

# Jornal Oficial

## das Comunidades Europeias

ISSN 0257-7771

C 17

44.º ano

19 de Janeiro de 2001

Edição em  
língua portuguesa

## Comunicações e Informações

<u>Número de informação</u>	Índice	Página
	I <i>Comunicações</i>	
	<b>Conselho</b>	
2001/C 17/01	Resolução do Conselho de 14 de Dezembro de 2000 relativa aos medicamentos pediátricos .....	1
2001/C 17/02	Conclusões do Conselho relativas à colocação em rede das informações sobre as novas tendências e padrões emergentes na toxicodependência e policonsumo de drogas e riscos conexos .....	2
	<b>Comissão</b>	
2001/C 17/03	Taxas de câmbio do euro .....	3
2001/C 17/04	Comunicação da Comissão — Serviços de interesse geral na Europa .....	4
2001/C 17/05	Parecer do Comité Consultivo em Matéria de Concentrações entre Empresas emitido na 66ª reunião, em 25 de Agosto de 1997, relativo a um anteprojecto de decisão respeitante ao processo IV/M.1532 — BP AMOCO/Atlantic Richfield (1) .....	24
2001/C 17/06	Aviso de caducidade de certas medidas <i>anti-dumping</i> .....	25
2001/C 17/07	Aviso relativo à autenticação de assinaturas de funcionários do Instituto de Harmonização no Mercado Interno .....	25
	<b>Banco Europeu de Investimento</b>	
2001/C 17/08	Código de boa conduta administrativa do pessoal do Banco Europeu de Investimento nas suas relações com o público .....	26

II *Actos preparatórios*

.....



<u>Número de informação</u>	Índice ( <i>continuação</i> )	Página
	III <i>Informações</i>	
	<b>Comissão</b>	
2001/C 17/09	Alteração ao anúncio de adjudicação da restituição à exportação de centeio para todos os países terceiros .....	28
2001/C 17/10	Alteração ao anúncio de adjudicação da restituição à exportação de trigo mole para todos os países terceiros à excepção de determinados Estados ACP .....	28

## I

*(Comunicações)***CONSELHO****RESOLUÇÃO DO CONSELHO****de 14 de Dezembro de 2000****relativa aos medicamentos pediátricos**

(2001/C 17/01)

O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

1. RECORDA que, na definição e aplicação de todas as políticas e acções da Comunidade, deve ser assegurado um elevado nível de protecção da saúde; que a acção da Comunidade, ao completar as políticas nacionais, deve incidir na melhoria da saúde pública, na prevenção das doenças e afecções humanas e das causas de risco para a saúde humana;
2. REGISTA que cerca de 20 % da população da Comunidade, ou seja, 75 milhões de pessoas se situam na faixa etária dos 0 aos 16 anos;
3. CONSTATA que, quanto ao seu tratamento, as crianças apresentam características variáveis consoante a idade, que, na maioria dos casos, não permitem equipará-las a adultos. Em especial, um medicamento administrado a uma criança apresenta especificidades em termos de farmacocinética, eficácia e efeitos indesejáveis. Além disso, um medicamento destinado a uma criança exige uma apresentação farmacêutica adaptada, que garanta uma administração fácil e segura;
4. CONSTATA que grande parte dos medicamentos para crianças não foram especificamente analisados tendo em vista a sua utilização pediátrica e, portanto, podem não corresponder aos mesmos critérios de qualidade, segurança e eficácia exigidos para os adultos;
5. OBSERVA que os medicamentos para crianças são muitas vezes prescritos fora do âmbito da autorização de colocação no mercado e que, atendendo à escassez de dados em matéria de farmacovigilância pediátrica, a segurança da sua

administração à camada da população visada não pode ser documentada por estudos de vigilância após a colocação no mercado;

6. RECONHECE que a disponibilização de medicamentos pediátricos enfrenta dificuldades de desenvolvimento farmacêutico e clínico. Os custos da investigação e desenvolvimento necessários não são amortizados dado o reduzido número de crianças atingidas pelas diferentes patologias, em cada classe etária;
7. CONSIDERA que o desenvolvimento de medicamentos pediátricos e seus ensaios clínicos na população infantil podem causar preocupações específicas de carácter ético e que as crianças devem beneficiar de uma protecção particular;
8. CONSIDERA que todos os Estados-Membros se vêem confrontados com esta problemática e que uma abordagem europeia oferece vantagens nos planos epidemiológico, da saúde pública e económico;
9. CONVIDA, POIS, A COMISSÃO a apresentar o mais rapidamente possível, sob a forma de incentivos, propostas adequadas de medidas regulamentares ou outras medidas de apoio ao desenvolvimento e à investigação clínica, tendo em conta os aspectos éticos dos ensaios clínicos em crianças, para que os novos medicamentos e os medicamentos pediátricos já comercializados sejam plenamente adaptados às necessidades específicas desta camada da população, e atendendo ainda às normas internacionalmente reconhecidas de protecção de menores no que se refere à investigação médico-científica.

**Conclusões do Conselho relativas à colocação em rede das informações sobre as novas tendências e padrões emergentes na toxicodependência e policonsumo de drogas e riscos conexos**

(2001/C 17/02)

O Conselho da União Europeia adopta as seguintes orientações relativas à colocação em rede das informações sobre as novas tendências e padrões emergentes na toxicodependência e policonsumo de drogas e riscos conexos:

1. Em aplicação da estratégia antidroga da União Europeia (2000-2004) e do plano de acção aprovado para a respectiva implementação, é desejável organizar um sistema que permita conhecer mais rapidamente as novas tendências e padrões emergentes na toxicodependência e policonsumo de drogas e riscos conexos.
2. Para o efeito, tendo em conta os sistemas de informação existentes em cada Estado-Membro e a nível europeu, não é actualmente necessário nem desejável criar novas estruturas, novas redes ou novas obrigações financeiras para os Estados-Membros.
3. Convém partir, tanto quanto possível, da rede Reitox instituída pelo Regulamento (CEE) n.º 302/93 do Conselho, de 8 de Fevereiro de 1993, que institui um Observatório Europeu da Droga e da Toxicodependência (OEDT).
4. A actividade de rede Reitox poderá ser desenvolvida em duas direcções:
  - observação das novas tendências e padrões emergentes na toxicodependência e policonsumo de drogas e riscos conexos,
  - comunicação rápida dessas informações às autoridades públicas, aos profissionais e aos actores da prevenção, a fim de que estas entidades apliquem as medidas de prevenção apropriadas o mais rapidamente possível.
5. Essa orientação exige que os pontos de contacto nacionais da rede Reitox estejam em condições de utilizar os dados fornecidos pelos outros organismos ou redes interessados (agência nacional responsável pela avaliação dos medicamentos, institutos de saúde pública e redes de profissionais da saúde, associações de prevenção, laboratórios hospitalares ou de polícia científica, etc.).
6. No âmbito dos seus mandatos respectivos, o OEDT e a Agência Europeia de Avaliação dos Medicamentos (AEAM) são incentivados a definir em conjunto, na observância das competências respectivas, um quadro de cooperação permanente para intercambiar as informações úteis a nível europeu no que respeita às possibilidades de abusos e riscos associados à utilização e/ou policonsumo substâncias psicotrópicas. A Europol deverá ser associada a este processo, na observância do seu mandato, com vista a fornecer indicações sobre as novas tendências em matéria de tráfico de drogas.
7. Os Estados-Membros interessados e as agências nacionais competentes na matéria (OEDT, AEAM) são incentivadas a participar num projecto-piloto, financiado pelo orçamento comunitário, destinado ao intercâmbio de informações sobre as novas tendências e novos padrões de toxicodependência e policonsumo de drogas. Durante um período de 18 meses, este projecto-piloto deverá igualmente definir as condições financeiras, bem como precisar as substâncias a ser abrangidas com vista ao intercâmbio deste tipo de informações entre um maior número de países.
8. Convidam-se a Comissão e os Estados-Membros a procurar encontrar as modalidades que permitam realizar estes objectivos.

# COMISSÃO

## Taxas de câmbio do euro <sup>(1)</sup>

18 de Janeiro de 2001

(2001/C 17/03)

<b>1 euro</b>	=	7,4671	coroas dinamarquesas
	=	8,927	coroas suecas
	=	0,6385	libra esterlina
	=	0,9404	dólares dos Estados Unidos
	=	1,4196	dólares canadianos
	=	111,28	ienes japoneses
	=	1,5283	francos suíços
	=	8,227	coroas norueguesas
	=	80,11	coroas islandesas <sup>(2)</sup>
	=	1,693	dólares australianos
	=	2,1052	dólares neozelandeses
	=	7,448	randes sul-africanos <sup>(2)</sup>

---

<sup>(1)</sup> Fonte: Taxas de câmbio de referência publicadas pelo Banco Central Europeu.

<sup>(2)</sup> Fonte: Comissão.

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO**  
**Serviços de interesse geral na Europa**

(2001/C 17/04)

**RESUMO**

Os serviços de interesse geral constituem um elemento-chave do modelo europeu de sociedade. O novo artigo 16.º do Tratado CE vem agora confirmar a sua posição entre os valores comuns da União e o papel que desempenham na promoção da coesão social e territorial. Estes serviços contribuem igualmente para a competitividade geral da economia europeia e são fornecidos no contexto de mercados e tecnologias em constante evolução. A globalização do comércio, a realização do mercado interno e as rápidas transformações tecnológicas suscitam uma crescente pressão no sentido da abertura de novos sectores à concorrência. Foi neste contexto que o Conselho Europeu de Lisboa solicitou que a Comissão actualizasse a sua comunicação de 1996 sobre os serviços de interesse geral na Europa.

Incumbe em primeira instância às autoridades públicas definir, ao nível local, regional e nacional adequado e em total transparência, as missões de serviço de interesse geral e as modalidades da sua realização. A Comunidade garantirá, através da aplicação das regras do Tratado e utilizando os instrumentos à sua disposição, que o desempenho destes serviços, em termos de qualidade e de preços, constitui a melhor resposta para as necessidades dos seus utilizadores e de todos os cidadãos.

Nalguns sectores, cuja dimensão e estrutura em rede lhes conferem naturalmente uma dimensão europeia, já foram adoptadas iniciativas comunitárias. A presente comunicação fornece as informações actualmente disponíveis no que se refere ao impacto positivo desta acção sobre a disponibilidade, qualidade e preços razoáveis dos serviços de interesse geral nos sectores em questão.

A experiência obtida até ao momento confirma a total compatibilidade das regras do Tratado relativas à concorrência e ao mercado interno com elevados padrões na prestação de serviços de interesse geral. Em determinadas circunstâncias, em especial nos casos em que as forças de mercado não proporcionam por si só uma prestação de serviços satisfatória, as autoridades públicas podem confiar a certos operadores de serviços obrigações de interesse geral e, quando necessário, conceder-lhes direitos especiais ou exclusivos e/ou conceber um mecanismo de financiamento para a prestação destes serviços.

Os Estados-Membros e os operadores envolvidos necessitam de certeza jurídica. A comunicação clarifica tanto o âmbito como os critérios de aplicação das regras relativas ao mercado interno e à concorrência. Em primeiro lugar, estas regras apenas se aplicam nos casos em que as actividades em questão são de natureza económica e afectam o comércio entre Estados-Membros. Quando as regras são aplicáveis, a compatibilidade baseia-se em três princípios:

- Neutralidade no que se refere à propriedade pública ou privada das empresas,
- Liberdade dos Estados-Membros na definição de serviços de interesse geral, sujeita ao controlo das situações de abuso,
- Proporcionalidade, que implica que as restrições da concorrência e as limitações das liberdades do mercado único não excedem o necessário para garantir o cumprimento efectivo da missão.

À medida que o contexto evolua e que a Comissão obtenha mais experiência na aplicação das regras relativas ao mercado interno e à concorrência, fornecerá novos esclarecimentos.

A comunicação apresenta igualmente perspectivas para que, com base no artigo 16.º e em parceria com as autoridades locais, regionais e nacionais, a Comunidade possa desenvolver uma política activa a nível europeu para garantir que todos os cidadãos da Europa têm acesso aos melhores serviços.

## 1. INTRODUÇÃO

1. Em 1996, a Comissão apresentou uma comunicação sobre os serviços de interesse geral na Europa <sup>(1)</sup>. Nessa comunicação, a Comissão realçou a importância das missões de interesse geral para alcançar os objectivos fundamentais da União Europeia. Defendeu que deveria ser inserida uma referência neste sentido no Tratado CE. As definições de termos <sup>(2)</sup>, as perspectivas e os objectivos apresentados na comunicação de 1996 sobre o futuro papel destes serviços no contexto do mercado único continuam válidos. A presente comunicação actualiza a de 1996.

2. Desde a adopção da primeira comunicação, a situação evoluiu significativamente. Tal como sugerido pela Comissão, o Tratado de Amsterdão introduziu uma referência ao papel dos serviços de interesse geral. O novo artigo 16.º do Tratado CE reconhece o carácter fundamental dos valores subjacentes a estes serviços e a necessidade de a Comunidade tomar em consideração a sua função na concepção e aplicação de todas as suas políticas, colocando-os entre os princípios do Tratado:

«Sem prejuízo do disposto nos artigos 73.º, 86.º e 87.º, e atendendo à posição que os serviços de interesse económico geral ocupam no conjunto dos valores comuns da União e ao papel que desempenham na promoção da coesão social e territorial, a Comunidade e os seus Estados-Membros, dentro do limite das respectivas competências e no âmbito de aplicação do presente Tratado, zelarão por que esses serviços funcionem com bases em princípios e em condições que lhes permitam cumprir as suas missões.».

3. A comunicação de 1996 afirmava que, do ponto de vista da Comissão, os serviços de interesse económico geral, o mercado interno e a política de concorrência da Comunidade não eram de forma alguma incompatíveis, mas sim complementares, para alcançar os objectivos fundamentais do Tratado. A sua interacção deverá beneficiar cada cidadão e toda a sociedade.

4. Desde 1996, os mercados, a tecnologia e as necessidades dos utilizadores continuaram a desenvolver-se rapidamente. Ganhou-se experiência nos sectores cujo processo de liberalização, ao abrigo do programa do mercado único, decorria nessa altura. A liberalização prosseguiu a nível comunitário, garantindo simultaneamente um nível satisfatório de qualidade e de protecção dos utilizadores e, nalguns casos, melhorando-o. À medida que o mercado interno se foi aprofundando, surgiram novas questões relacionadas com a delimitação de determinados serviços que, no passado, tinham sido principalmente fornecidos numa base não concorrencial, mas em que existem actualmente ou podem vir a existir concorrentes. Além disso, a evolução tecnológica, e em especial o aparecimento da Socie-

dade da Informação, obrigaram a concluir que, para alguns destes serviços, a abordagem territorial está ultrapassada, devendo ser considerados numa perspectiva transfronteiras.

5. Apesar dos efeitos positivos da liberalização, continuaram a ser expressas preocupações no que se refere aos serviços de interesse geral e à acção comunitária. Os cidadãos estão preocupados, devido à evolução tecnológica, ao ambiente regulamentar global e também à evolução da procura dos consumidores, com a possibilidade de a qualidade dos serviços de interesse geral poder ser afectada. Com base nesta preocupação, os fornecedores tradicionais e as autoridades públicas que os apoiam defendem que a aplicação da legislação comunitária poderia prejudicar as estruturas de fornecimento de tais serviços que deram provas durante um longo período, prejudicando também a qualidade dos serviços prestados ao público. Os fornecedores concorrentes do sector privado defendem, em contrapartida, que a situação actual proporciona uma vantagem desleal para os operadores a quem as autoridades públicas confiaram o fornecimento destes serviços e constitui uma infracção à legislação comunitária.

6. Face a este contexto e a pedido do Conselho Europeu de Lisboa, reiterado pelo Conselho de Feira, a Comissão comprometeu-se a actualizar a sua comunicação de 1996. O objectivo é duplo:

— fornecer uma maior clarificação no que se refere às funções respectivas dos diferentes níveis das autoridades públicas e das disposições de concorrência e do mercado interno aplicadas aos serviços de interesse geral, por forma a dar resposta à exigência de uma maior segurança jurídica por parte dos operadores. A área da aplicação das disposições relativas aos auxílios estatais reveste-se de especial importância,

— continuar a desenvolver um quadro europeu relativo ao correcto funcionamento dos serviços de interesse geral em que as autoridades locais, regionais e nacionais, bem como a Comunidade, têm um papel a desempenhar, em conformidade com o artigo 16.º do Tratado CE.

7. A comunicação está organizada em diversas secções. Na secção 2, a Comissão apresenta os seus pontos de vista sobre a missão realizada pelos serviços de interesse geral. A secção 3 fornece esclarecimentos sobre a aplicação das disposições de concorrência e do mercado único aos serviços de interesse geral. A secção 4 apresenta alguns resultados preliminares obtidos com a experiência na aplicação do princípio do serviço universal em sectores liberalizados ao abrigo do programa do mercado único. No anexo I são dadas mais informações sobre a situação de sectores específicos. A secção 5 fornece orientações para o prosseguimento da acção no sentido de melhorar a qualidade e a prestação eficaz de serviços de interesse geral, que

<sup>(1)</sup> JO C 281 de 26.9.1996, p. 3.

<sup>(2)</sup> Ver anexo II.

constituem um elemento-chave do modelo europeu de sociedade.

## 2. A MISSÃO DOS SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL

8. O interesse dos cidadãos constitui o elemento central da política comunitária relativa aos serviços de interesse geral. Estes serviços prestam um importante contributo para a competitividade global da indústria europeia e para a coesão económica, social e territorial. Enquanto utilizadores, os cidadãos europeus habituaram-se a obter serviços de elevada qualidade a preços razoáveis. Consequentemente, os utilizadores e as suas exigências são o principal alvo da acção pública neste domínio. A Comunidade protege os objectivos de interesse geral e a missão de servir o público.

9. Por forma a realizar a sua missão, é necessário que as autoridades públicas relevantes actuem de forma totalmente transparente, estabelecendo com alguma precisão as necessidades dos utilizadores para os quais os serviços de interesse geral estão a ser criados, determinando os responsáveis pela concepção e aplicação das obrigações relevantes e fixando as modalidades da sua observância. Deverão ser desenvolvidas acções ao nível adequado, ou seja, comunitário, nacional, regional ou local, por forma a estabelecer critérios para os serviços de interesse geral. Estas acções deverão apoiar-se mutuamente e ser coerentes.

10. As necessidades dos utilizadores deverão ser definidas de forma ampla e é óbvio que as necessidades dos consumidores são extremamente importantes. Para os consumidores, as necessidades básicas são a garantia de acesso universal, de elevada qualidade e de preço acessível. As empresas, e em especial, as pequenas e médias empresas, são também importantes utilizadores dos serviços de interesse geral, cujas necessidades deverão ser satisfeitas. As preocupações dos cidadãos são também de natureza mais genérica, como por exemplo:

- um elevado nível de protecção ambiental,
- as necessidades específicas de determinadas categorias da população, tais como os deficientes e as pessoas com baixos rendimentos,
- uma cobertura territorial completa dos serviços essenciais nas áreas afastadas ou inacessíveis.

11. São diversos os princípios que podem contribuir para definir as exigências dos utilizadores no que se refere aos serviços de interesse geral. Estes princípios incluem nomeadamente:

- uma definição clara das obrigações de base, por forma a garantir a prestação de serviços de boa qualidade, elevados níveis de saúde pública e a segurança física dos serviços,

— total transparência, por exemplo em matéria de tarifas, condições contratuais e escolha e financiamento dos operadores,

— escolha do serviço e, quando adequado, escolha do fornecedor, e concorrência efectiva entre fornecedores,

— existência, quando justificado, de autoridades reguladoras independentes dos operadores e de um sistema de compensação através de mecanismos de tratamento das queixas e de resolução de conflitos.

Poderão igualmente incluir a representação e participação activa dos utilizadores na definição dos serviços e na escolha das modalidades de pagamento.

12. Os prestadores de serviços de interesse geral desempenham igualmente um papel importante e, através da sua longa experiência ao dar resposta às necessidades dos utilizadores, poderão prestar um enorme contributo para a continuação do desenvolvimento destes serviços. Consequentemente, é necessário que sejam consultados de forma adequada, juntamente com os utilizadores<sup>(3)</sup>. Contudo, ao organizar este processo de consulta, as autoridades públicas deverão separar claramente as necessidades dos utilizadores das necessidades dos prestadores de serviços.

13. As autoridades públicas confrontam-se com a questão de saber como garantir que as missões que confiam aos serviços de interesse geral são executadas segundo elevados padrões de qualidade e da forma mais eficiente. Estas missões poderão ser executadas de diversos modos e a escolha será feita tomando principalmente em consideração:

- as características técnicas e económicas do serviço em questão;
- as exigências específicas dos utilizadores;
- a especificidade cultural e histórica no Estado-Membro em causa.

A escolha de diferentes meios para diferentes serviços — ou mesmo para o mesmo serviço se as circunstâncias variarem entre os Estados-Membros ou dentro de um mesmo Estado-Membro — não deverá, consequentemente, ser considerada contraditória, constituindo, pelo contrário, um elemento essencial para a eficácia.

<sup>(3)</sup> A CES e o CEEP propuseram uma «carta dos serviços de interesse geral» que constitui uma importante contribuição para o actual debate sobre o futuro destes serviços.

### 3. SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL E MERCADO ÚNICO

14. Os serviços de interesse económico geral diferem dos serviços normais uma vez que as autoridades públicas consideram que têm que ser prestados mesmo nos casos em que o mercado possa não ter incentivos suficientes para o fazer. Contudo, tal não impede que em muitos casos o mercado seja o melhor mecanismo para fornecer tais serviços. Um grande número de exigências básicas, tais como a alimentação, o vestuário ou o alojamento, são exclusiva ou maioritariamente satisfeitas pelo mercado. Contudo, se as autoridades públicas consideram que determinados serviços são de interesse geral e que as forças de mercado não os podem prestar de forma satisfatória, podem estabelecer determinadas disposições relativas a um serviço específico para dar resposta a essas necessidades, sob a forma de obrigações de serviço de interesse geral. O preenchimento destas obrigações poderá implicar, embora não necessariamente, a concessão de direitos especiais ou exclusivos, ou a criação de mecanismos de financiamento específicos. A definição de uma missão específica de interesse geral e do serviço respectivo necessário à sua realização, não implica necessariamente um método específico de prestação de serviço. O caso clássico é a obrigação de serviço universal<sup>(4)</sup>, ou seja a obrigação de fornecer um determinado serviço em todo o território, com tarifas acessíveis e em condições de qualidade semelhantes, independentemente da rentabilidade de cada exploração.

15. As autoridades públicas podem decidir impor obrigações de interesse geral a todos os operadores no mercado ou, nalguns casos, designar um ou um número limitado de operadores com obrigações específicas, sem concederem direitos especiais ou exclusivos. Desta forma, é possível uma maior concorrência e os utilizadores continuam a usufruir da máxima liberdade no que se refere à escolha do prestador de serviços. Quando as obrigações de serviço público são apenas atribuídas a um número limitado dos operadores que se encontram em concorrência num determinado mercado, enquanto os restantes não têm qualquer obrigação, poderá ser adequado envolver todos os operadores activos nesse mercado no financiamento dos custos líquidos adicionais do serviço de interesse geral, através de um sistema de encargos adicionais ou de um fundo de serviço público. Neste caso é fundamental que a parte que cabe a cada empresa seja proporcional à sua actividade no mercado e que esteja claramente separada de outros encargos que poderá suportar no exercício normal das suas actividades.

16. Hoje em dia, a telefonia vocal pública, por exemplo, é fornecida em toda a Comunidade ao abrigo de obrigações de serviço universal definidas na legislação comunitária, apesar da liberalização completa do sector das telecomunicações em 1998. Com efeito, as decisões adoptadas no

início dos anos 90 a favor da liberalização gradual, constituíam, elas próprias, um reflexo do mercado e da evolução tecnológica, o que fez chegar à conclusão de que a manutenção de direitos especiais ou exclusivos neste sector já não constituía um meio eficaz e proporcional para assegurar o rendimento de que os operadores necessitavam para fornecer serviços universais. Num mercado concorrencial, o quadro comunitário permitiu que os Estados-Membros criassem mecanismos de partilha dos custos do fornecimento do serviço universal, tal como definido a nível comunitário. Contudo, a maior parte dos Estados-Membros considerou, com efeito, não ser necessário activar tais esquemas, dado que se tratava de custos relativamente reduzidos.

17. No entanto, certos serviços de interesse geral não se prestam a uma pluralidade de prestadores, por exemplo, quando só pode existir um único prestador viável em termos económicos. Nestas circunstâncias, as autoridades públicas concederão normalmente direitos exclusivos e especiais para o fornecimento desse serviço de interesse geral, através de concessões, por períodos limitados, no âmbito de processos de concurso. A concorrência no momento da adjudicação do contrato garante que as missões atribuídas a um serviço de interesse geral são realizadas ao mínimo custo possível para o erário público.

18. Quando nenhuma das duas primeiras opções permite a realização satisfatória da missão de interesse geral, poderá revelar-se necessário combinar a atribuição a um único operador ou a um número limitado de operadores da função específica de serviço público, com a concessão ou manutenção de direitos especiais ou exclusivos a favor desse único operador ou grupo de operadores. Nesta situação, bem como na situação acima descrita em que os direitos exclusivos são concedidos através de um processo de concurso, as autoridades públicas podem garantir o financiamento adequado que permite aos operadores realizar a missão particular de serviço público que lhes foi confiada.

19. A observância das disposições do Tratado CE e, em especial, as relativas à concorrência e ao mercado interno, é plenamente compatível com a garantia de fornecimento de serviços de interesse geral. O artigo 86.º do Tratado e, nomeadamente, o seu n.º 2, constitui a disposição central para conciliar, por um lado, os objectivos comunitários, incluindo os das liberdades no domínio da concorrência e do mercado interno, com o preenchimento efectivo da missão de interesse geral atribuída pelas autoridades públicas, por outro. Este artigo diz o seguinte:

«1. No que respeita às empresas públicas e às empresas a que concedam direitos especiais ou exclusivos, os Estados-Membros não tomarão nem manterão qualquer medida contrária ao disposto no presente Tratado, designadamente ao disposto nos artigos 12.º e 81.º a 89.º inclusive.

<sup>(4)</sup> A noção de serviço universal e a noção de obrigação de serviço público foram reconhecidas pela jurisprudência do Tribunal [Processo C-320/91 *Corbeau* (1993); Processo C-393/92 *Almelo* (1994)] e desenvolvida na legislação comunitária relativa a estes serviços, relativamente à qual foi criado um quadro regulamentar comum por forma a realizar o mercado único europeu (ver secção 4).

2. As empresas encarregadas da gestão de serviços de interesse económico geral ou que tenham a natureza de monopólio fiscal ficam submetidas ao disposto no presente Tratado, designadamente às regras de concorrência, na medida em que a aplicação destas regras não constitua obstáculo ao cumprimento, de direito ou de facto, da missão particular que lhes foi confiada. O desenvolvimento das trocas comerciais não deve ser afectado de maneira que contrarie os interesses da Comunidade.
3. A Comissão velará pela aplicação do disposto no presente artigo e dirigirá aos Estados-Membros, quando necessário, as directivas ou decisões adequadas.»
20. Para compreender de que forma estas disposições afectam as regras estabelecidas pelas autoridades públicas no sentido de garantir que determinados serviços sejam prestados ao público, será útil articular três princípios subjacentes à aplicação do artigo 86.º. Tais princípios são: a neutralidade, a liberdade de definição e a proporcionalidade.
21. A neutralidade no que se refere à propriedade pública ou privada das empresas, é garantida pelo artigo 295.º do Tratado CE. Por um lado, a Comissão não coloca questões quanto ao facto de as empresas responsáveis pelo fornecimento de serviços de interesse geral deverem ser públicas ou privadas. Consequentemente, não exige a privatização das empresas públicas. Por outro lado, as regras do Tratado e em especial as disposições em matéria de concorrência e de mercado interno aplicam-se independentemente do regime de propriedade de uma empresa (público ou privado).
22. A liberdade de definição dos Estados-Membros significa que os Estados-Membros são, em primeira instância, os responsáveis pela definição do que considerem serviços de interesse económico geral, com base nas características específicas das actividades. Esta definição pode apenas ser sujeita ao controlo das situações de abuso. Podem conceder direitos especiais ou exclusivos às empresas que asseguram o seu funcionamento, podem regular as suas actividades e, quando necessário, podem financiá-las. Em áreas que não estão especificamente cobertas pela regulamentação comunitária, os Estados-Membros beneficiam de uma ampla margem de manobra na concepção das suas políticas, que apenas podem ser sujeitas a controlo por erro manifesto. O facto de um serviço ser considerado de interesse geral e as modalidades do seu funcionamento são questões decididas prioritária e principalmente a nível local. O papel da Comissão consiste em garantir que os meios utilizados são compatíveis e coerentes com o direito comunitário. Contudo, em todos os casos, para que se aplique a excepção prevista no n.º 2 do artigo 86.º, a missão de serviço público tem de ser claramente definida e confiada expressamente, através de um acto da autoridade pública (incluindo os contratos) (5). Esta obrigação é necessária para garantir a certeza jurídica e a transparência face aos cidadãos e é indispensável para que a Comissão
- realize a sua apreciação no que se refere à proporcionalidade.
23. A proporcionalidade nos termos do n.º 2 do artigo 86.º implica que os meios utilizados para realizar a missão de interesse geral não podem provocar distorções desnecessárias no comércio. Especificamente, deverá garantir-se que quaisquer restrições às regras do Tratado CE e, em especial, restrições da concorrência e limitações das liberdades do mercado interno não excedem o que é necessário para garantir a realização efectiva da missão. A realização do serviço de interesse económico geral deve ser garantida e a empresa que a assumiu deve estar em condições de suportar os encargos específicos e os custos líquidos adicionais da tarefa específica que lhe foi confiada. A Comissão exerce este controlo da proporcionalidade, que está sujeito a uma revisão judicial do Tribunal de Justiça, de forma razoável e realista, tal como demonstrado pela actual utilização dos poderes de decisão que lhe são conferidos pelo n.º 3 do artigo 86.º (6).
24. Os princípios formulados no artigo 86.º permitem alcançar um equilíbrio flexível e em função do contexto, que tome em consideração as diferentes circunstâncias e objetivos dos Estados-Membros, bem como as limitações técnicas que podem variar consoante o sector.
25. A experiência proporciona uma tipologia suficientemente ampla no que se refere às formas específicas de conciliar as exigências do interesse geral com as da concorrência e do mercado interno (7). Tal como acima descrito, os Estados-Membros dispõem de diversas opções para assegurar a prestação de serviços de interesse geral, que vão desde a abertura do mercado à concorrência juntamente com a imposição de obrigações de serviço público, até à concessão de direitos especiais e exclusivos a um único operador ou a um número limitado de operadores, com ou sem financiamento.
26. No que diz respeito à questão específica do financiamento, o Tribunal de Primeira Instância decidiu recentemente que a compensação concedida pelo Estado a uma empresa devido ao cumprimento de obrigações de interesse geral constitui um auxílio estatal na acepção do n.º 1 do artigo 87.º do Tratado CE (8). Poderá contudo ser compatível com o Tratado CE, com base no n.º 2 do artigo 86.º, desde que não beneficie das derrogações previstas nos artigos 73.º ou 87.º. Tal acontece quando todas as condições desta dispo-

(5) Processo C-159/94 EDF (1997).

(6) Ver relatórios anuais da Comissão sobre a política de concorrência.

(7) Como exemplo da compatibilidade do financiamento do serviço público de radiodifusão com a legislação da concorrência, nos termos do n.º 2 do artigo 86.º, ver decisão da Comissão de 24.2.1999, relativa ao processo NN70/98 — Kinderkanal & Phoenix — (JO C 238 de 1999, p. 3) e decisão da Comissão de 29.9.1999, relativa ao processo NN88/98 — BBC News 24 — (JO C 78 de 2000, p. 6).

(8) Processo T-106/95 FFSA (1997); Processo T-46/97 SIC (2000); Processo C-174/97 FFSA (1998).

sição estão preenchidas e, em especial, a compensação não excede os custos líquidos adicionais da missão específica confiada à empresa. A Comissão considera que sempre que a compensação é fixada relativamente a um determinado período na sequência de um processo de concurso público, transparente e não discriminatório, presume-se que tal auxílio é compatível com as regras em matéria de auxílios estatais previstas no Tratado <sup>(9)</sup>.

27. Mesmo antes de delimitar o âmbito da derrogação às regras da concorrência e do mercado interno permitida pelo artigo 86.º, será útil avaliar em que medida tais regras comunitárias se aplicam. Ao fazer esta avaliação, deverão considerar-se três questões: a distinção entre actividades económicas e não económicas, o efeito sobre o comércio entre Estados-Membros e a política comunitária relativamente aos casos de pequena importância.

28. As condições do artigo 86.º dizem respeito a serviços de interesse económico geral. Na generalidade, as regras do mercado interno e da concorrência não se aplicam às actividades não económicas e, por conseguinte, não têm qualquer impacto sobre os serviços de interesse geral, na medida em que tais serviços constituem actividades não económicas. Tal implica em primeiro lugar que domínios que são intrinsecamente prerrogativas do Estado (tais como garantir a segurança interna e externa, a administração da justiça, a condução das relações externas e outros exercícios de autoridade oficial) estão excluídos do âmbito de aplicação das regras de concorrência e do mercado interno. Assim, o artigo 86.º e respectivas condições não entram em jogo. O Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias afirmou, por exemplo, que um organismo que controla e supervisiona o espaço aéreo e que cobra encargos relativos à utilização do seu sistema de navegação aérea <sup>(10)</sup>, ou um organismo jurídico privado que efectua um controlo anti-poluição num porto marítimo <sup>(11)</sup>, exercem poderes que são, tipicamente, os de uma autoridade pública e que não são de natureza económica.

29. Em segundo lugar, serviços como a educação nacional e os regimes de base obrigatórios de segurança social estão também excluídos da aplicação das regras da concorrência e do mercado interno. No que se refere aos primeiros, o Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias decidiu que o Estado, ao estabelecer e manter tal sistema, não pre-

tende iniciar uma actividade lucrativa mas está a cumprir o seu dever face à sua própria população nos domínios social, cultural e educativo <sup>(12)</sup>. No que se refere aos segundos, o Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias afirmou que as organizações responsáveis pela gestão dos regimes de segurança social impostos pelo Estado, como o seguro de doença obrigatório, que se baseiam no princípio de solidariedade, não têm fins lucrativos e em que as prestações pagas não são proporcionais ao montante das contribuições obrigatórias, cumprem uma função exclusivamente social e não exercem uma actividade económica <sup>(13)</sup>.

30. De forma mais genérica, decorre da jurisprudência do Tribunal de Justiça <sup>(14)</sup>, que muitas actividades desenvolvidas por organizações que desempenham em larga medida funções sociais, que não têm fins lucrativos e que não pretendem desenvolver uma actividade industrial ou comercial, serão normalmente excluídas das regras comunitárias no domínio da concorrência e do mercado interno. Estão incluídas diversas actividades não económicas de organizações como sindicatos, partidos políticos, igrejas e comunidades religiosas, associações de consumidores, academias, organizações caritativas e organizações de socorro e de auxílio. Contudo, quando tais organizações, ao realizarem uma tarefa de interesse geral, desenvolvem também actividades económicas, a aplicação das regras comunitárias a essas actividades económicas basear-se-á nos princípios da presente comunicação no que se refere, em especial, ao contexto social e cultural em que as actividades relevantes são desenvolvidas. Além disso, nos casos em que o direito comunitário se aplica a essas actividades, a Comissão examinará também, à luz de uma reflexão mais geral sobre a utilização dos seus poderes discricionários, em que medida os interesses da Comunidade exigem uma actuação relativamente a esses casos, em conformidade com as suas obrigações jurídicas estabelecidas no Tratado CE.

31. Deverá igualmente notar-se que a legislação comunitária da concorrência se aplica apenas quando o comportamento em questão é susceptível de afectar o comércio entre Estados-Membros. Da mesma forma, as regras do Tratado que estabelecem a liberdade de prestação de serviços não se aplicam quando todos os aspectos destas actividades se limitam a um único Estado-Membro.

32. No que se refere às regras «antitrust» (artigos 81.º e 82.º do Tratado CE), uma actividade que afecta o mercado apenas de forma reduzida — o que poderá acontecer com diver-

<sup>(9)</sup> No que se refere à aplicação do mesmo princípio, ver o projecto de regulamento relativo aos transportes terrestres, COM(7) 2000, de 26 de Julho de 2000 e a directiva relativa à transparência, 2000/52/CE, de 26 de Julho de 2000, que altera a Directiva 80/723/CEE (JO L 193, de 29.7.2000).

<sup>(10)</sup> Processo C-364/92 SAT/Eurocontrol (1994).

<sup>(11)</sup> Processo C-343/95 Diego Calí (1997).

<sup>(12)</sup> Processo 263/86 Humbel (1988).

<sup>(13)</sup> Processos C-159/91 e C-160/91 Poucet (1993).

<sup>(14)</sup> Processo C-109/92 Wirth (1993).

serviços de interesse geral de carácter local — não afectará normalmente o comércio entre Estados-Membros, não estando consequentemente sujeita às regras comunitárias<sup>(15)</sup>. Deverá fazer-se igualmente referência à política de não actuar, nos termos das regras comunitárias de concorrência, contra casos de pequena importância, que a Comissão explicou pormenorizadamente<sup>(16)</sup>. Também nesta situação, um grande número de serviços locais será provavelmente considerado como casos de pequena importância e, consequentemente, a Comissão não terá de actuar contra alegadas violações às regras da concorrência neste contexto.

33. No que se refere à apreciação nos termos das regras relativas aos auxílios estatais do Tratado CE, é um facto que um montante relativamente reduzido de auxílio ou a dimensão relativamente pequena da empresa que dele beneficia não exclui, enquanto tal, a possibilidade de o comércio intracomunitário poder ser afectado. Contudo, decorre de jurisprudência já estabelecida que a condição dos efeitos sobre o comércio apenas se encontra preenchida se a empresa beneficiária desenvolve uma actividade económica que implique comércio entre Estados-Membros. A Comissão fixa igualmente limiares, abaixo dos quais considera que as regras relativas aos auxílios estatais não se aplicam<sup>(17)</sup>. Consequentemente, muitos serviços locais serão, provavelmente, excluídos do âmbito de aplicação das regras relativas aos auxílios estatais.

34. Além disso, o financiamento público dos serviços de interesse económico geral susceptíveis de afectar o comércio, deverá ser examinado à luz das disposições específicas relativas aos auxílios estatais do Tratado por forma a determinar se pode, apesar disso, ser autorizado. Para além da excepção prevista no n.º 2 do artigo 86.º e acima explicada, estão disponíveis diversas isenções específicas da proibição de auxílios estatais. Revestem especial interesse, por exemplo, as derrogações previstas no artigo 73.º,

relativas aos auxílios aos transportes e no n.º 3, alínea d), do artigo 87.º, no que se refere aos auxílios para promover a cultura e a conservação do património<sup>(18)</sup>. Foram estabelecidas as condições de compatibilidade nos termos do n.º 3 do artigo 87.º, em enquadramentos ou orientações como as relativas aos auxílios estatais para as pequenas e médias empresas<sup>(19)</sup> (PME), empresas nos bairros urbanos desfavorecidos<sup>(20)</sup>, emprego<sup>(21)</sup> e formação<sup>(22)</sup>, auxílios com finalidade regional<sup>(23)</sup>, protecção do ambiente<sup>(24)</sup> e investigação e desenvolvimento<sup>(25)</sup>.

35. Os princípios apresentados na presente comunicação aplicam-se a qualquer sector económico. Por exemplo, na sequência de um pedido do Conselho Europeu, a Comissão adoptou em 1998 um Relatório ao Conselho de Ministros sobre os serviços de interesse económico geral no sector bancário<sup>(26)</sup>, com base num questionário dirigido a todos os Estados-Membros. A análise da Comissão revelou que diversos Estados-Membros consideram que determinadas

<sup>(15)</sup> Segundo o Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias (Processos C-215/96 e C-216/96 Bagnasco (1999)), existe um efeito sobre o comércio entre Estados-Membros quando é possível prever com um grau de probabilidade suficiente, com base num conjunto de factores objectivos de direito ou de facto, que o comportamento em questão é susceptível de influenciar o padrão de comércio entre Estados-Membros, de forma a prejudicar a realização do objectivo de um mercado único em todos os Estados-Membros. Ao estabelecer estes critérios deverá ser feita referência à posição e importância das partes no mercado relevante.

<sup>(16)</sup> Comunicação relativa aos acordos de pequena importância que não são abrangidos pelo n.º 1 do artigo 81.º (JO C 372 de 9.12.1997, p. 13).

<sup>(17)</sup> Comunicação da Comissão relativa aos auxílios *de minimis* (JO C 68 de 6.3.1996, p. 9) que será substituída por um Regulamento *de minimis* nos auxílios estatais, cujo projecto foi publicado no (JO C 89 de 28.3.2000, p. 6).

<sup>(18)</sup> Por forma a poder beneficiar da derrogação da proibição geral de auxílios estatais consagrada no n.º 3, alínea d), do artigo 87.º, o auxílio deverá ser utilizado para objectivos culturais, por exemplo produção cinematográfica. Ver por exemplo a decisão da Comissão de 29 de Julho de 1998 de não levantar objecções ao regime de apoio francês à produção cinematográfica (N 3/98, JO C 279 de 1998) e as decisões subsequentes de não levantar objecções aos regimes de apoio à produção cinematográfica na Alemanha (Bund) (N4/1998, decisão de 21.4.1999, JO C 272 de 1999, p. 4), Irlanda (N 237/2000, decisão de 28.6.2000, ainda não publicada no JO), Países Baixos (N 486/1997, decisão de 25.11.1998, JO C 120 de 1999, p. 2) e Suécia (N748/1999, decisão de 2.2.2000, JO C 134 de 2000, p. 3). Tal como o demonstram estas decisões, o n.º 3, alínea d), do artigo 87.º permite a concessão de auxílios à produção cinematográfica segundo as circunstâncias específicas em cada Estado-Membro, permitindo nomeadamente flexibilidade na apreciação do auxílio a filmes difíceis e de baixo orçamento. Na pendência do resultado da revisão dos regimes de apoio noutros Estados-Membros, a Comissão avaliará a necessidade de um enquadramento mais preciso. Tal será feito em consulta estreita com os Estados-Membros [ver comunicação da Comissão de 14 de Dezembro de 1999 «Princípios e orientações para a política audiovisual da Comunidade na era digital», COM(1999) 657 final].

<sup>(19)</sup> Enquadramento comunitário dos auxílios estatais às pequenas e médias empresas (JO C 213 de 23.7.1996, p. 4) que será seguido de uma isenção por categoria. Regulamento dos Auxílios Estatais às PME, projecto publicado no JO C 89 de 28.3.2000, p. 15.

<sup>(20)</sup> Enquadramento dos auxílios estatais às empresas nos bairros urbanos desfavorecidos (JO C 146 de 14.5.1997, p. 6).

<sup>(21)</sup> Orientações relativas aos auxílios ao emprego (JO C 334 de 12.12.1995, p. 4).

<sup>(22)</sup> Enquadramento dos auxílios à formação (JO C 343 de 11.1.1998, p. 10) a que se seguirá uma isenção por categoria. Regulamento dos auxílios estatais à formação, projecto publicado no JO C 89 de 28.3.2000.

<sup>(23)</sup> Orientações relativas aos auxílios estatais com finalidade regional (JO C 74 de 10.3.1998, p. 9).

<sup>(24)</sup> Enquadramento comunitário dos auxílios estatais a favor do ambiente (JO C 72 de 10.3.1994, p. 3).

<sup>(25)</sup> Enquadramento comunitário dos auxílios estatais à investigação e desenvolvimento (JO C 45 de 17.2.1996, p. 5).

<sup>(26)</sup> Relatório da Comissão Europeia ao Conselho dos Ministros «Serviços de interesse económico geral no sector bancário», adoptado pela Comissão em 17 de Junho de 1998 e apresentado ao Conselho Ecofin em 23 de Novembro de 1998.

instituições de crédito desempenham tarefas específicas que constituem serviços de interesse económico geral. Estas tarefas incluem principalmente a promoção de pequenas e médias empresas, a concessão ou garantia de créditos à exportação, empréstimos de habitação social, financiamento municipal, financiamento de projectos de infra-estrutura e desenvolvimento regional. Dois Estados-Membros consideram que a disponibilização de uma infra-estrutura financeira completa que proporciona cobertura territorial, tal como indicado no ponto 10, por um determinado grupo de instituições de crédito constitui um serviço de interesse económico geral. O relatório conclui que a compatibilidade de cada um destes sistemas e tarefas com o n.º 2 do artigo 86.º do Tratado CE tem de ser analisada numa base casuística.

36. Por último, à medida que as tecnologias e os mercados evoluem, as autoridades públicas e os operadores vêem-se progressivamente confrontados com novas incertezas no que se refere à aplicação da legislação comunitária às suas actividades. Consequentemente, a Comissão prosseguirá a sua reflexão sobre a forma de melhor utilizar os instrumentos de que dispõe para aumentar a segurança jurídica. Logo que adquira experiência com o tratamento de novas situações no domínio dos serviços de interesse geral, a Comissão tentará clarificar ainda mais o âmbito de aplicação e os critérios de compatibilidade com as regras comunitárias. Tal efectuar-se-á, em conformidade com a prática estabelecida, em estreita consulta dos Estados-Membros e nomeadamente através de comunicações, orientações e regulamentos de isenção por categoria.

#### 4. EXPERIÊNCIA COM A LIBERALIZAÇÃO DE DETERMINADOS SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL

37. Na altura da comunicação de 1996, a liberalização dos mercados de diversos importantes serviços de interesse geral tinha sido decidida ao abrigo do programa do mercado único, mas era ainda demasiado cedo para avaliar quais os seus efeitos em termos de qualidade, preço e disponibilidade de serviços. Em determinados sectores, principalmente telecomunicações, a situação já não é a mesma. Contudo, na generalidade, continuam a não estar disponíveis em tempo útil dados fiáveis relativos aos parâmetros fundamentais para avaliar a experiência nestes serviços. As informações mais exaustivas dizem respeito às telecomunicações, seguindo-se os transportes aéreos. No que se refere à energia, existe um número considerável de dados relativos aos níveis de preços e a Comissão lançou recentemente um estudo, com base nos trabalhos já realizados pelo Eurostat, para controlar de forma constante os «indicadores de concorrência», ou seja, diversos factores que indicam o nível real de concorrência no mercado. Além disso, a Comissão recebeu recentemente respostas dos Estados-Membros relativas aos níveis de serviço público e aos objectivos no sector do gás e da electricidade e, com base nestes dados, está a preparar uma comunicação que servirá como instrumento de referência para manter e aumentar os padrões de serviço público ao mais alto nível.

38. As informações actualmente disponíveis revelam que a liberalização dos serviços ao abrigo do programa do mer-

cado único produziu um impacto positivo sobre a disponibilidade, qualidade e preço acessível dos serviços de interesse geral. No entanto, tal não significa que estes serviços estejam necessariamente a funcionar de forma satisfatória. Outros factores influenciam a situação, tal como o preço do equipamento necessário para a ligação, o congestionamento ou diversas práticas anti-concorrenciais que não foram ainda tratadas de forma adequada ou ainda a falta de mecanismos efectivos de compensação dos utilizadores quando os serviços não funcionam adequadamente. Consequentemente, é necessário tirar ainda pleno partido dos benefícios da liberalização em todos os domínios da sociedade e em todas as partes da Comunidade.

39. O serviço universal, em especial a definição de obrigações específicas de serviço universal, constitui, na União Europeia, uma componente fundamental da liberalização do mercado de sectores de serviços como as telecomunicações. A definição e garantia de serviço universal asseguram a manutenção da acessibilidade e qualidade dos serviços estabelecidos sem interrupção, para todos os utilizadores e consumidores durante o processo de transição do fornecimento em monopólio para mercados abertos à concorrência. O serviço universal, no contexto de mercados de telecomunicações abertos e concorrenciais, é definido como o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores e consumidores têm acesso a preços razoáveis nos termos de condições nacionais específicas. Estas disposições fixam o ponto de partida para melhorias impulsionadas pela concorrência a nível da qualidade e dos preços dos serviços.

#### 4.1. Telecomunicações

40. O serviço universal, tal como actualmente definido na legislação relativa às telecomunicações da Comunidade, inclui a prestação de serviços de telefonia vocal, fax e transmissão de dados por banda vocal através de modems (ou seja, acesso à internet). Os utilizadores devem ter acesso, num local fixo, às chamadas internacionais e nacionais bem como aos serviços de emergência. A definição abrange igualmente a prestação de serviços de assistência por operador, listas telefónicas, telefones públicos pagos e condições especiais para clientes deficientes ou com necessidades sociais específicas. Não cobre a telefonia móvel ou o acesso de banda larga à internet.

41. No que se refere à telefonia vocal, de acordo com um estudo recente<sup>(27)</sup>, 96 % das famílias europeias dispõem de acesso na sua residência. Um pouco mais de metade das restantes famílias não está interessada ou dispõe de meios de acesso alternativos. Menos de 2% não têm acesso à telefonia vocal por razões financeiras. A partir do início de 1998, todos os consumidores beneficiaram de reduções de preços significativas. Só no primeiro ano, os preços desceram 40 % para as chamadas internacionais, 30 % para as chamadas de longa distância e 30 % para as chamadas regionais. Contudo, as chamadas locais não registaram uma descida de preços significativa. Em média, durante o período 1997-1999, os preços desceram mais de 40 % para os consumidores em residências.

<sup>(27)</sup> Relatório da Gallup Europe: «The situation of telecommunications services in the regions of the European Union», Abril de 2000.

42. A concorrência impulsionou o desenvolvimento da telefonia móvel. As taxas de penetração aumentaram desde a liberalização, passando de 11 % a 48 % da população. As famílias com baixos rendimentos apresentam uma maior tendência para utilizarem exclusivamente a telefonia móvel do que as famílias com elevados rendimentos (6 % das famílias comparativamente com 2 %), embora a taxa global de utilização aumente com o rendimento. Este facto revela que, para um número significativo de famílias de baixo rendimento, a telefonia móvel constitui uma alternativa aceitável para a telefonia fixa, mesmo na ausência de obrigações de serviço universal.
43. Uma vez que o acesso à internet através da terceira geração de telefonia móvel e a internet através da TV irão quebrar a dependência dos computadores (33 % das famílias da União Europeia) para obter acesso à internet, prevê-se que as taxas de penetração aumentem de forma extremamente rápida durante os próximos cinco anos.
44. Os subscritores das áreas rurais não parecem estar em desvantagem em termos da distribuição espacial dos serviços essenciais. Na globalidade, as famílias rurais dispõem, de facto, de mais equipamento telefónico do que as famílias nas áreas metropolitanas. Afigura-se que o nível de rendimento influencia muito mais os serviços do que as disparidades entre as áreas rurais e as áreas urbanas.

#### 4.2. Transportes

45. O processo de abertura gradual do mercado no que se refere aos transportes aéreos estava concluído em 1 de Julho de 1998. Na sua comunicação adoptada no ano transacto, a Comissão avaliou as consequências de 10 anos de liberalização<sup>(28)</sup>. A liberalização dos transportes aéreos conduziu a um aumento do número de transportadores, que passou de 132 em 1993 para 164 em 1998. A quota de mercado dos transportadores nacionais estabelecidos tem vindo a decrescer continuamente e o número de rotas com mais de três operadores triplicou desde 1992. Um número cada vez maior de tarifas promocionais aumentou o leque de tarifas atraentes para os utilizadores. As tarifas flexíveis, em contrapartida, continuaram a aumentar, atingindo o dobro das tarifas promocionais.
46. O nível de concorrência numa determinada rota tem um impacto significativo sobre o preço dos transportes aéreos. O nível das tarifas diminui quando o mercado passa de monopólio para duopólio ou quando passa a contar com mais do que dois transportadores. Quando a rota passa de monopólio para três ou mais transportadores, verifica-se uma redução de preços nas tarifas da classe executiva de 10 %, nas tarifas de classe económica de 17 % e nas tarifas promocionais de 24 %.
47. São diversos os factores que atrasam ou diminuem o impacto da liberalização. O acesso às faixas horárias e as

limitações das capacidades dos aeroportos representam um problema real para os novos participantes. Os sistemas de fidelidade, como os programas de passageiro frequente, favorecem companhias aéreas com grandes redes, que oferecem aos passageiros maiores hipóteses de acumular e utilizar os seus pontos de passageiro frequente. São assim principalmente discriminadas as companhias aéreas com uma boa relação custo/eficácia e de pequenas dimensões. O elevado custo e a fraca qualidade dos serviços de assistência em terra vem adicionar um elemento de custo fixo que diminui a capacidade dos novos participantes concorrerem a nível do preço. Por último, o congestionamento e a má utilização do espaço aéreo disponível implica que a qualidade do serviço é afectada e que os atrasos se tornam cada vez mais frequentes.

48. Através da imposição de obrigações de serviço público, algumas destas dificuldades podem ser ultrapassadas. A escolha da rota e os padrões impostos estão sujeitos ao controlo da Comissão. A partir de 1993, foram impostas obrigações de serviço público em mais de cem rotas da Comunidade, principalmente em França, Irlanda e Portugal, mas também na Suécia, na Alemanha, na Itália e no Reino Unido. Contudo, estas rotas apenas representam uma percentagem diminuta de todo o tráfego aéreo da Comunidade.
49. Impulsionada pela evolução do mercado, a prestação de serviços de passageiros nos sectores ferroviário e rodoviário está actualmente a sofrer importantes alterações. Diversos operadores começaram a desempenhar um papel activo noutros Estados-Membros. Paralelamente, os Estados-Membros começaram a abrir os seus mercados nacionais à concorrência. A harmonização de um nível básico de concorrência e a fixação de exigências mínimas no que diz respeito à transparência na adjudicação dos contratos de serviço foram necessárias para garantir elevados níveis de qualidade. A Comissão propôs um novo enquadramento<sup>(29)</sup>, que garantirá que os operadores de transportes públicos estão sujeitos a uma pressão concorrencial que os levará a oferecer melhores serviços aos passageiros, a manter os custos sob controlo e a garantir o mais elevado nível de segurança.

#### 4.3. Energia

50. Comparativamente com o sector das telecomunicações ou com o dos transportes aéreos, está disponível muito menos informação acerca do impacto da liberalização da energia sobre os serviços de interesse geral. A abertura à concorrência dos sectores da electricidade e do gás é com efeito demasiado recente para que possam ser extraídas conclusões operacionais. Na maior parte dos países, com excepção da Bélgica, da Dinamarca e da Irlanda, as famílias beneficiaram de uma redução dos preços entre Julho de 1996 e Janeiro de 2000, de cerca de 5,2 %, em média, na União Europeia. As pequenas empresas beneficiaram de maiores reduções, ou seja, uma média de 7,9 %, com aumentos significativos na Dinamarca e na Grécia.

<sup>(28)</sup> COM(1999) 182 final de 20 de Julho de 1999.

<sup>(29)</sup> COM(2000) 9 de 26.7.2000.

#### 4.4. Os serviços de interesse geral vistos pelos consumidores

51. No âmbito de uma série de inquéritos de opinião pública do Eurobarómetro <sup>(30)</sup>, foram colocadas às famílias inquiridas várias questões relativas a diversos serviços de interesse geral. O inquérito vem complementar os dados disponíveis mais pormenorizados relativos às telecomunicações, extraídos do relatório acima apresentado. Estes resultados são interessantes porque permitem uma comparação entre diferentes tipos de serviços. Contudo, não é possível extrair qualquer indicação acerca do desenvolvimento dos serviços ao longo do tempo. As significativas diferenças verificadas entre os Estados-Membros a nível da natureza das respostas, parecem indicar que as expectativas relativas aos serviços constituem uma determinante importante do nível de satisfação. Por este motivo, as comparações entre os diferentes tipos de serviços são provavelmente mais elucidativas do que o valor absoluto das respostas.

52. A satisfação dos consumidores relativamente a diversos parâmetros (acesso, preço, qualidade, informações disponíveis, condições, queixas) foi avaliada individualmente para um pacote de serviços fixo, composto por fornecimento de telefonia, electricidade, gás e água, serviços postais, transportes urbanos e serviços ferroviários intercidades. Tanto o acesso como o recurso aos diferentes serviços variava consideravelmente. Por exemplo, cerca de 13 % não têm acesso ao gás. Cerca de 7 % alegavam não ter qualquer acesso aos serviços ferroviários intercidades e perto de 5 % aos serviços de transporte locais. A electricidade, os serviços postais e o fornecimento de água foram os serviços que mais se aproximaram da verdadeira disponibilidade universal. Com base na resposta «não aplicável» a questões subsequentes, afigura-se que o recurso efectivo aos serviços segue de muito perto a disponibilidade física.

53. Em termos de preços, os serviços postais receberam a apreciação mais positiva, seguidos dos serviços de utilidade pública. Mesmo assim, o facto de mais de 30 % dos inquiridos considerarem que os preços eram injustos ou excessivos em todos os casos implica uma elevada insatisfação com o actual nível de preços. A telefonia e os serviços ferroviários de longa distância obtiveram as respostas mais desfavoráveis. Em termos de qualidade, os serviços obtêm normalmente uma boa classificação, com excepção dos transportes e, em menor grau, dos serviços postais. Combinando a apreciação do preço e da qualidade, os serviços ferroviários de longa distância não obtêm, claramente, resultados favoráveis. Os consumidores consideram que os serviços de utilidade pública (electricidade, gás e água) são os que melhor satisfazem as suas expectativas, sendo a resposta relativa às comunicações e aos transportes locais menos homogénea. O tratamento das queixas obteve igualmente uma apreciação muito negativa — para cada serviço avaliado, mais de 45 % dos inquiridos consideraram que o tratamento foi quer mau, quer muito mau.

<sup>(30)</sup> Eurobarómetro n.º 53 de Julho de 2000, «Os Europeus e os serviços de interesse geral».

#### 5. UMA PERSPECTIVA EUROPEIA

54. Os objectivos da Comunidade permanecem os mesmos: apoiar a competitividade da economia europeia nos mercados mundiais cada vez mais abertos; contribuir para um elevado nível de protecção do consumidor e de confiança, nomeadamente oferecendo aos consumidores mais oportunidades de escolha, melhor qualidade e preços mais baixos; reforçar a coesão económica, social e territorial. Os serviços de interesse geral desempenham um papel fundamental para alcançar estes objectivos. Serviços eficazes constituem uma determinante importante para a localização das actividades de produção, devido aos benefícios para as empresas que os utilizam e para os trabalhadores que habitam nessa área. A existência de uma rede de serviços de interesse geral constitui um elemento essencial da coesão social; em contrapartida, o desaparecimento de tais serviços é um indício claro de desertificação de uma área rural ou de degradação de uma cidade. A Comunidade está empenhada em manter intacta a função destes serviços, melhorando simultaneamente a sua eficácia.

55. Ao prosseguir estes objectivos, a Comissão toma devidamente em consideração o princípio da subsidiariedade. O respeito deste princípio, em especial a liberdade de os Estados-Membros definirem aquilo que constitui serviço de interesse geral, implica uma análise cuidadosa dos papéis adequados dos diferentes níveis de autoridade na regulação destes serviços. A Comissão irá desenvolver a sua posição sobre a matéria no contexto do próximo livro branco sobre a governação.

56. O novo artigo 16.º do Tratado reconhece expressamente o papel em termos de coesão económica, social e territorial dos serviços de interesse económico geral e prevê uma obrigação comunitária para facilitar a realização da sua missão. A importância destas disposições foi realçada pelos Chefes de Estado ou de Governo na sua Cimeira de Lisboa em Março de 2000 <sup>(31)</sup>.

«O Conselho Europeu considera essencial que, no quadro do mercado interno e de uma economia baseada no conhecimento, se tomem plenamente em conta as disposições do Tratado relativas a serviços de interesse económico geral e às empresas a quem cabe efectuar esses serviços.»

57. Tanto esta declaração política como as alterações actualmente em curso apontam para a necessidade de uma abordagem activa no que se refere aos serviços de interesse geral, que incorpore e ultrapasse a abordagem baseada no mercado único. Neste sentido, a Comissão, em parceria com os níveis nacional, regional e local, continuará a

<sup>(31)</sup> Conselho Europeu de Lisboa, 23-24 de Março de 2000, Conclusões da Presidência, SN 100/00, ponto 19.

promover uma perspectiva europeia relativamente aos serviços de interesse geral em benefício dos cidadãos, em três frentes: aproveitando ao máximo a abertura dos mercados; reforçando a coordenação e a solidariedade europeias; desenvolvendo outras contribuições comunitárias de apoio aos serviços de interesse geral.

### 5.1. Aproveitar ao máximo a abertura dos mercados

58. A abertura dos mercados dos serviços económicos, nomeadamente os serviços em rede, e a inerente introdução das obrigações de serviço universal ou de serviço público, devem prosseguir de acordo com as características de cada sector, incluindo o nível de integração de mercado já alcançado. O objectivo comum consiste em beneficiar os cidadãos da Europa através do desenvolvimento de um mercado único competitivo. Este objectivo foi fortemente reafirmado pelo Conselho Europeu de Lisboa, que apelou a uma aceleração da liberalização nos domínios do gás, electricidade, transporte e serviços postais, e solicitou à Comissão que preparasse um relatório de situação e propostas adequadas para a sua reunião da Primavera de 2001.

59. A Comissão continuará a aplicar os seguintes princípios na sua política de abertura dos mercados:

— utilização de instrumentos de avaliação para determinar o funcionamento, resultados e competitividade dos serviços de interesse geral, para que a regulamentação possa ser adaptada em função da evolução tecnológica (o que aumenta as possibilidades do fornecimento de serviços transfronteiras no mercado interno), das novas necessidades dos consumidores e das novas exigências de interesse público. As orientações gerais de política económica juntamente com o relatório relativo à sua aplicação e a comunicação anual da Comissão sobre «Reforma Económica — Relatório sobre o funcionamento dos mercados de produtos e de capitais da Comunidade» (Relatório Cardiff) <sup>(32)</sup>, fornecem um quadro que servirá, nomeadamente, para avaliar regularmente o funcionamento dos serviços de interesse económico geral no mercado único. Para sectores específicos, por exemplo telecomunicações, são disponibilizadas regularmente análises da reforma regulamentar e dos respectivos efeitos <sup>(33)</sup>, seria útil que a prática da realização de análises periódicas fosse generalizada a todos os sectores relativamente aos quais existe um quadro comum a nível comunitário <sup>(34)</sup>,

— manter uma abordagem progressiva com base na avaliação da reforma e na consulta das diversas partes envolvidas, incluindo os consumidores. A Comissão

continuará a utilizar a prática da preparação das alterações a introduzir no quadro regulamentar através da publicação de livros verdes <sup>(35)</sup>, que será acompanhada ou complementada por outras fases de consulta pública <sup>(36)</sup>,

— impor a transparência no funcionamento dos prestadores de serviços de interesse económico geral, quer sejam públicos ou privados, nomeadamente no que se refere a possíveis distorções da concorrência. A directiva da Comissão que altera a denominada Directiva «Transparência» <sup>(37)</sup> destina-se a impor essa transparência, prevendo que as regras de separação da contabilidade, actualmente aplicáveis a sectores específicos, passem a aplicar-se a qualquer empresa que detenha um direito especial ou exclusivo concedido por um Estado-Membro, nos termos do n.º 1 do artigo 86.º do Tratado, ou a quem foi confiada a exploração de um serviço de interesse económico geral nos termos do n.º 2 do artigo 86.º do Tratado, e que receba qualquer forma de auxílio estatal, incluindo qualquer subvenção, apoio ou compensação, relativamente a tal serviço, desempenhando simultaneamente outras actividades.

60. Se a economia europeia pretender aproveitar ao máximo as oportunidades proporcionadas pela abertura dos mercados, é fundamental que as decisões relativas às propostas pendentes da Comissão sejam tomadas tão rapidamente quanto possível. A Comissão prevê que o novo quadro regulamentar das telecomunicações, baseado nas suas propostas relativas a uma directiva-quadro e a quatro directivas específicas <sup>(38)</sup>, seja adoptado durante 2001, em conformidade com o calendário fixado pelo Conselho Europeu de Lisboa <sup>(39)</sup> para a realização do mercado interno. A Comissão espera igualmente que o Conselho e o Parlamento Europeu adoptem o mais rapidamente possível as suas propostas relativas aos serviços postais e aos transportes <sup>(40)</sup>.

<sup>(35)</sup> Como exemplos de livros verdes podem citar-se: «A rede dos cidadãos: explorar o potencial do transporte público na Europa», COM(1995) 601; «Para uma formação correcta e eficiente dos preços dos transportes — Opções de política para a internalização dos custos externos dos transportes na União Europeia», COM(1995) 691; «Livro Verde sobre uma política de numeração para os serviços de telecomunicações na Europa», COM(1996) 590; «Livro Verde relativo à convergência dos sectores das telecomunicações, dos meios de comunicação social e das tecnologias da informação e às suas implicações na regulamentação — Para uma abordagem centrada na Sociedade da Informação», COM(1997) 623.

<sup>(36)</sup> Ver por exemplo a comunicação sobre «A consulta pública acerca do projecto de comunicação relativa à aplicação das regras de concorrência ao sector postal e, em especial à apreciação de certas medidas estatais referentes aos serviços postais», COM(1996) 480, na sequência do livro verde da Comissão sobre «O desenvolvimento do mercado único dos serviços postais», COM(1991) 476; a comunicação sobre «Resultados da consulta pública sobre a análise das Comunicações de 1999 e Orientações para o novo quadro regulamentar», COM(2000) 239.

<sup>(37)</sup> Directiva 2000/52/CE da Comissão, de 26 de Julho de 2000, que altera a Directiva 80/723/CEE (JO L 193 de 29.7.2000, p. 75).

<sup>(38)</sup> Ver anexo I.

<sup>(39)</sup> Conselho Europeu de Lisboa, 23-24 de Março de 2000, Conclusões da Presidência, SN 100/00, ponto 17.

<sup>(40)</sup> COM(2000) 319, de 30 de Maio de 2000 e anexo I relativo aos transportes.

<sup>(32)</sup> COM(1999) 10, de 20 de Janeiro de 1999, COM(2000) 26, de 26 de Janeiro de 2000.

<sup>(33)</sup> «Quinto Relatório sobre a Aplicação do Pacote Regulamentar das Telecomunicações», COM(1999) 537, de 11 de Novembro de 1999.

<sup>(34)</sup> A Comissão está actualmente a preparar uma análise da reforma regulamentar e dos padrões de serviço nas indústrias do gás e da electricidade.

61. Seguindo o mesmo raciocínio, e em especial para garantir que os operadores públicos e privados se encontrem em pé de igualdade, a Comissão apresentou uma proposta<sup>(41)</sup>, que permite, nomeadamente, isentar do âmbito de aplicação da Directiva 93/38/CEE, os sectores ou serviços a que se aplica (água, energia, transportes e telecomunicações) e que, num determinado Estado-Membro, desenvolvem a sua actividade em condições de concorrência efectiva, na sequência da liberalização total da actividade em causa, nos termos da legislação comunitária relevante. A liberalização do sector das telecomunicações já produziu um impacto sobre a aplicação das regras em matéria de contratos. Em virtude das disposições específicas da Directiva 93/38/CEE, a Comissão afirmou numa comunicação<sup>(42)</sup> que considera que, na União Europeia, a maior parte dos serviços nesta área estão isentos (com algumas excepções) do âmbito de aplicação da Directiva 93/38/CEE.

## 5.2. Reforço da coordenação e da solidariedade europeias

62. O aumento da integração europeia em determinados sectores implica, paralelamente, um aumento da coordenação europeia no controlo das actividades das entidades reguladoras e dos operadores. As disposições institucionais adequadas variarão em função do nível de integração do mercado já alcançado e das deficiências potenciais que deverão ser abordadas, incluindo no que se refere ao desempenho das entidades reguladoras nacionais.

63. Para facilitar a avaliação dos serviços de interesse económico geral, a Comissão poderia prever uma análise dos resultados alcançados pelos Estados-Membros globalmente em relação ao funcionamento destes serviços e à eficácia dos respectivos quadros regulamentares. Esta análise global deveria tomar em especial atenção a interacção entre as diversas redes de infra-estrutura e os objectivos em termos de eficácia económica, protecção do consumidor e coesão económica social e territorial.

64. A posição específica dos serviços de interesse económico geral entre os valores comuns da União, reconhecida pelo artigo 16.º do Tratado, implica o reconhecimento paralelo da ligação entre o acesso aos serviços de interesse geral e a cidadania europeia. Embora os Estados-Membros mantenham uma ampla liberdade quanto aos meios a utilizar para realizar os objectivos de solidariedade dos serviços de interesse geral, poderá ser necessário estabelecer um conceito central comum de interesse geral para manter o espírito de pertença à União. A Comissão considera que as disposições relativas ao acesso aos serviços de interesse económico geral, incluídas no projecto de Carta dos Direitos Fundamentais, constituem um importante passo nesta direcção.

<sup>(41)</sup> Proposta de directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à coordenação dos processos de adjudicação nos sectores da água, da energia e dos transportes, COM(2000) 276, de 10 de Maio de 2000.

<sup>(42)</sup> JO C 156 de 3.6.1999, p. 3.

## 5.3. Outras contribuições comunitárias de apoio aos serviços de interesse geral

65. O envolvimento da Comunidade nos serviços de interesse geral ultrapassa o desenvolvimento do mercado único, incluindo também a criação de instrumentos que assegurem os padrões de qualidade, a coordenação das entidades reguladoras e a avaliação das operações. Outros instrumentos e acções políticas da Comunidade partilham os mesmos objectivos de protecção dos consumidores e de coesão económica, social e territorial e contribuem para que os serviços de interesse económico geral desempenhem a sua missão. Estas contribuições destinam-se a melhorar, e de modo nenhum a substituir, o papel dos níveis nacional, regional e local nos domínios respectivos. Desde a comunicação de 1996, foram realizadas as seguintes acções específicas no domínio dos serviços de interesse geral:

— a adopção, pela Comissão e pelos Estados-Membros de uma Perspectiva de Desenvolvimento Espacial Europeu, que fixa o quadro e as opções chave a nível político para o desenvolvimento do território europeu,

— a aplicação do programa das redes transeuropeias, em conformidade com os compromissos assumidos pelos Chefes de Estado ou de Governo e as orientações sectoriais adoptadas pelo Conselho e pelo Parlamento Europeu. Está prevista uma revisão das orientações relativas às redes dos transportes que irá fazer avançar ainda mais a realização dos objectivos nesta área,

— a iniciativa para a criação de uma área de investigação europeia com o objectivo de melhorar a coordenação entre as políticas nacionais e comunitária<sup>(43)</sup>, incluindo elementos sobre a «territorialização» da investigação e redes electrónicas,

— a adopção, pela Comissão, do Plano de Acção para 1999-2001 relativo à política dos consumidores, que estabelece como prioridade a área dos serviços de interesse geral,

— o Plano de Acção e-Europe relativo a uma sociedade de informação para todos os que desejam acelerar a introdução das tecnologias digitais na Europa. Para o efeito, o plano de acção centra-se no acesso a preços razoáveis, no desenvolvimento das qualificações necessárias e nas medidas destinadas a estimular a utilização da internet (tais como eLearning, eHealth, eGovernment).

66. A legislação horizontal de protecção dos consumidores aplica-se igualmente a todos os serviços de interesse geral. Esta legislação horizontal aborda questões de protecção básica dos consumidores, tais como condições contratuais abusivas, venda à distância, etc. Contudo, é necessária uma aplicação efectiva e não discriminatória da legislação hori-

<sup>(43)</sup> «Rumo a um espaço europeu da investigação», COM(2000) 6 de 18 de Janeiro de 2000.

- zontal e sectorial relativa aos consumidores em toda a União Europeia. Tal implica um esforço sistemático por parte de todos os envolvidos, incluindo uma cooperação administrativa mais estreita entre os Estados-Membros, as autoridades reguladoras nacionais, os prestadores de serviços e os representantes dos consumidores.
67. No contexto da Organização Mundial do Comércio e, mais especificamente, do Acordo Geral sobre o Comércio dos Serviços, a Comunidade está também empenhada em manter os seus serviços de interesse económico geral. Deverá realçar-se que o Acordo do GATS preserva o direito de soberania dos membros da OMC para regular as actividades económicas e não económicas no seu território e para garantir a realização de objectivos públicos legítimos. Assim, mesmo em áreas em que foram assumidos compromissos, os países têm a possibilidade de manter os padrões de qualidade e os objectivos sociais que constituem a base do seu sistema. Contudo, o direito legítimo dos membros de estabelecerem um quadro regulamentar adequado para garantir um funcionamento efectivo do sector dos serviços não deverá ser utilizado como uma barreira injustificada ao comércio.
68. Os serviços de interesse geral relacionados com a função de assistência e protecção social constituem um domínio da responsabilidade nacional ou regional. No entanto, a Comunidade desempenha um papel, já reconhecido, a nível da promoção da cooperação e da coordenação nestas áreas. A Comissão preocupa-se principalmente em promover a cooperação entre os Estados-Membros sobre questões relacionadas com a reforma da protecção social. Após o Conselho ter subscrito a comunicação relativa à modernização da protecção social<sup>(44)</sup> e na sequência do mandato do Conselho Europeu de Lisboa conferido ao Grupo de Alto Nível sobre a protecção social, a Comissão desenvolverá as suas actividades de controlo da reforma e de promoção do debate sobre as políticas, como um meio de chegar a um consenso europeu nesta área.
- <sup>(44)</sup> «Uma estratégia concertada de modernização da protecção social», COM(1999) 347 de 14 de Julho de 1999.

#### ANEXO I

### ESTADO DA SITUAÇÃO DE SECTORES INDIVIDUAIS

Certos serviços de interesse geral têm sido objecto de uma abertura do mercado através da aplicação da legislação do mercado único e da política de concorrência da União Europeia. A presente secção analisa a evolução nos sectores sujeitos às regras comunitárias. Não abrange a totalidade dos serviços de interesse geral. Em especial, estão excluídos os serviços de carácter não económico<sup>(45)</sup>.

#### Comunicações electrónicas

Desde 1990 que a Comissão Europeia tem vindo a criar, progressivamente, um quadro regulamentar exaustivo para a liberalização do mercado das telecomunicações. Ao permitir o reforço da concorrência, esta política teve um impacto importante no desenvolvimento do mercado, contribuindo para o aparecimento de um forte sector das comunicações na Europa, e permitindo que os consumidores e as empresas utilizadoras tirem partido de uma maior escolha, de preços mais baixos e de serviços e aplicações inovadores.

As disposições do actual quadro regulamentar liberalizaram todos os serviços e redes de telecomunicações a partir de Janeiro de 1998. Esta situação veio transformar um sector tradicionalmente caracterizado por monopólios estatais numa indústria dinâmica pronta a tirar pleno partido do mercado global.

O objectivo político de promover o crescimento, a criação de emprego e a competitividade, de proteger os interesses dos consumidores garantindo uma ampla escolha de prestadores e de serviços para todos os utilizadores e de promover a inovação, preços competitivos e a qualidade dos serviços constituiu a base para o quadro regulamentar que resultou desta situação.

O quadro regulamentar criado para a liberalização de 1998 foi revisto à luz da evolução do mercado e tecnológica e à luz da experiência obtida ao longo do processo de aplicação. Um grande número de áreas do mercado das telecomunicações da União Europeia continua dominado pelos operadores estabelecidos nos Estados-Membros, apesar do número crescente de operadores e de prestadores de serviços. A análise permite reavaliar a regulamentação existente, garantir que reforça o desenvolvimento da concorrência e as oportunidades de escolha dos consumidores e prosseguir a salvaguarda dos objectivos de interesse geral. Para o efeito, o novo quadro regulamentar, que entrará em vigor a partir de 1 de Janeiro de 2002, propõe cinco novas directivas<sup>(46)</sup>, incluindo uma que aborda especificamente os serviços de interesse público geral, nomeadamente «o serviço universal e os direitos dos utilizadores relativos às comunicações, redes e serviços electrónicos».

<sup>(45)</sup> Ver pontos 28-30.

<sup>(46)</sup> Ver <http://www.ispo.cec.be/infosoc/telecompolicy/review99/Welcome.html>

As obrigações de serviço universal, que a Comunidade solicitou que os Estados-Membros impusessem aos operadores, garantem a prestação de um amplo leque de serviços básicos. O actual quadro regulamentar relativo ao serviço universal obriga que um conjunto mínimo definido de serviços de qualidade especificada esteja disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica, a um preço acessível. A legislação apresenta pormenorizadamente os serviços abrangidos, o processo de designação dos operadores com obrigações específicas, nos casos em que tal é necessário, e o quadro do financiamento de quaisquer custos líquidos, para os intervenientes no mercado, relacionados com estas obrigações de serviço. Esta abordagem do serviço universal é mantida na nova directiva proposta.

Os dados provenientes dos Estados-Membros revelam que este equilíbrio entre as obrigações de serviço universal e a abertura contínua do mercado tem incentivado os operadores a adoptarem uma perspectiva dinâmica da noção de serviço universal. Enquanto o quadro legislativo formal prevê efectivamente disposições mínimas garantidas, o processo concorrencial incentivou as empresas a oferecerem novos pacotes de tarifas e condições contratuais que melhoram ainda mais os serviços que os consumidores podem esperar como «normais» em toda a Comunidade. Esta situação é já evidente na prestação de serviços de comunicações móveis, que não estão sujeitos a obrigações específicas de serviço universal, mas em que a ampla concorrência produziu uma rápida inovação dos serviços, incluindo a colocação à disposição dos utilizadores de um vasto leque de opções de serviços com pagamento prévio. Os últimos dados provenientes de inquéritos <sup>(47)</sup> na Comunidade revelam que uma parte significativa de utilizadores em residências está agora a optar exclusivamente pelos serviços de telefone móvel (em vez dos serviços de linha fixa) e que as famílias com rendimentos baixos têm tantas ou mais probabilidades de possuírem apenas assinaturas de telefone móvel do que as famílias com rendimentos mais elevados.

### Serviços postais

O actual quadro regulamentar <sup>(48)</sup> abriu cerca de 3 % do mercado europeu dos serviços postais (ou seja, envios postais com peso superior a 350 g ou com um preço superior a 5 vezes a tarifa de base). Sete Estados-Membros (Dinamarca, Alemanha, Finlândia, Itália, Países Baixos, Suécia e Espanha) foram mais longe nalguns aspectos da abertura do mercado do que o exigido pela directiva postal.

Em 30 de Maio de 2000, a Comissão Europeia adoptou uma nova proposta de directiva que propõe abrir, em média, mais 20 % do mercado dos serviços postais em 2003 (ou seja, a abertura total do mercado do correio expresso e do correio transfronteiras de saída, a diminuição dos limites peso/preço para 50 g e para 2,5 vezes a tarifa de base, para todos os outros envios postais). Alarga igualmente os actuais direitos em matéria de protecção do consumidor no que se refere às compensações e aos mecanismos de tratamento das queixas, por forma a incluir todos os prestadores de serviços postais e não só os de serviço público.

A actual directiva define o «serviço universal» como um serviço acessível a todos os utilizadores «que envolva uma oferta permanente de serviços postais com uma qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território, a preços acessíveis a todos os utilizadores». Além disso, a directiva dos serviços postais define mais especificamente um serviço universal mínimo que inclui a recolha e distribuição diária (pelo menos cinco dias por semana) de envios postais de até 2 kg e encomendas postais até 10 kg bem como envios registados e envios com valor declarado. Os Estados-Membros têm de garantir que as encomendas transfronteiras até 20 kg são entregues e podem melhorar o serviço universal nacional mínimo por forma a incluir encomendas com peso até 20 kg. Por último, a directiva dos serviços postais define igualmente os padrões europeus de qualidade de serviço para o correio transfronteiras da «categoria de entrega mais rápida» disponível. Uma autoridade reguladora nacional, independente dos operadores postais, garante a observância das obrigações da directiva.

No que se refere aos serviços não reservados que não são abrangidos pelo âmbito do serviço universal, os Estados-Membros podem estabelecer os processos de autorização geral necessários para garantir o cumprimento dos requisitos essenciais. No que se refere aos serviços não reservados, abrangidos pelo conceito de serviço universal, os Estados-Membros podem introduzir licenças individuais necessárias para garantir o cumprimento dos requisitos essenciais e para salvaguardar o serviço universal. Os Estados-Membros podem igualmente conceder licenças a operadores alternativos para fornecer o serviço universal em áreas geográficas específicas. Por último, poderá ser criado um fundo de compensação para assegurar a salvaguarda do serviço universal caso as obrigações de serviço universal criem encargos financeiros indevidos para os prestadores de serviço universal.

A experiência tem revelado até agora que o serviço universal é preservado em toda a União, incluindo nos sete Estados-Membros que, nalguns aspectos da abertura do mercado, foram mais longe do que o exigido pela directiva dos serviços postais. Na globalidade, os operadores postais, incluindo os prestadores de serviço universal, são mais eficientes e os serviços melhoraram comparativamente com alguns anos atrás (por exemplo, o leque de serviços, a qualidade de serviço, quer para o correio nacional, quer para o correio transfronteiras). Um bom exemplo desta melhoria é a qualidade do serviço do correio prioritário transfronteiras, que passou de 84 % para 91 % de entregas no D+3, no período compreendido entre 1997 e 1999.

O sector postal deverá evoluir muito rapidamente nos próximos anos, uma vez que o desenvolvimento do correio electrónico poderá, em certa medida, substituir o correio tradicional, visto que a automatização do processamento do correio permite um aumento da produtividade e porque existe a necessidade de desenvolver novos serviços melhorados (o comércio electrónico irá exigir redes logísticas eficientes para a entrega de bens e serviços em toda a União). O carácter evolutivo do serviço universal permitirá o acesso a todos os utilizadores desses serviços.

<sup>(47)</sup> Estudos da Comissão «A situação dos serviços de telecomunicações nas regiões da União Europeia», Abril de 2000, realizado pela EOS Gallup.

<sup>(48)</sup> Directiva CE 97/67, JO L 15, de 21.1.1998, p. 14.

## Transportes

### 1. Liberalização

O Tratado reflecte os desafios específicos com que se confronta a abertura à concorrência comunitária do mercado dos transportes criando, no artigo 70.º, a política comum dos transportes. Ao fazê-lo, os Estados-Membros reconheceram o facto de a criação de um mercado interno dos transportes, a liberalização e a realização dos objectivos de serviço público constituírem componentes centrais daquilo que é, na realidade, uma perspectiva política integrada. Desta forma, a Comunidade tem vindo a adoptar uma abordagem gradual na liberalização dos mercados dos transportes, por forma a garantir o respeito das normas de segurança e a assegurar os objectivos essenciais de serviço público. Foram realizados progressos consideráveis na abertura dos mercados à concorrência, a nível de toda a União Europeia:

#### Transportes aéreos

O processo de abertura gradual dos mercados iniciou-se em 1987 e terminou com o «Terceiro pacote de aviação»<sup>(49)</sup>, que entrou em vigor em 1993. O pacote liberalizou plenamente o tráfego intracomunitário em 1 de Abril de 1997, data em que os transportadores aéreos passaram a beneficiar de direitos de cabotagem nos Estados-Membros em que não estavam estabelecidos.

Os serviços de assistência em escala nos aeroportos foram liberalizados no que se refere à auto-assistência das companhias aéreas, através da legislação comunitária de 1996<sup>(50)</sup> para os aeroportos com mais de 1 milhão de passageiros por ano, a partir de 1 de Janeiro de 1998. A assistência por terceiros foi liberalizada a partir de 1 de Janeiro de 1999 (3 milhões de passageiros, e numa segunda fase para 2 milhões de passageiros, a partir de 1 de Janeiro de 2001).

#### Transportes marítimos

A liberalização está concluída nos transportes internacionais entre Estados-Membros. A legislação comunitária<sup>(51)</sup> liberalizou os serviços de cabotagem marítima a partir de 1 de Janeiro de 1993. Foram concedidas isenções temporárias, à França, Itália, Espanha, Portugal e Grécia. O último sector a ser liberalizado nestes Estados-Membros foi o dos serviços de cabotagem nas ilhas, que passaram a estar abertos à concorrência em 1 de Janeiro de 1999, com excepção de dois sectores na Grécia, que beneficiam de uma isenção adicional temporária até 1 de Janeiro de 2004. No sector portuário, a futura legislação comunitária irá abordar o problema do acesso ao mercado e do financiamento.

#### Transporte rodoviário

A concorrência comunitária foi pela primeira vez introduzida em 1969 através de um sistema de quotas comunitárias para viagens internacionais. Em 1992, este sistema foi substituído por uma autorização comunitária<sup>(52)</sup> que permite o acesso aos mercados da União Europeia em função de critérios qualitativos objectivos. A legislação comunitária levou à completa abolição de quaisquer restrições quantitativas à prestação de serviços de cabotagem a partir de 1 de Julho de 1998<sup>(53)</sup>.

O acesso ao mercado internacional do transporte de passageiros foi liberalizado a partir de 1 de Junho de 1992<sup>(54)</sup>. O respectivo regulamento fixa as condições de acesso ao mercado para cada tipo de serviço de transportes rodoviários de passageiros (ocasionais, regulares, de lançadeira e serviços regulares especiais). Os direitos de cabotagem, excepto no que se refere aos serviços nacionais regulares, foram introduzidos através de dois regulamentos<sup>(55)</sup> prevendo a liberdade de acesso através de um sistema de autorização a partir de 1 de Janeiro de 1996.

O mercado da prestação de serviços combinados de transporte (uma definição rígida que pretende evitar que o transporte rodoviário se torne a maior componente de uma viagem de transporte combinada) foi plenamente liberalizado a partir de 1 de Julho de 1993<sup>(56)</sup>.

<sup>(49)</sup> Regulamento (CEE) n.º 2407/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, relativo à concessão de licenças às transportadoras aéreas, Regulamento (CEE) n.º 2409/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, relativo ao acesso das transportadoras aéreas comunitárias às rotas aéreas intracomunitárias, Regulamento (CEE) n.º 2409/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, sobre tarifas aéreas de passageiros e de carga.

<sup>(50)</sup> Directiva 96/67/CE do Conselho, de 15 de Outubro de 1996, relativa ao acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade (JO L 272 de 25.10.1996, p. 36).

<sup>(51)</sup> Regulamento (CEE) n.º 3577/92 do Conselho de 7 de Dezembro de 1992, relativo à aplicação do princípio da livre prestação de serviços aos transportes marítimos internos nos Estados-Membros (cabotagem marítima).

<sup>(52)</sup> Regulamento (CEE) n.º 881/92 do Conselho, de 26 de Março de 1992, relativo ao acesso ao mercado dos transportes rodoviários de mercadorias na Comunidade efectuados a partir do ou com destino ao território de um Estado-Membro ou que atravessem o território de um ou vários Estados-Membros (JO L 95 de 9.4.1992, p. 1).

<sup>(53)</sup> Regulamento (CEE) n.º 4059/89 do Conselho (JO L 390 de 30.12.1989), Regulamento (CEE) 3118/93 do Conselho (JO L 279 de 12.11.1993).

<sup>(54)</sup> Regulamento (CEE) n.º 684/92 do Conselho, de 16 de Março de 1992, que estabelece regras comuns para os transportes internacionais de passageiros em autocarro (JO L 74 de 20.3.1992, p. 1).

<sup>(55)</sup> Regulamento (CEE) n.º 2454/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, que fixa as condições em que as transportadoras não residentes podem efectuar serviços de transporte rodoviário de passageiros num Estado-Membro (JO L 251 de 29.8.1992) que foi substituída pelo Regulamento (CEE) n.º 12/98 do Conselho, de 11 de Dezembro de 1997, que fixa as condições em que os transportadores não residentes podem efectuar serviços de transporte rodoviário de passageiros num Estado-Membro (JO L 4 de 8.1.1998).

<sup>(56)</sup> Directiva 92/106/CEE do Conselho, relativa ao estabelecimento de regras comuns para certos transportes combinados de mercadorias entre Estados-Membros (JO L 368, de 17.12.1992).

### Vias navegáveis internas

Os sistemas nacionais de «fretamento por rotação» são uma realidade histórica. A legislação comunitária <sup>(57)</sup> exige que os Estados-Membros suprimam tais sistemas a partir de 1 de Janeiro de 2000 e, a partir dessa data, os contratos no domínio do transporte nacional e internacional por vias navegáveis internas na Comunidade deverão ser celebrados livremente e os preços negociados também livremente.

### Transportes ferroviários

Tornou-se evidente que a legislação comunitária existente sobre o acesso ao mercado e a estrutura organizativa e financeira das companhias ferroviárias, bem como a relativa à concessão de licenças e à afectação das vias, eram demasiado vagas para poderem ser eficazes. A Comissão deu resposta a esta situação com um pacote de propostas <sup>(58)</sup> destinadas a reforçar estes elementos. Alarga as regras de concessão de licenças a todas as empresas ferroviárias da Comunidade e estabelece regras e procedimentos claros e pormenorizados para a fixação de encargos e a afectação de capacidade. Mais importante ainda, é o facto de, no que se refere ao transporte de mercadorias, abrir o acesso à rede ferroviária comunitária principal. O pacote foi adoptado pela Comissão em Julho de 1998 e será apresentado ao Conselho para adopção no início de 2001.

## **2. Princípios gerais para os instrumentos de serviço público**

Em todos os casos de liberalização introduzida pela legislação comunitária, foi salvaguardado na prática um elevado nível de serviços de transporte de interesse geral. A legislação prevê os instrumentos a aplicar quando os padrões mínimos de qualidade têm de ser garantidos. A concorrência intensa nos sectores dos transportes aéreo e marítimo não pôs em risco o fornecimento de serviços que satisfazem as necessidades do público, uma vez que os Estados-Membros adoptaram as medidas de salvaguarda adequadas.

É óbvio que um elemento-chave neste processo foi a adopção de uma série de medidas e políticas que garantem a manutenção e melhoria dos padrões essenciais de serviço público no contexto desta abertura gradual do mercado, nomeadamente no que se refere aos seguintes aspectos:

- garantia de serviços em rotas não lucrativas. Quando ocorre a liberalização, é por vezes necessário adoptar medidas para garantir a continuação dos serviços em rotas não lucrativas, o que pode ser feito de duas formas. Em primeiro lugar, através de subsídios directos, disponibilizados junto de todos os transportadores que desenvolvem a sua actividade na rota, numa base não discriminatória. Em segundo lugar, através da concessão de direitos exclusivos para a exploração de um determinado serviço, com ou sem compensação.

São exemplos destas concessões os serviços de aeroportos ou portos em ilhas ou em regiões afastadas. Estas disposições garantem a mobilidade essencial dos residentes e das empresas situados nessas áreas e permitem o fornecimento das mercadorias necessárias.

Em muitas circunstâncias, estas disposições necessitam de aprovação nos termos das regras relativas aos auxílios estatais. A Comissão aceita normalmente estes regimes, desde que sejam concebidos de forma a provocarem o mínimo de distorções no comércio e na concorrência e desde que sejam necessários no caso em questão. Por exemplo, se for realizado um concurso não discriminatório relativamente aos direitos exclusivos, estes são, em princípio, compatíveis com o Tratado.

- garantir padrões contínuos de serviço mínimo em qualquer rota. Ao abrir os mercados à concorrência é por vezes necessário no sector dos transportes garantir que os padrões de serviço não descem, uma vez que as empresas poderiam sacrificar a qualidade e a regularidade a fim de obter reduções de custos. Esta situação poderá ser contrária aos objectivos de serviço público. Por forma a abordar este problema, os Estados-Membros recorrem normalmente a condições de acesso mínimas para a concessão de uma licença de exploração, aplicadas de forma não discriminatória a todos os participantes potenciais. O acesso por mar, entre as ilhas e a parte continental da União Europeia, é frequentemente garantido através de determinados requisitos mínimos relativos à regularidade, capacidade e preços dos serviços de passageiros e mercadorias. Poderão ter que ser disponibilizados subsídios directos por forma a compensar o aumento dos custos decorrente destas condições. Estes subsídios viriam por exemplo reduzir o preço do bilhete por passageiro ou por mercadoria transportada. Deverão poder ser concedidos a todos os operadores da mesma rota, numa base não discriminatória.

Pode verificar-se a aplicação destes princípios na prática por exemplo nos sectores dos transportes aéreos e dos transportes por via navegável interna.

<sup>(57)</sup> Directiva 96/75/CEE do Conselho, de 19 de Novembro de 1996 (JO L 304, de 27.11.1996).

<sup>(58)</sup> COM(98) 480 final, adoptado pela Comissão em 22 de Julho de 1998 (JO C 321 de 20.10.1998) e proposta alterada COM(1999)616 final, adoptada pela Comissão em 25 de Novembro de 1999; Proposta de directiva do Conselho que altera a Directiva 91/440/CEE relativa ao desenvolvimento dos caminhos de ferro comunitários; Proposta de directiva do Conselho que altera a Directiva 95/18/CE relativa às licenças das empresas de transporte ferroviário; Proposta de directiva do Conselho relativa à afectação da capacidade de infra-estrutura ferroviária e à supressão dos encargos para a utilização da infra-estrutura ferroviária e para a certificação de segurança.

### 3. Exemplos dos sectores dos transportes

#### *Transportes aéreos*

O sector da aviação constitui um excelente exemplo de como um processo de liberalização total pode ser compatível com a manutenção das obrigações de serviço público. Esta liberalização foi acompanhada pelo direito de os Estados-Membros imporem uma obrigação de serviço público, quando consideram que uma determinada rota é vital para o desenvolvimento económico da região em que o aeroporto está localizado. Poderá tratar-se, no respectivo território, de rotas que servem um aeroporto numa região periférica ou em desenvolvimento ou de uma pequena rota para qualquer aeroporto regional. Os padrões impostos nos termos da obrigação de serviço público poderão incluir os preços, o número de lugares oferecidos, a frequência, etc., nos casos em que não seria prestado um serviço de nível semelhante se os transportadores aéreos considerassem exclusivamente os seus interesses comerciais. A escolha da rota e dos padrões impostos estão sujeitos ao controlo da Comissão.

Quando é imposta numa determinada rota uma obrigação de serviço público, o acesso a essa rota permanece aberto a qualquer transportador aéreo, desde que seja respeitada a obrigação de serviço público. Contudo, caso não exista qualquer operador que deseje explorar essa rota, porque não é interessante em termos comerciais, os Estados-Membros podem limitar o acesso à rota apenas a um transportador aéreo durante um período máximo de três anos. Nesse caso, o direito de explorar esses serviços é oferecido através de concurso público a nível comunitário.

Para além da possibilidade de impor obrigações de serviço público, os Estados-Membros podem também conceder auxílios de carácter social. A Espanha, Portugal e França utilizaram esta forma de subsidiar rotas não viáveis. Esta abordagem pode ser combinada com a imposição de uma obrigação de serviço público que garanta um determinado nível de serviço nessa rota. O auxílio tem um carácter social se abrange apenas categorias específicas de passageiros que viajam nessa rota, tais como crianças ou deficientes. No caso de regiões menos favorecidas como as ilhas, o auxílio poderá abranger toda a população da região em questão.

Estes dois tipos de sistemas de manutenção de padrões mínimos de serviço em rotas não comerciais tem-se revelado até ao momento bastante satisfatório no transporte aéreo.

#### *Transporte por vias navegáveis internas*

É necessária a harmonização de um nível básico de concorrência e de requisitos mínimos de transparência quando a concessão de contratos de serviço é indispensável para garantir elevados níveis de qualidade. A Comissão adoptou um projecto de regulamento relativo aos serviços públicos nos transportes de passageiros<sup>(59)</sup>, que garantirá que os operadores públicos estão sujeitos a pressões concorrenciais que os levarão a oferecer melhores serviços aos passageiros, a manter os preços sob controlo e a garantir o mais elevado nível de segurança. Este projecto estabelece também expressamente uma obrigação, para as autoridades responsáveis pelos transportes, de manter serviços adequados por forma a proteger a qualidade, a integração dos serviços e os interesses dos trabalhadores. Considera-se que a eficácia dos transportes públicos constitui um elemento essencial para fazer face ao congestionamento de tráfego e melhorar o ambiente.

#### **Energia**

A Directiva electricidade<sup>(60)</sup> exige que os Estados-Membros abram à concorrência comunitária um mínimo de 30 % da procura nacional em 2000, a Directiva gás<sup>(61)</sup> exige um mínimo de 20 % de abertura de mercado. Ao criar um mercado interno do gás e da electricidade aberto e competitivo, a Comunidade optou por uma abordagem gradual. As primeiras directivas de liberalização nestes sectores tiveram de ser transpostas pelos Estados-Membros até Fevereiro de 1999<sup>(62)</sup> e Agosto de 2000<sup>(64)</sup>, respectivamente. Esta abordagem foi adoptada por forma a permitir que o sector se adaptasse às transformações e para garantir a adopção das medidas necessárias à manutenção e aumento dos serviços de interesse geral nestas áreas.

Embora as duas directivas reflectam as diferenças específicas dos sectores em questão, seguem ambas abordagens semelhantes: introduzem gradualmente níveis mínimos de abertura na liberalização da procura<sup>(65)</sup>, exigem um acesso não discriminatório de terceiros às redes e infra-estruturas essenciais, tais como armazenagem de gás, exigem medidas de não agrupamento no que se refere à infra-estrutura de transmissão e distribuição e exigem uma regulamentação eficaz para evitar a discriminação.

<sup>(59)</sup> COM(7) 2000, de 26 de Julho de 2000, p. 9.

<sup>(60)</sup> Directiva 96/92/CE que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade.

<sup>(61)</sup> Directiva 98/30/CE relativa a regras comuns para o mercado do gás natural.

<sup>(62)</sup> A Bélgica e a Irlanda dispuseram de um ano adicional e a Grécia de dois.

<sup>(63)</sup> Directiva 96/92/CE relativa a regras comuns para o mercado interno da electricidade.

<sup>(64)</sup> Directiva 98/30/CE relativa a regras comuns para o mercado do gás natural.

<sup>(65)</sup> No que se refere à electricidade, os Estados-Membros tiveram de abrir 28 % da procura em 1999, e até 35 % até 2003. No que se refere ao gás, os Estados-Membros tiveram de abrir um mínimo de 20 % da procura em 2000, alcançando 28 % em 2003.

Na verdade, contudo, a liberalização avançou muito mais rapidamente na Comunidade do que o exigido pelas directivas ou do que as previsões. Cerca de 65 % da procura de electricidade e de 80 % da procura europeia total de gás estão já plenamente abertos à concorrência comunitária e a maior parte dos Estados-Membros decidiram introduzir a liberalização total nos próximos anos<sup>(66)</sup>. Além disso, apesar de as directivas preverem possibilidades de escolha para os Estados-Membros no âmbito da transposição, por exemplo no que se refere aos tipos de acesso de terceiros e aos métodos de não agrupamento, quase todos os Estados-Membros, tanto no que se refere ao gás como à electricidade, optaram por abordagens que são normalmente consideradas como as mais susceptíveis de desenvolver uma concorrência eficaz.

É óbvio que as questões de serviço público são fundamentais para a liberalização destes mercados. Com efeito, em muitos aspectos, o fornecimento garantido de electricidade a preços razoáveis a todos os clientes da União Europeia e, nas zonas em que existem ligações, o fornecimento de gás, constituem um dos serviços públicos mais essenciais. Assim, ambas as directivas prevêem diversas disposições e salvaguardas para assegurar os objectivos essenciais de serviço público, tais como a garantia da segurança do fornecimento, a ligação universal à rede eléctrica a preços razoáveis e a protecção de cidadãos vulneráveis contra a possibilidade de serem cortados da rede. Num mercado liberalizado, estes objectivos são alcançados através da fixação de condições estritas de concessão de licenças aos operadores de mercado.

A manutenção dos mais elevados níveis em toda a Comunidade tem consequentemente sido, e continuará a ser, uma condição prévia essencial da liberalização. Por este motivo, tanto as directivas relativas ao gás como as relativas à electricidade prevêem a possibilidade de os Estados-Membros adoptarem as medidas necessárias para garantir a continuação dos serviços de interesse geral e a manutenção ou melhoria dos seus padrões.

Os mecanismos seguidamente apresentados, destinados a garantir a prestação adequada de serviços de interesse geral, estão cada vez mais a tornar-se a norma em toda a Europa:

— Segurança e fiabilidade da rede

As redes de transmissão e distribuição continuam a estar na mão dos operadores monopolistas<sup>(67)</sup>. Desta forma, a situação mantém-se quase inalterada após a liberalização. Os Estados-Membros continuam a poder confiar a gestão e exploração desta tarefa a uma empresa pública<sup>(68)</sup>, ou a uma empresa privada. Em ambos os casos, os Estados-Membros efectuam normalmente uma análise e controlo independentes dos níveis do serviço, quer através de uma entidade reguladora independente, quer pelo Governo. A segurança e a fiabilidade da rede têm sido e continuam a ser elevadas na Europa e não foram afectadas pela liberalização.

— Segurança de fornecimento

Nos termos das directivas, os Estados-Membros continuam a poder tomar as medidas necessárias, tal como sempre o fizeram, para garantir a segurança do fornecimento de electricidade e gás. Todavia, quaisquer medidas adoptadas deverão ser necessárias para alcançar os objectivos em questão e não podem ser de carácter discriminatório. Os Estados-Membros podem, por exemplo, especificar o combustível para a produção de nova electricidade, caso a utilização de uma determinada fonte se torne excessiva, ou podem adoptar medidas para garantir uma variedade adequada de fontes de fornecimento de gás.

— Direito de ligação à rede

Normalmente, os Estados-Membros apenas consideram como necessário o direito de ligação à electricidade. Neste caso, a directiva prevê expressamente que «os Estados-Membros podem obrigar as empresas de distribuição a abastecer os clientes localizados numa determinada área. A fixação dos preços a aplicar a esses fornecimentos pode ser regulamentada, por exemplo para garantir a igualdade de tratamento dos clientes em causa». Quando o consumo final está liberalizado, os proprietários da rede de distribuição podem continuar a ser obrigados a fornecer uma ligação universal. Cabe assim a cada Estado-Membro decidir se deseja fixar, como condição para a concessão de licenças a empresas que vendem electricidade a clientes finais, a obrigação de aplicarem, a todos os clientes semelhantes numa determinada área, preços idênticos.

— Protecção especial dos consumidores

Uma vez que a electricidade e o gás constituem serviços essenciais, são necessárias disposições especiais para garantir que não é cortado o fornecimento aos membros mais vulneráveis da sociedade. Quando os mercados estão totalmente liberalizados, os padrões de serviço público são mantidos através de condições mínimas de concessão de licença. Se essas condições não forem preenchidas, a licença de fornecimento de electricidade ou gás poderá ser retirada.

<sup>(66)</sup> No que se refere à electricidade, por exemplo o Reino Unido, a Finlândia, a Suécia e a Alemanha abriram já 100 % da procura. A Bélgica, os Países Baixos, a Dinamarca e a Espanha abrirão completamente a sua procura a médio prazo.

<sup>(67)</sup> Com excepção de algumas sobreposições das redes de gás, nomeadamente na Alemanha.

<sup>(68)</sup> Alguns países, como por exemplo a Espanha, estão actualmente a transferir a rede de abastecimento para propriedade pública.

— Padrões de serviço

É obviamente do interesse público garantir que os padrões de serviço relacionados com o fornecimento de electricidade e gás, tais como a rapidez de resposta aos pedidos de ligação ou de reparações, o rigor da facturação e a qualidade de outros serviços aos clientes, são os mais elevados e em constante melhoria. É vital que estes padrões sejam mantidos e melhorados num mercado liberalizado. Quando se introduz a liberalização — principalmente a nível nacional — a experiência tem revelado que os padrões de qualidade aumentam, por duas razões. Em primeiro lugar, a concessão de licenças de venda de electricidade é sempre acompanhada de condições. Algumas das condições prevêem padrões mínimos de serviço. As entidades reguladoras nacionais reforçam e aumentam estes padrões todos os anos. Em segundo lugar, uma vez que os padrões de serviço constituem uma área importante para a concorrência entre empresas, esta mesma concorrência leva à sua melhoria. Surgem assim padrões de serviço que ultrapassam os níveis mínimos fixados pelas entidades reguladoras ou pelos governos.

Desta forma, o quadro legislativo no âmbito do qual se realiza a liberalização progressiva dos sectores da electricidade e do gás na Europa tem o duplo objectivo de reduzir os preços e de manter, e mesmo melhorar, os serviços de interesse público. A experiência revela claramente que, com a adopção de medidas regulamentares adequadas sempre que necessário, estes serviços de interesse público podem não só ser mantidos, como também melhorados num mercado concorrencial. Com efeito, apesar de as directivas preverem<sup>(69)</sup> a possibilidade de derrogação às suas obrigações, caso não exista qualquer outra forma menos restritiva para alcançar os objectivos legítimos de serviço público, nenhum Estado-Membro considerou, na prática, ser necessário fazê-lo.

É evidente que por forma a alcançar os objectivos acima referidos, é necessário um controlo activo e, quando adequado, a adopção de regulamentação. Embora muitas destas questões sejam deixadas à subsidiariedade — incumbe por exemplo a cada Estado-Membro determinar o nível de protecção relativamente à possibilidade de corte da rede — o objectivo da Comissão consiste em garantir os mais elevados níveis de todas as formas de serviços de interesse público geral, em toda a Comunidade.

### **Rádio e Televisão**

Os serviços de televisão privados desenvolveram-se principalmente a partir da década de 80, estabelecendo o actual sistema de radiodifusão duplo público/privado. A necessidade de co-existência de um serviço público e de um serviço comercial privado de radiodifusão é reconhecida e apoiada pelos Estados-Membros e pela Comunidade. Actualmente, os sectores da televisão e da rádio estão liberalizados a nível comunitário.

Os meios de radiodifusão desempenham um papel fundamental no funcionamento das sociedades democráticas modernas, em especial no que se refere ao desenvolvimento e transmissão dos valores sociais. Consequentemente, o sector da radiodifusão tem sido objecto, desde a sua criação, de regulamentação específica de interesse geral. Esta regulamentação tem sido baseada em valores comuns, tais como a liberdade de expressão e o direito de resposta, o pluralismo, a protecção dos direitos de autor, a promoção da diversidade cultural e linguística, a protecção dos menores e da dignidade humana e a protecção dos consumidores.

A regulamentação destinada a garantir que estes valores são respeitados é prioritária e principalmente adoptada pelos Estados-Membros, em conformidade com a legislação comunitária. O protocolo relativo ao serviço público de radiodifusão nos Estados-Membros, que foi anexado ao Tratado que institui a Comunidade Europeia pelo Tratado de Amesterdão, reconhece o papel e importância do serviço público de radiodifusão e confirma que os Estados-Membros têm competências para definir e organizar a missão de serviço público e o seu financiamento, desde que tal não afecte as condições comerciais e a concorrência na Comunidade de forma que contrarie o interesse comum, devendo ser tida em conta a realização da missão desse serviço público.

A nível comunitário, a Directiva «Televisão sem fronteiras» estabelece um quadro jurídico que garante a liberdade de prestação de serviços de radiodifusão televisiva no mercado interno, tomando devidamente em consideração os interesses gerais relevantes. Contudo, a transposição da Directiva «Televisão sem fronteiras» tem ainda de ser completada por todos os Estados-Membros. Além disso, as regras de concorrência do Tratado que institui a Comunidade Europeia confiam à Comissão a tarefa de impedir comportamentos anti-concorrenciais em detrimento dos consumidores, nomeadamente o abuso de posições dominantes e, ao abrigo do controlo das operações de concentração de empresas, a criação de estruturas de mercado oligopolísticas ou monopolísticas.

Cabe aos Estados-Membros, em conformidade com a legislação comunitária, decidir se pretendem estabelecer um sistema de serviço público de radiodifusão, definir a sua missão exacta e decidir sobre as modalidades do seu funcionamento. Devido à natureza deste financiamento, as empresas públicas de serviços de radiodifusão podem estar sujeitas às regras relativas aos auxílios estatais do Tratado CE. A Comissão deverá nomeadamente garantir que o financiamento público das empresas públicas de serviços de radiodifusão é proporcional à missão de serviço público, tal como definida pelo Estado-Membro em causa, ou seja, em especial, que qualquer compensação concedida pelo Estado não excede os custos líquidos adicionais da tarefa específica confiada à empresa pública de serviços de radiodifusão em questão.

<sup>(69)</sup> N.º 2 do artigo 3.º de ambas as directivas.

O financiamento dos organismos públicos de radiodifusão pelos Estados-Membros, foi contudo objecto de diversas queixas à Comissão, apresentadas por organismos de radiodifusão comerciais privados, nomeadamente acerca da presença de organismos públicos de radiodifusão no mercado publicitário <sup>(70)</sup>. De realçar que os problemas levantados por estes denunciantes dizem normalmente respeito à aplicação de regimes de financiamento que incluem receitas provenientes da publicidade e financiamento público. A escolha do regime de financiamento é da competência do Estado-Membro e, em princípio, não pode ser levantada qualquer objecção à escolha de um regime de financiamento duplo (que combine fundos públicos e receitas provenientes de publicidade) em vez de um regime de financiamento único (apenas fundos públicos), desde que a concorrência nos mercados relevantes (ou seja, publicidade, aquisição e/ou venda de programas) não seja afectada numa medida contrária ao interesse comunitário. A Comissão tenciona concluir a sua análise das denúncias pendentes nos próximos meses. Ao fazê-lo, consultará os Estados-Membros.

A Comissão considera que a revolução digital não põe em questão a necessidade de a política audiovisual identificar interesses gerais relevantes e, quando necessário, protegê-los através do processo regulamentar. Contudo, a evolução tecnológica implica uma avaliação constante dos meios e métodos utilizados, por forma a garantir que continuam a ser proporcionais aos objectivos a alcançar.

Embora continue a ser indiscutível que os meios de distribuição (e nomeadamente o facto de se tratar de ponto a multiponto ou de ponto a ponto) são cruciais, determinados novos tipos de serviços poderão também exigir que outros factores sejam tomados em consideração ao avaliar a necessidade e proporcionalidade de qualquer abordagem regulamentar (por exemplo, codificação ou «em claro»).

---

<sup>(70)</sup> Ver XXIX Relatório da Comissão sobre a Política de concorrência (1999), pp. 89.

---

## ANEXO II

### DEFINIÇÕES

#### Serviços de interesse geral

Esta expressão abrange serviços de mercado e serviços não integrados no mercado que as autoridades públicas consideram de interesse geral e que estão sujeitos a obrigações específicas.

#### Serviços de interesse económico geral

Esta é a expressão utilizada no artigo 86.º do Tratado CE e refere-se aos serviços de mercado que os Estados-Membros sujeitam a obrigações de serviço público em função de critérios de interesse geral. Abrange, em princípio, as redes de transporte, a energia e as comunicações.

#### Serviço público

Trata-se de uma expressão ambígua, uma vez que se refere quer ao próprio organismo que presta o serviço, quer à missão de serviço geral que lhe é confiada. É com o objectivo de promover ou facilitar a realização da missão de interesse geral que as autoridades públicas podem impor obrigações específicas de serviço público ao organismo que presta o serviço, por exemplo, no domínio dos transportes por vias navegáveis internas, dos transportes aéreos ou ferroviários e da energia. Estas obrigações podem ser aplicadas a nível nacional ou regional. Verificam-se por vezes equívocos entre a expressão «serviço público», que diz respeito à vocação de prestar um serviço ao público na perspectiva do serviço a prestar, e a expressão «sector público» (incluindo o funcionalismo público) que se refere ao estatuto jurídico dos prestadores do serviço, na perspectiva da propriedade desse serviço.

#### Serviço universal

O serviço universal, principalmente a definição de obrigações específicas de serviço universal, constitui uma componente fundamental da liberalização de sectores de serviços, como as telecomunicações, na União Europeia. A definição e garantia de serviço universal asseguram a manutenção da acessibilidade e qualidade dos serviços estabelecidos, sem interrupções, para todos os utilizadores, durante o processo de transição do fornecimento em monopólio para mercados abertos à concorrência. O serviço universal, no contexto de mercados de telecomunicações abertos e concorrenciais, é definido como o conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores e consumidores têm acesso a preços razoáveis, nos termos de condições nacionais específicas.

**Parecer do Comité Consultivo em Matéria de Concentrações entre Empresas emitido na 66ª reunião, em 25 de Agosto de 1997, relativo a um anteprojecto de decisão respeitante ao processo IV/M.1532 — BP AMOCO/Atlantic Richfield**

(2001/C 17/05)

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

1. O Comité Consultivo concorda com a Comissão quanto ao facto de a operação notificada constituir uma concentração na acepção do n.º 1, alínea b), do artigo 3.º do Regulamento das concentrações e assumir uma dimensão comunitária nos termos do n.º 2 do artigo 1.º do Regulamento das concentrações.
  2. O Comité Consultivo concorda com a definição da Comissão dos mercados de produtos relevantes e de mercados geográficos relevantes.
  3. a) O Comité Consultivo não concorda com o parecer da Comissão, expresso no projecto de decisão, de que a concentração projectada poderá conduzir à criação de uma posição dominante, em resultado da qual seria significativamente entravada uma concorrência efectiva no mercado dos gasoductos na parte setentrional do Mar do Norte;  
b) A maioria do Comité Consultivo concorda com o parecer da Comissão de que a concentração projectada criará uma posição dominante, em resultado da qual seria significativamente entravada uma concorrência efectiva no mercado dos gasoductos na parte meridional do Mar do Norte. Uma minoria discorda;  
c) A maioria do Comité Consultivo concorda com o parecer da Comissão de que a concentração projectada criará uma posição dominante, em resultado da qual seria significativamente entravada uma concorrência efectiva no mercado da transformação do gás da parte meridional do Mar do Norte. Uma minoria discorda.
  4. O Comité Consultivo concorda com a Comissão quanto ao facto de os compromissos propostos pela BP Amoco suprirem os problemas concorrenciais associados à operação de concentração notificada. O Comité Consultivo considera não serem necessários compromissos relativamente ao mercado de gasoductos da parte setentrional do Mar do Norte.
  5. O Comité Consultivo concorda com a Comissão quanto ao facto de a concentração projectada ser compatível com o mercado comum desde que seja dado pleno cumprimento aos compromissos propostos relativamente ao mercado de gasoductos da parte meridional do Mar do Norte e ao mercado da transformação de gás da parte meridional do Mar do Norte.
  6. O Comité Consultivo solicita à Comissão que tome em consideração os outros pontos referidos na discussão do processo.
  7. O Comité Consultivo recomenda a publicação do seu parecer no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.
-

**Aviso de caducidade de certas medidas anti-dumping**

(2001/C 17/06)

A Comissão anuncia que as medidas *anti-dumping* mencionadas abaixo deverão expirar brevemente.

O presente aviso é publicado em conformidade com o n.º 2 do artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 384/96 do Conselho, de 22 Dezembro de 1995, relativa à defesa contra as importações que são objecto de *dumping* por parte de países não membros da Comunidade Europeia <sup>(1)</sup>.

Produto	País(es) de origem ou exportação	Medidas	Referência	Data de caducidade
Chamotas refractárias	República Popular da China	Direito	Regulamento (CE) n.º 137/96 (JO L 21 de 27.1.1996)	28.1.2001

<sup>(1)</sup> JO L 56 de 6.3.1996, p. 1, com a última redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 2238/2000 (JO L 257 de 11.10.2000, p. 2).

**Aviso relativo à autenticação de assinaturas de funcionários do Instituto de Harmonização no Mercado Interno**

(2001/C 17/07)

A Comissão Europeia decidiu, em 19 de Setembro de 2000, atribuir ao Chefe da Representação da Comissão Europeia em Espanha (Madrid) a competência para autenticar as assinaturas dos funcionários do Instituto de Harmonização no Mercado Interno (Marcas, Desenhos e Modelos). Este pode delegar a aplicação prática desta tarefa em qualquer funcionário nomeado para esse fim.

# BANCO EUROPEU DE INVESTIMENTO

## Código de boa conduta administrativa do pessoal do Banco Europeu de Investimento nas suas relações com o público

(2001/C 17/08)

*Artigo 1.º*

### Disposições gerais

Nas suas relações com o público, o pessoal do Banco Europeu de Investimento, a seguir designado por «o Banco», deve observar os princípios estabelecidos no presente documento, os quais constituem o código de boa conduta administrativa, a seguir designado por «o código». Entende-se por público qualquer cidadão da União ou toda e qualquer pessoa individual ou colectiva residente ou com sede estatutária num Estado-Membro ou num Estado em que o Banco exerça as suas actividades.

*Artigo 2.º*

### Âmbito de aplicação pessoal

O presente código aplica-se aos membros do pessoal do Banco e bem assim, a todas as pessoas que trabalhem no Banco na qualidade de prestadores de serviços, desde que esse facto esteja previsto no contrato que constitui a base da sua colaboração.

*Artigo 3.º*

### Âmbito de aplicação material

1. O presente código estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis às relações dos membros do pessoal do Banco com o público, salvo quando estas se rejam por disposições específicas e, em particular, pelas normas relativas ao acesso aos documentos.

2. Os princípios enunciados neste código não são aplicáveis às relações entre o Banco e o seu pessoal, ou entre o Banco e os seus contratantes, nem a quaisquer outras relações de carácter profissional.

*Artigo 4.º*

### Legalidade

Os membros do pessoal devem actuar em conformidade com a lei e aplicar as normas e os procedimentos inscritos na legislação comunitária.

*Artigo 5.º*

### Não discriminação

1. No tratamento dos pedidos e nas respostas às questões apresentadas, os membros do pessoal devem garantir o respeito do princípio da igualdade de tratamento. Os membros do público que se encontrem na mesma situação devem ser tratados de forma idêntica.

2. Se se verificar qualquer diferença no tratamento, os membros do pessoal devem garantir que a mesma é justificada pelas características objectivas e relevantes do assunto tratado.

3. Os membros do pessoal devem evitar qualquer forma de discriminação injustificada.

*Artigo 6.º*

### Não abuso de poder

De acordo com as suas obrigações, os membros do pessoal não devem em caso algum exceder os poderes que lhes são conferidos no exercício das suas funções.

*Artigo 7.º*

### Equidade e lealdade

1. Os membros do pessoal devem agir de uma forma equitativa e razoável.

2. Nas suas relações com o público e em conformidade com as suas obrigações, os membros do pessoal devem agir em todas e quaisquer circunstâncias no interesse do Banco, não se deixando influenciar por considerações ou relações pessoais.

*Artigo 8.º*

### Expectativas legítimas e coerência

1. Os membros do pessoal devem observar as normas e as práticas administrativas usuais do Banco.

2. Devem igualmente responder às expectativas legítimas e razoáveis que o público possa ter, decorrentes de actuações anteriores do Banco.

*Artigo 9.º*

### Cortesia

1. Os membros do pessoal devem comportar-se de uma forma conscienciosa, correcta, cortês e acessível. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e correio electrónico, devem mostrar a maior disponibilidade possível e responder às perguntas que lhes são feitas.

2. Caso a pergunta não se integre no seu domínio de competência, os membros do pessoal devem dirigir o público para o serviço competente do Banco.

3. Se ocorrer um erro, devem pedir desculpa por esse facto.

*Artigo 10.º*

### Pedidos de informação

1. No caso de terem competência para a pergunta em causa, os membros do pessoal devem prestar as informações pedidas, devendo prover a que as informações prestadas sejam claras e compreensíveis.

2. Na eventualidade de um pedido oral de informações ser demasiado complexo ou extenso para ser tratado, o membro do pessoal deve pedir à pessoa interessada para formular o seu pedido por escrito.

3. Se por razões de confidencialidade e, em particular, de sigilo bancário, um membro do pessoal não puder divulgar as informações pedidas, deve indicar as razões que o/a impedem de comunicar as informações.

*Artigo 11.º*

**Resposta às cartas na língua do cidadão**

Os membros do pessoal provarão a que, na medida do possível, cada cidadão que escreve ao Banco numa das línguas do Tratado receba uma resposta na mesma língua.

*Artigo 12.º*

**Aviso de recepção**

1. Deve acusar-se a recepção de todas as cartas ou pedidos dirigidos ao Banco no prazo de duas semanas a contar da respectiva recepção pelo serviço competente, excepto se puder ser enviada nesse prazo uma resposta quanto à matéria de fundo.

2. Se uma carta ou um pedido for recebida(o) por um serviço do Banco que não tenha competência para lhe dar seguimento, o membro do pessoal que a recebe deve enviá-la sem demoras ao serviço competente para o respectivo tratamento.

3. O aviso de recepção deve indicar o nome do serviço e o do membro do pessoal encarregado do processo.

4. Não é necessário acusar a recepção ou dar qualquer resposta se o número de cartas ou pedidos recebidos for excessivo, ou se as mesmas se revestirem de um carácter repetitivo ou despropositado.

*Artigo 13.º*

**Prazo e justificação das respostas**

1. Os membros do pessoal devem garantir que será dada uma resposta a cada pedido ou reclamação dirigida ao Banco num prazo razoável, sem demoras, e de qualquer modo até dois meses após a data de recepção.

2. Se, devido à complexidade das questões levantadas, não puder ser dada resposta no prazo supracitado, o membro do pessoal competente deve informar o autor do facto logo que possível. Neste caso, deve ser dada uma resposta com a maior brevidade possível.

3. Todas as respostas a perguntas ou a reclamações devem ser justificadas de forma a que o interessado possa ser devidamente informado dos motivos e justificações subjacentes.

4. Se não for possível, devido ao grande número de pessoas a que dizem respeito respostas idênticas, comunicar em pormenor os motivos da resposta, e forem consequentemente, dadas respostas-padrão, o membro do pessoal encarregado do processo deve garantir que subsequentemente facultará ao cidadão que expressamente o solicite, uma resposta individual justificada.

5. Os membros do pessoal devem abster-se de comunicar toda e qualquer resposta a outras fontes até a(s) pessoa(s) interessada(s) estar(em) informada(s).

*Artigo 14.º*

**Registo**

Os serviços do Banco devem manter registos adequados dos pedidos recebidos e das respostas dadas.

*Artigo 15.º*

**Protecção de dados**

1. Os membros do pessoal que trabalhem com dados pessoais relativos a um cidadão devem respeitar os princípios estabelecidos na Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à protecção de pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados de carácter pessoal e à livre circulação desses dados.

2. Em conformidade com as suas obrigações, os membros do pessoal devem abster-se particularmente de tratar dados pessoais para fins ilícitos ou de os transmitir a pessoas não autorizadas.

*Artigo 16.º*

**Reclamações**

1. Os membros do pessoal devem agir no respeito dos direitos do público. No entanto, se uma pessoa considerar que as respostas que lhe são dadas violam os seus direitos ou interesses, poderá fazer uma reclamação.

2. Todas as reclamações devem ser formuladas por escrito, num prazo de dois meses a contar da data da correspondência objecto de reclamação, junto do secretário-geral do Banco.

3. Além disso, nos termos do artigo 195.º do Tratado CE, todo o cidadão da União ou toda a pessoa singular ou colectiva residente ou com sede estatutária num Estado-Membro, reserva-se o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu.

*Artigo 17.º*

**Acesso do público ao código**

1. O Banco tomará as medidas necessárias para garantir que ao presente código seja dada a mais vasta publicidade possível junto dos cidadãos da União.

2. O Banco fornecerá uma cópia deste código a todos os cidadãos que a solicitem.

3. O presente código será publicado no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

*Artigo 18.º*

**Entrada em vigor**

O presente código entrará em vigor a contar da data da respectiva publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

## III

*(Informações)*

## COMISSÃO

**Alteração ao anúncio de adjudicação da restituição à exportação de centeio para todos os países terceiros**

(2001/C 17/09)

*(«Jornal Oficial das Comunidades Europeias» C 224 de 5 de Agosto de 2000)*

Na página 30, no título I «Assunto», o ponto 2 é substituído pelo texto seguinte:

- «2. A quantidade total que pode ser objecto de restituições máximas à exportação, tal como é referida no n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1501/95 da Comissão <sup>(1)</sup>, com a última redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 2513/98 <sup>(2)</sup>, diz respeito a 500 000 toneladas.»

---

<sup>(1)</sup> JO L 147 de 30.6.1995, p. 7.

<sup>(2)</sup> JO L 313 de 21.11.1998, p. 16.

**Alteração ao anúncio de adjudicação da restituição à exportação de trigo mole para todos os países terceiros à excepção de determinados Estados ACP**

(2001/C 17/10)

*(«Jornal Oficial das Comunidades Europeias» C 219 de 1 de Agosto de 2000)*

Na página 4, no título 1 «Assunto», o ponto 2 é substituído pelo texto seguinte:

- «2. A quantidade total que pode ser objecto de restituições máximas à exportação, tal como é referida no n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1501/95 da Comissão <sup>(1)</sup>, com a última redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 2513/98 <sup>(2)</sup>, diz respeito a 3 000 000 toneladas.»

---

<sup>(1)</sup> JO L 147 de 30.6.1995, p. 7.

<sup>(2)</sup> JO L 313 de 21.11.1998, p. 16.