

POSIÇÃO COMUM (CE) Nº17/95

adoptada pelo Conselho em 12 de Julho de 1995

tendo em vista a adopção da Directiva 95/.../CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de
..., relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal

(95/C 281/03)

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 ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social ⁽²⁾,

Deliberando nos termos do procedimento previsto no artigo 189ºB do Tratado ⁽³⁾,

- (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 telecomunicações ⁽⁴⁾, prevê, nomeadamente, a adopção de uma directiva específica que estabeleça as condições de aplicação da oferta de rede aberta ao serviço de telefonia vocal;
- (2) Considerando que, nos termos da referida directiva, 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 incluir igualmente a aplicação da ORA à rede que serve de suporte à oferta do serviço de telefonia vocal;
- (3) Considerando que as condições da ORA em termos de acesso e utilização da rede e dos serviços de telefonia pública fixa 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);
- (4) Considerando que a presente directiva não se aplica aos serviços de telefonia móvel; que, no entanto, se aplica à utilização da rede telefónica pública fixa por operadores de serviços públicos de telefonia móvel, nomeadamente no que respeita à interconexão das redes telefónicas móveis com a rede telefónica pública fixa de um único Estado-membro, de

modo a instituir serviços completos à escala comunitária; que a presente directiva não se aplica à interconexão directa entre operadores de serviços públicos de telefonia móvel;

- (5) Considerando que a presente directiva não se aplica a serviços ou a funções complementares 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 telecomunicações ⁽⁵⁾, exige que os Estados-membros assegurem a abolição dos direitos exclusivos em matéria de oferta de serviços de telecomunicações, com excepção do serviço de telefonia vocal; que a Directiva 90/388/CEE não se aplica ao serviço telex, à radiotelefonia móvel e às radiomensagens;
- (7) Considerando que alguns Estados-membros aboliram os direitos exclusivos em matéria de oferta de serviços de telefonia vocal e de rede pública de telecomunicações; que esses Estados-membros deverão providenciar no sentido de dar a todos os utilizadores a possibilidade de se tornarem assinantes dos serviços harmonizados de telefonia, em conformidade com a presente directiva; que o disposto na presente directiva não deverá criar entraves ao acesso aos mercados dos serviços de telefonia vocal nem à oferta da rede pública de telecomunicações;
- (8) Considerando que a utilização do serviço de telefonia vocal se tornou importante por motivos sociais e económicos e que, na Comunidade, qualquer pessoa deve ter o direito de se tornar assinante deste serviço; que, em aplicação do princípio da não discriminação, o serviço de telefonia vocal deve ser oferecido e prestado, 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 de serviço, tempo de oferta (período de entrega), repartição equitativa da capacidade em caso de escassez, prazos de reparação, disponibilidade de informações relativas à rede e de informações pertença dos clientes, sob reserva da legislação aplicável em matéria de protecção dos dados pessoais e da vida privada;
- (9) Considerando que, de acordo com a Directiva 90/388/CEE, os Estados-membros que mantenham

⁽¹⁾ JO nº C 122 de 18. 5. 1995, p. 4.

⁽²⁾ Parecer emitido em 31 de Maio de 1995 (ainda não publicado no Jornal Oficial).

⁽³⁾ Parecer do Parlamento Europeu de 16 de Maio de 1995 (ainda não publicado no Jornal Oficial), posição comum do Conselho de ... (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Parlamento Europeu de ... (ainda não publicada no Jornal Oficial).

⁽⁴⁾ JO nº L 192 de 24. 7. 1990, p. 1.

⁽⁵⁾ JO nº L 192 de 24. 7. 1990, p. 10. Directiva alterada pela Directiva 94/46/CE (JO nº L 268 de 19. 10. 1994, p. 15).

- direitos exclusivos de oferta e exploração de redes públicas de telecomunicações devem tomar as medidas necessárias para tornar públicas, objectivas e não discriminatórias as condições que regem o acesso às redes e a sua utilização; que é necessário determinar de forma harmonizada as especificações a publicar e a forma de publicação, a fim de facilitar a prestação de serviços de telecomunicações nos e entre os Estados-membros, nomeadamente a prestação de serviços por empresas ou pessoas singulares estabelecidas num Estado-membro diferente do da empresa ou pessoa singular a quem se destinam os serviços;
- (10) Considerando que, de acordo com o princípio da separação das funções de regulamentação e de exploração, foram criadas autoridades reguladoras nacionais nos Estados-membros; que, em aplicação do princípio da subsidiariedade, a autoridade reguladora nacional de cada Estado-membro deve desempenhar um papel importante na aplicação da presente directiva, nomeadamente em matérias relacionadas com a publicidade dos objectivos e das estatísticas referentes à concretização desses objectivos, as datas de introdução de novas funções complementares, a consulta adequada dos utilizadores/consumidores e respectivas organizações, o controlo dos planos de numeração, a fiscalização das condições de utilização e a resolução de litígios, e deve zelar por que os utilizadores sejam tratados de forma equitativa em toda a Comunidade; que essas autoridades deverão dispor dos meios necessários para a execução integral destas tarefas;
- (11) Considerando que a qualidade do serviço, na perspectiva do utilizador, é um aspecto essencial do serviço prestado e que os parâmetros de avaliação da qualidade do serviço e o nível de qualidade efectivamente alcançado devem ser publicados para benefício dos utilizadores; que é necessário dispor de parâmetros harmonizados de avaliação da qualidade do serviço e de métodos comuns de medição, a fim de avaliar a convergência da qualidade do serviço à escala comunitária; que diferentes tipos de utilizadores exigem diferentes níveis de qualidade do serviço, podendo revelar-se adequado estabelecer diferenças tarifárias;
- (12) Considerando que os utilizadores da rede telefónica pública fixa devem ter, na sua relação com os organismos de telecomunicações, direitos pelo menos idênticos aos de que dispõem na sua relação com os fornecedores e prestadores de outros produtos e serviços, e que os organismos de telecomunicações não devem beneficiar de qualquer protecção jurídica indevida na sua relação com os utilizadores da rede telefónica pública fixa;
- (13) Considerando que um acordo entre as partes pode constituir um contrato; que, para evitar cláusulas contratuais injustas, é necessário que as autoridades reguladoras nacionais disponham do direito de exigir a alteração das condições impostas pelos organismos de telecomunicações nos seus contratos com os utilizadores; que os Estados-membros podem decidir se as respectivas autoridades reguladoras nacionais devem verificar essas condições contratuais antes da sua utilização pelos organismos de telecomunicações, ou em qualquer altura, a pedido do utilizador;
- (14) Considerando que a Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores ⁽¹⁾, prevê já uma protecção geral dos consumidores no que se refere às condições contratuais; que, contudo, para efeitos da presente directiva, é necessário completar esta protecção geral com regras mais específicas aplicáveis a todos os utilizadores;
- (15) Considerando que, para além do serviço de base de telefonia vocal posto à disposição dos utilizadores, é desejável garantir que, sob reserva da sua exequibilidade técnica e viabilidade económica, seja oferecido aos utilizadores um conjunto mínimo harmonizado de funções complementares avançadas de telefonia vocal nas comunicações quer num Estado-membro quer entre Estados-membros;
- (16) Considerando que a oferta de outras funções complementares de telefonia vocal em resposta à procura do mercado, em complemento ao conjunto mínimo harmonizado de funções complementares de telefonia vocal descrito na presente directiva, não deve impedir a oferta das funções complementares de base de telefonia vocal e não deve dar origem a aumentos exagerados dos preços do serviço de base de telefonia vocal;
- (17) Considerando que as condições harmonizadas aplicáveis ao serviço de telefonia vocal devem proporcionar aos Estados-membros flexibilidade na determinação do calendário de realização, devido às diferentes situações no que respeita ao desenvolvimento técnico da rede e à procura do mercado;
- (18) Considerando que a Comissão publicou as «Orientações relativas à aplicação das regras comunitárias da concorrência no sector das telecomunicações» ⁽²⁾ a fim de, nomeadamente, clarificar a aplicação das regras comunitárias da concorrência nos casos em que organismos de telecomunicações cooperam na realização de uma interconexão à escala comunitária entre redes públicas e serviços;
- (19) Considerando que, para prestarem serviços de telecomunicações eficazes e oferecerem novas aplicações, os prestadores de serviços de telecomunicações e outros utilizadores podem, de acordo com os princípios do direito comunitário, requerer o acesso à rede telefónica pública fixa em pontos que não sejam os pontos terminais da rede postos à disposição da maioria dos utilizadores de telefone; que esses pedidos devem ser razoáveis em termos de exequibilidade técnica e de viabilidade económica; que devem ser introduzidos processos que garantam um equilíbrio entre as exigências dos utilizadores e as preocupações justificadas dos organismos de

⁽¹⁾ JO n.º L 95 de 21. 4. 1993, p. 29.

⁽²⁾ JO n.º C 233 de 6. 9. 1991, p. 2.

- telecomunicações; que é essencial que a utilização plena e eficaz da rede telefónica pública fixa graças a esse acesso especial à rede não afecte a integridade da rede pública;
- (20) 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 montagem de equipamento, propriedade de prestadores de serviços, nas instalações de um organismo de telecomunicações não é especificamente exigida pela presente directiva;
- (21) Considerando que é necessário que as autoridades regulamentadoras nacionais estabeleçam salvaguardas adequadas destinadas a assegurar que os organismos de telecomunicações não exerçam discriminação em relação aos prestadores de serviços com que estejam em concorrência, incluindo, nomeadamente, salvaguardas destinadas a garantir o acesso equitativo às *interfaces* da rede; que as tarifas aplicáveis aos organismos de telecomunicações pela utilização da rede telefónica pública fixa para a prestação de serviços de telecomunicações devem ser idênticas às aplicáveis aos demais utilizadores;
- (22) Considerando que os utilizadores devem beneficiar das economias de estrutura e de escala que poderão resultar de arquitecturas de rede novas e inteligentes; que o desenvolvimento do mercado comunitário dos serviços de telecomunicações exige uma disponibilidade tão ampla quanto possível das funções complementares definidas na presente directiva; que o princípio da não discriminação deve ser aplicado de modo a não entrar o desenvolvimento de serviços avançados de telecomunicações;
- (23) Considerando que os organismos de telecomunicações devem ser encorajados a estabelecer os necessários mecanismos de cooperação destinados a assegurar a plena interconexão ao nível comunitário das redes públicas, em especial do serviço de telefonia vocal; que as autoridades regulamentadoras nacionais devem facilitar essa cooperação; que essa interconexão deve estar sujeita a uma fiscalização regulamentar, de modo a salvaguardar os interesses dos utilizadores à escala comunitária e a garantir o respeito pelo direito comunitário, eventualmente em conformidade com o quadro regulamentar internacional existente no âmbito da União Internacional das Telecomunicações (UIT); que, por conseguinte, as autoridades regulamentadoras nacionais devem ter o direito de acesso, sempre que necessário, a uma informação completa sobre os acordos de interconexão de redes; que, na medida em que o direito comunitário o preveja, a Comissão pode pedir aos Estados-membros informações detalhadas sobre acordos de acesso especial à rede e sobre acordos de interconexão;
- (24) Considerando que a interconexão das redes telefónicas públicas é essencial para a oferta de serviços de telefonia vocal à escala comunitária; que compete às autoridades regulamentadoras nacionais assegurarem que as condições que regem a interconexão às redes telefónicas públicas fixas, incluindo a interconexão de organismos de telecomunicações de outros Estados-membros e de operadores de serviços públicos de telefonia móvel, sejam objectivas e não discriminatórias, em conformidade com a Directiva 90/387/CEE;
- (25) Considerando que, sempre que num Estado-membro a rede telefónica pública fixa for explorada por mais do que um organismo de telecomunicações, é necessária uma fiscalização adequada das disposições de interconexão pelas autoridades regulamentadoras nacionais, a fim de garantir a prestação do serviço de telefonia vocal à escala comunitária; que as disposições de interconexão devem ter devidamente em conta os princípios constantes da presente directiva;
- (26) Considerando que o princípio de não discriminação em relação à interconexão tem como objectivo primordial evitar abusos de posição dominante pelos organismos de telecomunicações;
- (27) Considerando que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, devem ser aplicados em toda a Comunidade princípios tarifários comuns e eficazes, baseados em critérios objectivos e orientados em função dos custos; que poderá ser necessário um período de transição razoável para pôr plenamente em prática estes princípios tarifários; que, não obstante, as tarifas devem ser transparentes e publicadas de forma adequada, suficientemente especificadas, em conformidade com as regras de concorrência do Tratado, e não discriminatórias, devendo ainda garantir a igualdade de tratamento; que a aplicação do princípio da orientação em função dos custos deve ter em consideração o objectivo de um serviço universal e pode ter em conta as políticas de ordenamento do território destinadas a garantir a coesão num Estado-membro;
- (28) Considerando que as autoridades regulamentadoras nacionais devem ter a responsabilidade de fiscalizar as tarifas; que as estruturas tarifárias devem evoluir em função do progresso técnico e da procura dos utilizadores; que a exigência de tarifas orientadas em função dos custos implica que os organismos de telecomunicações devem pôr em prática, dentro de um prazo razoável, sistemas de contabilização dos custos através dos quais estes possam ser imputados aos diferentes serviços de modo tão exacto quanto possível, com base num sistema transparente de contabilização dos custos; que essas exigências podem ser satisfeitas, por exemplo, através da aplicação do princípio da repartição integral dos custos;
- (29) Considerando que, dentro do princípio geral da orientação em função dos custos, é necessária uma certa flexibilidade, sob a fiscalização da autoridade regulamentadora nacional, de modo a permitir a aplicação de sistemas de descontos para determinadas utilizações, a aplicação de tarifas socialmente

- desejáveis a grupos específicos de pessoas, a determinados tipos de chamadas ou em determinados períodos do dia; que os sistemas de descontos devem obedecer às regras de concorrência do Tratado, nomeadamente ao princípio geral segundo o qual a celebração de contratos não pode estar subordinada à aceitação de prestações suplementares sem ligação com o objecto desses contratos; que, nomeadamente, os sistemas de descontos não podem estabelecer qualquer ligação entre a prestação de serviços oferecidos ao abrigo de direitos especiais ou exclusivos e a de serviços oferecidos em regime de concorrência;
- (30) Considerando que os utilizadores devem poder verificar a exactidão das suas facturas; e que devem, pois, ter a possibilidade de receber facturas discriminadas, com um detalhe compatível com as suas necessidades e com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada;
- (31) Considerando que as listas dos utilizadores que assinam o serviço de telefonia vocal devem ser livremente postas à disposição dos utilizadores, dado que são um elemento importante para a utilização do serviço de telefonia vocal; que as informações constantes das listas devem estar disponíveis em condições equitativas e não discriminatórias; que os utilizadores devem poder escolher ser incluídos ou não nas listas, de acordo com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada; que a presente directiva em nada altera as normas vigentes em matéria de fornecimento de listas;
- (32) Considerando que os telefones públicos de moeda ou cartão constituem um importante meio de acesso ao serviço de telefonia vocal, especialmente em situações de emergência, e que convém assegurar que essas cabinas possam cobrir as necessidades razoáveis dos utilizadores;
- (33) Considerando que a Comissão, reconhecendo que os utilizadores seriam beneficiados com a emissão de um único tipo de cartão de pagamento de chamadas utilizável em todos os Estados-membros, atribuiu ao Comité europeu de normalização/Comité europeu de normalização electrotécnica (CEN/Cenelec) um mandato para a definição 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;
- (34) Considerando que em cada Estado-membro pode ser dado apoio a grupos de pessoas com necessidades especiais; que isso pode incluir ofertas relacionadas com o serviço de telefonia vocal, dado que este é reconhecido como importante para pessoas deficientes;
- (35) Considerando que a Comissão solicitou ao Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI) que estudasse a exequibilidade técnica e a viabilidade económica de uma *interface* de rede de linha única harmonizada, adequada para o acesso e a utilização da rede telefónica pública fixa em todos os Estados-membros; que, para garantir o acesso harmonizado ao equipamento terminal RDIS, é necessário estabelecer os requisitos para o correspondente ponto terminal da rede, incluindo especificações para a tomada;
- (36) Considerando que os números de telefone nacionais são um recurso que deve ser controlado pelas autoridades regulamentadoras nacionais; que os sistemas de numeração devem ser definidos em estreita consulta com os organismos de telecomunicações e em harmonia com um quadro de numeração de longo prazo à escala comunitária e com o sistema internacional de numeração; que as mudanças de numeração são dispendiosas para os organismos de telecomunicações e para os utilizadores, pelo que devem ser reduzidas a um mínimo compatível com as exigências nacionais e internacionais a longo prazo;
- (37) Considerando que a resolução do Conselho, de 19 de Novembro de 1992, relativa à promoção da cooperação à escala europeia no domínio da numeração dos serviços de telecomunicações⁽¹⁾, considera um dos principais objectivos políticos neste domínio a intensificação da cooperação no que diz respeito às disposições de numeração para os serviços com aplicações pan-europeias; que existe a necessidade de criar um espaço europeu de numeração, a fim de facilitar a instalação e a utilização de serviços de telefonia vocal à escala europeia, incluindo os números verdes e gratuitos;
- (38) 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 de declaração devem garantir 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 esses indeferimentos; que as condições de utilização da rede telefónica pública fixa devem ser compatíveis com o direito comunitário, 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 oferta de rede aberta às linhas alugadas⁽²⁾, quaisquer restrições que tenham por objectivo o respeito dos requisitos essenciais devem ser compatíveis com o direito comunitário e ser impostas pelas autoridades regulamentadoras nacionais por meio de medidas reguladoras; que não podem ser introduzidas ou mantidas restrições técnicas na interconexão de linhas alugadas e redes telefónicas públicas;
- (39) Considerando que, nos termos da Directiva 90/387/CEE, as exigências essenciais com base nas quais se justificam restrições ao acesso às redes ou

(1) JO n.º C 318 de 4. 12. 1992, p. 2.

(2) JO n.º L 165 de 19. 6. 1992, p. 27. Directiva alterada pela Decisão 94/439/CE da Comissão (JO n.º L 181 de 15. 7. 1994, p. 40).

aos serviços públicos de telecomunicações e à sua utilização se limitam à segurança de funcionamento da rede, à manutenção da integridade da rede, à interoperabilidade dos serviços em casos justificados e à protecção de dados quando adequado; que, além disso, são de aplicação as condições geralmente aplicáveis à ligação de equipamentos terminais; que as autoridades 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 de utilização;

- (40) 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 das 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 técnicas ⁽¹⁾, não podem ser desenvolvidas novas normas nacionais em domínios nos quais estejam a ser preparadas normas europeias harmonizadas;
- (41) Considerando que, para que a Comissão possa fiscalizar eficazmente a aplicação da presente directiva, é necessário que os Estados-membros a notifiquem de quais as autoridades regulamentadoras nacionais responsáveis pelas funções criadas pela presente directiva e pela prestação das informações pertinentes nela previstas;
- (42) Considerando que, para além das vias de recurso garantidas pelo direito nacional ou comunitário, é necessário um processo simples de conciliação para a resolução de litígios, tanto ao nível nacional como comunitário; que esse processo deve ser expedito, pouco dispendioso e transparente e reunir todas as partes interessadas;
- (43) Considerando que os serviços de telecomunicações estão sujeitos à legislação relativa à defesa dos consumidores, à protecção dos dados e à difusão de informações ou materiais que possam ser considerados ofensivos pelo público em geral e que, por conseguinte, a presente directiva não prevê quaisquer medidas específicas complementares;
- (44) Considerando que a transparência seria acrescida com um diálogo regular e sistemático com os organismos de telecomunicações, os utilizadores, os consumidores, os fabricantes e os prestadores de serviços sobre as questões de âmbito comunitário tratadas na presente directiva; que a consulta dos sindicatos já é efectuada no âmbito da Decisão

90/450/CEE da Comissão ⁽²⁾, que instituiu um Comité paritário das telecomunicações, constituído por representantes das entidades patronais e dos trabalhadores, para assistir a Comissão;

- (45) Considerando que, devido ao desenvolvimento dinâmico deste sector, a aplicação da ORA à telefonia vocal deve ser um processo gradual e contínuo e as condições regulamentares devem ser suficientemente flexíveis para corresponderem às exigências de um mercado e de uma tecnologia em transformação; que, por conseguinte, deve ser estabelecido um processo expedito de adaptação técnica que tome plenamente em consideração os pontos de vista dos Estados-membros e que associe o Comité ORA;
- (46) Considerando que se prevê a necessidade de criação de um processo que assegure a convergência ao nível comunitário, através da definição de objectivos e da fixação de datas-alvo harmonizados para os serviços e funções complementares de telefonia vocal; que o Comité ORA deve ser associado a esse processo de convergência; que nesse processo deve ser devidamente tomado em consideração o estado de desenvolvimento das redes e a procura do mercado na Comunidade;
- (47) Considerando que o objectivo de um serviço de telefonia vocal avançado e rentável em toda a Comunidade, elemento fundamental do mercado interno, não pode ser realizado satisfatoriamente ao nível dos Estados-membros e que, por conseguinte, será melhor alcançado ao nível comunitário através da adopção da presente directiva;
- (48) Considerando que a Decisão 91/396/CEE do Conselho ⁽³⁾ requer a introdução na Comunidade de um número de telefone de emergência único europeu; que a Directiva 91/263/CEE do Conselho, de 29 de Abril de 1991, relativa à aproximação das legislações dos Estados-membros respeitantes ao equipamento terminal de telecomunicações, incluindo o reconhecimento mútuo da sua conformidade ⁽⁴⁾, define as condições para ligação de equipamento terminal à rede pública fixa de telecomunicações;
- (49) Considerando que a Europa se encaminha para uma economia baseada na informação; que o acesso aberto às redes é uma questão crítica a nível mundial; que o Conselho estabeleceu um calendário para a liberalização de todas as redes, infra-estruturas e serviços de telecomunicações; que uma política equilibrada de liberalização e harmonização, incluindo as medidas de acompanhamento relativas ao serviço universal, continuará a garantir ao comércio, à indústria e aos cidadãos o acesso a infra-estruturas de comunicações modernas, eficientes e a preços acessíveis, através das quais será oferecida uma gama rica e diversificada de serviços;

⁽²⁾ JO nº L 230 de 24. 8. 1990, p. 25.

⁽³⁾ JO nº L 217 de 6. 8. 1991, p. 31.

⁽⁴⁾ JO nº L 128 de 23. 5. 1991, p. 1. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 93/97/CE (JO nº L 290 de 24. 11. 1993, p. 1).

⁽¹⁾ JO nº L 109 de 26. 4. 1983, p. 8. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 94/10/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO nº L 100 de 19. 4. 1994, p. 30).

(50) Considerando que a resolução do Conselho, de 22 de Julho de 1993 ⁽¹⁾, convida a Comissão a apresentar propostas legislativas adequadas até 1 de Janeiro de 1996 e a estudar a adaptação da ORA à futura evolução,

— «telefone público de moeda ou cartão», um 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.

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1. A presente directiva tem por objecto a harmonização das condições de acesso aberto e eficaz às redes telefónicas públicas fixas e aos serviços telefónicos públicos e das condições da sua utilização, bem como a disponibilidade em toda a Comunidade de um serviço harmonizado de telefonia vocal.

2. A presente directiva não é aplicável aos serviços de telefonia móvel, excepto no que diz respeito à interconexão entre as redes utilizadas nos serviços públicos de telefonia móvel e as redes telefónicas públicas fixas.

Artigo 2.º

Definições

1. As definições constantes da Directiva 90/387/CEE são aplicáveis, quando pertinentes, à presente directiva.

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

- «rede telefónica pública fixa», a rede comutada pública de telecomunicações utilizada, nomeadamente, para a prestação de serviços de telefonia vocal entre pontos terminais da rede em locais fixos,
- «utilizadores», os utilizadores finais, incluindo os consumidores (por exemplo, utilizadores finais particulares), e os prestadores de serviços, incluindo os organismos de telecomunicações sempre que se dediquem à oferta de serviços que são ou podem igualmente ser fornecidos por outrem,
- «autoridade regulamentadora nacional», o organismo ou organismos de cada Estado-membro, juridicamente distintos e funcionalmente independentes dos organismos de telecomunicações, aos quais o Estado-membro confia, nomeadamente, as funções de regulamentação referidas na presente directiva,
- «Comité ORA», o comité criado pelo n.º 1 do artigo 9.º da Directiva 90/387/CEE,

Artigo 3.º

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

Os Estados-membros devem garantir que os respectivos organismos de telecomunicações oferecem, individualmente ou em conjunto, uma rede telefónica pública fixa e um serviço de telefonia vocal de acordo com as disposições da presente directiva, de forma a assegurar uma oferta harmonizada na Comunidade.

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

- a) Obterem, a seu pedido, uma ligação à rede telefónica pública fixa;
- b) Ligarem e utilizarem equipamentos terminais aprovados situados nas instalações dos utilizadores, de acordo com a legislação nacional e comunitária.

Os Estados-membros devem garantir que não serão feitas quaisquer restrições à utilização da ligação fornecida, salvo as referidas no artigo 22.º

Artigo 4.º

Publicação de informações e respectivo acesso

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que sejam publicadas informações adequadas e actualizadas sobre o acesso à rede telefónica pública fixa e ao serviço de telefonia vocal e sobre a sua utilização, de acordo com a lista das informações constante do anexo I.

As alterações introduzidas em ofertas de serviços existentes e as informações sobre novas ofertas de serviços devem ser publicadas o mais rapidamente possível. A autoridade regulamentadora nacional pode fixar um prazo de pré-aviso adequado.

2. As informações referidas no n.º 1 devem ser publicadas de modo a permitir um fácil acesso ao utilizador. A publicação desta informação deve ser objecto de referência no jornal oficial do Estado-membro em questão.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais notificarão a Comissão, o mais tardar, um ano depois da data de adopção da presente directiva, e posteriormente sempre que se verificarem alterações, do modo como as informações referidas no n.º 1 são tornadas públicas. A Comissão deve publicar regularmente uma referência a essas notificações no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

⁽¹⁾ JO n.º C 213 de 6. 8. 1993, p. 1.

*Artigo 5.º***Objectivos relativos ao prazo de fornecimento e à qualidade do serviço**

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir a determinação e a publicação de objectivos relativamente aos indicadores dos prazos de fornecimento e da qualidade do serviço enumerados no anexo II. As definições, os métodos de medição e o nível de desempenho pelos organismos de telecomunicações desses objectivos serão publicados anualmente. As definições, os métodos de medição e os objectivos serão revistos pela autoridade regulamentadora nacional pelo menos de três em três anos.

2. A publicação obedecerá ao disposto no artigo 4.º

3. Sempre que necessário, a Comissão, em consulta com o Comité ORA e nos termos do procedimento previsto no artigo 30.º, solicitará ao ETSI que elabore normas europeias de definições e métodos de medição comuns.

*Artigo 6.º***Condições para a cessação das ofertas**

1. As autoridades 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 ou uma modificação que altere substancialmente a sua utilização apenas possa ser feita após consulta dos utilizadores afectados e decorrido um período adequado de pré-aviso público, fixado pela autoridade regulamentadora nacional.

2. Sem prejuízo de outras vias de recurso previstas nas legislações nacionais, os Estados-membros devem garantir que os utilizadores, actuando quando a legislação nacional o preveja em conjugação com as organizações representativas dos interesses dos utilizadores e/ou dos consumidores, possam submeter à autoridade regulamentadora nacional os casos em que os utilizadores afectados não estejam de acordo com a data de cessação prevista pelo organismo de telecomunicações.

*Artigo 7.º***Contratos de utilização**

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os utilizadores disponham de um contrato que especifique o serviço a prestar por um organismo de telecomunicações, bem como as disposições em matéria de indemnização e/ou reembolso no caso de não serem respeitados os níveis de qualidade do serviço previstos no contrato.

2. Os organismos de telecomunicações devem responder sem demora a um pedido de ligação à rede telefónica

pública fixa e dar ao utilizador uma previsão da data de prestação do serviço.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais podem exigir a alteração das condições contratuais ou de quaisquer regimes de indemnização e/ou reembolso utilizados pelos organismos de telecomunicações. Os contratos celebrados entre os utilizadores e os organismos de telecomunicações devem conter um resumo das normas para iniciar um processo de resolução de litígios.

4. Os Estados-membros devem garantir aos utilizadores o direito de mover um procedimento contra um organismo de telecomunicações.

*Artigo 8.º***Excepções em relação às condições publicadas**

Se, em resposta a um pedido específico, um organismo de telecomunicações considerar que não é razoável efectuar uma ligação à rede telefónica pública fixa de acordo com as suas tarifas e condições de fornecimento publicadas, o organismo de telecomunicações deve obter o acordo da autoridade regulamentadora nacional para alterar as referidas condições nesse caso.

*Artigo 9.º***Oferta de funções complementares avançadas**

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir a oferta, sob reserva da exequibilidade técnica e da viabilidade económica, das funções complementares enumeradas no ponto 1 do anexo III, de acordo com as normas técnicas especificadas no artigo 24.º

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem facilitar e fomentar a oferta dos serviços e das funções complementares enumerados no ponto 2 do anexo III, de acordo com as normas técnicas especificadas no artigo 24.º, através de acordos comerciais entre organismos de telecomunicações e, se for caso disso, de terceiros que prestem o serviço ou a função complementar, nos termos das regras de concorrência do Tratado e em resposta à procura dos utilizadores.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as datas para a introdução das funções complementares enumeradas no ponto 1 do anexo III sejam fixadas tendo em conta o estado de desenvolvimento da rede, a procura do mercado e o progresso da normalização, e sejam publicadas nos termos do artigo 4.º Da mesma forma, as autoridades regulamentadoras nacionais devem encorajar a fixação e publicação de datas para a introdução dos serviços e das funções complementares enumerados no ponto 2 do anexo III.

*Artigo 10.º***Acesso especial à rede**

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações respondam aos pedidos razoáveis de utilizadores que não sejam:

- a) Operadores de serviços públicos de telefonia móvel;
- b) Organismos de telecomunicações, que prestem serviços de telefonia vocal,

em matéria de acesso à rede telefónica pública fixa em pontos terminais da rede que não sejam os pontos terminais referidos no anexo I.

Se, em resposta a um pedido específico, um organismo de telecomunicações considerar que não é razoável fornecer o acesso especial à rede solicitado, o organismo de telecomunicações deve obter o acordo da autoridade regulamentadora nacional para restringir ou recusar o acesso em questão. Os utilizadores afectados devem ter a possibilidade de submeter o seu caso à autoridade regulamentadora nacional antes de ser tomada uma decisão.

Sempre que um pedido de acesso especial à rede for indeferido, os motivos desse indeferimento devem ser prontamente comunicados ao requerente; esta disposição não se aplica, todavia, a procedimentos movidos ao abrigo do regime nacional de execução das condições de licenciamento em conformidade com a legislação comunitária, nem a processos instaurados em órgãos jurisdicionais nacionais.

2. As partes interessadas acordarão entre si as disposições de carácter técnico e comercial respeitantes ao acesso especial à rede, sob reserva da intervenção da autoridade regulamentadora nacional nos termos dos n.ºs 1, 3 e 4. O acordo pode prever o reembolso ao organismo de telecomunicações das despesas efectuadas, nomeadamente, 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.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais podem intervir por iniciativa própria em qualquer momento, devendo fazê-lo se uma das partes o requerer, para estabelecer condições não discriminatórias, equitativas e razoáveis para ambas as partes e que sejam as mais vantajosas para todos os utilizadores.

4. As autoridades regulamentadoras nacionais têm igualmente o direito de intervir para assegurar, no interesse de todos os utilizadores, que os acordos incluam condições correspondentes aos critérios definidos no n.º 3, são celebrados e aplicados oportuna e eficazmente e incluam condições relativas à conformidade com as normas aplicáveis, ao respeito pelos requisitos essenciais e/ou à manutenção da qualidade em toda a linha.

5. As condições determinadas pelas autoridades regulamentadoras nacionais nos termos do n.º 4 serão publicadas nos termos do artigo 4.º

6. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações respeitem o princípio da não discriminação sempre que utilizarem a rede telefónica pública fixa para oferecerem serviços que são ou podem igualmente ser oferecidos por outros prestadores de serviços.

7. Sempre que necessário, a Comissão, em consulta com o Comité ORA e nos termos do procedimento previsto no artigo 30.º, solicitará ao ETSI que elabore normas para novos tipos de acesso à rede. Estas normas devem ser objecto de referência no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º da Directiva 90/387/CEE.

8. Devem ser postas à disposição das autoridades regulamentadoras nacionais, a pedido destas, informações detalhadas sobre os acordos de acesso especial à rede.

*Artigo 11.º***Interconexão**

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que sejam satisfeitos os pedidos razoáveis de interconexão à rede telefónica pública fixa apresentados pelos organismos abaixo indicados, em especial para assegurar a oferta do serviço de telefonia vocal à escala comunitária:

- a) Organismos de telecomunicações que ofereçam redes telefónicas públicas fixas noutros Estados-membros, notificados nos termos do n.º 3 do artigo 26.º;
- b) Operadores de serviços públicos de telefonia móvel no mesmo Estado-membro.

Nenhum pedido de interconexão pode ser recusado por um organismo de telecomunicações sem o acordo prévio da sua autoridade regulamentadora nacional.

A interconexão à rede telefónica pública fixa de operadores de serviços públicos de telefonia móvel de outros Estados-membros, notificados nos termos do n.º 3 do artigo 26.º, pode ser igualmente acordada entre as partes interessadas. Nenhum pedido de interconexão deste tipo pode ser recusado por um organismo de telecomunicações sem o acordo prévio da sua autoridade regulamentadora nacional.

2. As partes interessadas acordarão entre si as disposições de carácter técnico e comercial respeitantes à interconexão, sob reserva da intervenção da autoridade regulamentadora nacional nos termos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 10.º

3. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações respei-

tam o princípio da não discriminação sempre que celebrem acordos de interconexão com terceiros.

4. Se os acordos de interconexão incluírem cláusulas específicas de compensação para os organismos de telecomunicações, relativamente a situações em que sejam impostas às respectivas partes condições diferentes de exploração, por exemplo controlos de preços ou obrigações de serviço universal, essa compensação deve basear-se nos custos, ser plenamente justificada e não discriminatória e apenas pode ser auferida com a aprovação da autoridade regulamentadora nacional, agindo de acordo com o direito comunitário.

5. Devem ser postas à disposição das autoridades regulamentadoras nacionais, a pedido destas, informações detalhadas sobre os acordos de interconexão.

Artigo 12º

Princípios tarifários e transparência

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as tarifas de utilização da rede telefónica pública fixa e do serviço de telefonia vocal respeitem os princípios da transparência e da orientação em função dos custos enumerados no anexo II da Directiva 90/387/CEE e obedeçam ao disposto no presente artigo.

2. Sem prejuízo da aplicação do princípio da orientação em função dos custos, as autoridades regulamentares nacionais podem impor aos organismos de telecomunicações restrições tarifárias relacionadas com os objectivos de acessibilidade do serviço telefónico a todos, incluindo os objectivos relativos a aspectos de ordenamento do território.

3. As tarifas de acesso à rede telefónica pública fixa e da sua utilização são independentes do tipo de aplicação escolhido pelos utilizadores, salvo se estes solicitarem serviços ou funções complementares diferentes.

4. As tarifas das funções complementares que acrescem à ligação à rede telefónica pública fixa e da prestação do serviço de telefonia vocal devem, de acordo com o direito comunitário, ser suficientemente discriminadas, de modo a que o utilizador não deva pagar por funções complementares que não sejam necessárias ao serviço pedido.

5. As tarifas devem normalmente conter os seguintes elementos, discriminados no interesse do utilizador:

- taxa inicial pela ligação à rede telefónica pública fixa e assinatura do serviço de telefonia vocal,
- taxa periódica de aluguer, baseada no tipo de serviço e funções complementares escolhidos pelo utilizador,

- taxas de utilização que podem ter em conta, nomeadamente, os períodos de grande tráfego e de tráfego reduzido.

Sempre que sejam aplicados outros elementos tarifários, estes devem ser transparentes e basear-se em critérios objectivos.

6. A publicação das tarifas obedecerá ao disposto no artigo 4º.

7. As alterações das tarifas apenas entrarão em vigor após um período adequado de pré-aviso público, fixado pela autoridade regulamentadora nacional.

Artigo 13º

Princípios de contabilização dos custos

1. Os Estados-membros devem garantir que os seus organismos de telecomunicações, notificados nos termos do n.º 2 do artigo 26º, ponham em prática, o mais tardar até 31 de Dezembro de 1996, um sistema de contabilização dos custos adequado à aplicação do artigo 12º e que o cumprimento desse sistema seja controlado por um organismo competente independente desses organismos. Será publicada periodicamente uma declaração de conformidade.

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir a disponibilidade, quando solicitada, de uma descrição do sistema de contabilização dos custos de que constem as principais categorias de custos e as regras de repartição dos custos do serviço de telefonia vocal. As autoridades regulamentadoras nacionais devem comunicar à Comissão, a pedido desta, informações sobre o sistema de contabilização dos custos aplicado pelos organismos de telecomunicações.

3. Sem prejuízo do último parágrafo do presente número, o sistema a que se refere o n.º 1 deve incluir os seguintes elementos:

- a) Os custos do serviço de telefonia vocal devem incluir, em especial, os custos directos suportados pelos organismos de telecomunicações com a instalação, exploração e manutenção dos serviços de telefonia vocal, bem como com a sua comercialização e facturação;
- b) Os custos comuns, ou seja, os custos que não possam ser directamente imputados ao serviço de telefonia vocal nem a outras actividades, são repartidos da maneira seguinte:
 - i) Sempre que possível, os custos comuns devem ser repartidos com base na análise directa da origem desses custos;
 - ii) Quando não for possível proceder por análise directa, os custos comuns devem ser repartidos com base na ligação indirecta a outras categorias

ou grupo de categorias de custos em relação aos quais seja possível efectuar uma imputação ou uma repartição directa. A ligação indirecta deve basear-se em estruturas de custo comparáveis;

- iii) Quando não for possível estabelecer medidas directas ou indirectas de repartição dos custos, a repartição é efectuada com base numa chave de repartição calculada em função da relação entre todas as despesas directa ou indirectamente atribuídas ou repartidas aos serviços de telefonia vocal, por um lado, e todas as despesas relativas aos outros serviços, por outro.

Podem ser aplicados outros sistemas de contabilização dos custos se forem compatíveis com a aplicação do artigo 12.º e tiverem sido aprovados para o efeito pela autoridade regulamentadora nacional para aplicação pelos organismos de telecomunicações, sob reserva de informação prévia à Comissão.

4. Devem ser postas à disposição da autoridade regulamentadora nacional, a pedido desta e a título confidencial, informações contabilísticas detalhadas.

5. Os Estados-membros devem garantir que as contas dos organismos de telecomunicações, notificados nos termos do artigo 26.º, sejam elaboradas, publicadas e submetidas a auditoria efectuada em conformidade com as disposições legislativas nacionais.

Artigo 14.º

Descontos, tarifas para utilização reduzida e outras disposições tarifárias específicas

1. As autoridades regulamentadoras nacionais podem autorizar que sejam propostos sistemas de descontos aos utilizadores — nesse caso, os sistemas de descontos estão sujeitos à fiscalização da autoridade regulamentadora nacional.
2. As autoridades regulamentadoras nacionais podem autorizar tarifas especiais para a prestação de serviços de utilidade social, como os serviços de emergência, para os pequenos utilizadores ou para grupos sociais específicos.
3. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as estruturas tarifárias incluem tarifas reduzidas para as chamadas intracomunitárias em períodos de tráfego reduzido, incluindo, se for caso disso, os períodos nocturnos e os de fim-de-semana.
4. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que lhes sejam previamente notificadas quaisquer tarifas especiais aplicadas aos serviços de telefonia vocal prestados no contexto de projectos específicos de duração determinada.

Artigo 15.º

Facturação discriminada

As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir a determinação e a publicação de objectivos no que respeita ao fornecimento de facturas discriminadas, emitidas a pedido dos utilizadores, tendo em conta o grau de desenvolvimento da rede e a procura do mercado.

Sob reserva do parágrafo seguinte e do grau de discriminação autorizado pela legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais e da vida privada, das facturas discriminadas deve resultar a composição dos custos suportados.

As chamadas gratuitas, incluindo as chamadas para os serviços de emergência, não devem constar das facturas discriminadas.

Neste contexto, podem propor-se aos utilizadores diferentes níveis de discriminação, a tarifas razoáveis.

Artigo 16.º

Serviços de listas

Sob reserva dos requisitos da legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais e da vida privada, as autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que:

- a) Sejam postas à disposição dos utilizadores listas de assinantes do serviço de telefonia vocal, sob forma impressa ou electrónica, regularmente actualizadas;
- b) Os utilizadores tenham o direito de optar pela sua inclusão ou não nas listas públicas;
- c) Os organismos de telecomunicações ponham à disposição, a pedido, as informações das listas públicas relativas ao serviço de telefonia vocal, em condições publicadas que sejam equitativas, razoáveis e não discriminatórias.

Artigo 17.º

Instalação de telefones públicos de moeda ou cartão

As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os telefones públicos de moeda ou cartão sejam instalados de forma a satisfazer as necessidades razoáveis dos utilizadores, tanto em termos de quantidade como de repartição geográfica, e que seja possível utilizar esses telefones para efectuar chamadas de emergência. As chamadas para o número de telefone de emergência único europeu a que se refere a Decisão 91/396/CEE devem ser gratuitas.

*Artigo 18º***Cartões de pré-pagamento de chamadas**

1. A Comissão deve garantir a elaboração pelo ETSI e/ou pelo CEN/Cenelec de normas para a harmonização dos cartões de pré-pagamento de chamadas, para utilização nos telefones públicos de cartão em todos os Estados-membros, e de normas conexas relativas à *interface* de rede, para que os cartões emitidos num Estado-membro possam ser utilizados nos outros Estados-membros. Essas normas e as normas conexas devem ser objecto de referência no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem incentivar a introdução progressiva de telefones públicos de cartão que obedeçam a essas normas.

*Artigo 19º***Condições específicas para utilizadores deficientes e pessoas com necessidades especiais**

As autoridades regulamentadoras nacionais podem estabelecer condições específicas de auxílio a utilizadores deficientes e a pessoas com necessidades especiais na utilização do serviço de telefonia vocal.

*Artigo 20º***Especificações comuns para o acesso à rede, incluindo a tomada**

1. Sempre que necessário, a Comissão, em consulta com o Comité ORA e nos termos do procedimento previsto no artigo 30º solicitará ao ETSI que estabeleça normas para novos tipos de acesso harmonizado à rede, de acordo com o quadro de referência constante do ponto 2 do anexo II da Directiva 90/387/CEE. Essas normas devem ser objecto de referência no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

2. Se o serviço de telefonia vocal for prestado aos utilizadores através da RDIS no ponto de referência S/T, as autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que, após a entrada em aplicação da presente directiva, a criação de um novo ponto terminal de rede obedeça às especificações da *interface* física correspondente, nomeadamente às relativas à tomada, constantes da lista de normas publicada no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

*Artigo 21º***Numeração**

1. Os Estados-membros devem garantir que os planos nacionais de numeração telefónica sejam controlados

pelas autoridades regulamentadoras nacionais para assegurar a lealdade da concorrência. Em especial, o processo de atribuição de números individuais e de séries de números deve ser transparente, equitativo e rápido, e a atribuição deve ser efectuada de forma objectiva, transparente e não discriminatória.

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os elementos fundamentais do plano nacional de numeração e todos os subsequentes aditamentos ou alterações sejam publicados, sob reserva unicamente das restrições impostas por razões de segurança nacional.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais devem incentivar a utilização adequada de eventuais planos europeus de numeração para a colocação à disposição das funções complementares a que se refere o ponto 2 do anexo III.

*Artigo 22º***Condições de acesso e de utilização e requisitos essenciais**

1. Os Estados-membros devem garantir que as restrições ao acesso às redes telefónicas públicas fixas ou aos serviços de telefonia vocal e à sua utilização se fundamentem exclusivamente nos n.ºs 3 a 5 e sejam sujeitas ao acordo da autoridade regulamentadora nacional.

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem instituir procedimentos para decidirem, numa base casuística e o mais rapidamente possível, se autorizam ou não os organismos de telecomunicações a tomarem medidas como a recusa de fornecimento de acesso à rede telefónica pública fixa 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 autoridade regulamentadora nacional autorizar medidas previamente especificadas em caso de violações precisas das condições de utilização.

A autoridade regulamentadora nacional deve garantir que esses procedimentos prevejam um processo de tomada de decisão transparente em que sejam devidamente respeitados os direitos das partes. A decisão só deve ser tomada após ter sido dada a ambas as partes a oportunidade de apresentarem as suas observações. A decisão deve ser devidamente fundamentada e notificada às partes no prazo de uma semana a contar da data da sua adopção.

Deve ser publicado um resumo destes procedimentos nos termos do artigo 4º

Esta disposição não prejudica o direito de as partes moverem procedimento judicial.

3. Quaisquer restrições impostas aos utilizadores com base em direitos especiais ou exclusivos em matéria de telefonia vocal devem ser aplicadas através de regulamentação e publicadas nos termos do artigo 4.º

4. As condições de ligação de equipamentos terminais à rede telefónica pública fixa devem obedecer à Directiva 91/263/CEE e serão publicadas nos termos do artigo 4.º da presente directiva.

Sem prejuízo da Directiva 91/263/CEE, caso o equipamento terminal de um utilizador não esteja ou deixe de estar em conformidade com as respectivas condições de aprovação, ou o seu mau funcionamento prejudique a integridade da rede, ou caso haja perigo para as pessoas, as autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir a aplicação do seguinte procedimento:

- a prestação do serviço pode ser interrompida pelo organismo de telecomunicações até que o equipamento terminal seja desligado do ponto terminal da rede,
- o organismo de telecomunicações deve comunicar imediatamente ao utilizador a interrupção, apresentando a respectiva justificação,
- logo que o utilizador tenha desligado o equipamento terminal do ponto terminal da rede, o fornecimento do serviço será restabelecido.

5. Quando o acesso à rede telefónica pública fixa ou a sua utilização sofrer restrições baseadas em requisitos essenciais, as autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as disposições nacionais aplicáveis indiquem os requisitos essenciais, de entre os enumerados nas alíneas a) a d), que constituem fundamento para essas restrições.

As restrições impostas com base em requisitos essenciais devem ser publicadas nos termos do artigo 4.º

As restrições à utilização resultantes de requisitos essenciais devem ser impostas através de regulamentação.

Sem prejuízo 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 especificados no n.º 2 do artigo 3.º da referida directiva são aplicáveis à rede telefónica pública fixa e ao serviço de telefonia vocal do seguinte modo:

a) *Segurança de funcionamento da rede*

Não devem ser impostas quaisquer restrições ao acesso à rede telefónica pública fixa e à sua utilização por motivos de segurança de funcionamento da rede, excepto em caso de emergência; nesse caso, para salvaguardar a segurança de funcionamento da rede,

o organismo de telecomunicações pode tomar as seguintes medidas:

- interrupção do serviço,
- limitação das funções do serviço,
- recusa de acesso à rede e ao serviço a novos utilizadores.

Neste contexto, entende-se por «situação de emergência» uma importante avaria da rede ou um caso excepcional de força maior, como intempéries, cheias, trovoadas ou incêndios, greve ou *lock-out*, guerra, operações militares ou perturbação da ordem pública. Em situação de emergência, o organismo de telecomunicações deve envidar todos os esforços para garantir a prestação do serviço a todos os utilizadores.

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

b) *Manutenção da integridade da rede*

As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que as restrições impostas ao acesso à rede telefónica pública fixa e à sua utilização para assegurar a manutenção da integridade da rede e proteger, designadamente, os equipamentos da rede, os suportes lógicos ou os dados armazenados se limitem ao mínimo necessário ao funcionamento normal da rede. As restrições devem basear-se em critérios objectivos e públicos e ser aplicadas de modo não discriminatório.

c) *Interoperabilidade dos serviços*

Sempre que o equipamento terminal for aprovado e funcionar nos termos da Directiva 91/263/CEE, não devem ser impostas quaisquer outras restrições à utilização por motivos relacionados com a interoperabilidade dos serviços.

Sempre que as autoridades regulamentadoras nacionais impuserem condições relativas à interoperabilidade dos serviços em contratos relacionados com a interconexão das redes públicas ou com o acesso especial à rede, essas condições devem ser publicadas nos termos do artigo 4.º

d) *Protecção de dados*

Os Estados-membros apenas podem restringir o acesso à rede telefónica pública fixa e a sua utilização por motivos relacionados com a protecção de dados na medida do necessário 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. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que, sempre que necessário, os utilizadores sejam prévia e devidamente informados pelos organismos de telecomunicações dos períodos em que o acesso à rede telefónica pública fixa ou a sua utilização podem sofrer restrições ou ser recusados, em consequência de operações de manutenção previstas.

Artigo 23.º

Não pagamento de facturas

Os Estados-membros devem autorizar que sejam tomadas medidas específicas, a publicar nos termos do artigo 4.º, que contemplem o não pagamento de facturas, bem como o corte ou interrupção de serviço daí decorrentes. Essas medidas devem dispor que qualquer interrupção de serviço se limite ao serviço em causa, na medida em que tal seja tecnicamente exequível, e que o utilizador seja prévia e devidamente informado dessa interrupção.

Artigo 24.º

Normas técnicas

1. As autoridades regulamentadoras nacionais devem incentivar a oferta de serviços de acordo com as normas a seguir indicadas:

— normas publicadas no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º da Directiva 90/387/CEE,

cu, na ausência destas,

— normas europeias adoptadas pelo ETSI ou pelo CEN/Cenelec,

cu, na ausência destas,

— normas ou recomendações internacionais adoptadas pela UIT, pela Organização Internacional de Normalização (ISO) ou pela Comissão Electrotécnica Internacional (CEI),

cu, na ausência destas,

— normas ou especificações nacionais,

sem prejuízo da referência às normas europeias, que possa ser tornada obrigatória por força do n.º 3 do artigo 5.º da Directiva 90/387/CEE.

2. As autoridades regulamentadoras nacionais devem garantir que os organismos de telecomunicações informem os utilizadores, mediante pedido, das normas ou especificações, incluindo quaisquer normas europeias e/ou internacionais aplicadas através de normas nacionais, de acordo com as quais são prestados os serviços e as funções complementares abrangidos pela presente directiva.

Artigo 25.º

Disposições destinadas a assegurar a convergência ao nível comunitário

1. Com base nos relatórios apresentados pelas autoridades regulamentadoras nacionais nos termos do n.º 5 do artigo 26.º e nas informações publicadas nos termos do artigo 4.º, a Comissão analisará os progressos realizados no sentido da convergência dos objectivos e da criação de serviços e funções complementares comuns na Comunidade.

2. Se a aplicação dos requisitos enunciados nos artigos 5.º, 9.º ou 15.º se revelar inadequada para assegurar aos utilizadores a prestação de serviços e de funções complementares ao nível comunitário, podem se determinados nos termos do procedimento previsto no artigo 31.º objectivos e datas-alvo harmonizados.

O processo iniciado pela Comissão tomará plenamente em conta o estado de desenvolvimento da rede e a procura do mercado em cada um dos Estados-membros individualmente considerados.

3. No que se refere, em especial, às funções complementares que exigem uma cooperação à escala comunitária, descritas no n.º 2 do artigo 9.º, sempre que não seja possível celebrar acordos comerciais entre os organismos de telecomunicações, podem ser recomendadas as condições necessárias para garantir a oferta de funções complementares harmonizadas aos utilizadores.

As recomendações terão em devida conta o estado de desenvolvimento da rede, os diversos tipos de arquitectura e a procura do mercado na Comunidade.

Artigo 26.º

Notificação e relatórios

1. Os Estados-membros devem notificar a Comissão da respectiva autoridade regulamentadora nacional antes de [...] (*).

2. Os Estados-membros devem notificar a Comissão dos nomes dos organismos de telecomunicações a que é aplicável a presente directiva, nomeadamente para assegurar a oferta de rede e do serviço nos termos do artigo 3.º

Sem prejuízo da aplicação futura das medidas relativas à ORA, os Estados-membros que tiverem abolido os direitos exclusivos em matéria de telefonia vocal podem aplicar a presente directiva a organismos definidos com base numa parte de mercado significativa ou na posição dominante desses organismos na respectiva zona de exploração autorizada, por forma a assegurar que, em cada localidade do seu território, pelo menos um organismo esteja submetido às disposições da presente directiva.

(*) Um ano a contar da data de adopção da presente directiva.

Os Estados-membros podem assegurar-se de que os organismos de telecomunicações são obrigados a prestar as informações necessárias para determinar a aplicação da presente directiva.

3. As autoridades regulamentadoras nacionais devem notificar a Comissão dos nomes dos organismos de telecomunicações estabelecidos no seu território autorizados a ligar directamente as suas redes fixas a redes dos organismos de telecomunicações situadas noutros Estados-membros para oferecer um serviço de telefonia vocal.

As autoridades regulamentadoras nacionais devem notificar a Comissão dos nomes dos operadores de serviços públicos de telefonia móvel estabelecidos no seu território autorizados a ligar directamente a redes fixas de organismos de telecomunicações situadas noutros Estados-membros para oferecer um serviço de telefonia vocal.

4. A Comissão publicará os nomes a que se referem os n.ºs 2 e 3 no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

5. As autoridades regulamentadoras nacionais devem apresentar todos os anos à Comissão um relatório sobre os progressos na realização dos objectivos aprovados pela autoridade regulamentadora nacional nos termos dos artigos 5.º, 9.º e 15.º

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

6. As autoridades regulamentadoras nacionais devem tornar disponíveis e comunicar à Comissão, a pedido desta, os elementos de informação referentes a casos, com excepção dos contemplados no artigo 23.º, de restrição ou recusa de acesso à rede pública telefónica ou ao serviço de telefonia vocal ou da sua utilização, incluindo as medidas tomadas e os motivos que as justificam.

Esta disposição não se aplica, todavia, a procedimentos movidos ao abrigo do regime nacional de execução das condições de licenciamento em conformidade com a legislação comunitária, nem a processos instaurados em órgãos jurisdicionais nacionais.

Artigo 27.º

Conciliação e resolução nacional de litígios

Sem prejuízo:

- a) De qualquer acção que a Comissão ou qualquer Estado-membro possa intentar ao abrigo do Tratado;
- b) Dos direitos da pessoa que recorra ao processo previsto nos pontos 3 e 4, dos organismos de telecomunicações em causa ou de terceiros ao abrigo da legislação nacional aplicável, excepto na medida em que se efectue uma transacção tendo em vista a resolução do litígio;

- c) Das disposições da presente directiva que outorgam às autoridades regulamentadoras nacionais o direito de estabelecer as condições dos contratos entre os organismos de telecomunicações e os utilizadores,

os utilizadores podem fazer uso dos seguintes procedimentos:

1. Os Estados-membros devem garantir que, em caso de litígio não resolvido com um organismo de telecomunicações relativo a uma alegada infracção às disposições da presente directiva, qualquer uma das partes, incluindo os utilizadores, os prestadores de serviços, os consumidores ou outros organismos de telecomunicações, tem direito de recurso para a autoridade regulamentadora nacional ou para outro organismo independente. Devem ser criados ao nível nacional processos facilmente acessíveis e, em princípio, pouco dispendiosos para a resolução desses litígios com celeridade, equidade e transparência. Estes processos serão igualmente aplicáveis aos litígios entre os utilizadores e os organismos de telecomunicações sobre as facturas de utilização de telefone.
2. Qualquer utilizador ou organismo de telecomunicações pode, nos casos em que o litígio envolva organismos de telecomunicações de vários Estados-membros, recorrer ao processo de conciliação previsto nos pontos 3 e 4, mediante notificação por escrito à autoridade regulamentadora nacional e à Comissão. Os Estados-membros podem igualmente autorizar as respectivas autoridades regulamentadoras nacionais a recorrer ao processo de conciliação.
3. Sempre que a autoridade regulamentadora nacional ou a Comissão considerar que, na sequência de uma notificação baseada no ponto 2, se justifica um exame mais aprofundado, pode deferir o caso ao presidente do Comité ORA.
4. No caso referido no ponto 3, se o presidente do Comité ORA considerar que foram efectuadas todas as diligências razoáveis a nível nacional, deve dar início ao processo a seguir descrito:
 - a) O presidente do Comité ORA convoca, o mais rapidamente possível, um grupo de trabalho constituído por, pelo menos, dois membros do Comité ORA, um representante das autoridades regulamentadoras nacionais em causa e o presidente do Comité ORA ou outro funcionário da Comissão por ele designado. O grupo de trabalho é presidido pelo representante da Comissão e reúne, em princípio, no prazo de dez dias a contar da convocação da reunião. O presidente do grupo de trabalho pode decidir, sob proposta de qualquer membro do grupo, convidar, no máximo, duas outras pessoas para o aconselhar na qualidade de peritos;
 - b) O grupo de trabalho dá à parte que recorreu a este processo, às autoridades regulamentadoras nacionais dos Estados-membros interessados e aos organismos de telecomunicações em causa, a oportunidade de apresentarem, oralmente ou por escrito, as suas observações.

- c) O grupo de trabalho deve esforçar-se por obter um acordo entre as partes em litígio no prazo de três meses a contar da data de recepção da notificação referida no ponto 2. O presidente do Comité ORA informa o comité dos resultados do processo, para que este possa formular o seu parecer.
5. A parte que recorreu a este processo suportará as despesas da sua participação.

Artigo 28º

Suspensão de certas obrigações

1. Sempre que um Estado-membro não puder ou preferir não poder cumprir o disposto nos artigos 12º e 13º, deve notificar a Comissão das razões dessa impossibilidade.
2. A suspensão das obrigações constantes dos artigos 12º ou 13º só pode ser aceite se o Estado-membro em causa puder provar que o cumprimento dessas obrigações acarretaria encargos excessivos para os organismos de telecomunicações desse Estado-membro.
3. O Estado-membro deve informar a Comissão da data em que os requisitos podem ser cumpridos e das medidas previstas para cumprir esse prazo.
4. Sempre que a Comissão receber uma notificação nos termos do nº 1, deve informar o Estado-membro se considera que a situação específica invocada justifica, com base nos critérios constantes do nº 2, a suspensão da aplicação dos artigos 12º e 13º a esse Estado-membro e até que data considera que se justifica a suspensão.

Artigo 29º

Adaptação técnica

As alterações necessárias à adaptação do ponto 2 do anexo I e dos anexos II e III ao progresso técnico ou às alterações da procura do mercado serão determinadas nos termos do procedimento previsto no artigo 31º.

Artigo 30º

Processo do Comité consultivo

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

O comité consultará, nomeadamente, os representantes dos organismos de telecomunicações, dos utilizadores, dos consumidores, dos fabricantes e dos prestadores de serviços.

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 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.

Artigo 31º

Processo do Comité de regulamentação

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 30º, aplicar-se-á o seguinte processo às matérias abrangidas pelos artigos 25º e 29º.

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 em causa. 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 projectadas desde que sejam conformes com o parecer do comité.

4. Se as medidas projectadas não forem conformes com o parecer do comité, ou na ausência de parecer, a Comissão submeterá sem demora 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 o assunto foi submetido à apreciação do Conselho, este último ainda não tiver deliberado, a Comissão adoptará as medidas propostas.

Artigo 32º

Revisão

1. Com base numa proposta a apresentar pela Comissão com a necessária antecedência, o Parlamento Europeu e o Conselho deliberarão até 1 de Janeiro de 1998 sobre a revisão da presente directiva, tendo em vista a sua adaptação às exigências da liberalização do mercado.

2. A Comissão analisará a aplicação da presente directiva e apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho, pela primeira vez o mais tardar até [...] (*). O relatório basear-se-á, nomeadamente, nas informações prestadas pelos Estados-membros à Comissão e ao Comité ORA. Caso se justifique, o relatório pode incluir propostas de medidas destinadas a permitir a plena realização dos objectivos da presente directiva.

Artigo 33º

Aplicação da presente directiva

1. Os Estados-membros tomarão todas as medidas necessárias para dar cumprimento à presente directiva antes de [...] (**). Do facto informarão imediatamente a Comissão.

Essas medidas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência 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 no domínio regido pela presente directiva.

Artigo 34º

Entrada em vigor da presente directiva

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

Artigo 35º

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em ...

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

(*) Três anos a contar da data de adopção da presente directiva.

(**) Um ano a contar da data de adopção da presente directiva.

ANEXO I

LISTA DAS INFORMAÇÕES A PUBLICAR NOS TERMOS DO ARTIGO 4º

1. NOME E ENDEREÇO DO ORGANISMO OU ORGANISMOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Ou seja, nome e endereço da sede do organismo ou organismos de telecomunicações que oferecem redes telefónicas públicas fixas e/ou serviços de telefonia vocal.

2. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES OFERECIDOS

2.1. Tipos de ligação à rede telefónica pública fixa

É necessário indicar as características técnicas das *interfaces* nos pontos terminais da rede normalmente fornecidos, incluindo, caso se justifique, a referência das normas ou recomendações nacionais e/ou internacionais, em conformidade com o artigo 24º:

— 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:

- a) Especificação das *interfaces* de débito básico e primário nos pontos de referência S/T, incluindo o protocolo de sinalização;
- b) Características dos 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, nos termos do artigo 4º, as informações acima referidas, os organismos de telecomunicações devem também dar aos fornecedores de equipamentos terminais, sem atrasos injustificados, informações sobre 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 se inclui na taxa inicial de assinatura e na taxa periódica de aluguer (por exemplo, serviços com operador, listas, manutenção).

Descrição das opções (funções e serviços complementares facultativos) do serviço de telefonia vocal facturados em separado da oferta de base, incluindo, caso se justifique, a referência das normas ou especificações técnicas aplicáveis às quais obedecem, nos termos do artigo 24º.

2.3. Tarifas

Abrangendo o acesso, utilização e manutenção e incluindo informações pormenorizadas sobre quaisquer sistemas de descontos.

2.4. Política de indemnização/reembolso

Incluindo informações pormenorizadas sobre quaisquer modalidades de indemnização/reembolso oferecidas.

2.5. Tipos de serviços de manutenção oferecidos

2.6. Processo de encomenda

Incluindo os pontos de contacto designados dentro do organismo de telecomunicações.

2.7. Cláusulas contratuais-tipo

Incluindo todos os períodos contratuais mínimos eventuais.

3. REQUISITOS PARA A CONCESSÃO DE LICENÇAS

As informações devem incluir uma descrição clara de todas as condições de concessão de licenças com repercussões para os utilizadores, incluindo os prestadores de serviços, e, pelo menos:

- informações relativas à natureza das condições de concessão de licenças, em particular sempre que seja exigido um registo e/ou uma autorização individuais ou sempre que, tendo carácter geral, a licença não necessite de registo e/ou autorização individuais,
- o prazo de validade de todas as licenças ou autorizações pertinentes,
- uma lista com as referências de todos os documentos onde constem as condições de licenciamento impostas pelo Estado-membro.

4. CONDIÇÕES DE LIGAÇÃO DO EQUIPAMENTO TERMINAL

Estas informações devem incluir uma lista exaustiva dos requisitos para o equipamento terminal previstos pela autoridade regulamentadora nacional, de acordo com as disposições da Directiva 91/263/CEE, incluindo, se for caso disso, as condições relativas à montagem dos condutores nas instalações do cliente e à localização do ponto terminal da rede.

5. RESTRIÇÕES DA ACESSO E À UTILIZAÇÃO

Estas informações devem incluir quaisquer restrições ao acesso e à utilização impostas em conformidade com os requisitos constantes do artigo 22º.

6. PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO

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

7. OBJECTIVOS RESPEITANTES À INTRODUÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS, FUNÇÕES, FUNÇÕES COMPLEMENTARES E TARIFAS

Os objectivos devem ser publicados em conformidade com o disposto nos artigos 9º e 15º.

8. CONDIÇÕES DE ACESSO ESPECIAL À REDE

Estas informações devem incluir as condições de acesso especial à rede determinadas pelas autoridades regulamentadoras nacionais em conformidade com o disposto no n.º 5 do artigo 10º.

9. COMUNICAÇÃO DA DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE CONTABILIZAÇÃO DE CUSTOS

Indicação do endereço onde se pode obter a descrição do sistema de contabilização de custos em conformidade com o disposto no artigo 13º.

10. ELEMENTOS FUNDAMENTAIS DO PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO

Em conformidade com as exigências constantes do artigo 21º.

11. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DAS LISTAS

Em conformidade com o disposto na alínea c) do artigo 16º.

12. PROCESSO DE CONCILIAÇÃO E DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Estas informações devem incluir orientações para os utilizadores no que respeita aos mecanismos de recurso existentes para efeitos de conciliação e de resolução de litígios com os organismos de telecomunicações, nos termos do procedimento previsto no artigo 27º. Devem incluir também um resumo dos processos de resolução de litígios a que se refere o n.º 2 do artigo 22º.

13. PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO PAGAMENTO DE FACTURAS

Em conformidade com o disposto no artigo 23º.

ANEXO II

INDICADORES DOS PRAZOS DE FORNECIMENTO E DA QUALIDADE DO SERVIÇO EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO ARTIGO 5º

A lista seguinte especifica os domínios em que se exigem indicadores da qualidade do serviço no que respeita aos organismos de telecomunicações notificados nos termos do nº 2 do artigo 26º:

- prazo de fornecimento para a ligação inicial à rede,
- taxa de falhas por ligação à rede,
- tempo de reparação das falhas,
- taxa de falhas nas chamadas,
- tempo de espera do sinal de marcação,
- tempo de estabelecimento da chamada,
- estatísticas relativas à qualidade da transmissão,
- tempos de resposta dos serviços com operador,
- percentagem de telefones públicos de moeda ou cartão em boas condições de funcionamento,
- exactidão das facturas.

ANEXO III

OFERTA DE FUNÇÕES COMPLEMENTARES AVANÇADAS NOS TERMOS DO ARTIGO 9º

1. Lista das funções complementares referidas no nº 1 do artigo 9º

a) *Funcionamento DTMF (multifrequência bitonal/dual tone multifrequency)*

Ou seja, a rede telefónica pública fixa serve de suporte à utilização de telefones DTMF para sinalização à central, através das tonalidades definidas na Recomendação Q.23 da UIT-T, 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 funções complementares com funções equivalentes)*

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

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 falta de resposta ou de linha ocupada, ou incondicionalmente).

Esta função complementar deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada.

d) *Identificação da linha que efectua a chamada*

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

Esta função complementar deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada.

2. Lista de serviços e funções complementares referidos no nº 2 do artigo 9º

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

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

b) *Facturação de tipo «quiosque» à escala comunitária*

A facturação de tipo «quiosque» designa uma função complementar mediante a qual os encargos de utilização de um serviço a que se acede através da rede de um organismo de telecomunicações são combinados com os encargos de rede relativos à chamada («serviços de taxa acrescida»).

c) *Transferência de chamadas à escala comunitária*

Ou seja, transferência de uma chamada já estabelecida para terceiros no mesmo ou noutro Estado-membro.

d) *Serviço de imputação automática dos custos ao destinatário à escala comunitária*

Em chamadas cujos pontos de destino e de origem se situem na Comunidade.

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

e) *Identificação da linha que efectua a chamada à escala comunitária*

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

Esta função complementar deve ser oferecida em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados e da vida privada.

f) *Acesso a serviços com operador noutros Estados-membros*

Ou seja, os utilizadores de um Estado-membro podem chamar o serviço de assistência/operador de outro Estado-membro.

g) *Acesso aos serviços de listas noutros Estados-membros*

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

NOTA JUSTIFICATIVA DO CONSELHO

I. INTRODUÇÃO

A Comissão apresentou ao Conselho, em 31 de Março de 1995, uma proposta de directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aplicação dos princípios da oferta de rede aberta à telefonia vocal.

O Parlamento emitiu parecer em primeira leitura sobre esta proposta em 16 de Maio de 1995; o Comité Económico e Social, pelo seu lado, pronunciou-se em 31 de Maio de 1995.

II. POSIÇÃO COMUM

Na sessão de 12 de Julho de 1995, o Conselho adoptou, por maioria qualificada, a posição comum que consta do documento 8280/95 ECO 110 CODEC 82.

III. OBJECTIVO DA DIRECTIVA

A presente proposta constituiu uma reformulação da proposta inicial submetida ao Conselho em 1992 e rejeitada pelo Parlamento Europeu em Julho de 1994, ao cabo do processo de co-decisão, após o insucesso da conciliação.

Tal como a precedente, a presente directiva inscreve-se no quadro criado pela directiva do Conselho relativa à realização do mercado interno dos serviços de telecomunicações mediante a oferta de uma rede aberta de telecomunicações (ORA), que define o serviço de telefonia vocal como um dos domínios prioritários onde é necessário fixar as condições de oferta de uma rede aberta.

A presente directiva visa três objectivos fundamentais:

- definir os direitos dos utilizadores dos serviços de telefonia vocal nas suas relações com os organismos de telecomunicações,
- melhorar o acesso de todos os utilizadores, incluindo os prestadores de serviços, à infra-estrutura das redes telefónicas públicas,
- incentivar a prestação de serviços de telefonia vocal em toda a Comunidade.

IV. ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS À PROPOSTA INICIAL DA COMISSÃO

Na sua posição comum, o Conselho introduziu, em relação à proposta da Comissão, as seguintes alterações:

1. Processo do Comité de regulamentação (artigo 31.º)

Na sua proposta, a Comissão limitava-se a atribuir ao comité encarregado de a assistir na aplicação da presente directiva (o Comité ORA, criado pela Directiva-Quadro 90/387/CEE) um papel consultivo.

Contudo, os Estados-membros tinham manifestado o desejo de serem associados de forma mais estreita às decisões a tomar para a aplicação dos artigos 25.º (processo de convergência) e 29.º (adaptação dos anexos da directiva ao progresso técnico); a posição comum prevê que essas decisões serão tomadas de acordo com o processo de Comité de regulamentação de tipo III A, tal como na directiva-quadro e na directiva relativa à aplicação da oferta de rede aberta às linhas alugadas.

2. Disposições que têm em conta a futura liberalização completa do sector das telecomunicações (já realizada em certos Estados-membros)

i) *Sétimo considerando (novo)*

Este considerando constata que compete aos Estados-membros que já aboliram os direitos exclusivos relativos à telefonia vocal providenciar no sentido de dar a todos os utilizadores a possibilidade de terem acesso a um serviço harmonizado de telefonia em conformidade com a presente directiva.

ii) *Publicação e acesso às informações* (artigo 4º)

A Comissão tinha proposto que as alterações das ofertas de serviços existentes sejam publicadas o mais tardar dois meses antes da sua entrada em aplicação. O Conselho considerou que esse prazo era demasiado rígido e como tal alterou essa disposição de molde a permitir às autoridades regulamentadoras nacionais estipular o prazo de pré-aviso mais adequado à situação do mercado.

iii) *Convergência a nível comunitário* (artigo 25º)

O texto do nº 3 do artigo 25º foi alinhado pelo da antiga posição comum.

iv) *Notificação e relatórios* (artigo 26º)

Foi introduzido um novo parágrafo no nº 2 do artigo 26º que clarifica a aplicação da directiva nos Estados-membros que já aboliram os direitos exclusivos relativos à telefonia vocal.

v) *Revisão da presente directiva* (artigo 32º)

Foi introduzida no artigo 32º uma nova disposição que prevê que o Parlamento Europeu e o Conselho deliberarão até 1 de Janeiro de 1998, sob proposta da Comissão, sobre a revisão da presente directiva a fim de a adaptar às necessidades de liberalização do mercado.

3. **Contratos de utilização** (artigo 7º)

O nº 1 deste artigo estipula que dos contratos de utilização devem fazer parte os regimes de indemnização ou de reembolso a aplicar caso não sejam respeitados os níveis de qualidade previstos. Quanto a esta questão, que aquando da co-decisão sobre a proposta precedente tinha dividido o Parlamento Europeu e o Conselho, este último aceitou por conseguinte ter em consideração as preocupações do Parlamento Europeu em matéria de protecção do consumidor.
