

DIRECTIVA 2002/22/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**de 7 de Março de 2002****relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva serviço universal)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que instituiu a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão ⁽¹⁾,

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

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões ⁽³⁾,

Deliberando de acordo com o procedimento previsto no artigo 251.º do Tratado ⁽⁴⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) A liberalização do sector das telecomunicações e o aumento da concorrência e da escolha em matéria de serviços de comunicações devem ser acompanhados de medidas paralelas destinadas a criar um quadro regulamentar harmonizado que assegure a prestação do serviço universal. O conceito de serviço universal deve evoluir de modo a reflectir os progressos tecnológicos, o desenvolvimento do mercado e as alterações na procura por parte dos utilizadores. O quadro regulamentar instituído para a liberalização total do mercado comunitário de telecomunicações, em 1998, definiu o âmbito mínimo das obrigações de serviço universal e estabeleceu regras para a determinação dos seus custos e o seu financiamento.
- (2) Nos termos do artigo 153.º do Tratado, a Comunidade deve contribuir para a protecção dos consumidores.
- (3) A Comunidade e os seus Estados-Membros assumiram compromissos sobre o quadro regulamentar para as redes e serviços de telecomunicações no contexto do acordo da Organização Mundial do Comércio sobre telecomunicações básicas. Qualquer membro da OMC tem o direito de definir o tipo de obrigação de serviço universal que deseja manter. Essas obrigações não serão

consideradas, em si, anti-concorrenciais, desde que sejam administradas de modo transparente, não discriminatório e neutro do ponto de vista da concorrência e não sejam mais onerosas do que o necessário para o tipo de serviço universal definido pelo membro.

- (4) O facto de garantir um serviço universal (ou seja, a oferta de um determinado conjunto mínimo de serviços a todos os utilizadores finais, a um preço acessível) pode implicar a oferta de alguns serviços a alguns utilizadores finais a preços que se afastam das condições normais do mercado. No entanto, a compensação das empresas designadas para oferecer esses serviços em tais circunstâncias não tem necessariamente de resultar numa distorção da concorrência, desde que as empresas designadas sejam compensadas pelo custo líquido específico envolvido e que os custos líquidos sejam recuperados de modo neutro, do ponto de vista da concorrência.
- (5) Num mercado concorrencial, determinadas obrigações devem ser aplicáveis a todas as empresas que oferecem serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos e outras apenas devem ser aplicáveis às empresas que gozam de um poder de mercado significativo, ou que foram designadas como operadores do serviço universal.
- (6) O ponto de terminação de rede constitui uma fronteira, para efeitos de regulação, entre o quadro regulamentar para redes e serviços de comunicações electrónicas e o regulamento sobre equipamentos terminais de telecomunicações. A definição da localização dos pontos terminais da rede incumbe à autoridade reguladora nacional, se necessário com base numa proposta das empresas interessadas.
- (7) Os Estados-Membros devem continuar a garantir que os serviços definidos no capítulo II sejam disponibilizados, com a qualidade especificada, a todos os utilizadores finais no seu território, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível, em função das condições nacionais específicas. No contexto das obrigações de serviço universal e em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem tomar medidas específicas para os consumidores que habitam em zonas rurais ou geograficamente isoladas, por forma a assegurar o seu acesso aos serviços definidos no capítulo II a um preço acessível, bem como a garantir esse acesso, nas mesmas condições, nomeadamente aos idosos, aos

⁽¹⁾ JO C 365 E de 19.12.2000, p. 238 e JO C 332 E de 27.11.2001, p. 292.

⁽²⁾ JO C 139 de 11.5.2001, p. 15.

⁽³⁾ JO C 144 de 16.5.2001, p. 60.

⁽⁴⁾ Parecer do Parlamento Europeu de 13 de Junho de 2001 (ainda não publicado no Jornal Oficial). Posição comum do Conselho de 17 de Setembro de 2001 (JO C 337 de 30.11.2001, p. 55) e Decisão do Parlamento Europeu de 12 de Dezembro de 2001 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Decisão do Conselho de 14 de Fevereiro de 2002.

deficientes e às pessoas com necessidades sociais especiais. Tais medidas podem também incluir medidas directamente dirigidas aos consumidores com necessidades sociais especiais e destinadas a prestar ajuda a consumidores identificados, por exemplo através de medidas específicas, tais como o perdão de dívidas, tomadas após análise individual dos pedidos.

- (8) Um dos requisitos fundamentais do serviço universal consiste em oferecer aos utilizadores que o solicitem uma ligação à rede telefónica pública num local fixo, a um preço acessível. Este requisito limita-se a uma única ligação à rede, de banda estreita, cujo fornecimento pode ser limitado pelos Estados-Membros à localização/residência principal do utilizador final e não se estende à Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS), que oferece a possibilidade de se utilizarem duas ou mais ligações em simultâneo. Não devem ser impostos condicionalismos quanto aos meios técnicos pelos quais é feita a ligação, sendo possível o recurso a tecnologias com e sem fios, nem quaisquer restrições quanto aos operadores que asseguram as obrigações de serviço universal na totalidade ou em parte. As ligações à rede telefónica pública num local fixo devem ser capazes de suportar, para além da voz, comunicações de dados com um débito suficiente para garantir o acesso a serviços de informação em linha, como os fornecidos através da internet pública. A velocidade de acesso à internet constatada por um determinado utilizador pode depender de uma série de factores, nomeadamente da capacidade de ligação do(s) fornecedor(es) da internet, bem como da aplicação para a qual estiver a ser utilizada a ligação. O débito de dados que pode ser suportado por uma única ligação de banda estreita à rede telefónica pública depende não só das capacidades do equipamento terminal do assinante, mas também da própria ligação. Por este motivo, não é adequado estabelecer um débito de dados ou binário específico a nível comunitário. Os modems de banda vocal correntes actualmente disponíveis proporcionam um débito de dados de 56 kbit/s e adaptam esse débito automaticamente em função das variações de qualidade da linha, pelo que o débito de dados conseguido pode ser inferior a 56 kbit/s. É necessária flexibilidade para permitir que os Estados-Membros, por um lado, tomem medidas, sempre que necessário, para garantir que as ligações sejam capazes de suportar esse débito de dados e, por outro, autorizem, quando pertinente, débitos de dados inferiores ao referido limite superior de 56 kbit/s, a fim de, por exemplo, explorar as capacidades das tecnologias sem fios (nomeadamente das redes celulares sem fios) para prestar um serviço universal a uma maior percentagem da população. Este aspecto poderá revestir-se de especial importância em certos países candidatos à adesão, em que é ainda relativamente baixa a penetração nas casas particulares das ligações telefónicas tradicionais. Em casos específicos em que a ligação à rede telefónica pública num local fixo seja claramente insuficiente para suportar um acesso satisfatório à internet, os Estados-Membros devem poder exigir que a ligação iguale o
- nível de que dispõe a maioria dos assinantes, de modo a suportar débitos de dados suficientes para o acesso à internet. Quando essas medidas específicas agravarem sensivelmente os custos líquidos dos consumidores interessados, o efeito líquido desses encargos pode ser incluído no cálculo dos custos líquidos das obrigações de serviço universal.
- (9) As disposições da presente directiva não impedem os Estados-Membros de designar diferentes empresas para fornecerem os elementos de rede e de serviço do serviço universal. Poder-se-á solicitar às empresas designadas para fornecer elementos da rede que assegurem a construção e a manutenção necessárias e proporcionadas para responder a todos os pedidos de ligação à rede telefónica pública num local fixo e de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo.
- (10) Por preço acessível entende-se um preço definido pelos Estados-Membros a nível nacional em função das condições nacionais específicas, que pode envolver a fixação de tarifas comuns, independentemente do local, ou opções tarifárias especiais para satisfazer as necessidades dos utilizadores com baixos rendimentos. A acessibilidade dos preços para os consumidores individuais está relacionada com a sua capacidade de monitorizar e controlar as suas despesas.
- (11) As informações de listas e o serviço de informações de listas constituem um instrumento essencial de acesso aos serviços telefónicos e estão incluídos na obrigação de serviço universal. Os utilizadores e consumidores desejam poder dispor de listas completas e de um serviço de informações que abranja todos os assinantes dos serviços telefónicos constantes da lista e os respectivos números (incluindo os números fixos e móveis) e que-rem que estas informações sejam apresentadas segundo critérios não preferenciais. A Directiva 97/66/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro de 1997, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das telecomunicações ⁽¹⁾, garante o direito de privacidade dos assinantes decidirem no que respeita à inclusão das suas informações pessoais numa lista pública.
- (12) Para os cidadãos, é importante que exista uma oferta adequada de postos telefónicos públicos e que os utilizadores possam ligar para números de chamada de emergência, nomeadamente para o número único de chamada de emergência europeu «112», gratuitamente e a partir de qualquer telefone, designadamente dos telefones públicos, sem terem de utilizar qualquer meio de

(¹) JO L 24 de 30.1.1998, p. 1.

pagamento. A insuficiência de informações sobre a existência do número «112» priva os cidadãos da segurança adicional proporcionada pela sua disponibilidade a nível europeu, em especial quando viajam noutros Estados-Membros.

- (13) Os Estados-Membros devem tomar medidas adequadas para garantir o acesso dos deficientes e dos utilizadores com necessidades sociais especiais a todos os serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos, bem como a acessibilidade dos seus preços. As medidas específicas para os utilizadores deficientes podem incluir, se necessário, a disponibilização de telefones públicos acessíveis, telefones públicos com texto, ou medidas equivalentes para pessoas surdas ou com deficiências da fala, o fornecimento de serviços tais como o serviço de informações telefónicas, ou medidas equivalentes, a título gratuito para pessoas cegas ou com deficiências visuais, bem como a facturação discriminada com formatos alternativos, a pedido de uma pessoa cega ou com deficiências visuais. Também poderá ser necessário tomar medidas específicas para que os utilizadores deficientes ou com necessidades sociais especiais possam aceder aos serviços de emergência «112» e dar-lhes igualmente a possibilidade de escolha entre diferentes operadores ou prestadores de serviços, à semelhança dos outros consumidores. Foram estabelecidas normas de qualidade do serviço em relação a uma série de parâmetros, a fim de avaliar a qualidade dos serviços recebidos pelos assinantes e o modo como as empresas designadas, com obrigações de serviço universal, cumprem as normas em causa. Não existem ainda normas de qualidade do serviço em relação aos utilizadores com deficiência. Deverão ser estabelecidas normas de desempenho e parâmetros adequados no que diz respeito aos utilizadores com deficiência, conforme previsto no artigo 11.º da presente directiva; além disso, as autoridades reguladoras nacionais deverão poder exigir a publicação de informações sobre o desempenho em termos de qualidade de serviço nos casos em que tais normas e parâmetros já se encontram estabelecidos.

O prestador do serviço universal não deve tomar quaisquer medidas que impeçam os utilizadores de beneficiarem plenamente dos serviços oferecidos por diferentes operadores ou prestadores de serviços, em combinação com os seus próprios serviços oferecidos como parte do serviço universal.

- (14) A importância do acesso e da utilização da rede telefónica pública num local fixo justifica a sua disponibilidade para todos os utilizadores que os solicitem em condições razoáveis. De acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos Estados-Membros decidir, com base em critérios objectivos, quais as empresas com obrigações de serviço universal para efeitos da presente directiva, tendo em conta, se for caso disso, a capacidade e a vontade dessas empresas de aceitar total ou parcialmente essas obrigações. É importante que as obrigações de serviço universal sejam cumpridas da forma mais eficiente, para que os utilizadores paguem, de um modo geral, preços que correspondam a uma oferta eficiente em termos de custos. É igualmente importante que os opera-

dores do serviço universal mantenham a integridade da rede, bem como a continuidade e a qualidade do serviço. O desenvolvimento de uma maior concorrência e escolha proporciona mais possibilidades para que todas ou algumas das obrigações de serviço universal sejam fornecidas por outras organizações que não os operadores com poder de mercado significativo. Por conseguinte, as obrigações de serviço universal podem ser, em alguns casos, atribuídas a operadores que demonstrem possuir os meios economicamente mais eficientes para proporcionar o acesso e os serviços, nomeadamente através de processos de selecção competitiva ou comparativa. As obrigações correspondentes podem ser incluídas como condições nas autorizações de prestação de serviços acessíveis ao público.

- (15) Os Estados-Membros devem acompanhar a situação dos consumidores no que diz respeito à utilização de serviços telefónicos acessíveis ao público, em especial no que se refere à acessibilidade dos preços. A acessibilidade dos preços do serviço telefónico está relacionada com as informações que os utilizadores recebem sobre as despesas de utilização do telefone e com o custo relativo da utilização do telefone face a outros serviços, bem como com a sua capacidade de controlar essas despesas. A acessibilidade dos preços implica, por conseguinte, que se dê poder aos consumidores impondo obrigações às empresas designadas como tendo obrigações de serviço universal. Estas obrigações incluem um nível especificado de discriminação das facturas, a possibilidade de os consumidores fazerem um barramento selectivo de determinadas chamadas (como as chamadas dispendiosas para os serviços de tarifa majorada), a possibilidade de os consumidores controlarem as despesas através de meios de pré-pagamento e a possibilidade de usarem o crédito da taxa de ligação inicial em pagamentos posteriores ou diferirem o seu pagamento. Tais medidas podem ter de ser revistas e alteradas em função da evolução do mercado. As actuais condições não obrigam os operadores com obrigações de serviço universal a avisarem os assinantes quando é ultrapassado um limite de despesas pré-determinado ou se verifica um padrão anormal de consumo. A futura revisão das disposições legislativas pertinentes deve debruçar-se sobre a eventual necessidade de alertar os assinantes nesses casos.

- (16) Excepto em casos de atraso no pagamento ou de não pagamento sistemáticos das facturas, os consumidores devem ser protegidos contra o corte imediato da ligação à rede com fundamento no não pagamento de uma factura e, especificamente em caso de litígio devido ao elevado montante de facturas relativas a serviços de tarifa majorada, devem continuar a ter acesso aos serviços telefónicos essenciais enquanto aguardam a resolução do litígio. Os Estados-Membros podem decidir que esse acesso apenas possa continuar a ser oferecido se o assinante continuar a pagar a taxa de aluguer da linha.

- (17) A qualidade e o preço são factores fundamentais num mercado concorrencial e as autoridades reguladoras nacionais devem poder fiscalizar a qualidade de serviço alcançada pelas empresas que tenham sido designadas como tendo obrigações de serviço universal. Relativamente à qualidade do serviço prestado por essas empre-

As autoridades reguladoras nacionais devem poder tomar medidas adequadas, sempre que o considerem necessário. As autoridades reguladoras nacionais também devem poder fiscalizar a qualidade do serviço alcançada por outras empresas que oferecem redes telefónicas públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público aos utilizadores, em locais fixos.

- (18) Os Estados-Membros podem, sempre que necessário, estabelecer mecanismos de financiamento do custo líquido das obrigações de serviço universal, nos casos em que se demonstre que as obrigações só podem ser asseguradas com prejuízo ou com um custo líquido que ultrapassa os padrões comerciais normais. É importante assegurar que os custos líquidos das obrigações de serviço universal sejam adequadamente calculados e que qualquer financiamento efectuado provoque uma distorção mínima no mercado e nas empresas e seja compatível com o disposto nos artigos 87.º e 88.º do Tratado.
- (19) O cálculo do custo líquido do serviço universal deve ter devidamente em conta os custos e as receitas, bem como os benefícios não materiais que resultam da prestação do serviço universal, mas não deve dificultar a realização do objectivo geral de assegurar que as estruturas de preços reflectam os custos. Os custos líquidos das obrigações de serviço universal devem ser calculados com base em procedimentos transparentes.
- (20) Ter em conta os benefícios não materiais significa fazer uma estimativa em termos monetários dos benefícios indirectos realizados por uma empresa devido à sua posição de prestadora de um serviço universal e deduzir o montante assim obtido dos custos líquidos directos das obrigações de serviço universal, por forma a determinar os custos líquidos globais.
- (21) Quando uma obrigação de serviço universal constitui um encargo excessivo para uma empresa, é apropriado permitir que os Estados-Membros estabeleçam mecanismos para uma recuperação eficiente dos custos líquidos. A recuperação através de fundos públicos é um dos métodos mais eficientes de recuperação dos custos líquidos das obrigações de serviço universal. Também é razoável que os custos líquidos apurados sejam repartidos por todos os utilizadores de forma transparente, mediante a imposição de taxas às empresas. Os Estados-Membros devem poder financiar os custos líquidos dos diversos elementos do serviço universal através de diferentes mecanismos, e/ou financiar os custos líquidos de alguns ou de todos os elementos através de um ou outro desses mecanismos ou da combinação de ambos. No caso da recuperação dos custos através de taxas impostas às empresas, os Estados-Membros devem assegurar que o método de repartição das mesmas se baseie em critérios objectivos e não discriminatórios e esteja de acordo com o princípio da proporcionalidade. Este princípio não impede os Estados-Membros de isentarem dessas taxas os novos operadores que ainda não alcançaram
- uma presença significativa no mercado. Qualquer mecanismo de financiamento adoptado deve assegurar que os participantes no mercado apenas contribuam para o financiamento das obrigações de serviço universal e não para outras actividades que não estejam directamente ligadas ao cumprimento das referidas obrigações. Os mecanismos de recuperação devem respeitar sempre os princípios do direito comunitário, e nomeadamente, no caso dos mecanismos de repartição, os princípios da não discriminação e da proporcionalidade. Qualquer mecanismo de financiamento deve garantir que os utilizadores de um Estado-Membro não contribuam para os custos do serviço universal de outro Estado-Membro, por exemplo, ao fazerem chamadas de um Estado-Membro para outro.
- (22) Sempre que os Estados-Membros decidam financiar o custo líquido das obrigações de serviço universal a partir de fundos públicos, tal deverá ser entendido como incluindo o financiamento através do orçamento geral dos Estados, incluindo outras fontes públicas de financiamento, como sejam as lotarias estatais.
- (23) O custo líquido das obrigações de serviço universal pode ser repartido por todas as empresas ou por certas classes específicas de empresas. Os Estados-Membros deverão garantir que o mecanismo de repartição respeite os princípios da transparência, da mínima distorção do mercado, da não discriminação e da proporcionalidade. «Mínima distorção do mercado» significa que as contribuições devem ser recuperadas de um modo que, na medida do possível, minimize o impacto do encargo financeiro suportado pelos utilizadores finais, por exemplo através de uma repartição tão vasta quanto possível das contribuições.
- (24) As autoridades reguladoras nacionais devem certificar-se de que as empresas que beneficiam de financiamento pelo serviço universal apresentam com pormenor suficiente os elementos específicos que requerem financiamento para justificar o seu pedido. Os regimes de contabilização dos custos e de financiamento das obrigações de serviço universal devem ser comunicados pelos Estados-Membros à Comissão, para que esta verifique a sua compatibilidade com o Tratado. Existem incentivos para que os operadores designados aumentem o custo líquido avaliado das obrigações de serviço universal. Por conseguinte, os Estados-Membros devem assegurar a transparência e o controlo efectivos dos montantes cobrados para financiar as obrigações de serviço universal.
- (25) Os mercados das comunicações continuam a evoluir em termos dos serviços utilizados e dos meios técnicos empregues para os fornecer aos utilizadores. As obrigações de serviço universal, que se encontram definidas a nível comunitário, devem ser revistas periodicamente com vista à apresentação de propostas de alteração ou à redefinição do seu âmbito. Essa revisão deve ter em conta a evolução das condições sociais, comerciais e tecnológicas e o facto de qualquer alteração do âmbito dessas obrigações dever estar sujeita à dupla prova dos serviços que passam a estar disponíveis para uma maioria substancial da população, com o risco consequente de

exclusão social para aqueles que não os podem pagar. Ao introduzir qualquer alteração no âmbito das obrigações de serviço universal devem tomar-se precauções para garantir que determinadas opções tecnológicas não sejam artificialmente promovidas em desfavor de outras, que não seja imposto um encargo financeiro desproporcionado às empresas do sector (pondo assim em perigo a evolução do mercado e a inovação) e que os consumidores ou utilizadores com baixos rendimentos não sejam injustamente sobrecarregados do ponto de vista financeiro. Qualquer alteração do âmbito das obrigações significa automaticamente que qualquer custo líquido pode ser financiado pelos métodos permitidos pela presente directiva. Os Estados-Membros não estão autorizados a impor aos agentes do mercado contribuições financeiras relativas a medidas que não façam parte das obrigações de serviço universal. Cada Estado-Membro continua a ser livre de impor medidas especiais (fora do âmbito das obrigações de serviço universal) e de financiá-las em conformidade com o direito comunitário, mas não através de contribuições dos agentes do mercado.

- (26) Uma concorrência mais efectiva em todos os mercados de acesso e serviços proporcionará maior escolha aos utilizadores. A amplitude da concorrência e das possibilidades de escolha efectivas varia na Comunidade e, dentro de cada Estado-Membro, entre zonas geográficas e entre mercados de acesso e de serviços. Alguns utilizadores podem estar inteiramente dependentes da oferta de acesso e de serviços por uma empresa com poder de mercado significativo. Em geral, por razões de eficácia e a fim de incentivar uma concorrência efectiva, é importante que os serviços oferecidos por uma empresa com poder de mercado significativo reflectam os custos. Por razões de eficácia e de carácter social, as tarifas cobradas ao utilizador final devem reflectir as condições da procura, bem como as condições dos custos, desde que tal não dê origem a distorções de concorrência. Existe o risco de uma empresa com poder de mercado significativo inibir, por diversas formas, a entrada no mercado ou distorcer a concorrência, por exemplo, praticando preços excessivamente altos, estabelecendo preços predatórios, impondo a agregação de serviços a retalho ou manifestando uma preferência indevida por certos clientes. Por conseguinte, as autoridades reguladoras nacionais devem ter poderes para impor, como último recurso e após devida reflexão, regulação sobre as tarifas de retalho a empresas com poder de mercado significativo. A regulação dos preços máximos, o nivelamento geográfico dos preços ou instrumentos semelhantes, bem como medidas não regulamentares, como sejam a colocação à disposição do público de comparações das tarifas de retalho, podem ser utilizados para alcançar o duplo objectivo de promover uma concorrência efectiva e de ir ao encontro das necessidades de interesse público, tais como a manutenção da acessibilidade dos preços dos serviços telefónicos acessíveis ao público para alguns consumidores. É necessário que haja acesso a informações adequadas sobre a contabilidade dos custos, para que as autoridades reguladoras nacionais cumpram as suas funções de regulação nesta matéria, incluindo a imposição de controlos tarifários. Só se devem, no entanto, impor controlos regulamentares das tarifas de retalho nos casos em que as autoridades reguladoras nacionais considerem que as medidas aplicáveis ao mer-

cado grossista ou as medidas relativas à selecção ou pré-selecção dos transportadores não permitem atingir o objectivo de assegurar uma concorrência efectiva e a defesa do interesse público.

- (27) Sempre que uma autoridade reguladora nacional imponha a obrigação de aplicar um sistema de contabilidade dos custos a fim de permitir o controlo dos preços, poderá efectuar ela própria uma auditoria anual para garantir o cumprimento desse regime de contabilidade dos custos, desde que disponha do pessoal qualificado necessário, ou poderá determinar que a auditoria seja efectuada por outro organismo qualificado, independente do operador em questão.
- (28) Considera-se necessário garantir que as disposições relativas ao conjunto mínimo de serviços de linhas alugadas existentes no direito comunitário em matéria de telecomunicações, nomeadamente na Directiva 92/44/CEE, de 5 de Junho de 1992, relativa à aplicação da oferta de rede aberta às linhas alugadas ⁽¹⁾, continuem a ser aplicadas até ao momento em que as autoridades reguladoras nacionais determinem, de acordo com os processos de análise do mercado estabelecidos na Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva-quadro) ⁽²⁾, que essas disposições já não são necessárias, por se ter desenvolvido um mercado suficientemente concorrencial no seu território. É provável que o grau de concorrência varie entre os diferentes mercados de linhas alugadas que constituem (ou fazem parte do) conjunto mínimo e em diferentes partes do território. Ao procederem à análise do mercado, as autoridades reguladoras nacionais deverão realizar avaliações distintas para cada mercado de linhas alugadas do conjunto mínimo, tendo em conta a respectiva dimensão geográfica. Os serviços de linhas alugadas são serviços obrigatórios que devem ser prestados sem recurso a quaisquer mecanismos de compensação. A oferta de linhas alugadas que não pertençam ao conjunto mínimo de linhas alugadas deverá ser abrangida pelas disposições regulamentares gerais em matéria de serviços a retalho, e não pelos requisitos específicos relativos ao fornecimento do conjunto mínimo.
- (29) As autoridades reguladoras nacionais podem também, em função da análise do mercado relevante, exigir que os operadores móveis com poder de mercado significativo ofereçam aos seus assinantes acesso aos serviços de qualquer prestador interligado de serviços telefónicos acessíveis ao público, em regime chamada a chamada ou através de pré-selecção.

⁽¹⁾ JO L 165 de 19.6.1992, p. 27. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Decisão 98/80/CE da Comissão (JO L 14 de 20.1.1998, p. 27)

⁽²⁾ Ver página 33 do presente Jornal Oficial.

- (30) Os contratos são um instrumento importante para garantir aos utilizadores e consumidores um nível mínimo de transparência das informações e de segurança jurídica. A maioria dos prestadores de serviços num ambiente concorrencial celebra contratos com os seus clientes por razões de conveniência comercial. Para além das disposições da presente directiva, aplicam-se às transacções dos consumidores relativas às redes e serviços electrónicos as exigências do actual direito comunitário em matéria de protecção dos consumidores respeitantes aos contratos, nomeadamente a Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores ⁽¹⁾, e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância ⁽²⁾. Especificamente, os consumidores devem usufruir de um nível mínimo de segurança jurídica no que diz respeito às relações contratuais com o seu prestador directo de serviços telefónicos, pelo que os termos contratuais, as condições, a qualidade do serviço, as condições de cessação do contrato e do serviço, as medidas de compensação e a resolução de litígios devem estar especificados nos seus contratos. Quando sejam prestadores de serviços diferentes dos prestadores de serviço telefónico directo a celebrar contratos com os consumidores, devem ser incluídas nesses contratos as mesmas informações. As medidas destinadas a assegurar a transparência dos preços, tarifas, termos e condições aumentam a capacidade dos consumidores para optimizarem as suas escolhas e beneficiarem, assim, plenamente da concorrência.
- (31) Os utilizadores finais devem ter acesso a informações publicamente disponíveis sobre os serviços de comunicações. Os Estados-Membros devem poder fiscalizar a qualidade dos serviços oferecidos nos seus territórios. As autoridades reguladoras nacionais devem poder recolher informações, de forma sistemática, sobre a qualidade dos serviços oferecidos nos seus territórios, com base em critérios que permitam a comparabilidade entre prestadores de serviços e entre Estados-Membros. É provável que as empresas que prestam serviços de comunicações num ambiente concorrencial ponham à disposição do público informações adequadas e actualizadas sobre os seus serviços, por motivos de ordem comercial. As autoridades reguladoras nacionais devem, no entanto, poder exigir a publicação dessas informações nos casos em que fique demonstrado que elas não se encontram efectivamente à disposição do público.
- (32) Os utilizadores finais devem ter a possibilidade de fruir de uma garantia de interoperabilidade em relação a todos os equipamentos de recepção de televisão digital vendidos na Comunidade. Os Estados-Membros devem poder exigir normas harmonizadas mínimas relativamente a esses equipamentos. Tais normas poderão ser periodicamente adaptadas em função do progresso tecnológico e da evolução dos mercados.
- (33) É conveniente dar aos consumidores a possibilidade de conseguir a ligação mais completa possível aos televisores digitais. A interoperabilidade é um conceito de carácter evolutivo em mercados dinâmicos. As instâncias normativas deverão envidar todos os esforços para assegurar normas adequadas que evoluam a par das tecnologias em questão. Do mesmo modo, importa assegurar que os televisores disponham de elementos de conexão capazes de transmitir todos os elementos necessários de um sinal digital, incluindo os sinais de vídeo e áudio, informações de acesso condicional, informações sobre serviços, informações sobre a Interface de Programa de Aplicação (API) e informações sobre protecção contra cópias. Por conseguinte, a presente directiva assegura que a funcionalidade da interface aberta dos televisores digitais não seja limitada pelos operadores de rede, pelos prestadores de serviços ou pelos fabricantes de equipamentos e continue a evoluir a par da evolução tecnológica.
- (34) Todos os utilizadores finais devem continuar a ter acesso a serviços de assistência de telefonistas, independentemente da organização que fornece acesso à rede telefónica pública.
- (35) A oferta de listas e de serviços de informações de listas já se encontra aberta à concorrência. As disposições da presente directiva complementam as disposições da Directiva 97/66/CE, dando aos assinantes o direito de que os seus dados pessoais sejam incluídos numa lista impressa ou electrónica. Todos os prestadores de serviços que atribuem números de telefone aos seus assinantes são obrigados a disponibilizar as informações pertinentes em condições justas, baseadas nos custos e não discriminatórias.
- (36) É importante que os utilizadores possam ligar gratuitamente para o número de chamada de emergência «112», ou para quaisquer outros números de chamada de emergência nacionais a partir de qualquer telefone, designadamente dos telefones públicos, sem terem de utilizar qualquer meio de pagamento. Os Estados-Membros já devem ter tomado as medidas organizativas necessárias que melhor se adequam à organização nacional dos sistemas de emergência, a fim de garantir que as chamadas para este número sejam atendidas e tratadas de forma adequada. As informações sobre a localização da linha chamadora, a facultar aos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, irão melhorar o nível de protecção e de segurança dos utilizadores dos serviços «112» e ajudarão os serviços de emergência a cumprirem a sua missão, desde que esteja assegurada a transferência das chamadas e dos dados associados para os serviços de emergência em causa. A recepção e utilização dessas informações devem observar o disposto na legislação comunitária relevante em matéria de dados pessoais. As melhorias constantes a nível das tecnologias da informação servirão progressivamente de suporte ao

⁽¹⁾ JO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

⁽²⁾ JO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

- tratamento simultâneo de várias línguas nas redes a um custo razoável, o que, por sua vez, garantirá uma maior segurança para os cidadãos europeus que utilizarem o número de chamada de emergência «112».
- (37) O fácil acesso aos serviços telefónicos internacionais é essencial para os cidadãos e as empresas europeias. O indicativo «00» já foi instituído como indicativo telefónico internacional normalizado de acesso na Comunidade. É possível criar ou manter modalidades especiais para o estabelecimento de chamadas entre localidades fronteiriças adjacentes dos Estados-Membros. A UIT atribuiu, em conformidade com a sua recomendação E.164, o código «3883» ao Espaço Europeu de Numeração Telefónica (EENT). A fim de garantir a ligação de chamadas para o EENT, as empresas que exploram redes telefónicas públicas deverão assegurar que todas as chamadas que utilizem o código «3883» sejam directa ou indirectamente interligadas às redes que servem o EENT especificadas nas normas pertinentes do Instituto Europeu de Normalização das Telecomunicações (ETSI). Essas disposições em matéria de interligação deverão reger-se pelo disposto na Directiva 2002/19/CE, de 7 de Março de 2002, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos (directiva acesso) ⁽¹⁾.
- (38) O acesso dos utilizadores finais a todos os recursos numéricos da Comunidade constitui um requisito essencial para um mercado interno. Esse acesso deverá incluir os números verdes e de tarifa majorada e outros números não geográficos, excepto nos casos em que o assinante chamado tenha decidido, por motivos comerciais, limitar o acesso de chamadas provenientes de áreas geográficas específicas. As tarifas cobradas a quem telefone do exterior do território do Estado-Membro em causa não têm de ser as mesmas que as aplicadas a quem telefone do interior do Estado-Membro.
- (39) Os recursos de marcação tonal e de identificação da linha chamadora encontram-se em geral disponíveis nas centrais telefónicas modernas e podem, deste modo, ser cada vez mais oferecidos com poucas ou nenhuma despesa. A marcação tonal é cada vez mais utilizada para a interacção dos utilizadores com serviços e recursos especiais, nomeadamente com os serviços de valor acrescentado, e a ausência deste recurso pode impedir que o utilizador faça uso desses serviços. Os Estados-Membros não têm de impor obrigações de oferta destes recursos, caso já se encontrem disponíveis. A Directiva 97/66/CE salvaguarda a privacidade dos utilizadores no que respeita à facturação discriminada, proporcionando-lhes os meios de proteger o seu direito à privacidade, quando estiver em prática a identificação da linha chamadora. O desenvolvimento destes serviços numa base transnacional beneficiará os consumidores e é incentivado pela presente directiva.
- (40) A portabilidade dos números é um factor essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efectiva num ambiente de telecomunicações concorrencial, de modo que os utilizadores que o solicitarem possam manter o(s) seu(s) número(s) na rede telefónica pública, independentemente da organização que oferece o serviço. A oferta deste recurso entre ligações à rede telefónica pública em locais fixos e não fixos não é abrangida pela presente directiva. No entanto, os Estados-Membros podem aplicar disposições destinadas a assegurar a portabilidade dos números entre redes que fornecem serviços fixos e redes móveis.
- (41) O impacto da portabilidade dos números é consideravelmente reforçado quando existem informações transparentes sobre as tarifas, tanto para os utilizadores finais que levam consigo o seu número como para os utilizadores finais que lhes telefonam. As autoridades reguladoras nacionais devem, sempre que possível, facilitar uma transparência adequada das tarifas como parte da implementação da portabilidade dos números.
- (42) Ao assegurarem que os preços de interligação relacionados com a oferta de portabilidade dos números se baseiem nos custos, as autoridades reguladoras nacionais podem também ter em conta os preços disponíveis em mercados comparáveis.
- (43) Actualmente, os Estados-Membros impõem certas obrigações de transporte («must carry») às redes para a distribuição ao público de programas de rádio e televisão. Os Estados-Membros devem poder impor obrigações proporcionadas às empresas sob a sua jurisdição, em função de considerações legítimas de ordem pública, mas tais obrigações apenas deverão ser impostas quando forem necessárias para realizar objectivos de interesse geral claramente definidos pelos Estados-Membros em conformidade com o direito comunitário, e devem ser proporcionadas, transparentes e sujeitas a revisão periódica. As obrigações de transporte («must carry») impostas pelos Estados-Membros devem ser razoáveis, isto é, proporcionadas e transparentes à luz de objectivos de interesse geral claramente definidos, e poderão, se adequado, implicar que seja prevista uma remuneração proporcionada. Essas obrigações de transporte («must carry») podem incluir a transmissão de serviços especificamente concebidos para permitir um acesso adequado por parte dos utilizadores com deficiência.
- (44) As redes utilizadas para a distribuição de emissões de rádio e televisão ao público incluem as redes por cabo e as redes de transmissão terrestres e por satélite. Poderão incluir também outras redes na medida em que um número significativo de utilizadores finais utilize essas redes como meio principal de recepção de emissões de rádio e televisão.

⁽¹⁾ Ver página 7 do presente Jornal Oficial.

- (45) Os serviços que oferecem conteúdos, como, por exemplo, a oferta para venda de um pacote de conteúdos de som ou de emissões de televisão não estão abrangidos pelo quadro regulamentar comum para os serviços e redes de comunicações electrónicas. Os prestadores de tais serviços não devem ser sujeitos às obrigações de serviço universal no que se refere a essas actividades. A presente directiva não prejudica as medidas tomadas a nível nacional, na observância do direito comunitário, em relação a tais serviços.
- (46) Caso um Estado-Membro deseje garantir a oferta de outros serviços específicos em todo o seu território nacional, as correspondentes obrigações devem ser implementadas de modo economicamente eficiente e fora do âmbito das obrigações de serviço universal. Consequentemente, os Estados-Membros podem tomar medidas adicionais (tais como facilitar o desenvolvimento de infra-estruturas ou serviços em circunstâncias em que o mercado não trate satisfatoriamente as exigências dos utilizadores finais ou dos consumidores) de acordo com o direito comunitário. Como reacção à iniciativa da Comissão «Europe, o Conselho Europeu de Lisboa, de 23 e 24 de Março de 2001, apelou aos Estados-Membros para que garantissem o acesso de todas as escolas à internet e a recursos multimédia.
- (47) No contexto de um ambiente concorrencial, as autoridades reguladoras nacionais, ao abordarem questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais, devem ter em conta as opiniões das partes interessadas, incluindo os utilizadores e consumidores. Devem estar previstos procedimentos eficazes para a resolução de litígios entre os consumidores, por um lado, e as empresas que oferecem serviços de comunicações acessíveis ao público, por outro. Os Estados-Membros devem ter plenamente em conta a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo ⁽¹⁾.
- (48) A co-regulação pode constituir um meio adequado para promover a melhoria dos padrões de qualidade e dos serviços prestados. A co-regulação deve orientar-se pelos mesmos princípios da regulação formal, ou seja, deve ser objectiva, justificada, proporcional, não discriminatória e transparente.
- (49) A presente directiva deve prever alguns elementos de protecção dos consumidores, como a clareza dos termos contratuais e dos procedimentos de resolução de litígios, e ainda a transparência das tarifas para os consumidores. Incentiva igualmente o alargamento de tais benefícios a outras categorias de utilizadores finais, especialmente as pequenas e médias empresas.
- (50) As disposições da presente directiva não impedem um Estado-Membro de tomar medidas fundamentadas nos artigos 30.º e 46.º do Tratado, especialmente por razões de segurança pública, ordem pública e moral pública.
- (51) Dado que os objectivos da acção proposta, nomeadamente o de instituir um nível comum de serviço universal de telecomunicações para todos os utilizadores dos Estados-Membros e harmonizar as condições de acesso e de utilização de redes telefónicas públicas em local fixo e os serviços telefónicos acessíveis ao público com elas relacionados, bem como conseguir um quadro harmonizado para a regulação dos serviços de comunicações electrónicas, redes de comunicações electrónicas e recursos conexos, não podem ser devidamente alcançados pelos Estados-Membros pelo que, em razão da dimensão e dos efeitos da acção, poderão ser melhor realizados ao nível comunitário, a Comunidade pode aprovar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade previsto no artigo 5.º do Tratado. De acordo com o princípio da proporcionalidade, tal como consta desse artigo, a presente directiva não vai além do necessário para alcançar aqueles objectivos.
- (52) As medidas necessárias à execução da presente directiva devem ser aprovadas nos termos da Decisão 1999/468/CE do Conselho, de 28 de Junho de 1999, que fixa as regras de exercício das competências de execução atribuídas à Comissão ⁽²⁾.

APROVARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

ÂMBITO, OBJECTIVOS E DEFINIÇÕES

Artigo 1.º

Âmbito e objectivos

1. No âmbito da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro), a presente directiva diz respeito à oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas aos utilizadores finais. O objectivo é garantir a disponibilidade em toda a Comunidade de serviços acessíveis ao público de boa qualidade, através de uma concorrência e de uma possibilidade de escolha efectivas, e atender às situações em que as necessidades dos utilizadores finais não sejam convenientemente satisfeitas pelo mercado.
2. A presente directiva estabelece os direitos dos utilizadores finais e as correspondentes obrigações das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Relativamente à necessidade de assegurar a oferta de um serviço universal num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, a directiva define o conjunto mínimo de servi-

⁽¹⁾ JO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

⁽²⁾ JO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

ços de qualidade especificada a que todos os utilizadores finais têm acesso, a um preço acessível à luz das condições específicas nacionais e sem distorção da concorrência. A presente directiva estabelece também obrigações no que se refere à prestação de determinados serviços obrigatórios, como a oferta a retalho de linhas alugadas.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos da presente directiva, são aplicáveis as definições constantes do artigo 2.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

São igualmente aplicáveis as seguintes definições:

- a) «Posto público», telefone acessível ao público em geral, cuja utilização pode ser paga com moedas e/ou cartões de crédito/débito e/ou cartões de pré-pagamento, incluindo cartões a utilizar com códigos de marcação;
- b) «Rede telefónica pública», rede de comunicações electrónicas utilizada para prestar serviços telefónicos acessíveis ao público; a rede serve de suporte à transferência, entre pontos terminais da rede, de comunicações vocais e também de outras formas de comunicação, tais como fac-símile e dados;
- c) «Serviço telefónico acessível ao público», serviço ao dispor do público, que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional, e que pode ainda, se for caso disso, incluir um ou mais dos seguintes serviços: oferta de assistência de telefonista, serviços de informação de listas, de listas, oferta de postos públicos, oferta do serviço em condições especiais, oferta de recursos especiais para clientes deficientes ou com necessidades sociais especiais e/ou prestação de serviços não geográficos;
- d) «Número geográfico», número do plano nacional de numeração que contém alguns dígitos com significado geográfico, cuja função é encaminhar as chamadas para o local físico do ponto de terminação de rede (PTR);
- e) «Ponto de terminação de rede (PTR)», ponto físico em que é fornecido ao assinante acesso à rede pública de comunicações; no caso das redes que envolvem comutação ou encaminhamento, o PTR é identificado através de um endereço de rede específico, que pode estar associado ao número ou nome de um assinante;
- f) «Número não geográfico», número do plano de numeração nacional que não seja um número geográfico. Inclui,

nomeadamente, os números móveis, verdes e de tarifa majorada.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO UNIVERSAL, INCLUINDO OBRIGAÇÕES SOCIAIS

Artigo 3.º

Disponibilidade do serviço universal

1. Os Estados-Membros garantirão que os serviços definidos neste capítulo sejam disponibilizados, com a qualidade especificada, a todos os utilizadores finais no seu território, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível em função das condições nacionais específicas.
2. Os Estados-Membros determinarão a abordagem mais eficiente e adequada para assegurar a realização do serviço universal, respeitando simultaneamente os princípios da objectividade, da transparência, da não discriminação e da proporcionalidade. Procurarão reduzir ao mínimo as distorções do mercado, em especial a prestação de serviços a preços ou em termos ou condições que se afastem das condições comerciais normais, salvaguardando simultaneamente o interesse público.

Artigo 4.º

Oferta de acesso em local fixo

1. Os Estados-Membros garantirão que todos os pedidos razoáveis de ligação à rede telefónica pública num local fixo e de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo sejam satisfeitos por uma empresa, pelo menos.
2. A ligação fornecida deverá ser capaz de permitir aos utilizadores finais o estabelecimento e a recepção de chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, comunicações fac-símile e comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à internet, tendo em conta as tecnologias prevalentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica.

Artigo 5.º

Listas e serviços de informações de listas

1. Os Estados-Membros assegurarão que:
 - a) Seja colocada ao dispor dos utilizadores finais pelo menos uma lista completa num formato aprovado pela autoridade competente, impressa e/ou em suporte electrónico, e actualizada regularmente, pelo menos uma vez por ano;

- b) Todos os utilizadores finais, incluindo os utilizadores dos postos públicos, possam aceder a pelo menos um serviço completo de informações de listas.

2. As listas referidas no n.º 1 deverão incluir, sob reserva do disposto no artigo 11.º da Directiva 97/66/CE, todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público.

3. Os Estados-Membros assegurarão que a(s) empresa(s) que presta(m) os serviços referidos no n.º 1 respeitem o princípio da não discriminação no tratamento das informações que lhes são fornecidas por outras empresas.

Artigo 6.º

Postos públicos

1. Os Estados-Membros garantirão que as autoridades reguladoras nacionais possam impor obrigações às empresas a fim de assegurar a oferta de postos públicos que satisfaçam as necessidades razoáveis dos utilizadores finais em termos de cobertura geográfica, número de telefones, acessibilidade de tais telefones a utilizadores com deficiências e qualidade dos serviços.

2. O Estados-Membros garantirão que as respectivas autoridades reguladoras nacionais possam decidir não impor obrigações nos termos do n.º 1 na totalidade ou em parte do seu território, se, com base numa consulta às partes interessadas, como referido no artigo 33.º, tiverem garantias de que estão amplamente disponíveis recursos ou serviços comparáveis.

3. Os Estados-Membros garantirão a possibilidade de se efectuarem, gratuitamente e sem necessidade de quaisquer meios de pagamento, chamadas de emergência a partir de postos públicos, utilizando o número de emergência único europeu «112» e outros números de emergência nacionais.

Artigo 7.º

Medidas especiais para utilizadores deficientes

1. Quando adequado, os Estados-Membros tomarão medidas específicas para garantir aos utilizadores finais deficientes o acesso, a preços acessíveis, aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo o acesso aos serviços de emergência e às listas e serviços de informações de listas, de modo equivalente àquele de que usufruem os restantes utilizadores finais.

2. Em função das condições nacionais, os Estados-Membros poderão tomar medidas específicas para garantir que os utilizadores finais deficientes possam também beneficiar da escolha de empresas e prestadores de serviços que existe para a maioria dos utilizadores finais.

Artigo 8.º

Designação das empresas

1. Os Estados-Membros poderão designar uma ou mais empresas para garantir a prestação do serviço universal, como indicado nos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 7.º e, se aplicável, no n.º 2 do artigo 9.º, por forma a que o território nacional seja coberto na sua totalidade. Os Estados-Membros podem designar diferentes empresas, ou conjuntos de empresas, para fornecer diferentes elementos do serviço universal e/ou para cobrir diferentes partes do território nacional.

2. Quando designarem as empresas com obrigações de serviço universal numa parte ou na totalidade do território nacional, os Estados-Membros devem utilizar um mecanismo de designação eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, em que nenhuma empresa esteja *a priori* excluída da possibilidade de ser designada. Esses métodos de designação devem assegurar a oferta do serviço universal de modo economicamente eficiente e podem ser utilizados como meio para determinar o custo líquido da obrigação de serviço universal nos termos do artigo 12.º

Artigo 9.º

Acessibilidade das tarifas

1. As autoridades reguladoras nacionais acompanharão a evolução e o nível das tarifas a retalho dos serviços identificados nos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 7.º como fazendo parte das obrigações de serviço universal e prestados por empresas designadas, em especial no que diz respeito aos preços nacionais ao consumidor e ao rendimento nacional.

2. Em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem exigir que as empresas designadas ofereçam aos consumidores opções ou pacotes tarifários diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo com o intuito de assegurar que os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais não sejam impedidos de aceder ao serviço telefónico acessível ao público ou de o utilizar.

3. Para além da eventual adopção de disposições que obriguem as empresas designadas a oferecer opções tarifárias especiais ou a respeitar limites máximos de preços, nivelamentos geográficos de preços ou outros regimes semelhantes, os Estados-Membros podem assegurar que seja prestado apoio aos consumidores identificados como tendo baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais.

4. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 7.º apliquem tarifas comuns, incluindo o nivelamento geográfico dos preços, em todo o território, em função das condições nacionais, ou respeitem limites máximos de preços.

5. Sempre que uma empresa designada tenha a obrigação de oferecer opções tarifárias especiais ou tarifas comuns,

incluindo o nivelamento geográfico dos preços, ou de respeitar limites máximos de preços, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que as condições sejam totalmente transparentes e que sejam publicadas e aplicadas de acordo com o princípio da não discriminação. As autoridades reguladoras nacionais podem exigir que os regimes específicos sejam alterados ou abolidos.

Artigo 10.º

Controlo das despesas

1. Os Estados-Membros garantirão que as empresas designadas, ao oferecerem recursos e serviços adicionais para além dos referidos nos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e no n.º 2 do artigo 9.º, estabeleçam termos e condições tais que o assinante não seja obrigado a pagar recursos ou serviços que não são necessários ou que não são precisos para o serviço pedido.

2. Os Estados-Membros garantirão que as empresas designadas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e do n.º 2 do artigo 9.º forneçam os recursos e serviços específicos referidos na parte A do anexo I, por forma a que os assinantes possam vigiar e controlar as despesas e evitar que o serviço seja desligado injustificadamente.

3. Os Estados-Membros assegurarão que a autoridade competente possa renunciar a aplicar os requisitos do n.º 2 na totalidade ou em parte do território nacional, caso verifique que esse recurso está amplamente disponível.

Artigo 11.º

Qualidade do serviço das empresas designadas

1. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que todas as empresas designadas com obrigações nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º, 7.º e do n.º 2 do artigo 9.º publiquem informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal, com base nos parâmetros de qualidade do serviço, definições e métodos de medição estabelecidos no anexo III. As informações publicadas devem igualmente ser fornecidas à autoridade reguladora nacional.

2. As autoridades reguladoras nacionais poderão especificar, nomeadamente, normas suplementares de qualidade dos serviços, nos casos em que tenham sido definidos parâmetros, para avaliar o desempenho das empresas no fornecimento de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência. As autoridades reguladoras nacionais garantirão igualmente que as informações sobre o desempenho das empresas relativamente a tais parâmetros serão publicadas e colocadas ao dispor das autoridades reguladoras nacionais.

3. As autoridades reguladoras nacionais poderão ainda especificar o conteúdo, a forma e a maneira como as informações deverão ser publicadas, a fim de assegurar que os utilizadores finais e os consumidores tenham acesso a informações claras, completas e comparáveis.

4. As autoridades reguladoras nacionais devem poder estabelecer objectivos de desempenho para as empresas com obrigações de serviço universal nos termos, pelo menos, do artigo 4.º Ao fazê-lo, terão em conta os pontos de vista das partes interessadas, nomeadamente as referidas no artigo 33.º

5. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam fiscalizar o cumprimento destes objectivos de desempenho por parte das empresas designadas.

6. Em caso de incumprimento reiterado dos objectivos de desempenho por parte de uma empresa, poderão ser tomadas medidas específicas de acordo com a Directiva 2002/20/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva autorizações) ⁽¹⁾. As autoridades reguladoras nacionais devem poder ordenar auditorias independentes ou verificações semelhantes dos dados de desempenho, pagas pela empresa em causa, a fim de garantir a exactidão e a comparabilidade dos dados disponibilizados pelas empresas com obrigações de serviço universal.

Artigo 12.º

Determinação dos custos das obrigações de serviço universal

1. Sempre que as autoridades reguladoras nacionais considerem que a prestação do serviço universal tal como estabelecido nos artigos 3.º a 10.º pode constituir um encargo excessivo para as empresas designadas para prestar esse serviço, calcularão os custos líquidos da sua prestação.

Para esse efeito, as autoridades reguladoras nacionais devem:

- a) Calcular o custo líquido da obrigação de serviço universal, tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficie a empresa designada para prestar o serviço universal, de acordo com a parte A do anexo IV; ou
- b) Utilizar o custo líquido da prestação do serviço universal identificado por um mecanismo de designação nos termos do n.º 2 do artigo 8.º

2. As contas e/ou outras informações que servem de base para o cálculo do custo líquido das obrigações de serviço universal nos termos da alínea a) do n.º 1 serão objecto de audito-

⁽¹⁾ Ver página 21 do presente Jornal Oficial.

ria ou de verificação por parte da autoridade reguladora nacional ou de um organismo independente das partes interessadas e aprovadas pela autoridade reguladora nacional. Os resultados do cálculo dos custos e as conclusões da auditoria devem estar acessíveis ao público.

Artigo 13.º

Financiamento das obrigações de serviço universal

1. Quando, com base no cálculo do custo líquido referido no artigo 12.º, as autoridades reguladoras nacionais considerarem que uma empresa está sujeita a encargos excessivos, os Estados-Membros devem, a pedido da empresa designada, decidir:

- a) Introduzir um mecanismo para compensar essa empresa pelos custos líquidos apurados em condições de transparência e a partir de fundos públicos; e/ou
- b) Repartir o custo líquido das obrigações de serviço universal pelos operadores de redes e serviços de comunicações electrónicas.

2. Caso o custo líquido seja repartido, como previsto na alínea b) do n.º 1, os Estados-Membros devem estabelecer um mecanismo de repartição administrado pela autoridade reguladora nacional ou por um organismo independente dos beneficiários, sob a supervisão da autoridade reguladora nacional. Apenas pode ser financiado o custo líquido, determinado nos termos do artigo 12.º, das obrigações estabelecidas nos artigos 3.º a 10.º

3. Qualquer mecanismo de repartição deve respeitar os princípios da transparência, da mínima distorção do mercado, da não discriminação e da proporcionalidade, em conformidade com os princípios da parte B do anexo IV. Os Estados-Membros podem optar por não exigir contribuições de empresas com um volume de negócios inferior a um dado limite.

4. Os encargos relacionados com a repartição do custo das obrigações de serviço universal serão desagregados e identificados separadamente para cada empresa. Tais encargos não serão impostos nem cobrados às empresas que não forneçam serviços no território do Estado-Membro que estabeleceu o mecanismo de repartição.

Artigo 14.º

Transparência

1. Caso seja instituído o mecanismo de repartição do custo líquido das obrigações de serviço universal a que se refere o artigo 13.º, as autoridades reguladoras nacionais garantirão que os princípios de repartição dos custos e os elementos constituintes do mecanismo utilizado estejam acessíveis ao público.

2. Sob reserva das normas nacionais e comunitárias em matéria de confidencialidade das actividades comerciais, as autoridades reguladoras nacionais assegurarão a publicação de um relatório anual contendo o custo calculado das obrigações de serviço universal, indicando as contribuições feitas por todas as empresas envolvidas e identificando quaisquer vantagens de mercado que possam ter resultado para a ou as empresas designadas para prestar o serviço universal, caso tenha sido efectivamente instituído um fundo e este esteja em funcionamento.

Artigo 15.º

Revisão do âmbito do serviço universal

1. A Comissão procederá à revisão periódica do âmbito do serviço universal, nomeadamente tendo em vista propor ao Parlamento Europeu e ao Conselho a sua alteração ou redefinição. Será efectuada uma revisão, pela primeira vez, dois anos após a data de aplicação referida no n.º 1, segundo parágrafo, do artigo 38.º e, subseqüentemente, de três em três anos.

2. Esta revisão será efectuada à luz da evolução social, económica e tecnológica, tendo em conta, nomeadamente, a mobilidade e os débitos de dados em função das tecnologias prevaletentes utilizadas pela maioria dos assinantes. O processo de revisão será empreendido em conformidade com o anexo V. A Comissão apresentará ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre o resultado dessa revisão.

CAPÍTULO III

CONTROLOS REGULAMENTARES DAS EMPRESAS COM PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO EM MERCADOS ESPECÍFICOS

Artigo 16.º

Revisão das obrigações

1. Os Estados-Membros devem manter todas as obrigações em matéria de:

- a) Tarifas de retalho para a oferta de acesso e utilização da rede telefónica pública nos termos do artigo 17.º da Directiva 98/10/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Fevereiro de 1998, relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal e ao serviço universal de telecomunicações num ambiente concorrencial ⁽¹⁾;

- b) Selecção ou pré-selecção de operadores, nos termos da Directiva 97/33/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Junho de 1997, relativa à interligação no sector

(1) JO L 101 de 1.4.1998, p. 24.

das telecomunicações com o objectivo de assegurar o serviço universal e a interoperabilidade através da aplicação dos princípios da oferta de rede aberta (ORA) ⁽¹⁾;

- c) Linhas alugadas, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 8.º e 10.º da Directiva 92/44/CEE.

até se efectuar uma revisão e se tomar uma decisão em conformidade com o procedimento previsto no n.º 3 do presente artigo.

2. A Comissão indicará os mercados relevantes para as obrigações relativas aos mercados retalhistas referidas na Recomendação inicial sobre os Mercados Relevantes de Produtos e Serviços e na decisão que identifica os mercados pan-europeus, a aprovar de acordo com o procedimento previsto no artigo 15.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

3. Os Estados-Membros assegurarão que, logo que possível após a entrada em vigor da presente directiva e a partir daí periodicamente, as autoridades reguladoras nacionais efectuem uma análise do mercado, em conformidade com o artigo 16.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro), a fim de determinar se se devem manter, alterar ou suprimir as obrigações relativas aos mercados retalhistas. As medidas tomadas obedecerão ao procedimento previsto no artigo 7.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

Artigo 17.º

Controlos regulamentares dos serviços a retalho

1. Os Estados-Membros assegurarão que, sempre que:
- a) Na sequência de uma análise do mercado efectuada em conformidade com o n.º 3 do artigo 16.º da directiva, uma autoridade reguladora nacional constate que um dado mercado retalhista identificado em conformidade com o artigo 15.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro), não é efectivamente concorrencial; e
- b) A autoridade reguladora nacional conclua que as obrigações impostas por força da Directiva 2002/19/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (directiva acesso) ou do artigo 19.º da presente directiva não teriam como resultado a realização dos objectivos fixados no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

as autoridades reguladoras nacionais imporão obrigações regulamentares adequadas às empresas identificadas como tendo um poder de mercado significativo num dado mercado retalhista nos termos do artigo 14.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

2. As obrigações impostas em conformidade com o n.º 1 basear-se-ão na natureza do problema identificado e serão proporcionadas e justificadas à luz dos objectivos estabelecidos no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro). As obrigações impostas podem incluir a exigência de que as empresas

identificadas não imponham preços excessivamente altos, nem inibam a entrada no mercado ou restrinjam a concorrência através de preços predatórios, não mostrem preferência indevida por utilizadores finais específicos, nem agreguem excessivamente os serviços. As autoridades reguladoras nacionais podem aplicar a essas empresas medidas adequadas de imposição de preços máximos de retalho, medidas de controlo individual das tarifas ou medidas destinadas a orientar as tarifas para os custos ou preços de mercados comparáveis, de modo a proteger os interesses dos utilizadores finais, promovendo ao mesmo tempo uma concorrência efectiva.

3. As autoridades reguladoras nacionais devem, quando solicitado, apresentar à Comissão informações sobre os controlos de retalho aplicados e, se adequado, os sistemas de contabilidade dos custos utilizados pelas empresas em causa.

4. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que, caso uma empresa esteja sujeita à regulação das tarifas de retalho, ou outro tipo de controlo relevante do retalho, sejam aplicados os sistemas necessários e adequados de contabilidade dos custos. As autoridades reguladoras nacionais poderão especificar o formato e a metodologia contabilística a utilizar. A correcta aplicação do sistema de contabilidade de custos será verificada por um organismo qualificado independente. As autoridades reguladoras nacionais garantirão a publicação anual de uma declaração de conformidade.

5. Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 9.º e no artigo 10.º, as autoridades reguladoras nacionais não aplicarão os mecanismos de controlo de retalho a que se refere o n.º 1 do presente artigo aos mercados geográficos ou de utilizadores quando estiverem seguras de que existe uma concorrência efectiva.

Artigo 18.º

Controlos regulamentares de um conjunto mínimo de linhas alugadas

1. Sempre que, na sequência da análise do mercado realizada nos termos do n.º 3 do artigo 16.º, uma autoridade reguladora nacional constate que o mercado para o fornecimento de uma parte ou de todo o conjunto mínimo de linhas alugadas não é efectivamente competitivo, identificará quais as empresas com poder de mercado significativo no que se refere à oferta desses elementos específicos do conjunto mínimo de serviços de linhas alugadas na totalidade ou em parte do seu território nos termos do artigo 14.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro). Em relação a esses mercados específicos de linhas alugadas, a autoridade reguladora nacional imporá às referidas empresas as obrigações em matéria de oferta do conjunto mínimo de linhas alugadas definidas na lista de normas publicada no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro),

⁽¹⁾ JO L 199 de 26.7.1997, p. 32. Directiva com a redacção que lhe foi dada pela Directiva 98/61/CE (JO L 268 de 3.10.1998, p. 37).

bem como as condições para essa oferta estabelecidas no anexo VII desta directiva, em relação a esses mercados de linhas alugadas.

2. Sempre que, na sequência da análise do mercado realizada nos termos do n.º 3 do artigo 16.º, uma autoridade reguladora nacional constate que um mercado relevante para o fornecimento de linhas alugadas que façam parte do conjunto mínimo é efectivamente competitivo, levantará as obrigações referidas no n.º 1 em relação a esse mercado específico de linhas alugadas.

3. O conjunto mínimo de linhas alugadas com características harmonizadas e as respectivas normas serão publicados no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*, como parte da lista de normas referida no artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro). A Comissão pode adoptar as alterações necessárias para adaptar o conjunto mínimo de linhas alugadas à evolução tecnológica e às alterações da procura no mercado, incluindo a eventual eliminação de certos tipos de linhas alugadas do conjunto mínimo, em conformidade com o procedimento previsto no n.º 2 do artigo 37.º da presente directiva.

Artigo 19.º

Seleção e pré-selecção do operador

1. As autoridades reguladoras nacionais exigirão que as empresas notificadas como empresas com poder de mercado significativo na oferta de ligação à rede telefónica pública e utilização dessa rede num local fixo nos termos do n.º 3 do artigo 16.º ofereçam aos seus assinantes acesso aos serviços de qualquer prestador de serviços telefónicos acessíveis ao público com elas interligado:

- a) Em regime chamada a chamada, mediante a marcação de um indicativo de selecção do operador; e
- b) Através de uma pré-selecção, com a possibilidade de anular, chamada a chamada, a pré-selecção mediante a marcação de um indicativo de selecção do operador.

2. Os pedidos dos utilizadores de instalação destes recursos noutras redes ou de outras formas serão avaliados de acordo com o procedimento de análise do mercado estabelecido no artigo 16.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro) e executados em conformidade com o artigo 12.º da Directiva 2002/19/CE (directiva acesso).

3. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que os preços de acesso e de interligação relacionados com a oferta dos recursos referidos no n.º 1 se baseiem nos custos e que os eventuais encargos directos para os assinantes não desincentivem a utilização desses recursos.

CAPÍTULO IV

INTERESSES E DIREITOS DOS UTILIZADORES FINAIS

Artigo 20.º

Contratos

1. O disposto nos n.ºs 2, 3 e 4 não prejudica a aplicação da regulação comunitária em matéria de defesa dos consumidores, nomeadamente as Directivas 97/7/CE e 93/13/CE, nem das regulamentações nacionais conformes com o direito comunitário.

2. Os Estados-Membros devem garantir que, ao subscreverem serviços que forneçam ligação e/ou acesso à rede telefónica pública, os consumidores tenham direito a um contrato com uma empresa ou empresas fornecedoras desses serviços. Esse contrato deverá especificar, pelo menos:

- a) A identidade e o endereço do fornecedor;
- b) Os serviços fornecidos, os níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial;
- c) Os tipos de serviços de manutenção oferecidos;
- d) Os detalhes dos preços e tarifas e os meios de obtenção de informações actualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção;
- e) A duração do contrato, as condições de renovação e de cessação dos serviços e do contrato;
- f) Os sistemas de indemnização e de reembolso dos assinantes aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato; e
- g) O método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 34.º

Os Estados-Membros podem alargar esta obrigação de modo a abrangerem outros utilizadores finais.

3. Caso sejam celebrados contratos entre consumidores e prestadores de serviços de comunicações electrónicas distintos dos que fornecem ligação e/ou acesso à rede telefónica pública, as informações referidas no n.º 2 serão também incluídas nesses contratos. Os Estados-Membros podem alargar esta obrigação de modo a abrangerem outros utilizadores finais.

4. Os assinantes terão o direito de rescindir os seus contratos sem qualquer penalidade caso sejam notificados de qualquer proposta de alteração das condições contratuais. Os assinantes devem ser devidamente avisados dessas alterações, pelo

menos com um mês de antecedência, e devem ser simultaneamente informados do seu direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, caso não aceitem as novas condições.

Artigo 21.º

Transparência e publicação de informações

1. Os Estados-Membros garantirão que, em conformidade com as disposições do anexo II, sejam postas à disposição dos utilizadores finais e dos consumidores informações transparentes e actualizadas sobre os preços e tarifas aplicáveis e os termos e condições habituais em matéria de acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público e respectiva utilização.

2. As autoridades reguladoras nacionais encorajarão a prestação de informações que permitam que os utilizadores finais, quando adequado, e os consumidores façam uma avaliação independente do custo dos padrões alternativos de utilização, através, por exemplo, de guias interactivos.

Artigo 22.º

Qualidade do serviço

1. Os Estados-Membros garantirão que as autoridades reguladoras nacionais possam, tidas em conta as opiniões das partes interessadas, exigir às empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público que publiquem informações comparáveis, adequadas e actualizadas sobre a qualidade dos seus serviços, destinadas aos utilizadores finais. Essas informações serão igualmente prestadas à autoridade reguladora nacional, a seu pedido, antes da publicação.

2. As autoridades reguladoras nacionais poderão especificar, nomeadamente, os parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o conteúdo, o formato e a maneira como as informações deverão ser publicadas, a fim de garantir que os utilizadores finais tenham acesso a informações claras, completas e comparáveis. Se adequado, poderão ser utilizados os parâmetros, definições e métodos de medição indicados no anexo III.

Artigo 23.º

Integridade da rede

Os Estados-Membros devem tomar todas as medidas necessárias para assegurar que seja mantida a integridade das redes telefónicas públicas em locais fixos e, em caso de colapso catastrófico da rede ou em caso de força maior, a disponibilidade da rede telefónica pública e dos serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos. Os Estados-Membros garantirão que as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público em locais fixos tomem todas as medidas razoáveis para garantir o acesso ininterrupto aos serviços de urgência.

Artigo 24.º

Interoperabilidade dos equipamentos de televisão digital de consumo

Em conformidade com as disposições do anexo VI, os Estados-Membros devem garantir a interoperabilidade dos equipamentos de televisão digital de consumo nele referidos.

Artigo 25.º

Serviços com a assistência de telefonista e serviços de informações de listas

1. Os Estados-Membros garantirão que os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público tenham o direito de figurar na lista à disposição do público referida no n.º 1, alínea a), do artigo 5.º

2. Os Estados-Membros garantirão que todas as empresas que atribuam números de telefone a assinantes satisfaçam todos os pedidos razoáveis no sentido de fornecerem, para efeitos de oferta de serviços de informações de listas e de listas acessíveis ao público, informações pertinentes num formato acordado, em condições justas, objectivas, baseadas nos custos e não discriminatórias.

3. Os Estados-Membros garantirão que todos os utilizadores finais ligados à rede telefónica pública possam aceder a serviços com assistência de telefonista e a serviços de informações de listas, em conformidade com o disposto no n.º 1, alínea b), do artigo 5.º

4. Os Estados-Membros não manterão quaisquer restrições regulamentares que impeçam os utilizadores finais de um Estado-Membro de acederem directamente ao serviço de informações de listas de outro Estado-Membro.

5. A aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4 ficará sujeita às exigências do direito comunitário sobre a protecção dos dados pessoais e da privacidade e, nomeadamente, ao artigo 11.º da Directiva 97/66/CE.

Artigo 26.º

Número único de chamada de emergência europeu

1. Os Estados-Membros garantirão que, para além de quaisquer outros números de telefone de emergência nacionais especificados pelas autoridades reguladoras nacionais, todos os utilizadores finais de serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo os utilizadores de postos públicos, possam telefonar gratuitamente para os serviços de emergência utilizando o número único de chamada de emergência europeu «112».

2. Os Estados-Membros garantirão que as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112» sejam atendidas e tratadas adequadamente, da forma que melhor se coadune com a organização nacional dos sistemas de emergência, tendo em conta as possibilidades técnicas das redes.

3. Os Estados-Membros garantirão que as empresas que exploram redes telefónicas públicas ponham as informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada à disposição das autoridades responsáveis pelos serviços de emergência, na medida em que tal seja tecnicamente viável, no que respeita a todas as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112».

4. Os Estados-Membros garantirão que os cidadãos sejam devidamente informados da existência e da finalidade do número único de chamada de emergência europeu «112».

Artigo 27.º

Indicativos de acesso europeus

1. Os Estados-Membros garantirão que o prefixo «00» seja o indicativo uniformizado de acesso internacional. Podem ser criadas ou continuar a ser utilizadas modalidades de marcação especiais para efectuar chamadas entre localidades fronteiriças adjacentes de Estados-Membros diferentes. Os utilizadores finais dos serviços telefónicos acessíveis ao público das localidades em causa devem ser plenamente informados dessas modalidades.

2. Os Estados-Membros garantirão que todas as empresas que exploram redes telefónicas públicas tratem todas as chamadas destinadas ao espaço europeu de numeração telefónica, sem prejuízo da necessidade de uma empresa que explore uma rede telefónica pública recuperar o custo da transmissão de chamadas na sua rede.

Artigo 28.º

Números não geográficos

Os Estados-Membros garantirão que os utilizadores finais de outros Estados-Membros possam aceder a números não geográficos nos seus territórios, sempre que tal seja técnica e economicamente viável, excepto nos casos em que um assinante chamado tenha decidido, por motivos comerciais, limitar o acesso de chamadas provenientes de áreas geográficas específicas.

Artigo 29.º

Oferta de recursos adicionais

1. Os Estados-Membros garantirão que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que todas as empresas que exploram redes telefónicas públicas ponham à disposição dos utilizadores finais os recursos enumerados na parte B do anexo I, desde que tal seja técnica e economicamente viável.

2. Qualquer Estado-Membro pode decidir renunciar ao disposto no n.º 1 na totalidade ou em parte do seu território se, tidas em conta as opiniões das partes interessadas, considerar que existe acesso suficiente a esses recursos.

3. Sem prejuízo do n.º 2 do artigo 10.º, os Estados-Membros podem impor como requisito geral a todas as empresas as obrigações referidas na alínea e) da parte A do anexo I, relativas ao corte da ligação.

Artigo 30.º

Portabilidade dos números

1. Os Estados-Membros garantirão que todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo serviços móveis, que o solicitem possam manter o(s) seu(s) número(s) independentemente da empresa que oferece o serviço:

- a) No caso de números geográficos, num local específico; e
- b) No caso de números não geográficos, em qualquer local.

O presente número não se aplica à portabilidade de números entre redes que fornecem serviços fixos e redes móveis.

2. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que os preços de interligação relacionados com a oferta de portabilidade dos números se baseiem nos custos e que os eventuais encargos directos para os assinantes não desincentivem a utilização destes recursos.

3. As autoridades reguladoras nacionais não devem impor tarifas de retalho para as operações de portabilidade dos números de forma a causar distorções da concorrência, por exemplo fixando tarifas de retalho específicas ou comuns.

Artigo 31.º

Obrigações de transporte («must carry»)

1. Os Estados-Membros podem impor obrigações razoáveis de transporte («must carry») para a transmissão de canais e serviços específicos de rádio e televisão às empresas sob a sua jurisdição que oferecem redes de comunicações electrónicas utilizadas para a distribuição de emissões de rádio e televisão ao público, quando um número significativo de utilizadores finais dessas redes as utilize como meio principal de recepção de emissões de rádio e televisão. Tais obrigações apenas devem ser impostas quando necessário para a realização de objectivos de interesse geral claramente definidos e serão proporcionadas e transparentes. Essas obrigações serão sujeitas a revisão periódica.

2. O n.º 1 do presente artigo e o n.º 2 do artigo 3.º da Directiva 2002/19/CE (directiva acesso) não prejudicam a competência dos Estados-Membros para determinar uma remuneração adequada, se for caso disso, no que toca às medidas

tomadas em conformidade com o presente artigo, velando simultaneamente para que, em circunstâncias análogas, não haja discriminação no tratamento das empresas que oferecem redes de comunicações electrónicas. Nos casos em que seja prevista uma remuneração, os Estados-Membros devem assegurar que esta seja aplicada de forma proporcionada e transparente.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Artigo 32.º

Serviços obrigatórios adicionais

Os Estados-Membros podem decidir tornar acessíveis ao público, no seu território, serviços adicionais para além das obrigações de serviço universal definidas no capítulo II, mas, nessas circunstâncias, não pode ser imposto qualquer mecanismo de compensação que envolva empresas específicas.

Artigo 33.º

Consulta às partes interessadas

1. Os Estados-Membros garantirão que as autoridades reguladoras nacionais tenham em conta as opiniões dos utilizadores finais e dos consumidores (incluindo, em particular, os utilizadores com deficiência), bem como dos fabricantes e das empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas sobre questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais e dos consumidores no que respeita aos serviços de comunicações electrónicas disponíveis ao público, sobretudo quando têm um impacto significativo no mercado.

2. Sempre que tal seja oportuno, as partes interessadas poderão promover, sob a orientação das autoridades reguladoras nacionais, a criação de mecanismos que envolvam consumidores, grupos de utilizadores e prestadores de serviços, tendo em vista aumentar a qualidade geral da prestação de serviços, designadamente através da elaboração de códigos de conduta e normas operacionais, bem como do controlo da respectiva aplicação.

Artigo 34.º

Resolução extrajudicial de litígios

1. Os Estados-Membros garantirão a disponibilidade de procedimentos extrajudiciais transparentes, simples e pouco dispendiosos para tratar os litígios pendentes que envolvam consumidores e que se refiram a questões abrangidas pela presente directiva. Os Estados-Membros adoptarão medidas para garan-

tir que tais procedimentos permitam resolver os litígios de modo rápido e equitativo, e poderão, quando tal se justifique, adoptar um sistema de reembolso e/ou compensação. Os Estados-Membros podem alargar o âmbito destas obrigações de modo a abrangerem litígios que envolvam outros utilizadores finais.

2. Os Estados-Membros assegurarão que a legislação nacional não entrave a criação, ao nível territorial adequado, de gabinetes de reclamações e serviços em linha para facilitar o acesso dos consumidores e utilizadores finais aos procedimentos de resolução de litígios.

3. Sempre que tais litígios envolvam partes em diferentes Estados-Membros, estes coordenarão os seus esforços a fim de chegar a uma resolução do litígio.

4. O presente artigo não prejudica os procedimentos judiciais nacionais.

Artigo 35.º

Adaptação técnica

As alterações necessárias à adaptação dos anexos I, II, III, VI e VII ao progresso técnico ou às alterações da procura no mercado serão adoptadas pela Comissão de acordo com o procedimento previsto no n.º 2 do artigo 37.º

Artigo 36.º

Procedimento de notificação, monitorização e revisão

1. As autoridades reguladoras nacionais notificarão a Comissão, o mais tardar até à data de aplicação referida no n.º 1, segundo parágrafo, do artigo 38.º, e daí em diante, caso surja alguma alteração, imediatamente, dos nomes das empresas designadas como empresas com obrigações de serviço universal, nos termos do n.º 1 do artigo 8.º

A Comissão disponibilizará as informações de forma facilmente acessível e enviá-las-á ao Comité das Comunicações a que se refere o artigo 37.º

2. As autoridades reguladoras nacionais notificarão a Comissão dos nomes dos operadores considerados detentores de um poder de mercado significativo para efeitos da presente directiva, bem como das obrigações a que estão sujeitos ao abrigo da presente directiva. Todas as alterações que afectem as obrigações impostas às empresas ou das empresas afectadas nos termos da presente directiva serão imediatamente comunicadas à Comissão.

3. A Comissão apreciará periodicamente o funcionamento da presente directiva e apresentará relatórios ao Parlamento Europeu e ao Conselho, o primeiro dos quais o mais tardar no prazo de três anos após a data de aplicação prevista no n.º 1,

segundo parágrafo, do artigo 38.º Os Estados-Membros e as autoridades reguladoras nacionais fornecerão à Comissão as informações necessárias para o efeito.

Artigo 37.º

Comité

1. A Comissão será assistida pelo Comité das Comunicações, instituído pelo artigo 22.º da Directiva 2002/21/CE (directiva-quadro).

2. Sempre que seja feita referência ao presente número, é aplicável o disposto nos artigos 5.º e 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º

O prazo previsto no n.º 6 do artigo 5.º da Decisão 1999/468/CE é fixado em três meses.

3. O comité aprova o seu regulamento interno.

Artigo 38.º

Transposição

1. Os Estados-Membros aprovarão e publicarão as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva o mais tardar em 24 de Julho de 2003. Desse facto informarão imediatamente a Comissão.

Essas disposições serão aplicáveis a partir de 25 de Julho de 2003.

2. Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas deverão incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão aprovadas pelos Estados-Membros.

3. Os Estados-Membros comunicarão à Comissão o texto das disposições de direito interno que adoptarem no domínio regido pela presente directiva, bem como quaisquer alterações a essas disposições.

Artigo 39.º

Entrada em vigor

A presente directiva entra em vigor na data da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

Artigo 40.º

Destinatários

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em 7 de Março de 2002.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

P. COX

Pelo Conselho

O Presidente

J. C. APARICIO

ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS PREVISTOS NOS ARTIGOS 10.º (CONTROLO DAS DESPESAS) E 29.º (RECURSOS ADICIONAIS)**Parte A: Recursos e serviços referidos no artigo 10.º**a) *Facturação discriminada*

Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais, sem prejuízo dos requisitos previstos na legislação aplicável em matéria de protecção dos dados pessoais e da privacidade, possam definir o nível de base da facturação discriminada que será gratuitamente oferecida pelas empresas designadas (como disposto no artigo 8.º) aos consumidores, para que estes possam:

- i) Verificar e controlar os encargos de utilização da rede telefónica pública num local fixo e/ou dos serviços telefónicos acessíveis ao público a ela associados; e
- ii) Monitorizar adequadamente a sua utilização e as despesas e exercer, deste modo, um grau razoável de controlo sobre as suas facturas.

Quando adequado, podem ser oferecidos aos assinantes, a tarifas razoáveis ou gratuitamente, níveis de discriminação superiores.

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

b) *Barramento selectivo, gratuito, das chamadas de saída*

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

c) *Sistemas de pré-pagamento*

Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que as empresas designadas ofereçam aos consumidores meios de pagamento do acesso à rede telefónica pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público em modalidades de pré-pagamento.

d) *Pagamento escalonado das taxas de ligação*

Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que as empresas designadas permitam aos consumidores pagar a ligação à rede telefónica pública de um modo escalonado no tempo.

e) *Não pagamento de facturas*

Os Estados-Membros devem autorizar a aplicação de medidas especificadas, que devem ser proporcionadas, não discriminatórias e publicadas, para cobrir situações de não pagamento de facturas telefónicas relativas à utilização da rede telefónica pública em locais fixos. Essas medidas devem garantir que qualquer interrupção ou corte do serviço seja precedida do devido aviso ao assinante. Excepto nos casos de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta, essas medidas devem garantir, na medida em que tal seja tecnicamente exequível, que a eventual interrupção do serviço se restrinja ao serviço em causa. O corte da ligação por não pagamento de facturas apenas terá lugar depois de o assinante ter sido devidamente avisado. Os Estados-Membros poderão permitir um período de serviço limitado antes do corte total, durante o qual apenas serão autorizadas chamadas que não impliquem pagamento por parte do assinante (por exemplo, as chamadas para o «112»).

Parte B: Lista dos recursos referidos no artigo 29.ºa) *Marcação tonal ou DTMF (funcionamento bitonal multifrequências)*

ou seja, a rede telefónica pública serve de suporte à utilização das tonalidades DTMF definidas na ETSI ETR 207, para a sinalização de extremo a extremo através da rede, tanto no interior de um Estado-Membro como entre Estados-Membros.

b) *Identificação da linha chamadora*

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

Este recurso deve ser oferecido em conformidade com a legislação aplicável relativa à protecção dos dados pessoais e da privacidade, nomeadamente a Directiva 97/66/CE.

Os operadores deverão proporcionar, na medida em que tal seja tecnicamente viável, dados e sinais que facilitem a oferta da identificação da linha chamadora e da marcação tonal para além das fronteiras entre os Estados-Membros.

ANEXO II

INFORMAÇÕES A PUBLICAR EM CONFORMIDADE COM O ARTIGO 21.º (TRANSPARÊNCIA E PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES)

A autoridade reguladora nacional é responsável por garantir que as informações referidas no presente anexo sejam publicadas nos termos do artigo 21.º Cabe à autoridade reguladora nacional determinar quais as informações a publicar pelas empresas que oferecem redes telefónicas públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público e quais as que ela própria publicará, a fim de garantir que os consumidores possam escolher com conhecimento de causa.

1. Nome(s) e endereço(s) da(s) empresa(s)
ou seja, nomes e endereços das sedes das empresas que oferecem redes telefónicas públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público.
 2. Serviços telefónicos acessíveis ao público oferecidos
 - 2.1. Âmbito do serviço telefónico acessível ao público
Descrição dos serviços telefónicos acessíveis ao público oferecidos, indicando o que está incluído na taxa de assinatura e os encargos periódicos de aluguer (por exemplo, serviços de telefonista, listas, serviços de informações de listas, barramento selectivo de chamadas, facturação discriminada, manutenção, etc.).
 - 2.2. Tarifas normais, abrangendo o acesso e todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção e incluindo informações pormenorizadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos.
 - 2.3. Política de indemnizações/reembolsos, incluindo informações específicas sobre eventuais modalidades de indemnização/reembolso oferecidas.
 - 2.4. Tipos de serviços de manutenção oferecidos
 - 2.5. Condições contratuais típicas, incluindo os períodos contratuais mínimos, caso se justifique.
 3. Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa.
 4. Informações sobre os direitos no âmbito do serviço universal, incluindo os recursos e serviços mencionados no anexo I.
-

ANEXO III

PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Parâmetros de tempo de fornecimento e qualidade do serviço, definições e métodos de medição previstos nos artigos 11.º e 22.º

Parâmetro ⁽¹⁾	Definição	Método de medição
Prazo de fornecimento da ligação inicial	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Taxa de avarias por linha de acesso	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Prazo de reparação de avarias	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Chamadas não concretizadas ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempo de estabelecimento de chamadas ⁽²⁾	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempos de resposta para os serviços de telefonista	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Tempos de resposta para os serviços informativos	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Queixas sobre incorrecções nas facturas	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1

⁽¹⁾ Os parâmetros deverão permitir que o desempenho seja analisado a nível regional [ou seja, não menos do que ao nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) estabelecida pelo Eurostat].

⁽²⁾ Os Estados-Membros podem decidir não exigir a manutenção de informações actualizadas sobre o desempenho no que diz respeito a estes dois parâmetros, se existirem dados que comprovem que o desempenho nestes dois domínios é satisfatório.

Nota: O número da versão da ETSI EG 201 769-1 é 1.1.1 (Abril de 2000).

ANEXO IV

CÁLCULO DO CUSTO LÍQUIDO DAS OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO UNIVERSAL E CRIAÇÃO DE UM MECANISMO DE RECUPERAÇÃO OU REPARTIÇÃO, EM CONFORMIDADE COM OS ARTIGOS 12.º E 13.º**Parte A: Cálculo do custo líquido**

As obrigações de serviço universal são as obrigações impostas a uma empresa por um Estado-Membro no sentido de assegurar a oferta de uma rede e serviço em toda uma área geográfica específica e que incluem, quando adequado, os preços médios nessa área geográfica para a oferta desse serviço ou a oferta de opções tarifárias específicas para os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

As autoridades reguladoras nacionais analisarão todos os meios para assegurar incentivos adequados, de modo que as empresas (designadas ou não) cumpram as obrigações de serviço universal de forma economicamente eficiente. O custo líquido das obrigações de serviço universal será calculado como a diferença entre os custos líquidos, para uma empresa designada, do funcionamento com as obrigações de serviço universal e do funcionamento sem essas obrigações. Isto aplica-se quer a rede de um determinado Estado-Membro esteja plenamente desenvolvida quer esteja ainda em fase de desenvolvimento e expansão. Há que ter em atenção a necessidade de avaliar correctamente os custos que qualquer empresa designada teria decidido evitar se não existisse qualquer obrigação de serviço universal. O cálculo do custo líquido deve ter em conta os benefícios, incluindo os benefícios não materiais, obtidos pelo operador do serviço universal.

O cálculo basear-se-á nos custos imputáveis:

- i) Aos elementos dos serviços identificados que só podem ser oferecidos com prejuízo ou em condições de custo que não se enquadram nas práticas comerciais normais;

Podem incluir-se nesta categoria elementos de serviço como o acesso a serviços telefónicos de emergência, a oferta de certos postos públicos, a oferta de certos serviços ou equipamentos para deficientes, etc.;

- ii) A utilizadores finais ou grupos de utilizadores finais específicos que, atendendo ao custo da oferta da rede e serviço especificados, às receitas geradas e ao eventual nivelamento geográfico dos preços imposto pelo Estado-Membro, só podem ser servidos com prejuízo ou em condições de custo que não se enquadram nas práticas comerciais normais.

Estão incluídos nesta categoria os utilizadores finais ou grupos de utilizadores finais que não seriam servidos por um operador comercial que não tivesse a obrigação de prestar o serviço universal.

O cálculo do custo líquido de aspectos específicos das obrigações de serviço universal será efectuado separadamente e por forma a evitar a dupla contabilização de quaisquer benefícios e custos directos ou indirectos. O custo líquido geral das obrigações de serviço universal para qualquer empresa será calculado como a soma dos custos líquidos das componentes específicas das obrigações de serviço universal, tendo em conta quaisquer benefícios não materiais. A autoridade reguladora nacional é responsável pela verificação do custo líquido.

Parte B: Recuperação de eventuais custos líquidos das obrigações de serviço universal

A recuperação ou o financiamento de quaisquer custos líquidos das obrigações de serviço universal requer que as empresas designadas com obrigações de serviço universal sejam compensadas pelos serviços que oferecem em condições não comerciais. Uma vez que essa compensação envolve transferências financeiras, os Estados-Membros devem garantir que estas tenham lugar de forma objectiva, transparente, não discriminatória e proporcionada. Tal significa que as transferências devem causar a menor distorção possível na concorrência e na procura por parte dos utilizadores.

Em conformidade com o n.º 3 do artigo 13.º, qualquer mecanismo de repartição baseado num fundo deverá utilizar um meio transparente e neutro para a cobrança das contribuições, o que evitará o perigo de uma dupla imposição, simultaneamente sobre os *inputs* e os *outputs* das empresas.

O organismo independente que administra o fundo será responsável pela cobrança das contribuições das empresas susceptíveis de contribuir para o custo líquido das obrigações de serviço universal no Estado-Membro e supervisionará a transferência de verbas devidas e/ou pagamentos administrativos para as empresas com direito a receber pagamentos do fundo.

ANEXO V

PROCESSO DE REVISÃO DO ÂMBITO DO SERVIÇO UNIVERSAL, EM CONFORMIDADE COM O DISPOSTO NO ARTIGO 15.º

Ao ponderar se deve ou não proceder-se a uma revisão do âmbito das obrigações de serviço universal, a Comissão tomará em consideração os seguintes elementos:

- a evolução social e do mercado em termos dos serviços utilizados pelos consumidores,
- a evolução social e do mercado em termos da disponibilidade e da variedade de serviços oferecidos aos consumidores,
- os progressos tecnológicos no que se refere ao modo como os serviços são prestados aos consumidores.

Ao estudar a possibilidade de alterar ou redefinir o âmbito das obrigações de serviço universal, a Comissão terá em consideração os seguintes elementos:

- se estão disponíveis serviços específicos e são utilizados por uma maioria dos consumidores, e se a não disponibilidade ou não utilização desses serviços por uma minoria dos consumidores conduz à exclusão social, e
 - se a disponibilidade e a utilização de serviços específicos proporcionam um benefício líquido geral a todos os consumidores, justificando uma intervenção pública quando esses serviços não sejam fornecidos ao público em circunstâncias comerciais normais.
-

ANEXO VI

INTEROPERABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DIGITAIS DE CONSUMO (PREVISTO NO ARTIGO 24.º)1. *Algoritmo de cifragem comum e recepção de emissões não cifradas*

Todos os equipamentos de consumo destinados à recepção de sinais de televisão digital, vendidos, alugados ou disponibilizados de qualquer outra forma na Comunidade, que sejam capazes de descodificar sinais de televisão digital, devem possuir a capacidade de:

- permitir a descodificação desses sinais de acordo com o algoritmo de cifragem comum europeu administrado por um organismo de normalização europeu reconhecido, actualmente o ETSI,
- mostrar sinais que tenham sido transmitidos sem codificação desde que, caso o equipamento seja alugado, o locatário respeite o acordo de aluguer em causa.

2. *Interoperabilidade dos televisores analógicos e digitais*

Qualquer televisor analógico com um ecrã de diagonal visível superior a 42 cm que seja colocado no mercado comunitário para venda ou aluguer deve estar equipado com, pelo menos, uma tomada de interface aberta normalizada por um organismo de normalização europeu reconhecido, como, por exemplo, a definida na norma Cenelec EN 50 049-1:1997, que permita a ligação simples de periféricos, nomeadamente descodificadores adicionais e receptores digitais.

Qualquer televisor digital com um ecrã de diagonal visível superior a 30 cm que seja colocado no mercado comunitário para venda ou aluguer deve estar equipado com, pelo menos, uma tomada de interface aberta (normalizada, ou conforme com a norma adoptada, por um organismo de normalização europeu reconhecido ou conforme com uma especificação utilizada pela indústria), como por exemplo, o dispositivo de conexão de interface comum DVB, que permita a ligação simples de periféricos e esteja em condições de transmitir todos os elementos de um sinal de televisão digital, incluindo informações relativas a serviços interactivos e de acesso condicional.

ANEXO VII

CONDIÇÕES APLICÁVEIS AO CONJUNTO MÍNIMO DE LINHAS ALUGADAS (PREVISTO NO ARTIGO 18.º)

Nota: A oferta de um conjunto mínimo de linhas alugadas nas condições estabelecidas na Directiva 92/44/CE, de acordo com o previsto no artigo 18.º, deve continuar até ao momento em que a autoridade reguladora nacional determine que existe uma concorrência efectiva no mercado de linhas alugadas em questão.

As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que a oferta do conjunto mínimo de linhas alugadas referido no artigo 18.º respeite os princípios básicos da não discriminação, da determinação das tarifas com base nos custos e da transparência.

1. *Não discriminação*

As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que as organizações identificadas como possuindo um poder de mercado significativo nos termos do n.º 1 do artigo 18.º respeitem o princípio da não discriminação ao oferecerem as linhas alugadas referidas no artigo 18.º. Essas organizações devem aplicar condições semelhantes em circunstâncias semelhantes às organizações que prestam serviços análogos, e devem, quando aplicável, oferecer às outras organizações linhas alugadas da mesma qualidade e nas mesmas condições que as que põem à disposição dos seus próprios serviços ou dos das suas subsidiárias ou parceiros.

2. *Determinação das tarifas com base nos custos*

As autoridades reguladoras nacionais devem, sempre que adequado, assegurar que as tarifas relativas às linhas alugadas referidas no artigo 18.º respeitem os princípios básicos da determinação com base nos custos.

Para este efeito, as autoridades reguladoras nacionais devem assegurar que as empresas identificadas como possuindo um poder de mercado significativo nos termos do n.º 1 do artigo 18.º elaborem e ponham em prática um sistema adequado de contabilidade de custos

As autoridades reguladoras nacionais devem manter à disposição informações com um nível de pormenor apropriado sobre os sistemas de contabilidade de custos aplicados pelas referidas empresas e apresentar essas informações à Comissão quando tal lhes for solicitado.

3. *Transparência*

As autoridades reguladoras nacionais devem assegurar a publicação, de forma facilmente acessível, das seguintes informações sobre o conjunto mínimo de linhas alugadas referido no artigo 18.º:

- 3.1. Características técnicas, incluindo as características físicas e eléctricas, bem como as especificações técnicas e de desempenho detalhadas aplicáveis ao ponto de terminação de rede.
- 3.2. Tarifas, incluindo os encargos iniciais de ligação, os encargos periódicos de aluguer e outros encargos. Nos casos em que as tarifas sejam diferenciadas, há que indicá-lo.

Sempre que, em resposta a um dado pedido, uma organização identificada como possuindo um poder de mercado significativo nos termos do n.º 1 do artigo 18.º considere que não é razoável oferecer uma linha alugada pertencente ao conjunto mínimo de acordo com as tarifas e condições de fornecimento por si publicadas, terá de obter o acordo da autoridade reguladora nacional para modificar as referidas condições nesse caso específico.

3.3. Condições de fornecimento, incluindo, pelos menos, os seguintes elementos:

- Informações sobre o procedimento de encomenda.
- Prazo normal de entrega, ou seja, período decorrido desde a data do pedido firme de aluguer de uma linha até à sua colocação à disposição do cliente em 95 % dos casos de linhas alugadas do mesmo tipo.

Este prazo será estabelecido com base nos prazos de entrega reais das linhas alugadas durante um período recente de duração razoável. Os cálculos não podem incluir os casos em que os utilizadores tenham pedido prazos de entrega mais longos.

- O período contratual, que inclui o período geralmente estabelecido para o contrato e o período contratual mínimo que o utilizador é obrigado a aceitar.
- O tempo típico de reparação, ou seja, o tempo decorrido desde o momento da receção de uma mensagem de avaria pela unidade responsável da empresa identificada como possuindo um poder de mercado significativo nos termos do n.º 1 do artigo 18.º até ao momento em que estejam restabelecidas 80 % das linhas alugadas do mesmo tipo e em que os utilizadores tenham sido notificados, nos casos adequados, de que as referidas linhas se encontram de novo em funcionamento. Nos casos em que sejam oferecidas diferentes classes de qualidade de reparação para o mesmo tipo de linhas alugadas, devem-se publicar os diferentes tempos típicos de reparação.
- Procedimento de reembolso, se o houver.

Além disso, sempre que um Estado-Membro considere que o desempenho alcançado na oferta do conjunto mínimo de linhas alugadas não satisfaz as necessidades dos utilizadores, pode definir metas adequadas para as condições de fornecimento acima referidas.
