilidade de uma entidade regulamentadora nacional independente, tendo este organismo um importante papel a desempenhar na aplicação e acompanhamento do regime regulamentador das telecomunicações, tanto no que respeita a rede/serviços como a equipamentos terminais.

Durante o ano de 1992, nos termos do artigo 8º da Directiva 90/387/CEE, o Conselho deverá examinar os progressos efectuados na harmonização das telecomunicações. O objectivo é analisar as condições ainda não harmonizadas de acesso às redes ou serviços de telecomunicações, os seus efeitos no funcionamento do mercado interno dos serviços de telecomunicações e a necessidade de aumentar a abertura deste. A presente proposta de directiva não pretende, de nenhum modo, antecipar os resultados

13 JO nº L192 de 24.7.1990, p.10

14 JO nº L128 de 23.5.1991, p.1, "Aproximação das legislações dos Estados-membros respeitantes aos equipamentos terminais de telecomunicações, incluindo o reconhecimento mútuo da sua conformidade"

daquele exame. Foi elaborada de modo a garantir, tanto quanto possível, a validade dos seus requisitos, seja qual for o resultado do referido exame.

3. Processo de consulta

A Directiva 90/387/CEE do Conselho estabelece um processo de consulta para a elaboração de propostas de aplicação da Oferta de Rede Aberta (ORA) a áreas específicas.

Nos termos do nº4 do artigo 4º da referida directiva, a Comissão elaborou um "Relatório de Análise relativo à aplicação da ORA à telefonia vocal" que foi discutido numa reunião do Comité ORA em 2/3 de Julho de 1991. Tendo em conta os comentários preliminares emitidos pelo Comité ORA, foi preparada uma versão alterada daquele relatório de análise, que ficou disponível para comentário público através de anúncio publicado no Jornal Oficial em 26 de Julho de 1991¹⁵.

O Relatório de Análise apresentava as principais propostas de forma concisa, para facilitar o processo de consulta. O conteúdo daquele relatório baseou-se num conjunto de estudos efectuados para a Comissão, entre os quais um relatório circunstanciado sobre a ORA e a telefonia vocal¹⁶. Incidia no que se considerava ser as principais necessidades na telefonia vocal, tendo em consideração as características do sector das telecomunicações, nomeadamente as rápidas mudanças tecnológicas, a evolução da procura no mercado e os grandes investimentos de longo prazo.

A presente proposta de directiva do Conselho toma em consideração os comentários ao Relatório de Análise recebidos das partes interessadas durante o processo de comentário público e os debates no Comité ORA.

Alguns comentários ao Relatório de Análise sugeriam a inclusão de características adicionais na proposta de directiva; outros receavam uma regulamentação excessiva, em que as obrigações impostas fossem desproporcionadas em relação aos efeitos desejados. Procurando um equilíbrio entre estas posições, a Comissão considera que se deve evitar uma regulamentação excessiva que sobrecarregue em demasia o sector e que possa dar origem a um desequilíbrio nas condições de concorrência. Embora tenham sido apreciadas as sugestões de ofertas adicionais, foi decidido

15 JO nºC197 de 26.7.1991, p.12

16 "Study of the application of the ONP concept to voice telephony services", um relatório preparado, sob contrato, para a Comissão por National Economic Research Associates, de Londres

não alargar o âmbito da proposta de directiva para além das ofertas mínimas que constavam inicialmente do Relatório de Análise.

4. Objectivos da proposta

Existem três objectivos básicos subjacentes à presente proposta:

- necessidade de estabelecer os direitos dos utilizadores da rede telefónica pública nas suas relações com os organismos de telecomunicações;
- necessidade de abrir o acesso dos prestadores de serviços e outros operadores de telecomunicações (p.ex., comunicações móveis) à infra-estrutura da rede telefónica pública em condições equitativas e não discriminatórias;
- necessidade de satisfazer as exigências do mercado único, especialmente na oferta de serviços telefónicos à escala europeia e no planeamento e coordenação da numeração pan-europeia.

A directiva prevê um ambiente para as telecomunicações em que:

- as considerações de natureza comercial sejam a razão primeira da introdução de novos recursos e características;
- as entidades regulamentadoras nacionais sejam as principais responsáveis pela regulamentação dos mercados nacionais;
- a Comissão, em colaboração com o Comité ORA, tenha uma acção minimamente coordenadora a nível comunitário, a fim de garantir que os utilizadores beneficiem de telefonia vocal verdadeiramente europeia.

A directiva proposta põe em destaque o papel da procura do mercado e a necessidade de este elemento ser a força motriz do progresso no sector. Sublinha também a necessidade de publicação de informações acerca dos serviços de telefonia vocal; a publicação de informações assegura um tratamento equitativo e justo dos prestadores de serviços, permite que os utilizadores sejam plenamente informados sobre o serviço oferecido e serve para reduzir a necessidade de intervenções de rotina das entidades regulamentadoras.

5. Descrição do conteúdo

O artigo 1o define o âmbito e explica que as condições da ORA se aplicam tanto ao serviço de telefonia vocal como à rede telefónica pública fixa subjacente que serve de suporte à oferta daquele serviço.

O artigo 2o define os termos utilizados.

O artigo 3o estabelece os direitos básicos do utilizador de obter ligação à rede telefónica pública fixa e de a utilizar para fins vocais ou não vocais.

O artigo 4o assegura que as informações relativas ao serviço e rede telefónicos sejam publicadas e facilmente acessíveis.

O artigo 5o prevê o estabelecimento de metas para a qualidade do serviço e o controlo do nível de desempenho face àquelas metas.

O artigo 6o estabelece as condições de cessação de ofertas de serviço.

O artigo 7o refere-se aos contratos de utilização.

O artigo 8o impõe um conjunto mínimo de características avançadas que estimularão o mercado dos novos serviços vocais.

Os artigos 9o e 10o abordam as importantes questões do acesso especial à rede e da interconexão destinada a possibilitar um interfuncionamento à escala comunitária.

Os artigos 11o a 13o exigem a orientação para os custos e a transparência de tarifas, mas têm devidamente em conta os requisitos específicos dos grandes utilizadores e dos utilizadores que menos fazem uso do serviço.

O artigo 14o exige uma facturação discriminada.

O artigo 15o refere-se ao acesso aos serviços de listas.

Os artigos 16o e 17o dizem respeito às cabinas telefónicas e à harmonização dos cartões de pré-pagamento de chamadas.

O artigo 18o permite o estabelecimento de disposições específicas para deficientes e outras pessoas com necessidades especiais.

O artigo 19^o prevê especificações técnicas para a interface da rede telefónica pública, incluindo a tomada, tendo em conta a evolução das tecnologias de rede (de RTC para RDIS).

O artigo 20^o exige que a numeração seja objecto de regulamentação.

O artigo 21^o trata das condições de utilização e das exigências essenciais.

O artigo 22^o assegura a referência às normas utilizadas como base para as ofertas do serviço de telefonia vocal.

O artigo 23^o descreve os processos de aprovação da aplicação harmonizada de características na Comunidade.

O artigo 24^o descreve os requisitos aplicáveis à comunicação de informações, bem como as informações que devem estar na posse da entidade regulamentadora nacional.

O artigo 25^o promove um processo simples de conciliação e de resolução de litígios destinado aos utilizadores.

O artigo 26^o apresenta os motivos que poderão ser aceites para um diferimento das obrigações estabelecidas na presente directiva.

O artigo 27^o prevê a actualização dos requisitos técnicos constantes da directiva.

Os artigos 28^o e 29^o descrevem o procedimento do comité.

O artigo 30^o prevê uma avaliação da aplicação da directiva em 1995.

Os artigos 31^o e 32^o tratam das formalidades normais.

6. Conclusão

A presente proposta da Comissão de directiva do Conselho relativa à aplicação da oferta de rede aberta à telefonia vocal irá melhorar a oferta à escala comunitária de um conjunto mínimo harmonizado de serviços de telefonia vocal e estabelecer as condições de acesso e utilização da rede telefónica pública e do serviço de telefonia vocal aplicáveis aos prestadores de serviços de telecomunicações e outros.

A proposta resulta das prioridades estabelecidas na Directiva 90/387/CEE do Conselho e o seu conteúdo foi objecto de um vasto processo de consulta junto do Comité ORA e das partes interessadas.

Deste modo, propõe-se ao Conselho a adopção da proposta de directiva anexa.

C.

Proposta de
DIRECTIVA DO CONSELHO

relativa à aplicação da Oferta de Rede Aberta (ORA)
à telefonia vocal

O CONSELHO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão¹,

Em cooperação com o Parlamento Europeu²,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social³,

- 1) 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 de telecomunicações⁴, prevê a adopção, pelo Conselho, de uma directiva específica que estabelecerá as condições de aplicação da oferta de rede aberta ao serviço de telefonia vocal;
- 2) Considerando que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, a oferta de rede aberta (ORA) se aplica às redes públicas de telecomunicações e, em alguns casos, aos serviços públicos de telecomunicações; que, por consequência, a aplicação da ORA ao serviço de telefonia vocal deve também incluir a aplicação da ORA à rede que serve de suporte à oferta do serviço de telefonia vocal;
- 3) Considerando que as condições da ORA devem ser aplicáveis a todas as tecnologias de redes actualmente utilizadas nos Estados-membros, incluindo redes telefónicas analógicas, redes digitais e a rede digital com integração de serviços (RDIS);

1

2

3

4 JO n^o L 192 de 24.7.1990, p. 1.

- 4) Considerando que a presente directiva não se aplica aos serviços móveis de telefonia vocal; que, no entanto, se aplica à utilização da rede telefónica pública fixa por operadores de serviços móveis, nomeadamente no que respeita à interconexão das redes telefónicas móveis com a rede telefónica pública fixa, de modo a estabelecer serviços completos à escala europeia;
- 5) Considerando que a presente directiva não se aplica a serviços ou características do serviço oferecidos em pontos terminais da rede situados fora da Comunidade;
- 6) Considerando que a Directiva 90/388/CEE da Comissão, de 28 de Junho de 1990, relativa à concorrência nos mercados de serviços de telecomunicações⁵ define os direitos especiais e exclusivos que os Estados-membros podem manter no que respeita à rede telefónica pública e ao serviço de telefonia vocal;
- 7) Considerando que a utilização do serviço de telefonia vocal se tornou importante por motivos sociais e económicos e que, na Comunidade, qualquer cidadão deve ter o direito de se tornar assinante deste serviço; que, por aplicação do princípio da não discriminação, o serviço de telefonia vocal tem de ser oferecido e fornecido a pedido e sem discriminação a todos os utilizadores; que o princípio da não discriminação se aplica, nomeadamente, à disponibilidade de acesso técnico, tarifas, qualidade do serviço, tempo de oferta (período de entrega), distribuição justa da capacidade em caso de escassez, prazos de reparação, disponibilidade de informações relativas à rede e de informações específicas de cliente, no respeito da legislação aplicável relativa à protecção de dados pessoais e da vida privada;
- 8) Considerando que, de acordo com a Directiva 90/388/CEE, os Estados-membros que mantêm direitos especiais ou exclusivos na oferta e exploração de redes públicas de telecomunicações devem tomar as medidas necessárias para que as condições que regem o acesso e a utilização da rede sejam objectivas e não discriminatórias e sejam publicadas; que é necessário harmonizar a selecção das especificações a publicar e a forma de publicação, a fim de facilitar a oferta de serviços de telecomunicações nos Estados-membros e entre Estados-membros, especialmente a oferta de serviços por empresas ou pessoas singulares estabelecidas num Estado-membro diferente do da empresa ou pessoa singular a quem se destinam os serviços;
- 9) Considerando que, em conformidade com o princípio da separação das funções de regulamentação e exploração, foram criadas entidades regulamentadoras nacionais nos Estados-membros; que, por aplicação do

princípio da subsidiariedade, a entidade regulamentadora nacional de cada Estado-membro deve desempenhar um papel importante na execução da presente directiva, nomeadamente em matérias relacionadas com a publicação das metas e das estatísticas de desempenho, as datas de introdução de novas características nos serviços, consultas adequadas junto de utilizadores/consumidores e de organizações de utilizadores/consumidores, controlo dos planos de numeração, vigilância das condições de utilização e resolução de litígios;

- 10) Considerando que a qualidade do serviço, na perspectiva do utilizador, é um aspecto essencial do serviço oferecido e que os parâmetros da qualidade do serviço e o nível de desempenho alcançado devem ser publicados para benefício dos utilizadores; que são necessários parâmetros harmonizados para a qualidade do serviço e métodos comuns de medição, de modo a ser avaliada a convergência à escala comunitária da qualidade do serviço; que os diferentes tipos de utilizadores exigem diferentes níveis de qualidade do serviço, para os quais poderá ser adequado estabelecer diferentes tarifas;
- 11) Considerando que os utilizadores da rede telefónica pública devem ter, na sua relação com os organismos de telecomunicações, direitos similares aos que têm na sua relação com outros fornecedores de produtos e serviços e que os organismos de telecomunicações não devem dispor de qualquer protecção jurídica especial na sua relação com os utilizadores da rede telefónica pública;
- 12) Considerando que, para além da oferta do serviço básico de telefonia vocal aos utilizadores para uso próprio ou partilhado ou para fornecimento de serviços a terceiros, é desejável garantir que, em função da sua exequibilidade técnica e económica, seja oferecido aos utilizadores um conjunto mínimo harmonizado de características avançadas do serviço de telefonia vocal, nas comunicações num Estado-membro e entre Estados-membros;
- 13) Considerando que a oferta de outras características do serviço de telefonia vocal, como resposta à procura do mercado e como complemento ao conjunto mínimo harmonizado de características do serviço de telefonia vocal aqui descrito, não deve impedir a oferta das características básicas do serviço de telefonia vocal;
- 14) Considerando que as condições harmonizadas aplicáveis à telefonia vocal devem proporcionar aos Estados-membros flexibilidade na determinação do calendário de realização, tendo em conta as diferentes situações no que respeita ao desenvolvimento técnico da rede e à procura do mercado;

- 15) Considerando que a Comissão emitiu "Orientações relativas à aplicação das regras comunitárias da concorrência no sector das telecomunicações"⁶ a fim de, *inter alia*, clarificar a aplicação da legislação comunitária da concorrência nos casos em que organismos de telecomunicações cooperam na realização da conectividade à escala comunitária entre redes e serviços públicos;
- 16) Considerando que, para oferecerem serviços de telecomunicações eficientes e novas aplicações, os prestadores de serviços de telecomunicações e outros podem, de acordo com os princípios do direito comunitário, necessitar de aceder à rede telefónica pública em pontos diferentes dos pontos terminais da rede oferecidos à maioria dos utilizadores de telefones; que é essencial manter a integridade da rede pública quando esta é utilizada de forma plena e eficiente através daquele acesso especial à rede;
- 17) Considerando que, de acordo com a definição constante da Directiva 90/387/CEE, o ponto terminal da rede pode situar-se nas instalações de um organismo de telecomunicações; que a instalação de equipamentos, que são propriedade de prestadores de serviços, nas instalações de um organismo de telecomunicações não está especificamente previsto na presente directiva; que é necessário que as entidades regulamentadoras nacionais estabeleçam salvaguardas adequadas destinadas a assegurar que os organismos de telecomunicações não exerçam discriminação em relação aos prestadores de serviços com os quais estejam em concorrência; que as tarifas aplicáveis aos organismos de telecomunicações na utilização da rede telefónica pública para a oferta de serviços de telecomunicações devem ser idênticas às aplicáveis aos restantes utilizadores;
- 18) Considerando que os utilizadores devem beneficiar das economias de escala que poderão resultar de novas arquitecturas de redes inteligentes; que o desenvolvimento do mercado comunitário dos serviços de telecomunicações exige a disponibilidade generalizada de características como as identificadas na presente directiva; que o princípio da não discriminação deve ser aplicado de modo a não impedir o desenvolvimento de serviços avançados de telecomunicações;
- 19) Considerando que os organismos de telecomunicações devem ser encorajados a estabelecer os necessários mecanismos de cooperação por forma a assegurar uma interconectividade plena à escala comunitária entre redes públicas - nomeadamente no serviço de telefonia vocal; que as entidades regulamentadoras nacionais devem facilitar essa

cooperação; que a referida interconexão deve estar sujeita a supervisão regulamentar, a fim de serem salvaguardados os interesses dos utilizadores à escala comunitária e o respeito da legislação comunitária e que, conseqüentemente, as entidades regulamentadoras nacionais devem ter o direito de acesso a uma informação completa sobre os acordos de interconexão de redes, sempre que necessário;

- 20) Considerando que em alguns Estados-membros a oferta do serviço de telefonia vocal, incluindo o serviço telefónico internacional, não está sujeita a direitos exclusivos e que é essencial, para a oferta de serviços de telefonia vocal à escala comunitária, um grau adequado de interconexão das redes telefónicas públicas; que compete às entidades regulamentadoras nacionais assegurar que as condições que regem o acesso às redes telefónicas públicas, incluindo o acesso por parte de organismos de telecomunicações de outros Estados-membros, sejam objectivas e não discriminatórias, em conformidade com a Directiva 90/387/CEE;
- 21) Considerando que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, devem ser aplicados em toda a Comunidade princípios tarifários comuns e eficientes, baseados em critérios objectivos e na orientação para os custos; que poderá ser necessário um período de transição razoável para pôr plenamente em prática estes princípios tarifários; que, não obstante, as tarifas têm de ser transparentes e publicadas de modo adequado, suficientemente discriminadas em conformidade com as regras de concorrência do Tratado, não discriminatórias e têm ainda que garantir igualdade de tratamento;
- 22) Considerando que as entidades regulamentadoras nacionais têm a responsabilidade de fiscalizar as tarifas; que as estruturas tarifárias devem evoluir em resposta ao progresso tecnológico e à procura dos utilizadores; que a exigência de tarifas orientadas para os custos significa que os organismos de telecomunicações devem pôr em prática sistemas de contabilização dos custos através dos quais os custos possam ser imputados aos serviços de forma transparente; que, sem prejuízo de outras obrigações que venham a ser estabelecidas, nomeadamente para assegurar a transparência das transferências financeiras entre actividades no interior de empresas às quais tenham sido concedidas pelos Estados-membros direitos especiais ou exclusivos, deve ser estabelecido um conjunto mínimo de exigências; que tais exigências podem ser satisfeitas, por exemplo, através da aplicação do princípio de custeio total;
- 23) Considerando que, dentro do princípio geral da orientação para os custos, é necessária certa flexibilidade, sob a supervisão da entidade regulamentadora nacional, de modo a permitir a existência de descontos

para determinadas utilizações, de tarifas socialmente desejáveis para grupos especiais de pessoas, para determinados tipos de chamadas ou para determinados períodos do dia; que os sistemas de descontos devem estar em conformidade com as regras de concorrência do Tratado e, em especial, com o princípio geral segundo o qual a celebração de contratos não deve estar subordinada à aceitação de prestações suplementares que não têm ligação com o objecto desses contratos; que, nomeadamente, os sistemas de descontos não devem estabelecer ligação entre a oferta de serviços fornecidos em regime de direitos especiais ou exclusivos e a de serviços fornecidos em regime de concorrência;

- 24) Considerando que os utilizadores exigem poder verificar a correcção das suas facturas, que devem ser discriminadas em grau compatível com as suas necessidades e com a legislação aplicável relativa à protecção de dados e da vida privada;
- 25) Considerando que as listas dos utilizadores assinantes do serviço de telefonia devem ser postas prontamente à disposição dos utilizadores, dado que são um elemento importante para o acesso ao serviço telefónico; que as informações constantes das listas devem estar à disposição dos prestadores de serviços e de outros organismos de telecomunicações em condições justas e não discriminatórias; que os utilizadores devem poder escolher ser incluídos ou excluídos nas listas, em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção de dados e da vida privada;
- 26) Considerando que as cabinas telefónicas públicas constituem um importante meio de acesso ao serviço de telefonia vocal, especialmente em situações de emergência e que é desejável assegurar a sua oferta adequada para utilização pública;
- 27) Considerando que a Comissão, reconhecendo que os utilizadores seriam beneficiados com a instauração de um único tipo de cartão de pagamento de chamadas utilizável em todos os Estados-membros, atribuiu ao Comité Europeu de Normalização (CEN) / Comité Europeu de Normalização Electrotécnica (CENELEC) um mandato para o desenvolvimento de normas adequadas; que, para além destas normas, são necessários acordos comerciais para garantir que os cartões de pré-pagamento emitidos num Estado-membro possam ser usados nos outros Estados-membros; considerando que não deve ser impedida a colocação no mercado e a livre circulação e utilização de equipamentos terminais, incluindo telefones de moeda ou cartão, em conformidade com a legislação comunitária e, em especial, com a Directiva 91/263/CEE do Conselho, de 29 de Abril de 1991, relativa à aproximação das legislações dos Estados-membros respeitantes aos equipamentos terminais de telecomunicações, incluindo o reconhecimento mútuo da sua conformidade⁷, e com as regras da concorrência;

- 28) Considerando que nos Estados-membros pode ser dado apoio a grupos de pessoas com necessidades especiais; que tal pode incluir ofertas relacionadas com o serviço de telefonia vocal, dado que este é reconhecido como um serviço importante para pessoas deficientes;
- 29) Considerando que deve ser garantida a livre circulação de equipamentos terminais de telecomunicações e que a Directiva 91/263/CEE descreve os requisitos aplicáveis aos equipamentos terminais; que, para assegurar a efectiva realização deste objectivo, é necessário estabelecer os requisitos aplicáveis ao correspondente ponto terminal da rede, incluindo especificações para a tomada e, se necessário, prever a utilização de adaptadores terminal/rede;
- 30) Considerando que os números de telefone nacionais são um recurso que deve ser controlado por organismos regulamentadores; que os sistemas de numeração devem ser desenvolvidos através de um vasto processo de consultas junto dos organismos de telecomunicações e em harmonia com um quadro de numeração de longo prazo à escala comunitária e com o sistema de numeração internacional; que as mudanças de números são dispendiosas para os organismos de telecomunicações e para os utilizadores, pelo que devem ser reduzidas a um mínimo compatível com as exigências a longo prazo nacionais e internacionais;
- 31) Considerando que existe a necessidade urgente de criar um espaço europeu de numeração que preveja a atribuição de números comuns e códigos comuns nos serviços comunitários de telefonia vocal, incluindo os números verdes/gratuitos;
- 32) Considerando que, nos termos da Directiva 90/388/CEE, os Estados-membros que sujeitem a oferta de serviços de telecomunicações a um processo de licenciamento ou declaração têm de assegurar que as condições de concessão de licenças sejam objectivas, não discriminatórias e transparentes, que os indeferimentos sejam devidamente fundamentados e que exista a possibilidade de recurso contra tais indeferimentos; que as condições de utilização da rede telefónica pública devem ser compatíveis com a legislação comunitária, nomeadamente com a Directiva 90/387/CEE; que, nos termos da Directiva 92/44/CEE do Conselho, de 5 de Junho de 1992, (relativa à aplicação da ORA às linhas alugadas)⁸, não podem ser introduzidas ou mantidas restrições técnicas na interconexão de linhas alugadas e redes telefónicas públicas;
- 33) Considerando que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, as exigências essenciais com base nas quais se justificam restrições no acesso e utilização das redes ou serviços públicos de telecomunicações

⁸ JO nº L 165 de 19.6.1992, p. 27.

compreendem apenas a segurança de operações na rede, a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade de serviços em casos justificados e a protecção de dados quando adequado; que, além disso, são aplicáveis as condições normalmente em vigor para a conexão de equipamentos terminais; que as entidades regulamentadoras nacionais podem autorizar processos através dos quais os organismos de telecomunicações poderão reagir imediatamente em caso de violação grave das condições de acesso ou utilização;

- 34) Considerando que o princípio da transparência deve ser aplicável às normas em que se baseiam os serviços de telefonia vocal; que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, a harmonização das interfaces técnicas e condições de acesso se deve basear em especificações técnicas comuns que tomem em consideração a normalização internacional; que, nos termos da Directiva 83/189/CEE do Conselho, de 28 de Março de 1983, relativa a um procedimento de informação no domínio das normas e regulamentações técnicas⁹, com a redacção que lhe foi dada pela Directiva 88/182/CEE¹⁰, não podem ser desenvolvidas novas normas nacionais em domínios nos quais estejam a ser preparadas normas europeias harmonizadas;
- 35) Considerando que, para a Comissão poder controlar efectivamente a aplicação da presente directiva, é necessário que os Estados-membros notifiquem à Comissão a identidade da entidade regulamentadora nacional responsável pela sua aplicação e forneçam as correspondentes informações previstas na presente directiva;
- 36) Considerando que, para além dos meios de acção garantidos pela legislação nacional ou comunitária, é necessário um processo simples de conciliação para a resolução de litígios, tanto a nível nacional como a nível comunitário; que tal processo deve ser célere, pouco dispendioso e transparente e deve envolver as partes interessadas; que aquele processo não deve pôr em causa a aplicação normal do disposto nos artigos 169^o e 170^o e nas regras de concorrência do Tratado;
- 37) Considerando que, no respeitante à interconexão, é necessário um processo de resolução de litígios, a fim de assegurar serviços à escala comunitária; que tal processo deve envolver o Comité ORA;
- 38) Considerando que, dado o desenvolvimento tecnológico dinâmico neste sector, é necessário estabelecer um processo de ajustamento das disposições técnicas da presente directiva que envolva o Comité ORA;
- 39) Considerando que a Directiva .../.../CEE do Conselho [relativa à protecção de dados pessoais e da vida privada no contexto das redes

9 JO nº L 109 de 26.4.1983, p. 8.

10 JO nº L 81 de 26.3.1988, p. 75.

públicas digitais de telecomunicações, nomeadamente a rede digital com integração de serviços (RDIS) e as redes públicas móveis digitais]¹¹ exige que os Estados-membros assegurem a protecção de dados pessoais e da vida privada no sector das telecomunicações, no que respeita a recolha, armazenamento e tratamento de dados pessoais e assegurem a confidencialidade das informações transmitidas através das redes públicas de telecomunicações; que o artigo 27^o da Directiva .../.../CEE do Conselho [relativa à aproximação de determinadas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros respeitantes à protecção das pessoas no domínio do tratamento de dados pessoais]¹² cria um grupo de trabalho para a protecção de dados pessoais; que, sempre que se justifique, a Comissão pode debater com o referido grupo de trabalho medidas relativas à protecção de dados e da vida privada no âmbito da oferta de rede aberta;

- 40) Considerando que os serviços de telecomunicações estão sujeitos à legislação relativa à protecção dos consumidores e à legislação relativa à difusão de informações ou materiais que possam ser considerados ofensivos pelo público em geral e que, conseqüentemente, não estão previstas, na presente directiva, medidas específicas adicionais;
- 41) Considerando que, devido ao desenvolvimento dinâmico do sector, a aplicação da ORA à telefonia vocal deve ser um processo gradual e contínuo e que as condições regulamentares devem ser suficientemente flexíveis para responderem às exigências de um mercado e de uma tecnologia em transformação; que, conseqüentemente, deve ser estabelecido um processo expedito de ajustamento técnico que tome plenamente em consideração os pontos de vista dos Estados-membros;
- 42) Considerando que se prevê a necessidade de um processo que assegure a convergência do serviço de telefonia vocal e das características das redes a nível comunitário; que tal processo de convergência deve envolver o Comité ORA; que em tal processo deve ser devidamente tomado em consideração o estado de desenvolvimento das redes e a procura do mercado na Comunidade;
- 43) Considerando que o objectivo de um serviço telefónico trans-europeu avançado e rentável - um elemento fundamental do mercado único - requiere a interconexão de redes nacionais e a interoperabilidade de serviços efectivas e eficientes; considerando que a alternativa à legislação comunitária é um sistema de disposições análogo negociado entre Estados-membros o que poderá acarretar dificuldades óbvias devido ao número de organizações envolvidas em múltiplas negociações bilaterais; que, em contrapartida, uma directiva comunitária se tem

11 COM(90) 314 - SYN 288 de 13.9.1990.

12 COM(90) 314 - SYN 287 de 13.9.1990.

revelado repetidamente, no sector das telecomunicações, como em outros, um meio viável, rápido e eficiente; que, deste modo, se alcançará melhor, a nível comunitário, o objectivo da acção em causa.

ADOPTOU A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES

Artigo 1o

Objecto e âmbito de aplicação

1. A presente directiva tem por objecto a harmonização das condições para o acesso e utilização abertos e eficientes das redes e serviços telefónicos públicos fixos e a disponibilidade em toda a Comunidade de um serviço harmonizado de telefonia vocal.
2. As disposições da presente directiva são aplicáveis independentemente da tecnologia de rede utilizada na oferta do serviço de telefonia vocal. A directiva não se aplica aos serviços telefónicos móveis, excepto no que diz respeito à interconexão entre as redes utilizadas nos serviços telefónicos móveis e as redes telefónicas públicas.

Artigo 2o

Definições

1. As definições que constam da Directiva 90/387/CEE são aplicáveis, sempre que necessário, à presente directiva.
2. Para efeitos da presente directiva, deve entender-se por:
 - "rede telefónica pública fixa" - rede pública de telecomunicações que fornece ligações em telefonia comutada entre pontos terminais da rede em locais fixos e que é utilizada *inter alia* na oferta do serviço de telefonia vocal;
 - "utilizadores" - utilizadores finais, incluindo consumidores (ou seja, utilizadores finais domésticos) e prestadores de serviços, incluindo organismos de telecomunicações, sempre que estes últimos se dediquem à oferta de serviços que são ou podem igualmente ser fornecidos por outras entidades;

- "entidade regulamentadora nacional" - organismo (ou organismos) de cada Estado-membro, juridicamente distinto e funcionalmente independente dos organismos de telecomunicações, ao qual o Estado-membro confia, *inter alia*, as funções de regulamentação referidas na presente directiva;
- "Comité ORA" - comité criado nos termos do nº 1 do artigo 9º da Directiva 90/387/CEE;
- "telefone público de moeda ou cartão" - telefone que está ao dispor do público em geral, cuja utilização é paga com moedas, cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento;
- "cabina telefónica pública" - telefone de moeda ou cartão situado numa zona pública.

CAPÍTULO 2. ACESSO E UTILIZAÇÃO DAS REDES TELEFÓNICAS PÚBLICAS E DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA VOCAL

Artigo 3º

Prestação do serviço, ligação de equipamentos terminais e utilização da rede

Os Estados-membros devem garantir aos utilizadores o direito a:

- a) Que lhes seja fornecida uma ligação à rede telefónica pública;
- b) Ligar e utilizar equipamentos terminais aprovados situados nas suas instalações em conformidade com a legislação nacional e comunitária;
- c) Utilizar a rede telefónica pública para a telefonia vocal e outras aplicações, incluindo as que exigem um circuito telefónico transparente, na medida em que seja autorizado pela legislação comunitária, em conformidade com os objectivos relativos ao prazo de fornecimento e à qualidade do serviço especificados no artigo 5º.

Artigo 4º

Publicação das informações e acesso às informações

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que sejam publicadas informações adequadas e actualizadas sobre o acesso e a utilização da rede telefónica pública e do serviço de telefonia vocal em conformidade com a lista de informações apresentada no Anexo 1.

Salvo decisão em contrário da entidade regulamentadora nacional, as alterações introduzidas nas ofertas existentes devem ser publicadas o mais rapidamente possível, o mais tardar dois meses antes da respectiva aplicação.

2. As informações referidas no nº 1 devem ser publicadas de modo a permitir um fácil acesso ao utilizador.
3. As entidades regulamentadoras nacionais notificarão à Comissão antes de 1 de Janeiro de 1994, e posteriormente, caso se verifiquem alterações, o modo como as informações referidas no nº 1 serão colocadas à disposição; a Comissão publicará regularmente a referência correspondente no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

Artigo 5o

Objectivos relativos ao prazo de fornecimento e à qualidade do serviço

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir a determinação e publicação de objectivos para os prazos de fornecimento e indicadores de qualidade do serviço com base na lista apresentada no Anexo 2, e que seja publicado periodicamente o nível de desempenho dos organismos de telecomunicações nacionais face a esses objectivos. As definições, métodos de medição e objectivos serão revistos periodicamente pela entidade regulamentadora nacional, tendo em conta a convergência, a nível comunitário dos critérios de qualidade do serviço.
2. A publicação obedecerá ao disposto no artigo 4o.

Artigo 6o

Condições para a cessação das ofertas

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que as ofertas de serviço existentes se mantenham por um período de tempo razoável e que a cessação de uma oferta apenas possa ser feita após consulta dos utilizadores e das organizações que representam os interesses dos utilizadores e/ou consumidores.
2. Sem prejuízo de outros meios de acção previstos no direito nacional, os Estados-membros devem garantir que os utilizadores e as organizações que representam os interesses dos utilizadores e/ou consumidores possam submeter à entidade regulamentadora nacional casos em que os utilizadores não concordam com a data de cessação prevista pelo organismo de telecomunicações.

Artigo 7o

Contratos de utilização

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir aos utilizadores um contrato que especifique o serviço a fornecer por um organismo de telecomunicações e as cláusulas relativas a indemnização aplicáveis no caso de não serem satisfeitos os níveis de qualidade do serviço fixados no contrato.
2. A entidade regulamentadora nacional deve aprovar as condições contratuais-tipo e os sistemas de indemnização utilizados pelos organismos de telecomunicações. Os contratos celebrados entre os utilizadores e os organismos de telecomunicações devem conter um resumo do processo de resolução de litígios.
3. Os Estados-membros devem garantir que os utilizadores tenham o direito de agir judicialmente contra um organismo de telecomunicações, se for caso disso, em conjugação com organizações representativas dos interesses dos utilizadores e/ou consumidores.

CAPÍTULO 3. CARACTERÍSTICAS AVANÇADAS, ACESSO ESPECIAL À REDE E INTERCONEXÃO

Artigo 8o

Oferta de características avançadas

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir a oferta, quando técnica e economicamente viável, das características que figuram no no 1 do Anexo 3, em conformidade com as normas técnicas identificadas no artigo 22o.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem facilitar e encorajar a oferta dos serviços e características apresentados no no 2 do Anexo 3 que respeitem as normas técnicas identificadas no artigo 22o, através de acordos comerciais entre organismos de telecomunicações e, se for caso disso, com outras entidades, em conformidade com as regras da concorrência processuais e substantivas contidas no Tratado e em resposta à procura dos utilizadores.
3. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que, no estabelecimento das datas propostas para a introdução das referidas características, se tenha em conta o estado de desenvolvimento da rede, a procura do mercado e o progresso da normalização e que tais datas sejam publicadas segundo o processo previsto no artigo 4o.

Artigo 9o
Acesso especial à rede

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações respondam aos pedidos dos utilizadores, incluindo os prestadores de serviços, em matéria de acesso à rede telefónica pública em pontos terminais da rede distintos dos referidos no Anexo 1.

Tais pedidos podem ser transmitidos à entidade regulamentadora nacional sempre que o organismo de telecomunicações entenda que a concessão do acesso requerido irá prejudicar o funcionamento normal da rede telefónica pública ou violar os eventuais direitos especiais ou exclusivos concedidos ao organismo de telecomunicações nos termos da legislação comunitária. O acesso apenas pode ser restringido ou negado com base no artigo 22o.

2. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações adiram ao princípio da não-discriminação ao utilizarem a rede telefónica pública para fornecerem serviços que são ou podem igualmente ser fornecidos por outros prestadores de serviços.
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 entidade regulamentadora nacional como previsto nos n.ºs 1, 4 e 5. O acordo pode prever o reembolso ao organismo de telecomunicações das despesas específicas efectuadas com o fornecimento do acesso à rede requerido.
4. A entidade regulamentadora nacional intervirá a pedido de qualquer das partes para estabelecer condições não discriminatórias, equitativas e razoáveis para ambas as partes, e que sejam as mais vantajosas para o conjunto dos utilizadores.
5. As entidades regulamentadoras nacionais devem igualmente garantir, no interesse de todos os utilizadores, que os acordos sejam concluídos e aplicados oportuna e eficazmente e que incluam condições relativas à conformidade com as normas e com as exigências essenciais e/ou a manutenção da qualidade de extremo a extremo.
6. Sempre que for caso disso, a Comissão pedirá ao Instituto Europeu da Normalização das Telecomunicações (ETSI) que elabore normas para novos tipos de acesso à rede. Será feita referência a estas normas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do n.º 1 do artigo 5o da Directiva 90/387/CEE.

7. O conteúdo dos acordos relativos ao acesso especial à rede deve ser posto à disposição das entidades regulamentadoras nacionais em causa, a seu pedido. Estas, por sua vez, devem colocá-lo à disposição da Comissão, caso esta o solicite.

Artigo 10o

Interconexão

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que os pedidos razoáveis de interconexão à rede apresentados por prestadores autorizados de serviços de telefonia vocal sejam satisfeitos, nomeadamente para garantir a oferta do serviço de telefonia vocal à escala comunitária. Não pode ser recusado qualquer pedido sem consulta prévia da ou das entidades regulamentadoras nacionais em causa.
2. As partes envolvidas acordarão entre si as disposições de carácter técnico e comercial respeitantes à interconexão, sem prejuízo da intervenção da entidade regulamentadora nacional nos termos do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 9o.
3. Caso os acordos de interconexão incluam cláusulas de compensação específicas para os organismos de telecomunicações em situações em que são impostas às respectivas partes diferentes condições de funcionamento, como por exemplo, controlos de preços ou obrigações de serviço universal, tais compensações devem basear-se nos custos, ser plenamente justificadas e não discriminatórias, apenas podendo ser impostas com a aprovação da entidade regulamentadora nacional agindo em conformidade com o direito comunitário.
4. As entidades regulamentadoras nacionais devem notificar à Comissão os nomes dos organismos de telecomunicações que, no seu território, estão autorizados a proceder à interconexão directa das suas redes às redes dos organismos de telecomunicações de outros Estados-membros para a oferta de serviços de telefonia vocal. A Comissão publicará os nomes dos organismos no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.
5. O conteúdo dos acordos de interconexão deve ser posto à disposição das entidades regulamentadoras nacionais em causa, a seu pedido. Estas, por sua vez, devem colocá-lo à disposição da Comissão, caso esta o solicite.

CAPÍTULO 4. PRINCÍPIOS TARIFÁRIOS E DE CONTABILIZAÇÃO DOS CUSTOS

Artigo 11o

Princípios tarifários

As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as tarifas de utilização da rede telefónica pública respeitem os princípios básicos da orientação para os custos e da transparência e que observem o a seguir disposto:

- a) As tarifas de acesso e utilização da rede telefónica pública serão independentes do tipo de aplicação escolhido pelos utilizadores, salvo se estes exigirem serviços ou recursos diferentes.
- b) As tarifas aplicadas às características de serviço que vão além da oferta de ligação à rede telefónica pública e do serviço de telefonia vocal devem, em conformidade com o direito comunitário, ser suficientemente discriminadas de modo a que o utilizador não tenha que pagar por características não pedidas.
- c) As tarifas devem normalmente conter os seguintes elementos, discriminados no interesse do utilizador:
 - encargos iniciais de assinatura pela ligação à rede telefónica pública e assinatura do serviço telefónico
 - encargo periódico de aluguer, baseado no tipo de serviço e nas características seleccionadas pelo utilizador
 - encargos de utilização, que poderão, *inter alia*, ter em conta os períodos de pico e de procura normal.

Sempre que sejam aplicados outros elementos tarifários, estes deverão ser transparentes e basear-se em critérios objectivos.
- d) A publicação das tarifas obedecerá ao disposto no artigo 4o.
- e) As alterações das tarifas apenas entrarão em vigor após a observação de um período adequado de informação do público, estabelecido pela entidade regulamentadora nacional.

Artigo 12o

Princípios de contabilização dos custos

1. Os Estados-membros devem, sem prejuízo de outras obrigações específicas a estabelecer nos termos das regras de concorrência do Tratado, assegurar que os seus organismos de telecomunicações formulem e ponham em prática um sistema de contabilização dos custos adequado ao cumprimento do disposto no artigo 11o e que seja aprovado como tal pela entidade regulamentadora nacional para aplicação pelo organismo de telecomunicações.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir a publicação da descrição do sistema de contabilização de custos aprovado, nos termos do disposto no artigo 4o.
3. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que as contas financeiras dos organismos de telecomunicações notificados nos termos do nº 2 do artigo 24o sejam objecto de uma auditoria anual por um organismo independente que verificará a conformidade dos valores apresentados pelos organismos de telecomunicações com as regras do sistema de contabilização dos custos aprovado, como previstos no presente artigo. O relatório anual das contas publicado pelo organismo de telecomunicações deverá incluir uma declaração do auditor sobre a conformidade dos valores apresentados com as regras do sistema de contabilização dos custos aprovado.

Aquando da publicação, a entidade regulamentadora nacional enviará à Comissão uma cópia das contas publicadas.

4. Deverão ser postas à disposição da entidade regulamentadora nacional, a pedido desta e confidencialmente, as especificações de todas as contas financeiras. A entidade regulamentadora nacional, por sua vez, colocá-las-á à disposição da Comissão, a pedido desta e confidencialmente.

Artigo 13o

Descontos, sistemas para a utilização reduzida e outras disposições relativas a tarifas específicas

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que os utilizadores possam beneficiar de sistemas de descontos, sujeitos à supervisão da entidade regulamentadora nacional, segundo as regras de concorrência do Tratado.

2. As entidades regulamentadoras nacionais podem aprovar tarifas especiais para o fornecimento de serviços socialmente desejáveis tais como os serviços de emergência ou os destinados aos utilizadores que recorrem pouco aos serviços, ou ainda a grupos sociais específicos.
3. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que as estruturas tarifárias prevejam preços reduzidos para as chamadas nocturnas e de fim-de-semana efectuadas na Comunidade.
4. Devem ser sujeitas a notificação prévia à entidade regulamentadora nacional as tarifas especiais aplicadas aos serviços de telefonia vocal fornecidos em ligação com projectos específicos de curta duração, tais como experiências-piloto.

CAPÍTULO 5. OUTRAS CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Artigo 14o

Facturação discriminada

As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir a fixação e publicação de objectivos no que respeita ao fornecimento de facturas discriminadas que permitam aos utilizadores a sua verificação, tendo em conta o grau de desenvolvimento da rede e a procura do mercado.

Os utilizadores podem exigir que lhes seja fornecida uma facturação discriminada. Sem prejuízo do grau de especificação autorizado pela legislação aplicável em matéria de protecção dos dados pessoais e da vida privada, as facturas devem ser discriminadas.

Neste quadro os utilizadores podem beneficiar de diferentes níveis de especificação a tarifas razoáveis.

Artigo 15o

Serviços de listas

Sem prejuízo das exigências da legislação relativa à protecção de dados pessoais e da vida privada, as entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que:

- a) As listas dos utilizadores assinantes do serviço de telefonia vocal sejam postas à disposição dos utilizadores sob forma impressa ou electrónica e actualizadas regularmente;

- b) Os utilizadores tenham o direito de optar pela sua inclusão ou não inclusão nas listas à disposição do público, sem qualquer encargo adicional;
- c) De acordo com o direito comunitário, os organismos de telecomunicações ponham à disposição, quando solicitados, as informações relativas ao serviço de telefonia vocal constantes das listas, em condições objecto de publicação, equitativas, razoáveis e não discriminatórias.

Artigo 16o

Fornecimento de cabinas telefónicas públicas

As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir a instalação de cabinas telefónicas públicas que satisfaçam as necessidades dos utilizadores, tanto em quantidade como em distribuição geográfica, bem como a possibilidade de efectuar em todas essas cabinas chamadas de emergência.

Artigo 17o

Cartões de pré-pagamento de chamadas

1. A Comissão deve garantir a elaboração, pelo ETSI e/ou o CEN/CENELEC, de normas para a harmonização dos cartões de pré-pagamento de chamadas e dos equipamentos associados para utilização nos telefones de moeda ou cartão em todos os Estados-membros, a fim de que os cartões emitidos num Estado-membro possam ser utilizados noutros Estados-membros. As normas serão objecto de referência no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* nos termos do nº 1 do artigo 5o da Directiva 90/387/CEE.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem encorajar a introdução progressiva de telefones públicos de moeda ou cartão conformes com essas normas.

Artigo 18o

Recursos específicos destinados a utilizadores deficientes e a pessoas com necessidades especiais

Sem prejuízo do disposto no artigo 11o as entidades regulamentadoras nacionais podem estabelecer condições específicas de apoio a utilizadores deficientes e a pessoas com necessidades especiais na utilização do serviço de telefonia vocal.

Artigo 19o

*Especificações comuns para o acesso à rede,
Incluindo a tomada*

1. A Comissão deve solicitar ao ETSI e/ou ao CEN/CENELEC o estudo da viabilidade técnica e económica da harmonização de uma interface de rede de linha única adequada ao acesso e utilização da rede telefónica pública em todos os Estados-membros, na perspectiva de posterior normalização, incluindo a tomada. As normas de harmonização daquela interface da rede telefónica pública serão objecto de referência no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do no 1 do artigo 5o da Directiva 90/387/CEE.
2. Caso o serviço de telefonia vocal seja fornecido aos utilizadores através da RDIS, as entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que, para o serviço fornecido a partir de 1 de Janeiro de 1994, o novo ponto terminal da rede esteja em conformidade com as especificações de interface física aplicáveis, nomeadamente as relativas à tomada, constantes da lista de normas publicada no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*¹³.

CAPÍTULO 6. NUMERAÇÃO

Artigo 20o

Questões de numeração

1. Os Estados-membros devem assegurar que o controlo dos planos nacionais de numeração telefónica, que, nos termos do direito comunitário, é da responsabilidade da entidade regulamentadora nacional, garanta que os números e as gamas de números são atribuídos de modo equitativo e em devido tempo. A entidade regulamentadora nacional deve garantir que não haja discriminação na atribuição de números entre os organismos de telecomunicações e outros prestadores de serviços.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que o plano nacional de numeração e todos os subseqüentes aditamentos ou alterações sejam publicados, respeitando as limitações impostas por razões de segurança nacional.
3. A Comissão promoverá a disponibilidade de uma numeração telefónica à escala comunitária que visará, nomeadamente, as características apresentadas no Anexo 4.

4. No âmbito desse sistema de numeração, será criado um mecanismo de atribuição de números telefónicos individuais únicos de âmbito pan-europeu em conformidade com o processo previsto no artigo 29^o. Esses números, que devem incluir os números verdes gratuitos e os números de serviços que utilizam a facturação em loja, devem ser os mesmos para todos os utilizadores que efectuam chamadas na Comunidade e manter-se inalterados, qualquer que seja o local na Comunidade em que se situe o seu detentor.

CAPÍTULO 7. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO, EXIGÊNCIAS ESSENCIAIS E NORMAS

Artigo 21^o

Condições de utilização e exigências essenciais

1. Os Estados-membros devem garantir que as condições de utilização que restringem o uso das redes telefónicas públicas ou dos serviços de telefonia vocal se fundamentem apenas nos n^{os} 3 a 6 e que sejam impostas com o acordo da entidade regulamentadora nacional.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem elaborar procedimentos para decidirem, numa base casuística e o mais rapidamente possível, autorizar ou não os organismos de telecomunicações a tomarem medidas como a recusa de fornecimento de acesso à rede telefónica pública ou a interrupção ou redução da disponibilidade do serviço de telefonia vocal, alegando desrespeito das condições de utilização por parte do utilizador. Esses procedimentos podem igualmente prever a possibilidade de a entidade regulamentadora nacional autorizar *a priori* medidas específicas em determinados casos de violação das condições de utilização.

A entidade regulamentadora nacional deve garantir que tais procedimentos prevejam um processo de decisão transparente no qual sejam respeitados os direitos das partes. A decisão deve ser tomada após ter sido dada a oportunidade a ambas as partes de apresentarem as suas observações. A decisão deve ser devidamente fundamentada e notificada às partes no prazo de uma semana a contar da sua adopção; a decisão não pode ser aplicada antes da respectiva notificação.

Esta disposição não prejudica o direito das partes interessadas de agirem judicialmente.

Os procedimentos acima referidos devem ser publicados nos termos do disposto no artigo 4^o.

3. Violação de direitos especiais ou exclusivos em matéria de telefonia vocal.

Quaisquer restrições de utilização impostas aos utilizadores com base em direitos especiais ou exclusivos em matéria de telefonia vocal devem ser aplicadas por via regulamentar e não por meio de restrições técnicas.

4. Condições geralmente aplicáveis à ligação de equipamentos terminais à rede.

As condições de ligação de equipamentos terminais à rede telefónica pública devem estar em conformidade com a Directiva 91/263/CEE e devem ser publicadas nos termos do disposto no artigo 4^o.

Caso o equipamento terminal de um utilizador não esteja ou deixe de estar em conformidade com as respectivas condições de aprovação, ou caso o seu mau funcionamento prejudique outros utilizadores da rede, ou ainda caso apresente perigo para o pessoal, as entidades regulamentadoras nacionais devem assegurar a aplicação do seguinte processo:

- o fornecimento do serviço pode ser interrompido pelo organismo de telecomunicações até que o terminal seja desligado do ponto terminal da rede;
- o organismo de telecomunicações comunica imediatamente ao utilizador a interrupção, apresentando a respectiva justificação;
- logo que o utilizador garanta que o equipamento terminal está desligado do ponto terminal da rede, o fornecimento do serviço será retomado.

5. Razões baseadas nas exigências essenciais compatíveis com a legislação comunitária.

Sem prejuízo do disposto nos artigos 2^o e 3^o da Directiva 90/388/CEE, quando o acesso ou utilização da rede telefónica pública sofrer restrições com base nas exigências essenciais, as entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que as disposições nacionais aplicáveis identifiquem quais das exigências essenciais, a) a d), a seguir apresentadas, constituem a base para tais restrições.

As restrições impostas com base nas exigências essenciais devem ser publicadas segundo o processo previsto no artigo 4^o.

As restrições de utilização resultantes das exigências essenciais devem ser publicadas segundo o processo previsto no artigo 4º.

Sem prejuízo do disposto no nº 5 do artigo 3º e do nº 3 do artigo 5º da Directiva 90/387/CEE, as exigências essenciais especificadas no nº 2 do artigo 3º da Directiva 90/387/CEE aplicam-se à rede telefónica pública e ao serviço de telefonia vocal do seguinte modo :

a) Segurança das operações de rede.

Não devem existir restrições à utilização da rede telefónica pública com base na segurança das operações de rede, excepto no período em que se verifique uma situação de emergência, durante o qual um organismo de telecomunicações, para salvaguardar a segurança das operações de rede, pode tomar as seguintes medidas:

- interrupção do serviço
- limitação das características do serviço
- recusa de acesso à rede a novos utilizadores.

Neste contexto entende-se por situação de emergência um caso excepcional de força maior, como intempéries, cheias, trovoadas ou incêndios, conflitos laborais ou *lock-outs*, guerra, operações militares ou agitação social. Em situação de emergência o organismo de telecomunicações deve envidar todos os esforços para garantir o fornecimento do serviço a todos os utilizadores.

As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações disponham de processos através dos quais os utilizadores e a entidade regulamentadora nacional sejam imediatamente notificados do início e do fim da emergência, bem como da natureza e grau das restrições de serviço temporárias.

b) Manutenção da integridade da rede.

As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que as restrições à utilização da rede telefónica pública baseadas na manutenção da integridade da rede, destinadas a proteger o equipamento, o suporte lógico, os dados armazenados ou o pessoal da rede, se limitem a um mínimo necessário ao funcionamento normal da rede. As restrições devem basear-se em critérios publicados e objectivos e ser aplicadas de modo não discriminatório.

c) Interoperabilidade dos serviços.

Sempre que as entidades regulamentadoras nacionais imponham condições relativas à interoperabilidade dos serviços em contratos relacionados

com a interconexão das redes públicas ou com o acesso especial à rede, tais condições devem ser publicadas de acordo com o disposto no artigo 4º.

Após a aprovação do equipamento terminal e a sua entrada em funcionamento em conformidade com a Directiva 91/263/CEE, não devem ser impostas novas restrições de utilização com base na interoperabilidade dos serviços.

d) Protecção dos dados.

Os Estados-membros apenas podem restringir a utilização da rede telefónica pública com base na protecção dos dados na medida considerada necessária para garantir a conformidade com as disposições regulamentares aplicáveis em matéria de protecção de dados, incluindo a protecção dos dados pessoais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a protecção da vida privada, compatíveis com o direito comunitário.

6. Não pagamento de facturas.

As entidades regulamentadoras nacionais devem autorizar medidas específicas *a priori*, publicadas segundo o disposto no artigo 4º, que abrangem o não pagamento de facturas. Tais medidas devem garantir que qualquer interrupção de serviço se restrinja ao serviço em causa e que o utilizador seja prévia e devidamente informado dessa interrupção.

Artigo 22º
Normas técnicas

1. As entidades regulamentadoras nacionais devem garantir que na oferta dos serviços, recursos e características referidos na presente directiva, seja feita referência a normas ou especificações de importância para o utilizador, nomeadamente:

- normas publicadas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do artigo 5º da Directiva 90/387/CEE,

ou, na ausência de tais normas,

- normas europeias adoptadas pelo ETSI, CEN/CENELEC, ou quaisquer outros organismos que os venham a substituir

ou, na ausência de tais normas,

- normas ou recomendações internacionais adoptadas pelo Comité Consultivo Internacional Telegráfico e Telefónico (CCITT), pelo Comité Consultivo Internacional de Radiocomunicações (CCIR), pela Organização Internacional de Normalização (ISO) ou pela Comissão Electrotécnica Internacional (CEI)

ou, na ausência de tais normas,

- normas ou especificações nacionais

sem prejuízo das normas que podem ser tornadas obrigatórias por força do nº 3 do artigo 5º da Directiva 90/387/CEE.

2. Os Estados-membros devem garantir que as normas ou especificações destinadas a utilização pelos organismos de telecomunicações satisfaçam os requisitos da Directiva 83/189/CEE.

CAPÍTULO 8. DISPOSIÇÕES PROCESSUAIS

Artigo 23º

Disposições para uma convergência à escala comunitária

1. Com base nos relatórios apresentados pelas entidades regulamentadoras nacionais nos termos do nº 3 do artigo 24º e nas informações publicadas nos termos do artigo 4º, a Comissão analisará os progressos realizados na convergência dos objectivos e na instauração de serviços e recursos comuns na Comunidade.
2. Sempre que a Comissão considere que, relativamente aos requisitos dos artigos 3º a 21º, as acções planeadas ou aplicadas, ou os objectivos aprovados pelas entidades regulamentadoras nacionais não produzem a adequada convergência a nível comunitário, poderá determinar a alteração dos objectivos, planos ou acções neste domínio, nos termos do disposto no artigo 29º.

Os procedimentos iniciados pela Comissão terão em devida conta o estado de desenvolvimento da rede e a procura do mercado em cada um dos Estados-membros.

3. No que se refere, nomeadamente, às características que exigem a cooperação à escala europeia descrita no nº 2 do artigo 8º, sempre que não seja possível celebrar acordos comerciais entre os organismos de telecomunicações, poder-se-ão determinar condições de interconexão e

acesso nos termos do disposto no artigo 29º, de modo a garantir a oferta aos utilizadores de recursos e características harmonizados.

Os procedimentos iniciados pela Comissão terão em devida conta o estado de desenvolvimento da rede e a procura do mercado na Comunidade.

Artigo 24º

Notificação e relatórios

1. Os Estados-membros devem notificar à Comissão a identidade da respectiva entidade regulamentadora nacional. A entidade regulamentadora nacional será responsável pela aplicação dos requisitos descritos na presente directiva, incluindo a garantia de publicação e análise dos objectivos e o controlo do nível de desempenho face a esses objectivos.
2. As entidades regulamentadoras nacionais devem notificar à Comissão a identidade dos organismos de telecomunicações que fornecem redes telefónicas públicas e serviços de telefonia vocal em conformidade com a presente directiva.
3. As entidades regulamentadoras nacionais devem apresentar à Comissão um relatório anual sobre :
 - os progressos alcançados na consecução dos objectivos aprovados pela entidade regulamentadora nacional nos termos dos artigos 5º, 8º, 13º, 14º e 17º;
 - um resumo dos casos de recusa de pedidos de acesso especial à rede ou de interconexão de redes e dos casos em que é invocado o processo previsto no nº 2 do artigo 21º.

O relatório anual deve ser enviado à Comissão no prazo de cinco meses a contar do final do ano.

4. As entidades regulamentadoras nacionais devem ter disponível e apresentar à Comissão, a pedido desta, informações sobre casos individuais, incluindo as medidas tomadas e a sua justificação.

Artigo 25º

Processo de conciliação e de resolução de litígios

1. Os Estados-membros devem garantir que, em caso de litígio não resolvido com um organismo de telecomunicações, os utilizadores, incluindo os prestadores de serviços, consumidores ou outros organismos de telecomunicações tenham um direito de recurso junto da entidade

regulamentadora nacional ou de outra entidade independente e que sejam criados processos fáceis a nível nacional para a resolução de litígios com celeridade, equidade e transparência.

2. Sem prejuízo

- a) de qualquer acção que a Comissão ou os Estados-membros possam intentar ao abrigo do Tratado;
- b) dos direitos da pessoa que invoque o processo previsto nos nos 3 e 4, dos organismos de telecomunicações envolvidos ou de terceiros ao abrigo da legislação nacional aplicável, excepto se chegarem a acordo entre si para a resolução do litígio,

a parte lesada pode, nos casos em que o litígio não possa ser resolvido a nível nacional ou envolva organismos de telecomunicações de mais de um Estado-membro, invocar o processo previsto nos nos. 3 e 4, notificando por escrito a entidade regulamentadora nacional e a Comissão.

3. Caso a entidade regulamentadora nacional ou a Comissão considere que, na sequência de uma notificação baseada no no 2, o caso justifica um exame mais aprofundado, este pode ser apresentado ao Presidente do Comité ORA.

4. Nestes casos, o Presidente do Comité ORA, caso considere que foram efectuadas todas as diligências razoáveis a nível nacional, deve dar início ao processo a seguir descrito:

- a) O Presidente do Comité ORA deve convocar, o mais rapidamente possível, um grupo de trabalho que inclua, no mínimo, dois membros do Comité ORA, um representante das entidades regulamentadoras nacionais em causa e o Presidente do Comité ORA ou outro funcionário da Comissão por ele designado. O grupo de trabalho será presidido pelo representante da Comissão e reunirá normalmente num prazo de dez dias. O presidente do grupo de trabalho pode decidir, sob proposta de qualquer membro do grupo de trabalho, consultar, no máximo, duas outras pessoas, na qualidade de peritos.
- b) O grupo de trabalho dará à parte que invocou este processo, às entidades regulamentadoras nacionais dos Estados-membros e aos organismos de telecomunicações em causa a oportunidade de apresentarem oralmente ou por escrito as suas observações.

- c) O grupo de trabalho deve empenhar-se na obtenção de um acordo entre as partes em causa no prazo de três meses a contar da data de recepção da notificação referida no nº 2. O Presidente informará o Comité dos resultados do processo.
5. Sempre que necessário e, nomeadamente, nos casos em que não se obtém acordo, especialmente no que se refere às questões relacionadas com os artigos 9º e 10º, podem ser tomadas medidas para resolver a questão nos termos do processo previsto no artigo 29º.
6. A parte que invocou o processo suportará as despesas da sua participação no processo.

Artigo 26º

Diferimento

1. Caso um Estado-membro não possa ou preveja não poder satisfazer determinados requisitos da presente directiva, deve notificar à Comissão as razões dessa impossibilidade.
2. O diferimento das obrigações apenas poderá ser aceite no caso de o Estado-membro em causa poder apresentar provas de que o nível de desenvolvimento da sua rede telefónica pública ou as condições de procura tornariam excessivas aquelas obrigações.
3. O Estado-membro deve informar a Comissão da data em que os requisitos poderão ser satisfeitos e das medidas previstas para cumprir esse prazo.
4. Caso a Comissão considere que o diferimento proposto se justifica em virtude da situação especial do Estado-membro em questão, a Comissão confirmará a data e as medidas propostas nos termos do nº 3.

Artigo 27º

Adaptação técnica

As alterações necessárias à adaptação das disposições técnicas da presente directiva aos novos desenvolvimentos tecnológicos ou às alterações da procura do mercado serão determinadas nos termos do procedimento previsto no artigo 29º.

Artigo 28º

Comité

A Comissão será assistida pelo Comité criado nos termos do nº 1 do artigo 9º da Directiva 90/387/CEE.

Sempre que necessário, a Comissão informará o Comité do resultado das consultas com os representantes dos organismos de telecomunicações, dos utilizadores, dos consumidores, dos fabricantes, dos prestadores de serviços e dos sindicatos.

Artigo 29o

Procedimento do Comité

O representante da Comissão submete à apreciação do Comité um projecto das medidas a tomar. O Comité emite o seu parecer sobre esse projecto num prazo que o Presidente pode fixar em função da urgência da questão em causa, 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.

CAPÍTULO 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 30o

Revisão

Com base nos resultados da aplicação da presente directiva até 1 de Janeiro de 1995, a Comissão avaliará a necessidade de alteração das suas disposições.

Artigo 31o

Aplicação da Directiva

1. Os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para dar cumprimento à presente directiva antes de 1 de Janeiro de 1994. Desse facto informarão imediatamente a Comissão.

Quando os Estados-membros adoptarem tais medidas, estas deverão incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua 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 nacional que adoptarem no domínio regulado pela presente directiva.

Artigo 32o
Destinatários

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Conselho
O Presidente

ANEXO 1 INFORMAÇÕES A PUBLICAR
nos termos do artigo 4o

1. NOME(S) E ENDEREÇO(S) DO(S) ORGANISMO(S) DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome(s) e endereço(s) da sede do(s) organismo(s) que oferece(m) redes telefónicas públicas e/ou serviços de telefonia vocal.

2. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES OFERECIDOS

2.1. Tipos de conexão à rede telefónica pública

É necessário indicar as características técnicas das interfaces nos pontos terminais da rede normalmente fornecidos, incluindo uma referência às normas ou recomendações nacionais e/ou internacionais, em conformidade com o artigo 22o:

- para as redes com apresentação analógica e/ou digital;
 - a) interface de linha única
 - b) interface multilinhas
 - c) interface de marcação directa (DDI)
 - d) outras interfaces habitualmente fornecidas

- para a RDIS;
 - 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 quaisquer outras interfaces habitualmente fornecidas.

Para além de deverem publicar regularmente, como se descreve no artigo 4^o, as informações acima referidas, os organismos de telecomunicações devem também publicar, sem atrasos injustificados, informações relativas a quaisquer características específicas da rede que se verifique afectarem o normal funcionamento dos equipamentos terminais aprovados.

2.2 Serviços telefónicos oferecidos

Descrição do serviço básico de telefonia vocal oferecido, indicando o que está incluído nos encargos de assinatura e nos encargos periódicos de aluguer (p.ex., serviços com operador, listas, manutenção).

Descrição de recursos e características opcionais do serviço de telefonia vocal que são objecto de tarifação separada da oferta de base, incluindo uma referência às normas ou especificações técnicas aplicáveis com as quais estão em conformidade, nos termos do artigo 22^o.

2.3 Tarifas

abrangendo o acesso, utilização e manutenção e incluindo informações pormenorizadas sobre os sistemas de descontos

2.4 Política de indemnizações/reembolsos

incluindo informações específicas sobre as modalidades de indemnização/reembolso oferecidas

2.5 Nível(eis) oferecido(s) no serviço de manutenção

2.6 Processo de encomenda

incluindo os pontos de contacto designados dentro do organismo de telecomunicações

2.7 Contratos-tipo

incluindo todos os períodos contratuais mínimos, caso se justifique

3. INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS REQUISITOS DE LICENCIAMENTO APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES

Deve ser aqui incluída uma descrição clara de todas as condições de licenciamento que tenham repercussões nos utilizadores, incluindo os prestadores de serviços, apresentando-se, no mínimo:

- informações relativas à natureza das condições de licenciamento, que indiquem, nomeadamente, se é exigido um registo e/ou autorização individuais, ou se a licença é de carácter geral, não necessitando de registo e/ou autorização individuais;
- duração de todas as licenças ou autorizações nesta área;
- uma lista contendo referências a todos os documentos que incluam as condições de licenciamento nesta matéria impostas pelo Estado-membro.

4. CONDIÇÕES DE LIGAÇÃO

- de equipamentos vocais e não vocais, aprovados pela entidade regulamentadora nacional, sujeitas às disposições da Directiva 91/263/CEE do Conselho, incluindo, se for caso disso, as condições relativas à instalação dos condutores nas instalações do cliente e à localização do ponto terminal da rede.

5. RESTRIÇÕES À UTILIZAÇÃO

- em conformidade com os requisitos do artigo 21o.

6. PARÂMETROS DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Definições, métodos de medição, metas e valores de desempenho obtidos, em conformidade com o disposto no artigo 5o.

7. METAS NA INTRODUÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS, RECURSOS E TARIFAS

- em conformidade com o disposto nos artigos 5º, 8º, 13º, 14º, 17º, 18º.

8. PRAZOS DE AVISO DA CESSAÇÃO DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS, RECURSOS OU TARIFAS EXISTENTES

- em conformidade com o disposto nos artigos 6º e 11º.

9. DESCRIÇÃO DO SISTEMA APROVADO DE CONTABILIZAÇÃO DE CUSTOS

- apresentando as principais categorias em que se agrupam os custos (p.ex., equipamentos, pessoal, edifícios, etc.) e as regras utilizadas na imputação de custos ao serviço de telefonia vocal em conformidade com o disposto no artigo 12º.

10. PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO

- em conformidade com o disposto no artigo 20º.

11. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONSTANTES DAS LISTAS

- em conformidade com o artigo 15º.

12. PROCESSO DE CONCILIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

- orientações para os utilizadores no que respeita aos mecanismos de recurso existentes para a resolução de litígios com os organismos de telecomunicações, incluindo informações pormenorizadas sobre o processo descrito no artigo 25º.

13. PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO PAGAMENTO DE FACTURAS

- em conformidade com o disposto no nº 6 do artigo 21º.

ANEXO 2 INDICADORES DOS PRAZOS DE FORNECIMENTO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO
em conformidade com o disposto no artigo 5º

1. A lista seguinte indica os domínios em que se exigem indicadores da qualidade do serviço nos termos do artigo 5º

- prazo de fornecimento da ligação inicial à rede
- taxa de falhas por ligação
- prazo de reparação de falhas
- taxas de falhas nas chamadas nacionais, intercomunitárias e extracomunitárias
- tempo de espera do sinal de marcação
- tempo de estabelecimento de chamada
- estatísticas relativas à qualidade da transmissão
- tempos de resposta dos serviços com operador
- disponibilidade de telefones de moeda ou cartão nas cabinas telefónicas públicas
- exactidão da facturação

2. Em conformidade com o artigo 5º, as definições e os métodos de medição devem ser publicados, incluindo uma referência à hierarquia de normas apresentada no artigo 22º. Caso se justifique, a Comissão pedirá ao ETSI que elabore normas europeias de definições e métodos de medição comuns.

ANEXO 3 CONJUNTO MÍNIMO DE CARACTERÍSTICAS E RECURSOS AVANÇADOS A OFERECER
em conformidade com o artigo 8º

1. Lista das características e recursos referidos no nº 1 do artigo 8º.

a) Funcionamento DTMF (multifrequências bitonal/dual tone multi frequency)

- i.e. a rede telefónica pública serve de suporte à utilização de telefones DTMF para sinalização à central, através das tonalidades definidas na Recomendação CCITT Q.23, e serve ainda de suporte às mesmas tonalidades na sinalização de extremo a extremo através da rede, tanto num Estado-membro como entre Estados-membros.

b) Marcação directa

(ou recursos que ofereçam uma funcionalidade equivalente)

i.e. 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 sem intervenção do operador do PPC.

c) Transferência de chamadas

i.e. transferência de uma chamada já estabelecida para terceiros no mesmo ou noutro Estado-membro.

d) Reencaminhamento de chamadas

i.e. envio das chamadas de entrada para outro destino no mesmo ou noutro Estado-membro (p.ex., incondicional ou nas situações de não resposta ou ocupado).

Este recurso deve ser oferecido em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada.

2. Lista de serviços, recursos e características que exigem uma cooperação à escala europeia referidos no nº 2 do artigo 8º.

a) Acesso em toda a Europa aos serviços de número verde/gratuito

Estes serviços, com denominações tão diversas como números verdes, serviços de telefone gratuito, números 0800 etc., incluem os serviços de marcação através dos quais a parte que efectua a chamada não paga qualquer importância ou paga apenas parte do custo total da chamada.

b) Facturação em loja à escala europeia

Facturação em loja é um recurso através do qual os encargos de utilização de um serviço acedido por meio da rede de um organismo de telecomunicações são combinados com os encargos de rede relativos à chamada (serviço com encargos especiais/premium rate service).

c) Opção de imputação automática dos custos ao destinatário

- em chamadas cujo ponto de destino ou de origem se situe na Comunidade.

i.e. antes do estabelecimento da chamada a parte chamada, a pedido da parte que efectua a chamada, aceita pagar o custo da chamada.

d) Identificação da linha que efectua a chamada

i.e. o número da parte que efectua a chamada é apresentado à parte chamada antes do estabelecimento da chamada.

Este recurso deve ser oferecido em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada.

e) Acesso a serviços com operador noutros Estados-membros

i.e. os utilizadores num Estado-membro podem chamar o operador/serviço de assistência noutro Estado-membro.

f) Acesso aos serviços de interrogação das listas noutros Estados-membros

i.e. os utilizadores num Estado-membro podem chamar o serviço de interrogação das listas noutro Estado-membro.

ANEXO 4 CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS PARA UM SISTEMA DE NUMERAÇÃO À ESCALA COMUNITÁRIA

em conformidade com o artigo 20º

As prioridades a considerar nos termos do artigo 20º são as seguintes :

- o indicativo normalizado 00 para as chamadas internacionais*
- um código para a área europeia (i.e. um código único de país para a Europa) que facilite a introdução, à escala europeia, de códigos de acesso aos serviços pan-europeus** nomeadamente para:
 - interrogação de listas
 - números verdes/gratuitos (a parte chamada paga todos os encargos) e para chamadas a custos repartidos (a parte que chama paga apenas os encargos locais da chamada)
 - serviços de valor acrescentado que utilizam a facturação em loja
 - portabilidade global dos números.

* JO nº L 137 de 20.5.1992, p. 21.

** COM(92) 344 de 24.7.1992.

COM(92) 247 final

DOCUMENTOS

PT

15

N.º de catálogo : CB-CO-92-195-PT-C

ISBN 92-77-43848-7
