



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 29.3.2007  
COM(2007) 155 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO  
CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ  
DAS REGIÕES**

**REGULAMENTAÇÃO E MERCADOS DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS  
NA EUROPA EM 2006 (12.º RELATÓRIO)**

{SEC(2007) 403}

## 1. INTRODUÇÃO

A iniciativa geral da Comissão para as políticas da sociedade da informação e dos *media*, i2010<sup>1</sup>, responde ao desafio da convergência rápida e da evolução tecnológica com um quadro regulamentar para as comunicações electrónicas que promove a concorrência, o investimento, a inovação, o mercado único e benefícios para os consumidores.

No entanto, para realizar plenamente as potencialidades do mercado interno, é necessária uma maior coerência na aplicação deste quadro em toda a UE, bem como o seu reforço em áreas como a gestão do espectro. A Comissão está a proceder à revisão do quadro e apresentará propostas em meados de 2007.

A presente comunicação, que se baseia num documento de trabalho dos serviços da Comissão adoptado em paralelo, examina a evolução do mercado, da regulamentação e da situação dos consumidores neste sector em 2006 e complementa o relatório anual i2010<sup>2</sup> e o próximo relatório sobre a análise dos mercados.

A situação regulamentar descrita é a que existia em 31 de Dezembro de 2006. Os dados relativos aos mercados, salvo indicação em contrário, abrangem o período que termina em 1 de Outubro de 2006.

## 2. EVOLUÇÃO DOS MERCADOS

### *Panorama*

Os serviços de comunicações electrónicas continuam a representar o maior segmento do sector das TIC, cerca de 44,5%<sup>3</sup> do total, praticamente o mesmo que no ano anterior. Dos cerca de 649 mil milhões de euros<sup>3</sup> de receitas do sector em 2006, 289 mil milhões de euros<sup>3</sup> têm origem na telefonia fixa, na telefonia móvel, nos serviços fixos de dados e nos serviços por cabo.

O crescimento da receita total foi estimado em 2,3%<sup>4</sup>, valor inferior ao de 2005, que se situou entre 3,8 e 4,7%; o volume do tráfego aumentou em todos os segmentos.

O sector continua muito dinâmico. Estão a entrar no mercado da telefonia IP novos operadores, nomeadamente empresas que operam via Internet, que tiram partido do grande número de clientes reais e potenciais para adquirirem vantagens competitivas. Deste modo, exercem pressão sobre os fornecedores tradicionais de serviços fixos e móveis, levando-os a elaborar novas estratégias, nomeadamente investimentos na banda larga e nas redes da próxima geração para criar novas fontes de receita mais lucrativas, como, por exemplo, serviços de conteúdos.

---

<sup>1</sup> COM(2005) 229

<sup>2</sup> i2010 – Relatório anual sobre a sociedade da informação, 2007

<sup>3</sup> EITO, 2006

<sup>4</sup> EITO, 2006 e IDATE, 2006

A **telefonía vocal fixa** continua em declínio, mas é ainda a fonte de receitas mais importante no mercado dos serviços fixos. A intensificação da concorrência e o recurso aos serviços móveis (e, em menor escala, à VoIP) como alternativa são os principais factores desse declínio. Calcula-se que a diminuição das receitas dos serviços fixos em 2006 se situe entre 4,5<sup>5</sup> e 5,1%<sup>3</sup>.

A **banda larga** é o segmento que cresce mais rapidamente, calculando-se que o crescimento das receitas se situe entre 7,8<sup>5</sup> e 8,5%<sup>3</sup>, contribuindo assim para compensar o declínio das receitas dos serviços vocais. Em 2006, entraram em funcionamento mais 20 milhões de linhas de banda larga, o que representa um aumento de 39% em relação a 2005. A concorrência nas infra-estruturas e a existência de uma regulamentação eficaz continuam a ser os principais elementos dinamizadores.

Nos **serviços móveis**, as receitas cresceram 4,6%<sup>3</sup>, valor inferior ao de 2005. Embora a implantação e a utilização dos telemóveis continuem a aumentar, o mercado das comunicações móveis vocais mostra sinais de maturidade. Os preços continuaram a diminuir, como resultado da intensificação da concorrência: os cabazes de preços da OCDE respeitantes aos serviços de comunicações móveis nacionais registam, para os padrões normais de consumo, diminuições em toda a UE que atingiram 13,9% entre 2005 e 2006.

#### *Financiamento do sector, investimentos*

Calcula-se que, em 2006, o investimento no sector das comunicações electrónicas em termos de despesas de capital terá ultrapassado os 47 mil milhões de euros, o que representa um aumento de 5% em relação a 2005. É o quarto ano consecutivo, desde 2003, de aumento do investimento<sup>6</sup>.

Os operadores históricos de serviços fixos investiram, em média, cerca de 13,3% das suas receitas, ao passo que os principais operadores de serviços móveis investiram cerca de 12,7%. Os cinco maiores mercados receberam cerca de 70% do investimento total na UE 25<sup>7</sup>.

Em valor absoluto, a Europa investe mais do que os EUA ou o Japão. O crescimento na Europa foi também mais robusto em 2006<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> IDATE, 2006

<sup>6</sup> As estimativas da Comissão baseiam-se nos dados de Goldman Sachs, ETNO, Cable Europe e ECTA. Os números relativos aos investimentos referem-se apenas a despesas de capital (manutenção e expansão).

<sup>7</sup> Goldman Sachs

<sup>8</sup> Em valor absoluto, o investimento na UE foi superior ao investimento nos EUA e no Japão em 2005; as estimativas de crescimento na UE em 2006 apontavam também para valores superiores (fonte: Infonetics Research, Novembro de 2006)

Continuou a registar-se um grande número de fusões e aquisições. No entanto, calcula-se que, em 2006, o total das transacções na UE tenha ficado um pouco abaixo dos 70 mil milhões de euros do ano anterior<sup>9</sup>. Os principais factores que impulsionaram estas actividades foram a necessidade de alcançar uma dimensão pan-europeia, a maior importância atribuída aos serviços de dados em detrimento dos serviços de voz e o afluxo contínuo de capital especulativo proveniente de grupos de capitais privados que tiraram proveito das baixas taxas de juros.

#### *Actividade transfronteiras*

Em média, um terço das receitas provém de actividades num Estado-Membro diferente do de origem do operador. Esta evolução está a provocar uma mudança na orientação dos negócios e nas perspectivas estratégicas dos operadores em causa.

A principal fonte de diversificação geográfica dentro da UE é o sector móvel. Em geral, os operadores históricos europeus de serviços fixos permaneceram, em 2006, essencialmente ligados ao seu território de origem; as actividades na Europa dos operadores históricos sueco, espanhol e francês foram, neste contexto, as que mais se diversificaram (cerca de 41% ou mais de actividades noutros países da UE).

Assim, embora o sector das telecomunicações na Europa esteja em boa posição quando comparado com outros, é ainda possível melhorar grandemente o mercado interno neste aspecto.

Após um ano difícil em 2005, as perspectivas financeiras melhoraram levemente em 2006 para os principais intervenientes no sector das comunicações electrónicas na Europa. Segundo o *Dow Jones Euro Stoxx Telecoms Index*, o valor do sector aumentou 11,53% em 2006; em três anos, o aumento foi de 23,84%<sup>10</sup>.

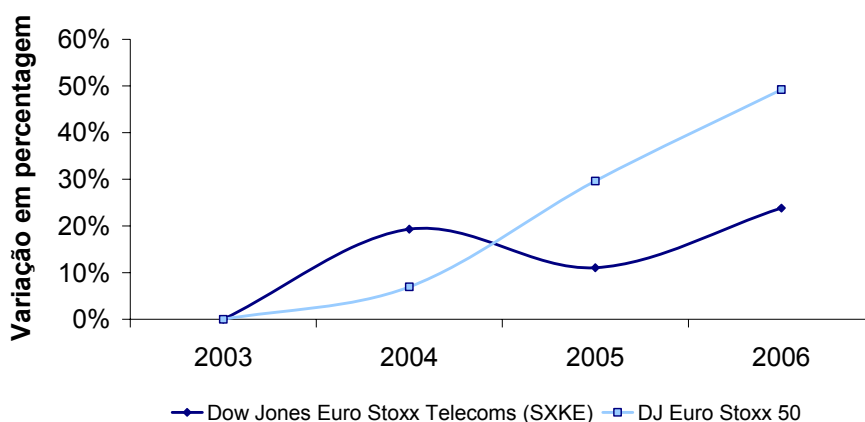
---

<sup>9</sup> Estimativa da Comissão; Morgan Stanley; ING

<sup>10</sup> O *Dow Jones Euro Stoxx Telecommunications Index (SXKE)* subiu de 378,4 (final de 2003) para 468,6 (final de 2006) pontos, enquanto o *Dow Jones Euro Stoxx 50 Index* subiu de 2760,66 para 4119,94 pontos no mesmo período.

## Gráfico 1:

Desempenho relativo do sector desde 2003



Uma das razões do desempenho volátil do sector desde 2003 poderá residir na incerteza quanto aos futuros modelos de negócio. Os operadores históricos da UE continuam muito dependentes dos seus serviços tradicionais de voz e de acesso, já que 60% dos seus EBITDA<sup>11</sup> provêm desses serviços.

No sector móvel, só lentamente se vão gerando receitas significativas nos serviços da próxima geração. No entanto, embora em meados de 2006 as receitas dos operadores europeus provenientes de serviços não-vocais (essencialmente SMS) representassem, segundo estimativas, 17,1% do total, este valor era significativamente superior ao valor homólogo nos EUA<sup>12</sup>.

### *Convergência*

A maioria dos operadores fixos e móveis está a melhorar gradualmente as infra-estruturas com vista a débitos mais elevados e serviços convergentes.

As redes da próxima geração permitirão a oferta mais eficiente de múltiplos serviços através da mesma infra-estrutura. Com o desenvolvimento de serviços como a televisão IP e a televisão móvel, os conteúdos estão a adquirir importância crescente, permitindo que os operadores diferenciem as suas ofertas.

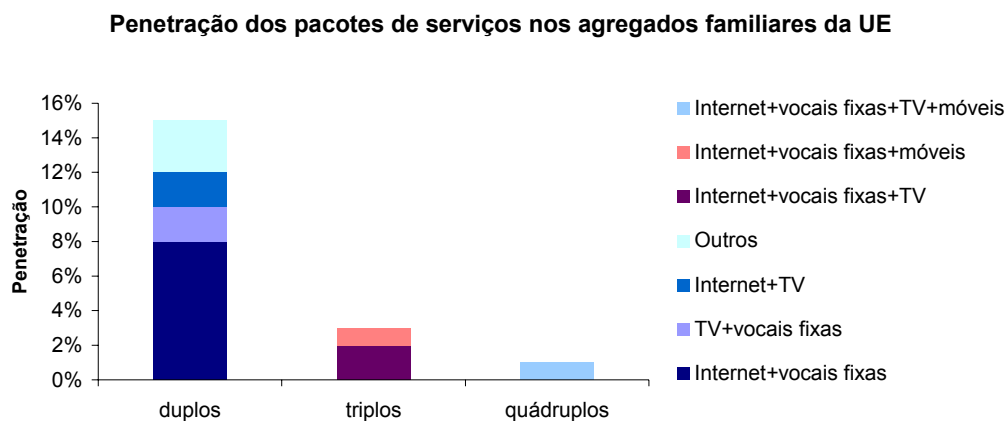
Existe uma tendência clara para a oferta de pacotes de produtos com os quais os operadores oferecem diversos serviços por um preço global fixo. Um inquérito realizado na UE<sup>13</sup> mostra que 19% dos agregados familiares são assinantes de pelo menos um pacote de serviços, o mais popular dos quais é o pacote duplo que oferece comunicações vocais fixas e acesso à Internet.

<sup>11</sup> Resultados antes de juros, impostos, reintegração e amortização (“Earnings before interest, taxes, depreciation and amortisation”)

<sup>12</sup> Merrill Lynch, 24 de Junho de 2006

<sup>13</sup> Inquérito aos agregados familiares sobre comunicações electrónicas (Março de 2007), Eurobarómetro especial, Comissão Europeia

## Gráfico 2:



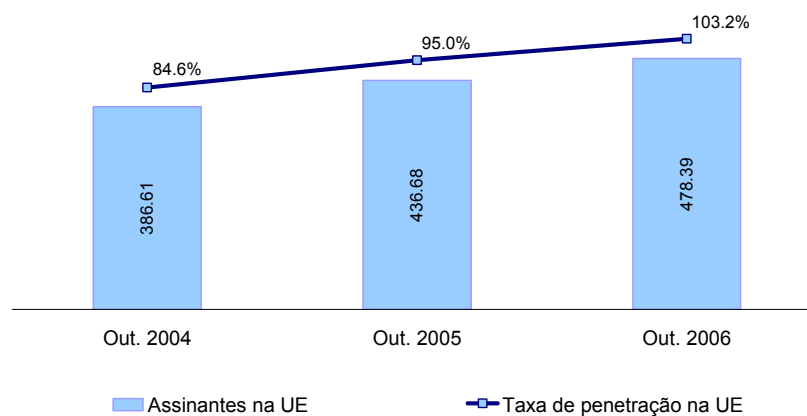
### *Serviços móveis*

O valor global do mercado dos serviços móveis na UE está estimado em 133 mil milhões de euros<sup>14</sup>. A taxa de penetração superou já o limite teórico de 100%, sendo agora de 103%, quando no ano anterior era de 95%. Existem actualmente na UE 478,4 milhões de utilizadores de serviços móveis.

<sup>14</sup> EITO, 2006

### Gráfico 3:

N.º de assinantes de serviços móveis - Taxa de penetração na UE (2G e 3G)



O Luxemburgo encabeça a lista com 171% (incluindo viajantes diários de Estados-Membros vizinhos), seguido da Itália com 134% e da Lituânia com 133%. No entanto, o crescimento foi inferior ao de 2005, o que sugere que o mercado está a amadurecer.

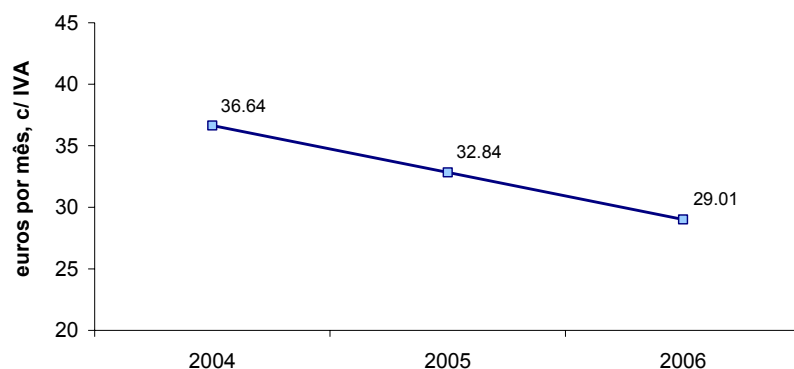
O número de fornecedores de serviços móveis (incluindo operadores de redes móveis virtuais, fornecedores de serviços melhorados, simples revendedores) continuou a aumentar, registando-se o maior número no Reino Unido (70) e nos Países Baixos (60). No total, o aumento em 2006 foi de 76, havendo agora, ao todo, 290 operadores.

Embora exista ainda margem para progressão, o aumento da concorrência está a fazer baixar os preços. O preço mensal médio de um pacote de chamadas vocais e SMS nacionais<sup>15</sup> correspondente a um nível de utilização médio apresenta a seguinte evolução:

<sup>15</sup> Metodologia da OCDE, cálculos baseados nos dois maiores operadores de cada Estado-Membro, mensalidade incluída

#### Gráfico 4:

**Cabaz para um nível médio de utilização de comunicações móveis (EUR)  
Média de todos os operadores móveis abrangidos - UE25**



#### 3G

Existem sinais de uma aceitação crescente dos serviços 3G: em Itália, por exemplo, a autoridade reguladora calcula que existam 12 milhões de assinantes de serviços 3G, em contraste com os 2,6 milhões existentes no final de 2004. 10 a 15% dos assinantes de serviços móveis na Europa possuem um telemóvel 3G.

#### *Roaming*

Os preços médios de retalho das chamadas feitas em *roaming* continuam significativamente mais elevados do que os das chamadas móveis nacionais equivalentes, apesar das iniciativas em prol da transparência das tarifas, nomeadamente o lançamento pela Comissão Europeia de um sítio Web para os consumidores. Estas diferenças de preço não podem ser explicadas pelas diferenças nos custos incorridos pelos operadores.

A Comissão considera, como confirmado nas conclusões do último Conselho Europeu da Primavera, que os benefícios para os consumidores, as PME e os utilizadores profissionais decorrentes da diminuição dos preços do *roaming* conduzirão, por sua vez, a benefícios para toda a economia da UE, pelo que propôs, em Julho de 2006, uma medida no âmbito do mercado único sob a forma de regulamento relativo ao *roaming* na Comunidade. A proposta está em discussão no Parlamento Europeu e no Conselho, devendo ser aprovada até ao Verão de 2007.

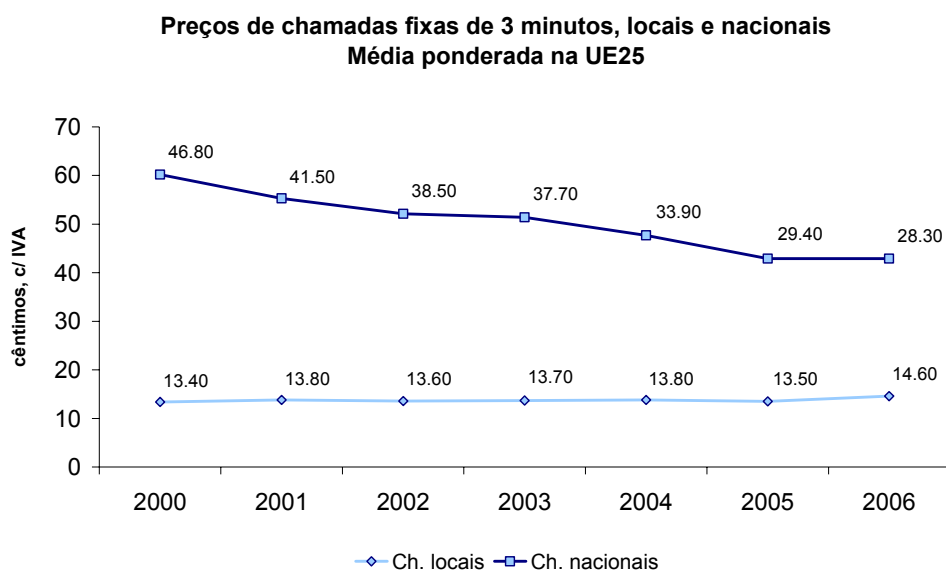


### Serviços vocais fixos

O valor global do mercado dos serviços vocais fixos na UE está estimado em 83 mil milhões de euros<sup>16</sup>.

A concorrência continuou a intensificar-se neste mercado durante 2006, tendo os preços das chamadas nacionais e internacionais continuado a diminuir. A portabilidade dos números fixos continua a contribuir para a concorrência no mercado.

#### Gráfico 5:

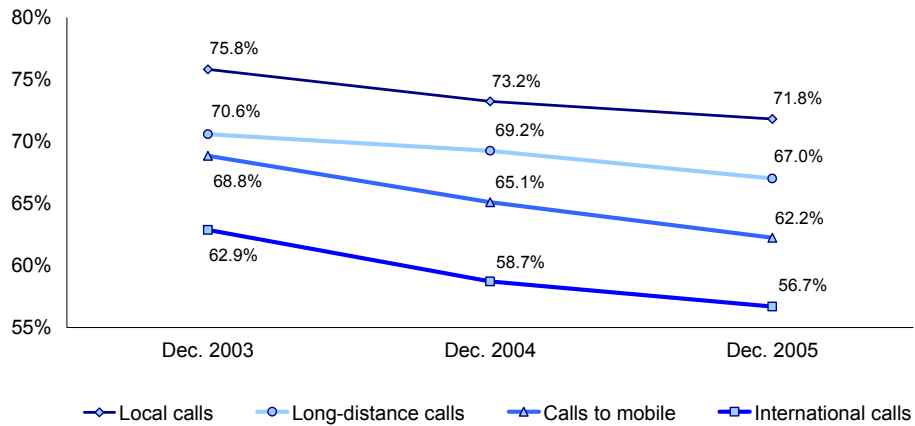


Os operadores históricos continuam a perder mercado nos seus mercados nacionais, ao mesmo tempo que um conjunto de novos operadores iniciou a oferta de serviços. No entanto, em alguns casos, a concorrência mais forte vem de grandes operadores, nomeadamente BT, Deutsche Telekom, France Telecom, Telefónica e Telecom Italia, que continuam a estabelecer-se e a reforçar a sua presença noutros Estados-Membros.

<sup>16</sup> EITO, 2006 e IDATE, 2006

## Gráfico 6:

Valor médio da parte de mercado dos operadores históricos da UE no mercado da telefonia vocal (receitas)



### *Banda larga*

O valor global do mercado dos serviços fixos de dados na UE é de 58,5 mil milhões de euros<sup>17</sup>. A banda larga continua a crescer fortemente, tendo-se registado um aumento de 20 milhões no número de linhas entre Outubro de 2005 e Outubro de 2006.

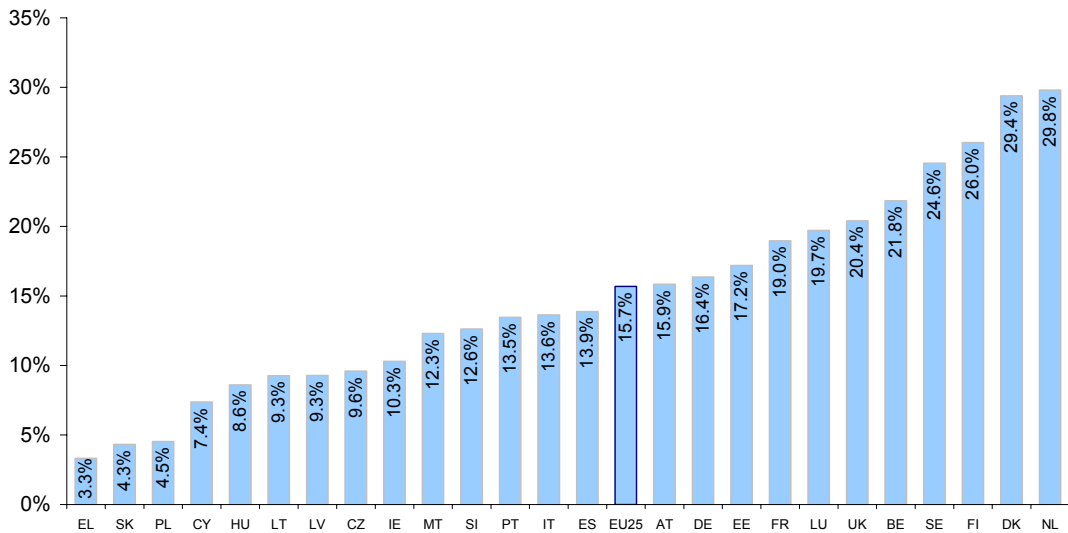
A taxa de penetração atingiu 15,7% da população da UE (quase 73 milhões de linhas), quando no ano anterior era de 11,4%.

<sup>17</sup>

EITO, 2006

## Gráfico 7:

Taxa de penetração da banda larga na UE em 1 de Outubro de 2006



Os dados relativos à Áustria referem-se a Julho de 2006. A estimativa da ARN austríaca para Outubro de 2006 é de 16,42%.

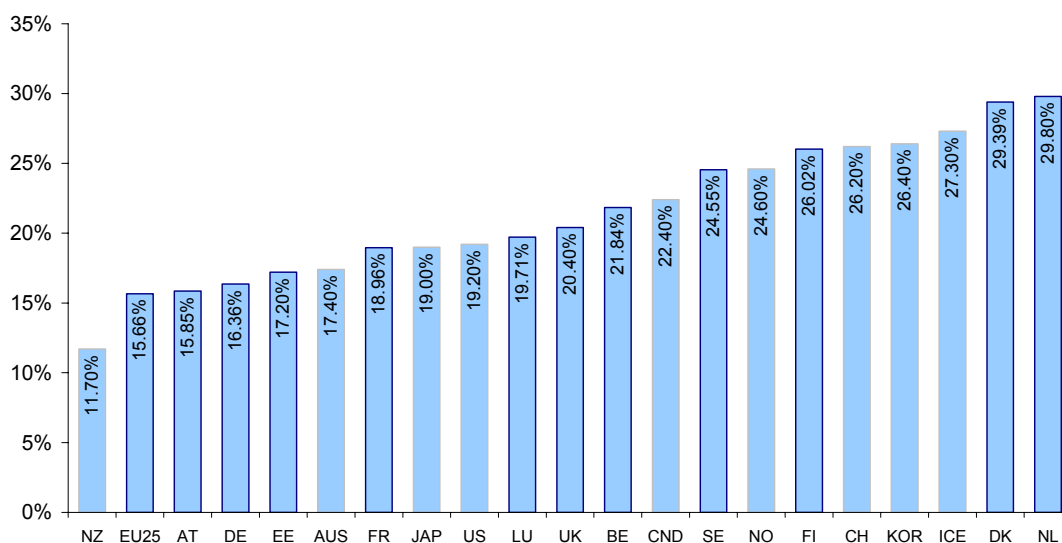
No entanto, o fosso entre os Estados-Membros com melhor desempenho e os que apresentam desempenhos menos bons continua a aumentar, dado que nos Estados-Membros onde se registam taxas de penetração mais elevadas o crescimento continua a ser mais rápido. Em oito Estados-Membros, a taxa de penetração é inferior a 10%.

### *Comparação internacional*

Os países da UE com melhores desempenhos são líderes mundiais: em seis Estados-Membros, a taxa de penetração é superior a 20% da população, continuando a crescer mais rapidamente do que noutros países, como o Japão ou a Coreia do Sul.

## Gráfico 8:

**Taxas de penetração internacionais da banda larga  
(UE - 1 de Outubro de 2006, países terceiros - 30 de Junho de 2006)**



Dados para a Áustria referentes a Julho de 2006. A estimativa da ARN austríaca para Outubro de 2006 é de 16,42%.

Os débitos em banda larga variam na UE, sendo, em média, inferiores aos que se registam nos EUA, no Japão e na Coreia<sup>18</sup>. Em certa medida, esta situação pode explicar-se pela elevada densidade populacional da Coreia do Sul e do Japão e pela presença de redes de cabo de maior capacidade nos EUA do que em vários grandes países da UE. Este fosso pode diminuir à medida que a pressão da concorrência na UE leve os operadores a investir nas redes de elevado débito.

### *Factores que afectam a implantação da banda larga*

Em média, os novos operadores detêm actualmente 52% do mercado, contra 49,8 % no ano anterior (se se excluírem os produtos de revenda, os novos operadores detêm 40,7% do mercado). É consensual que a concorrência é um dos grandes impulsionadores da implantação da banda larga. Os Países Baixos e a Dinamarca, onde existe concorrência entre infra-estruturas, são dos Estados-Membros que apresentam melhores desempenhos. Uma regulamentação eficaz do mercado que permita o acesso à infra-estrutura do operador histórico também estimula a concorrência; em França e no Reino Unido, por exemplo, a adopção de medidas regulamentares foi claramente decisiva.

<sup>18</sup> Nos EUA, o débito situa-se predominantemente entre 2,5 e 10 Mb/s, enquanto na UE se situa entre 512 kb/s e 2 Mb/s (fontes: IDATE, FCC)

Para além de melhorar a situação do mercado, uma boa regulamentação permite que os operadores alternativos passem gradualmente da concorrência entre serviços para a concorrência entre infra-estruturas. Em contraste, o desempenho é claramente inferior nos Estados-Membros em que a uma política de regulamentação medíocre se junta a ausência de concorrência entre infra-estruturas.

Os preços, tanto no acesso plenamente desagregado como no acesso partilhado, continuam a diminuir em toda a UE, mas essa diminuição é menos pronunciada no acesso plenamente desagregado. Embora se tenha registado em 2006 um crescimento muito pronunciado nas fórmulas de revenda de banda larga (até 124%), os fornecedores alternativos prosseguiram a escalada do investimento, tendo oferecido mais de 4,1 milhões de novos lacetes locais plenamente desagregados (ou seja, com taxas de crescimento que atingiram 79%), o que representa vários milhares de milhões de euros investidos em novas infra-estruturas.

Em 2006, realizaram-se em vários Estados-Membros leilões de licenças WiMAX, CDMA, UMTS, HSDPA e LMDS, o que reforçará a implantação da banda larga e acelerará o processo de recuperação do atraso nas zonas remotas ou escassamente povoadas e nos novos Estados-Membros.

### **3. AMBIENTE REGULAMENTAR**

#### *Legislação nacional*

A transposição do quadro regulamentar para o direito nacional dos 25 Estados-Membros ficou concluída em 2006 com a adopção da legislação primária na Grécia. Os dois novos Estados-Membros também notificaram a legislação primária, que no caso da Roménia diz respeito a todo o quadro e no da Bulgária apenas a uma parte.

Foram também introduzidos melhoramentos na legislação nacional, nomeadamente na Dinamarca (procedimentos de recurso), Países Baixos (direitos de passagem), França e Espanha (protecção dos consumidores).

Por outro lado, a Comissão está preocupada com a alteração da lei das telecomunicações na Alemanha, que isenta de regulamentação os novos mercados em condições menos exigentes do que as previstas no direito comunitário.

## *Desregulamentação*

Em alguns países, a autoridade reguladora aceitou compromissos voluntários dos operadores dominantes como alternativa a medidas regulamentares (Reino Unido) ou foi adoptada legislação para tornar vinculativos esses compromissos (Itália). A flexibilidade foi também o objectivo da separação funcional entre a rede fixa de acesso do operador histórico e as suas actividades retalhistas e outras, como foi o caso no Reino Unido e poderá vir a ser noutros Estados-Membros onde esta questão está a ser analisada.

Embora a análise de muitos mercados relevantes tenha, como se poderia esperar numa primeira série de análises, resultado na imposição de obrigações aos operadores dominantes, foi identificado um núcleo de mercados em que foi possível proceder-se a uma desregulamentação.

Foi o que sucedeu em diversos Estados-Membros, tendo as obrigações sido suprimidas por se ter verificado que os mercados do acesso móvel e das chamadas internacionais eram concorrenciais. Em alguns casos, o peso da regulamentação foi reduzido atendendo à situação do mercado, nomeadamente na Bélgica, Espanha, França e Países Baixos, no mercado residencial da telefonia fixa.

### *ARN*

#### *Independência*

De um modo geral, as ARN consolidaram a sua autoridade e independência. No entanto, foram levantadas dúvidas no caso da Eslováquia no que respeita à separação entre as funções de regulamentação e o controlo da propriedade de intervenientes no mercado pelo Estado. Na Polónia, surgiu uma nova preocupação respeitante à independência e imparcialidade da nova ARN, por motivo da abolição do seu antecessor e dos poderes de destituição de que o Governo dispõe. O grau de influência política nas decisões quotidianas dos reguladores em alguns Estados-Membros constitui um problema que exige um estudo mais aprofundado. A entrada de novos operadores e o investimento transfronteiras só realizarão plenamente o seu potencial quando o mercado confiar na independência e imparcialidade do regulador.

#### *Análises dos mercados*

O processo de notificação e consulta da Comissão e das restantes ARN nos termos do artigo 7.º da Directiva-Quadro constitui um instrumento fundamental para garantir que todos os utilizadores europeus colham os benefícios de uma política regulamentar coerente.

A maioria das ARN concluiu já a primeira ronda de análises de mercado e notificou os resultados à Comissão e às restantes ARN. No entanto, registaram-se atrasos na aplicação de medidas correctivas em diversos Estados-Membros, por motivos que vão de questões processuais, como recursos, até ao facto de, em alguns casos, as medidas correctivas só terem sido impostas algum tempo após a identificação de situações de poder de mercado significativo (por exemplo, na Alemanha), ou não terem sido suficientemente pormenorizadas para produzirem efeitos imediatos no mercado.

Verificou-se ainda haver incoerências entre as medidas correctivas impostas numa mesma situação de mercado por diferentes ARN. Por exemplo, as ofertas de acesso em fluxo contínuo de dados ainda não estão disponíveis de modo uniforme em toda a UE e mantém-se a divergência nas tarifas da terminação de chamadas. Dado que os operadores geram cerca de um terço das suas receitas noutros Estados-Membros, o crescimento das actividades transfronteiras será reforçado caso se obtenha maior coerência.

A Comissão abordará, na revisão do quadro em vigor, os problemas aqui apresentados respeitantes à independência, aos procedimentos e à coerência da regulamentação.

#### *Recurso*

O direito de recurso contra as decisões das ARN constitui um princípio fundamental do quadro regulamentar. No entanto, a morosidade do processo de recurso constitui um problema em vários Estados-Membros, nomeadamente em Itália e Portugal, onde os processos podem demorar entre quatro e seis anos, ou ainda na Grécia, onde o supremo tribunal administrativo ainda não tomou decisões apesar de alguns processos datarem de 2001.

Em alguns países (Bélgica, Chipre, Estónia, Hungria, Países Baixos, Eslováquia, Suécia), as decisões decorrentes das análises de mercado são sistematicamente contestadas, pelo que poderão ser necessárias medidas que incentivem os operadores a adoptar uma atitude mais razoável.

#### *Espectro de radiofrequências*

Calcula-se que o valor total dos serviços de comunicações electrónicas que dependem da utilização do espectro seja superior a 200 mil milhões de euros, o que torna a gestão eficiente do espectro um factor fundamental para o êxito da economia da UE. Um estudo recente mostra que uma gestão eficaz do espectro em todos os Estados-Membros pode gerar um crescimento de 0,1% do PIB<sup>19</sup>.

Vários Estados-Membros enveredaram por uma gestão do espectro mais flexível e mais liberal no que respeita à sua utilização neutra em termos tecnológicos e de serviços, a leilões, à utilização partilhada e à autorização geral. Noutros, foi introduzido o comércio secundário. No entanto, continua a haver divergências entre Estados-Membros na abordagem destas questões.

<sup>19</sup> *Benchmarking Impacts of EU Policy – Options for Economically Efficient Management of Radio Spectrum*, SCF Associates, Dezembro de 2006, estudo ainda não divulgado publicamente

Por outro lado, ainda não está concluída a aplicação de diversas decisões da Comissão relativas à harmonização do espectro, nomeadamente as relativas aos equipamentos de radar de curto alcance em automóveis e aos sistemas de acesso sem fios.

A Comissão está a examinar estas lacunas no contexto da revisão do quadro regulamentar, a fim de reforçar o potencial do mercado interno.

### *Radiodifusão*

As redes terrestres continuam a ser o principal meio de entrega de conteúdos televisivos (utilizado por mais de 50% dos agregados familiares na UE) na maioria dos Estados-Membros, seguindo-se as redes de cabo e as emissões via satélite. A televisão IP, que é ainda um mercado-nicho, cresceu em diversos países durante 2006.

O processo de transição da transmissão terrestre analógica para a transmissão terrestre digital foi já estabelecido na maioria dos Estados-Membros e respeita o prazo recomendado pela Comissão (2012), embora alguns países continuem a sentir dificuldades na sua execução.

As medidas correctivas impostas pelas ARN visam frequentemente a radiodifusão terrestre, excepto nos países em que as redes de cabo estão muito desenvolvidas. A análise dos mercados dos serviços de radiodifusão, com os quais muitas ARN estão menos familiarizadas, ainda não está concluída.

### *Numeração nos serviços VoIP*

Os regimes de numeração aplicáveis aos serviços VoIP apresentam grandes variações. Diversos Estados-Membros (Alemanha, Grécia, Espanha, Irlanda, Lituânia, Portugal, Eslovénia, Suécia, Finlândia, Reino Unido) permitem que os fornecedores de serviços VoIP ofereçam números geográficos e números não geográficos. Outros limitam a disponibilidade de números geográficos a determinados tipos de serviços VoIP.

Estas insuficiências limitam a capacidade de oferta de serviços à escala europeia dos operadores, pelo que a Comissão irá estudar soluções para estes e outros problemas de numeração na revisão do quadro regulamentar.

### *Acompanhamento e medidas coercivas*

Em 2006, a Comissão abriu processos de infracção motivados, essencialmente, pela não-transmissão aos serviços de emergência da informação de localização das pessoas que fazem chamadas para o 112 e pelo atraso de algumas ARN na realização das análises de mercado.



Simultaneamente, a Comissão arquivou alguns processos na sequência da adopção de medidas pelos Estados-Membros, respeitantes nomeadamente à independência das ARN, aplicação dos procedimentos de análise dos mercados, efeito suspensivo dos recursos, mecanismo de designação do fornecedor do serviço universal e questões no domínio da protecção do consumidor, nomeadamente serviços de listas, portabilidade dos números e localização da pessoa que faz a chamada em determinados casos.

#### 4. EVOLUÇÃO NO DOMÍNIO DA PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR

##### *Serviço universal*

Diversos Estados-Membros designaram fornecedores do serviço universal em 2006. A República Checa, a Estónia e a Polónia recorreram a concursos públicos, enquanto a Irlanda e a Eslováquia optaram por um processo de consulta pública. Aparentemente, ambas as abordagens promovem a transparência e a não-discriminação.

Embora os operadores históricos continuem a ser as empresas mais frequentemente designadas, o concurso na Estónia conduziu à designação de um novo operador, enquanto na Bélgica e na República Checa alguns elementos do serviço são fornecidos por novos operadores em paralelo com o operador histórico.

##### *Necessidades sociais especiais*

Dado que o actual quadro deixa grande margem de manobra aos Estados-Membros no que respeita às necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com baixos rendimentos, a Comissão centrou-se no incentivo às melhores práticas nos Estados-Membros.

Na Irlanda, a autoridade reguladora criou um fórum para dar resposta às necessidades dos utilizadores com deficiência. Na Suécia, a ARN, além de incentivar os operadores a oferecerem serviços adaptados aos utilizadores com necessidades especiais, fornece oito serviços específicos a esses utilizadores, nomeadamente a tradução em linguagem gestual com base em videochamadas 3G.

##### *Serviços de emergência – 112*

Três Estados-Membros (Suécia, Dinamarca e Países Baixos) designaram já o 112 como número único de emergência.

No entanto, persiste o problema da transmissão da informação de localização da pessoa que efectua a chamada, pelo que a Comissão abriu processos de infracção contra 13 Estados-Membros em 2006.

Os Estados-Membros utilizaram diversos métodos de sensibilização dos cidadãos para o 112 e a sua utilização, nomeadamente através de referências nos telefones públicos, nas listas, nas facturas, nos avisos da polícia e nos jornais, juntamente com campanhas específicas, sítios Web e anúncios na rádio e na televisão. Na Suécia, os pacotes de leite contêm informações sobre o 112. Na Letónia e na República Checa, diversos programas de televisão sensibilizam a população para o 112.

Embora tudo indique que, actualmente, a disponibilidade e a qualidade do serviço básico estão, em geral, asseguradas, os poderes da Comissão nesta matéria são limitados, por força do quadro em vigor. Para que a situação melhore, é necessário um forte apoio, em especial dos co-legisladores, no processo de revisão da regulamentação.

### *Transparência tarifária*

Diversos Estados-Membros estão já a adoptar uma atitude mais dinâmica na questão da transparência tarifária. Na Dinamarca, Estónia, Portugal e Suécia, por exemplo, estão disponíveis em sítios Web comparações ou listas de preços. A autoridade reguladora belga está a criar um simulador de preços. As autoridades reguladoras irlandesa, húngara e eslovena alargaram o âmbito das suas comparações de preços de modo a abranger serviços fixos, móveis e de banda larga. Estes serviços públicos são complementados, em alguns Estados-Membros, com ofertas dos próprios operadores que promovem a transparência.

Por outro lado, foram apresentadas queixas respeitantes à transparência tarifária em vários Estados-Membros, nomeadamente Alemanha, Áustria e Lituânia, e existe uma insatisfação generalizada dos consumidores em relação às tarifas do *roaming*.

### *Privacidade e comunicações electrónicas / segurança*

A Directiva Privacidade e Comunicações Electrónicas foi já transposta por todos nos Estados-Membros. Em 2006, foi alcançado um acordo sobre uma outra directiva relativa à conservação dos dados de tráfego para efeitos de aplicação efectiva da lei, que deve ser transposta pelos Estados-Membros em 2007.

A segurança das redes e da informação, nomeadamente a protecção contra software espião e outro software malévolo (*malware*), adquire uma importância crescente. Dado que o *spam* e o *malware* são cada vez mais utilizados de forma combinada em actividades lucrativas criminosas, as acções repressivas nestes dois campos estão crescentemente ligadas. São necessários mais esforços, nomeadamente uma maior sensibilização dos utilizadores<sup>20</sup>, atendendo ao significativo impacto social e económico das actividades ilícitas nesta área.

---

<sup>20</sup> Ver a comunicação da Comissão “Combater o *spam*, o *spyware* e o *malware*”, COM(2006) 688

### *Portabilidade dos números*

Os Estados-Membros assinalam uma utilização crescente da portabilidade dos números pelos assinantes. Na Dinamarca, Espanha, Suécia e Finlândia, mais de 20% dos assinantes utilizam já números móveis “portados”. Registou-se um crescimento significativo na utilização da portabilidade de números móveis na Estónia, Grécia, França, Irlanda, Lituânia e Luxemburgo e de números fixos em França, na Suécia e nos Países Baixos. A portabilidade dos números continua a ser um factor de concorrência essencial em todos os Estados-Membros.

## **5. CONCLUSÕES**

Globalmente, a aplicação do quadro regulamentar está a avançar, introduzindo a concorrência nos mercados das comunicações electrónicas com os consequentes benefícios para os consumidores em termos de preços e de serviços convergentes inovadores. Encontram-se exemplos das melhores práticas em todos os Estados-Membros e em toda a gama de questões respeitantes à regulamentação e ao mercado.

No entanto, em algumas áreas não é possível realizar plenamente um mercado único dos serviços de comunicações electrónicas com o actual quadro regulamentar. Não existe actualmente uma gama completa de instrumentos que garantam uma regulamentação coerente em todo o mercado único, pelo que a Comissão irá analisar diversas questões institucionais e no domínio da numeração e do espectro, nomeadamente nas suas propostas de revisão do quadro regulamentar. No que respeita aos preços do *roaming* na Comunidade, a Comissão propôs já uma alteração ao quadro.

Serão também ponderados ajustamentos mais pormenorizados em áreas onde persistem problemas ligados, por exemplo, à efectiva aplicação das decisões das ARN, aos procedimentos de recurso, à privacidade e segurança, ao número único de emergência europeu 112 e à oferta de serviços a grupos sociais especiais.