

P6_TA-PROV(2009)0360

Redes e serviços de comunicações electrónicas, protecção da privacidade e defesa do consumidor *II**

Resolução legislativa do Parlamento Europeu, de 6 de Maio de 2009, referente à posição comum aprovada pelo Conselho tendo em vista a aprovação de uma directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (16497/1/2008 – C6-0068/2009 – 2007/0248(COD))

(Processo de co-decisão: segunda leitura)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta a posição comum do Conselho (16497/1/2008 – C6-0068/2009),
 - Tendo em conta a sua posição em primeira leitura¹ sobre a proposta da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho (COM(2007)0698),
 - Tendo em conta a proposta alterada da Comissão (COM(2008)0723),
 - Tendo em conta o n.º 2 do artigo 251.º do Tratado CE,
 - Tendo em conta o artigo 62.º do seu Regimento,
 - Tendo em conta a recomendação para segunda leitura da Comissão do Mercado Interno e da Protecção dos Consumidores (A6-0257/2009),
1. Aprova a posição comum com as alterações nela introduzidas;
 2. Regista as declarações da Comissão anexas à presente resolução;
 3. Encarrega o seu Presidente de transmitir a posição do Parlamento ao Conselho e à Comissão.

¹ Textos Aprovados, 24.9.2008, P6_TA(2008)0452.

Posição do Parlamento Europeu aprovada em segunda leitura em 6 de Maio de 2009 tendo em vista a aprovação da Directiva 2009/.../CE do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor

(Texto relevante para efeitos do EEE)

[ALTERAÇÃO 103/rev.]

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o artigo 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Tendo em conta o parecer da Autoridade Europeia para a Protecção de Dados³,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado⁴,

Considerando o seguinte:

- (1) O funcionamento das cinco directivas que constituem o actual quadro regulamentar das redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva 2002/19/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos (Directiva «Acesso»)⁵, 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 «Autorização»)⁶, Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as

¹ JO C 224 de 30.8.2008, p. 50.

² JO C 257 de 9.10.2008, p. 51.

³ JO C 181 de 18.7.2008, p. 1.

⁴ Posição do Parlamento Europeu de 24 de Setembro de 2008 (ainda não publicado no Jornal Oficial), Posição comum do Conselho de 9 de Fevereiro de 2009 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e Posição do Parlamento Europeu de 6 de Maio de 2009.

⁵ JO L 108 de 24.4.2002, p. 7.

⁶ JO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva-Quadro)¹, Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»)² e Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»)³ (a seguir designadas conjuntamente por «Directiva-Quadro e directivas específicas»), está sujeito a revisão periódica pela Comissão, com vista, em especial, a determinar a eventual necessidade de alteração à luz da evolução tecnológica e do mercado.

- (2) Neste contexto, a Comissão apresentou as suas conclusões na comunicação ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, de 29 de Junho de 2006, relativa à revisão do quadro regulamentar da União Europeia das redes e serviços de comunicações electrónicas.
- (3) A reforma do quadro regulamentar comunitário das redes e serviços de comunicações electrónicas, que inclui o reforço das disposições relativas aos utilizadores finais deficientes, representa uma etapa essencial para a realização do espaço único europeu da informação e, ao mesmo tempo, de uma sociedade da informação inclusiva. Estes objectivos fazem parte do quadro estratégico para o desenvolvimento da sociedade da informação, como indicado na comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, de 1 de Junho de 2005, intitulada "i2010 – Uma sociedade da informação para o crescimento e o emprego".
- (3-A) *Um requisito fundamental do serviço universal é proporcionar aos utilizadores que o solicitem uma ligação à rede de comunicações pública num local fixo e a um preço acessível. O requisito diz respeito ao fornecimento de serviços de chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, de comunicações facsimile e de dados, cuja prestação pode ser restringida pelos Estados-Membros à localização/residência principal do utilizador final. Não devem ser impostos condicionalismos quanto aos meios técnicos pelos quais os serviços são prestados, permitindo 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 de comunicações pública num local fixo devem ser capazes de suportar 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 ligação à rede de comunicações 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. É

¹ JO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

² JO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

³ JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

necessária uma certa flexibilidade para permitir aos Estados-Membros tomar medidas, sempre que necessário, para garantir que uma ligação esteja apta a suportar débitos de dados suficientes para um acesso funcional à Internet, tal como definido nos Estados-Membros, tendo devidamente em conta as circunstâncias específicas dos mercados nacionais, nomeadamente a largura de banda mais utilizada pela maioria dos assinantes no Estado-Membro em questão e a viabilidade tecnológica, desde que essas medidas tenham por objectivo reduzir as distorções de concorrência. Se essas medidas implicarem um encargo excessivo para uma determinada empresa, tendo devidamente em conta os custos e as receitas, bem como vantagens não palpáveis decorrentes da prestação dos serviços em causa, esta repercussão pode ser incluída no cálculo dos custos líquidos das obrigações de serviço universal. Pode ser igualmente aplicada uma forma alternativa de financiamento da infra-estrutura de rede subjacente, que envolva fundos comunitários ou medidas nacionais compatíveis com a legislação comunitária.

Esta disposição não prejudica a necessidade, para a Comissão, de proceder a uma revisão das obrigações de serviço universal, que pode igualmente incidir no financiamento dessas obrigações, em conformidade com o artigo 15.º da Directiva 2002/22/CE, e, se for caso disso, de apresentar propostas de reforma para responder aos objectivos de interesse público.

- (4) Por motivos de clareza e simplicidade, a presente directiva incide apenas nas alterações às Directivas 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»).
- (5) Sem prejuízo da Directiva 1999/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Março de 1999, relativa aos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações e ao reconhecimento mútuo da sua conformidade¹ e, em especial, dos requisitos respeitantes às pessoas deficientes, previstos na alínea f) do n.º 3 do seu artigo 3.º, determinados aspectos relativos aos equipamentos terminais, nomeadamente os equipamentos destinados a instalações dos consumidores para utilizadores deficientes, quer as suas necessidades especiais decorram de uma deficiência quer estejam ligadas ao envelhecimento, deverão ser incluídos no âmbito de aplicação da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»), a fim de facilitar o acesso às redes e a utilização dos serviços. Actualmente, esses equipamentos incluem terminais receptores de rádio e de televisão, bem como dispositivos terminais especiais para utilizadores com deficiências auditivas.
- (6) Os Estados-Membros deverão aplicar medidas que promovam a criação de um mercado de produtos e serviços de grande difusão que integrem funcionalidades para os utilizadores finais deficientes. ***É possível concretizá-lo, nomeadamente remetendo*** para as normas europeias, introduzindo exigências em matéria de acessibilidade electrónica (info-acessibilidade) nos procedimentos relativos aos contratos públicos ***e nos convites à apresentação de propostas ligados às prestações de serviços, e executando*** a legislação que protege os direitos das pessoas deficientes.

¹ JO L 91 de 7.4.1999, p. 10.

- (6-A) *Sempre que uma empresa designada para prestar um serviço universal, nos termos do artigo 4.º da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»), decida ceder uma parte substancial, considerada à luz da sua obrigação de serviço universal, ou a totalidade dos activos da sua rede de acesso local no território nacional, a uma entidade jurídica distinta pertencente a um proprietário diferente, a autoridade reguladora nacional deve avaliar os efeitos da transacção, no intuito de assegurar a continuidade das obrigações de serviço universal na totalidade ou em parte do seu território. Para este efeito, a autoridade reguladora nacional, que impôs as obrigações de serviço universal, deve ser informada pela empresa antes de a cedência ter lugar. A avaliação da autoridade reguladora nacional não deve prejudicar a concretização da transacção.*
- (6-B) *Os progressos tecnológicos possibilitaram uma forte redução do número postos telefónicos públicos. A fim de garantir a neutralidade tecnológica e o acesso ininterrupto do público aos serviços de telefonia vocal, as autoridades reguladoras nacionais devem poder impor às empresas que assegurem não só a disponibilização de postos telefónicos públicos que satisfaçam as necessidades razoáveis dos utilizadores finais, mas que prevejam também pontos públicos alternativos de acesso a serviços de telefonia vocal para esse efeito, se adequado.*
- (6-C) *É necessário garantir a equivalência entre o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços e o nível disponibilizado aos outros utilizadores finais. Para o efeito, o acesso deve ser equivalente do ponto de vista funcional, por forma a que os utilizadores finais com deficiência possam beneficiar da mesma facilidade de utilização dos serviços que os outros utilizadores finais, mas com meios diferentes.*
- (7) As definições devem ser ajustadas de forma a respeitarem o princípio da neutralidade tecnológica e acompanharem a evolução tecnológica. Concretamente, as condições de oferta de um serviço deverão ser separadas dos elementos que efectivamente definem um serviço telefónico acessível ao público, ou seja, um serviço de comunicações electrónicas colocado à disposição do público para efectuar e receber, directa ou indirectamente, chamadas nacionais e/ou internacionais através de um número ou de números incluídos num plano nacional ou **nacional e** internacional de numeração telefónica, quer esse serviço se baseie numa tecnologia de comutação de circuito, quer se baseie numa tecnologia de comutação de pacote. Esse tipo de serviço é, por natureza, bi-direccional, permitindo às duas partes comunicarem. Um serviço que não satisfaça todas estas condições, nomeadamente uma aplicação «click-through» num serviço de atendimento ao cliente em linha, não é um serviço telefónico acessível ao público. Os serviços telefónicos acessíveis ao público incluem também meios de comunicação destinados especificamente a utilizadores finais deficientes mediante o recurso aos serviços de transmissão textual ou de conversação total.
- (8) É necessário clarificar que a prestação indirecta de serviços poderá incluir situações em que as chamadas são efectuadas através da selecção ou pré-selecção do operador ou em que um prestador de serviços revende ou cria uma

nova imagem de marca para serviços telefónicos acessíveis ao público prestados por outra empresa.

- (9) Como consequência da evolução tecnológica e do mercado, as redes estão a migrar cada vez mais para a tecnologia IP (Internet Protocol) e os consumidores podem fazer a sua escolha num leque crescente de prestadores de serviços vocais concorrentes. Por conseguinte, os Estados-Membros devem poder separar as obrigações de serviço universal referentes à oferta de uma ligação à rede de comunicações públicas num local fixo da oferta de um serviço telefónico acessível ao público ■. Essa separação não poderá afectar o âmbito das obrigações de serviço universal definidas e revistas a nível comunitário. ■
- (10) De acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos Estados-Membros decidir, com base em critérios objectivos, quais as empresas designadas como prestadores de serviço universal, tendo em conta, se for caso disso, a capacidade e a vontade dessas empresas de aceitar total ou parcialmente essas obrigações. Isto não impede que os Estados-Membros incluam, no processo de designação, condições específicas justificadas por uma questão de eficiência, nomeadamente o agrupamento de zonas geográficas ou componentes ou a fixação de um período mínimo para a designação.
- (11) As autoridades reguladoras nacionais deverão ter a possibilidade de monitorizar a evolução e o nível das tarifas de retalho para os serviços abrangidos pelo âmbito das obrigações de serviço universal, mesmo quando um Estado-Membro não tenha designado uma empresa para prestar o serviço universal. Neste caso, o acompanhamento deverá ser efectuado de forma a não representar um encargo administrativo excessivo, quer para as autoridades reguladoras nacionais, quer para as empresas prestadoras desse serviço.
- (12) Deverão ser suprimidas as obrigações redundantes destinadas a facilitar a transição do quadro regulamentar de 1998 para o de 2002, bem como outras disposições que duplicam e se sobrepõem às estabelecidas na Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).
- (13) A exigência de oferta de um conjunto mínimo de linhas alugadas a nível retalhista, necessária para assegurar a continuação da aplicação do disposto no quadro regulamentar de 1998 no domínio das linhas alugadas, onde a concorrência era ainda insuficiente quando o quadro de 2002 entrou em vigor, já não é necessária, devendo ser suprimida.
- (14) A manutenção da imposição da selecção e pré-selecção do operador directamente na legislação comunitária pode entravar o progresso tecnológico. Estas obrigações regulamentares deverão antes ser aplicadas pelas autoridades reguladoras nacionais na sequência de uma análise do mercado nos termos da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro) e através das obrigações previstas no artigo 12.º da Directiva 2002/19/CE (Directiva «Acesso»).
- (15) As disposições relativas aos contratos deverão ser aplicadas não apenas aos consumidores, mas também a outros utilizadores finais, principalmente pequenas e médias empresas (PME), que possam preferir um contrato

adaptado às necessidades do consumidor. Para evitar a imposição de um ónus administrativo desnecessário aos prestadores de serviços e a complexidade associada à definição de PME, as disposições relativas aos contratos não poderão ser automaticamente aplicadas a estes utilizadores finais, mas apenas se os mesmos o solicitarem. Os Estados-Membros deverão tomar as medidas necessárias para promover a sensibilização das PME para esta possibilidade.

- (16) Como consequência dos desenvolvimentos tecnológicos, poderão ser utilizados no futuro outros tipos de identificadores, além das formas habituais de identificação numérica.
- (17) Os prestadores de serviços de comunicações electrónicas que permitem chamadas deverão informar adequadamente os seus clientes da inclusão ou não do acesso aos serviços de emergência e de qualquer limitação do serviço (tal como a limitação da informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada ou o encaminhamento das chamadas de emergência). Esses prestadores deverão também prestar aos seus clientes informações claras e transparentes no contrato inicial e em caso de modificação no fornecimento de acesso, por exemplo, nas informações incluídas nas facturas. Esta informação deverá incluir as limitações à cobertura territorial, com base nos planos de parâmetros técnicos operacionais definidos para o serviço e a infra-estrutura disponível. Nos casos em que o serviço não seja prestado através de uma rede telefónica comutada, a informação deverá incluir igualmente o grau de fiabilidade do acesso e da informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada comparativamente a um serviço prestado através de uma rede telefónica comutada, tendo em conta a tecnologia actual e normas de qualidade vigentes, bem como quaisquer parâmetros relativos à qualidade do serviço especificados na Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»).
- (18) No que se refere ao equipamento terminal, o contrato com o cliente deverá especificar quaisquer restrições impostas pelo prestador de serviços à utilização desse equipamento pelo cliente, como, por exemplo, o recurso a dispositivos móveis «SIM-lock», se essas restrições não forem proibidas pela legislação nacional, bem como quaisquer taxas a pagar antes ou no termo do contrato, incluindo quaisquer custos impostos para conservar o equipamento.
- (19) Sem impor ao prestador de serviços a obrigação de tomar medidas para além das exigidas pela legislação comunitária, o contrato com o cliente deverá especificar igualmente o tipo de medidas que o prestador poderá eventualmente tomar na sequência de incidentes relativos à segurança ou integridade ou para reagir a ameaças ou a situações de vulnerabilidade.
- (20) A fim de ter em conta as questões de interesse público relativas à utilização dos serviços de comunicações e incentivar a protecção dos direitos e liberdades de terceiros, as autoridades nacionais competentes deverão ter a possibilidade de criar e divulgar, com o auxílio dos prestadores, informação de interesse público respeitante à utilização *de tais* serviços. Esta ■ pode compreender informações de interesse público sobre a violação dos direitos de autor, outras utilizações ilegais e a divulgação de conteúdos nocivos, bem como conselhos e meios de protecção contra riscos para a segurança pessoal, decorrentes,

nomeadamente, da divulgação de informação pessoal em determinadas circunstâncias, assim como de riscos para a privacidade e para a protecção de dados pessoais, *bem como a disponibilidade programas informáticos fáceis de usar e configuráveis ou programas informáticos que permitam a protecção das crianças ou das pessoas vulneráveis*. A informação pode ser coordenada através do processo de cooperação referido no n.º 3 do artigo 33.º da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»). Esta informação de interesse público deve ser actualizada sempre que necessário e apresentada sob a forma de um texto facilmente compreensível, impresso e em suporte electrónico, tal como for determinado em cada Estado-Membro, e publicada nos sítios Internet das autoridades nacionais. As autoridades reguladoras nacionais deverão ter a possibilidade de obrigar os prestadores a divulgarem esta informação normalizada junto de todos os seus clientes da forma que as autoridades reguladoras nacionais considerem adequada. Sempre que os Estados-Membros o exigirem, as informações deverão, igualmente, ser incluídas nos contratos.

- (21) O direito dos assinantes de resolverem os respectivos contratos sem qualquer penalização está relacionado com a alteração das condições contratuais impostas pelos fornecedores de redes e/ou serviços de comunicações electrónicas.
- (22) *Os utilizadores finais devem decidir quais os conteúdos que querem enviar e receber e que serviços, aplicações, hardware e software pretendem utilizar para esses fins, sem prejuízo da necessidade de preservar a integridade e segurança das redes e serviços. Um mercado competitivo proporcionará aos utilizadores um vasto leque de conteúdos, aplicações e serviços à escolha. As autoridades reguladoras nacionais devem promover a possibilidade de os utilizadores acederem e distribuírem informação e de utilizarem as aplicações e serviços à sua escolha, tal como previsto no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro)*. Dada a importância crescente das comunicações electrónicas para os consumidores e as empresas, os utilizadores deverão, *em qualquer caso*, ser informados de forma completa sobre *quaisquer limitações impostas à utilização dos serviços de comunicações electrónicas pelo* prestador de serviço e/ou rede. *Essa informação deverá, por opção do prestador, especificar o tipo de conteúdo, aplicação ou serviço em questão, ou aplicações ou serviços individuais, ou ambos. Em função da tecnologia utilizada e do tipo de limitação, essas limitações poderão exigir o consentimento do utilizador nos termos da Directiva 2002/58/CE (Directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas)*.
- (22-A) *A Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») não mandata nem proíbe condições impostas pelos prestadores, em conformidade com a legislação nacional, limitando aos utilizadores o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, mas faculta, ao invés, informações relativas a estas condições. Os Estados-Membros que pretendam implementar medidas relativas ao acesso e / ou à utilização de serviços e aplicações pelos utilizadores devem respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos, nomeadamente em relação à privacidade e ao direito a um processo equitativo, e essas medidas devem ter plenamente em conta as metas políticas*

adoptadas a nível comunitário, tais como a promoção do desenvolvimento da sociedade da informação comunitária.

(22-B) A Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») não exige que os prestadores fiscalizem a informação transmitida nas suas redes ou que intentem acções judiciais contra os clientes com base nessa informação, nem considera os prestadores responsáveis por esta última. A responsabilidade pelas medidas repressivas ou as acções penais incumbe à legislação nacional, no respeito pelos direitos e pelas liberdades fundamentais, incluindo o direito a um processo equitativo.

(23) Na ausência de disposições relevantes da legislação comunitária, os conteúdos, aplicações e serviços são considerados lícitos ou ilícitos em conformidade com o direito substantivo e o direito processual nacionais. Cabe aos Estados-Membros, e não aos fornecedores de redes ou serviços de comunicações electrónicas, decidir, nos termos do procedimento adequado, se os conteúdos, aplicações ou serviços são lícitos ou ilícitos. A Directiva-Quadro, bem como as directivas específicas, não prejudicam a Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno (Directiva relativa ao comércio electrónico)¹, que, entre outros, contém e define uma regra de simples transporte para os prestadores de serviços intermédios.

(24) A existência de informações transparentes, actualizadas e comparáveis sobre ofertas e serviços é um elemento fundamental para os consumidores em mercados concorrenciais, nos quais diversos fornecedores oferecem serviços. Os utilizadores finais e os consumidores de serviços de comunicações electrónicas deverão poder comparar facilmente os preços dos vários serviços oferecidos no mercado com base em informações publicadas numa forma facilmente acessível. Para facilitar a comparação de preços, as autoridades reguladoras nacionais deverão ter a possibilidade de exigir às empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas maior transparência nas informações (incluindo tarifas, padrões de consumo, e outras estatísticas relevantes) e para assegurar a terceiros o direito de utilizarem gratuitamente as informações acessíveis ao público publicadas pelas empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas. As autoridades reguladoras nacionais deverão igualmente poder disponibilizar guias de preços, em especial caso o mercado não os ofereça gratuitamente ou a preços razoáveis. As empresas não deverão poder exigir qualquer remuneração por tal utilização de informações sempre que estas tenham já sido publicadas e que, por isso, pertençam ao domínio público. Por outro lado, os utilizadores finais e os consumidores deverão ser devidamente informados dos preços a pagar ou do tipo de serviço oferecido antes de comprarem esse serviço, em especial no caso de serem impostos encargos suplementares às chamadas para números gratuitos. As autoridades reguladoras nacionais deverão estar aptas a exigir que essa informação seja prestada de um modo geral e, para algumas categorias de serviços por elas determinadas, imediatamente antes de a

¹ JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

chamada ser efectuada, salvo disposição em contrário da legislação nacional. Para determinar as categorias de chamadas que exigem a comunicação do preço antes da ligação, as autoridades reguladoras nacionais deverão ter devidamente em conta a natureza do serviço, as condições tarifárias que se lhe aplicam e o facto de o serviço ser prestado por alguém que não seja prestador de serviços de comunicações electrónicas. Sem prejuízo do disposto na Directiva 2000/31/CE (Directiva relativa ao comércio electrónico), as empresas deverão também, se os Estados-Membros o exigirem, prestar aos assinantes informações de interesse público elaboradas pelas autoridades competentes, nomeadamente sobre as infracções mais comuns e as respectivas consequências jurídicas. ***A difusão destas informações não deve, contudo, impor um encargo excessivo às empresas. Os Estados-Membros devem exigir a difusão destas informações pelos meios utilizados pelas empresas para comunicar com os assinantes no quadro normal das suas actividades.***

- (25) Os clientes deverão ser informados dos seus direitos no que se refere à utilização das suas informações pessoais em listas de assinantes, em particular da(s) finalidade(s) dessas listas, bem como do direito que lhes assiste, sem qualquer encargo, de não serem incluídos numa lista de assinantes pública, tal como estabelece a Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»). Sempre que existirem sistemas que permitam a inclusão dessas informações na base de dados da lista de assinantes mas não a sua divulgação aos utilizadores dos serviços, os clientes deverão ser informados dessa possibilidade.
- (26) Um mercado concorrencial deverá assegurar que os utilizadores obtenham a qualidade de serviço que exigem, mas, em determinados casos, pode ser necessário garantir que as redes de comunicações públicas atinjam níveis mínimos de qualidade para evitar a degradação do serviço, o bloqueamento do acesso e o retardamento do tráfego nas redes. ***A fim de cumprir os requisitos em matéria de qualidade do serviço, os operadores podem utilizar procedimentos que permitam medir e configurar o tráfego num segmento da rede, para evitar esgotar a capacidade nesse segmento da rede, ou ultrapassá-la, o que levaria ao congestionamento da rede e a um mau desempenho. Estes procedimentos estão sujeitos ao controlo da autoridade reguladora nacional, agindo em conformidade com as disposições da directiva-quadro, bem como das directivas específicas, de molde a garantir que não limitam a concorrência, ocupando-se, em particular, de comportamentos discriminatórios. Se adequado, as autoridades reguladoras nacionais podem impor requisitos de qualidade mínima do serviço às empresas que oferecem redes de comunicações públicas, de forma a garantir que os serviços e aplicações dependentes da rede dispõem de um padrão mínimo de qualidade e são sujeitos ao exame pela Comissão. As autoridades reguladoras nacionais têm poder para tomar medidas para fazer face à degradação injustificada do serviço, nomeadamente ao bloqueio ou ao abrandamento do tráfego em prejuízo dos consumidores. Todavia, uma vez que vias de recurso incoerentes podem dificultar a realização do mercado interno, a Comissão deve avaliar todos os requisitos a impor pelas autoridades reguladoras nacionais, com vista a uma possível intervenção reguladora a nível comunitário e, se necessário, formular observações ou recomendações para alcançar uma aplicação coerente.***

- (27) No que respeita às futuras redes IP, em que a oferta de um serviço pode ser separada da oferta da rede, os Estados-Membros deverão decidir das medidas mais adequadas a tomar para assegurar a disponibilidade de serviços telefónicos acessíveis ao público oferecidos através de redes de comunicações públicas e um acesso ininterrupto aos serviços de emergência em caso de ruptura catastrófica da rede ou em casos de força maior, tendo em conta as prioridades dos diversos tipos de assinantes e as limitações técnicas.
- (28) Para garantir que os utilizadores finais deficientes beneficiem plenamente da concorrência e da escolha de prestadores de serviços tal como a maioria dos demais utilizadores, as autoridades nacionais competentes poderão especificar, sempre que adequado e em função das condições nacionais, as exigências em relação à defesa do consumidor a cumprir pelas empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Essas exigências poderão incluir, nomeadamente, a de as empresas garantirem que os utilizadores finais deficientes possam fazer uso dos seus serviços em condições idênticas às oferecidas aos demais utilizadores finais, incluindo no que diz respeito aos preços e tarifas, e praticarem preços equivalentes pelos seus serviços independentemente de quaisquer custos adicionais que tenham suportado. Poderão também incluir exigências relativas aos acordos grossistas entre empresas.
- (29) Os serviços de assistência com telefonista abrangem uma gama variada de serviços aos utilizadores finais. A prestação destes serviços deverá decorrer de negociações comerciais entre os fornecedores de redes de comunicações públicas e os prestadores de serviços de assistência com telefonista, como é o caso em qualquer outro serviço de apoio aos clientes, não sendo necessário continuar a impô-lo. Assim, a correspondente obrigação deverá ser revogada.
- (30) Os serviços de informações de listas devem ser – e são com frequência – fornecidos em regime de concorrência, nos termos do artigo 5.º da Directiva 2002/77/CE da Comissão, de 16 de Setembro de 2002, relativa à concorrência nos mercados de redes e serviços de comunicações electrónicas¹. As medidas *aplicáveis ao mercado grossista* que asseguram a inclusão de dados dos utilizadores finais (*fixos e móveis*) nas bases de dados deverão respeitar as salvaguardas para a protecção de dados pessoais, incluindo o artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»). O fornecimento desses dados *aos fornecedores de serviços, dando aos Estados-Membros a possibilidade de criarem um mecanismo centralizado para o fornecimento de informações completas e agregadas a fornecedores de serviços de listas, e a prestação de serviços de acesso à rede em condições razoáveis e transparentes deverão* estar disponíveis a fim de garantir que os utilizadores finais beneficiem plenamente *da concorrência, com o objectivo de permitir, em última instância, a supressão da intervenção regulamentar ao nível retalhista nestes serviços e o fornecimento de ofertas de serviços de listas em* condições razoáveis e transparentes ■ .
- (31) Os utilizadores finais deverão poder ter acesso e chamar os serviços de emergência disponíveis utilizando qualquer serviço telefónico que permita

¹ JO L 249 de 17.9.2002, p. 21.

efectuar chamadas vocais através de um número ou de números incluídos no plano nacional de numeração telefónica. *Os Estados-Membros que utilizam números de emergência nacionais para além do «112» podem impor às empresas obrigações similares para o acesso a esses números de emergência nacionais.* As entidades responsáveis pelos serviços de emergência deverão ter a possibilidade de atender e tratar as chamadas para o número «112» no mínimo tão pronta e eficazmente como as chamadas para números de emergência nacionais. É importante realizar acções de sensibilização para o «112», a fim de melhorar o nível de protecção e segurança dos cidadãos que viajam na União Europeia. Para tal, os cidadãos deverão ser devidamente informados da possibilidade de utilizarem o «112» como número único de emergência quando viajam em qualquer Estado-Membro, nomeadamente através das informações prestadas nos terminais internacionais de autocarros, estações de caminho-de-ferro, portos, aeroportos e ainda nas listas telefónicas, cabinas telefónicas, facturas e outras informações aos assinantes. Esta informação é essencialmente da responsabilidade dos Estados-Membros, mas a Comissão deverá continuar a apoiar e completar as iniciativas dos Estados-Membros no que se refere à sensibilização para o «112» e proceder a uma avaliação periódica do conhecimento deste número por parte do público. Deverá reforçar-se a obrigação de prestação da informação de localização da chamada, para aumentar a protecção dos cidadãos da União Europeia. Em especial, as empresas deverão disponibilizar a informação de localização da chamada aos serviços de emergência assim que a chamada é recebida por esses serviços, independentemente da tecnologia utilizada. *Para dar resposta à evolução tecnológica, incluindo a que permite fornecer informação de localização com precisão crescente sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, a Comissão deve poder adoptar medidas técnicas de execução, de modo a garantir a efectiva implantação do «112» na Comunidade, para benefício dos cidadãos da União Europeia. Estas medidas não prejudicam a organização dos sistemas de emergência dos Estados-Membros.*

- (32) Os Estados-Membros assegurarão que as empresas que prestam aos utilizadores finais um serviço de comunicações electrónicas que permite efectuar chamadas nacionais para um número ou números incluídos num plano de numeração telefónica ofereçam acesso *fiável e preciso* aos serviços de emergência *tendo em conta especificações e critérios nacionais.* As empresas de serviços de rede independentes não podem ter controlo sobre as redes nem podem garantir que as chamadas de emergência efectuadas pelo seu serviço sejam encaminhadas com a mesma fiabilidade dos prestadores de serviços telefónicos integrados tradicionais, uma vez que não estão em condições de garantir a disponibilidade do serviço por não poderem controlar os problemas relativos à infra-estrutura. *A informação sobre a localização da pessoa que efectuou a chamada pode não ser sempre tecnicamente viável para as empresas de serviços de rede independentes.* Logo que estejam em vigor padrões internacionalmente reconhecidos que garantam o encaminhamento e a ligação precisos e fiáveis aos serviços de emergência, os prestadores de serviços de rede independentes deverão também cumprir as obrigações *em matéria de informação sobre a localização da pessoa que efectuou a chamada* a um nível equivalente ao exigido às demais empresas.

- (33) Os Estados-Membros deverão aprovar medidas específicas para que os serviços de emergência, incluindo o «112», sejam igualmente acessíveis para os utilizadores finais deficientes, nomeadamente utilizadores surdos, deficientes de audição ou da fala ou surdos-cegos. Tais medidas podem implicar a oferta de dispositivos terminais especiais aos utilizadores deficientes auditivos, serviços de retransmissão com texto e outros equipamentos específicos.
- (33-A) *O desenvolvimento do indicativo internacional «3883» (Espaço Europeu de Numeração Telefónica (EENT)) encontra-se actualmente travado pela falta de conhecimento, pela burocracia excessiva dos requisitos processuais e, conseqüentemente, pela ausência de procura. Para promover o desenvolvimento do EENT, os países aos quais a União Internacional das Telecomunicações atribuiu o código internacional «3883» devem delegar a responsabilidade pela sua gestão, concessão de números e promoção, seguindo o exemplo da criação do domínio de primeiro nível «.eu», a uma entidade separada, designada pela Comissão no âmbito de um processo de selecção aberto, transparente e não-discriminatório. Essa organização deve também ser incumbida de elaborar propostas para aplicações de serviço público usando EENT para serviços comuns europeus, nomeadamente um número comum para comunicar furtos de terminais móveis.***
- (33-B) *Considerando os aspectos específicos relacionados com a comunicação do desaparecimento de crianças e a disponibilidade actual limitada desse serviço, os Estados-Membros deveriam não só reservar um número, mas também envidar esforços para assegurar que esteja efectivamente disponível no seu território, o mais depressa possível, um serviço para comunicar o desaparecimento de crianças através do número 116000. Para esse efeito, os Estados-Membros devem, se apropriado, inter alia, organizar concursos, a fim de convidar partes interessadas na prestação de serviços.***
- (34) As chamadas vocais continuam a ser a forma mais sólida e fiável de acesso aos serviços de emergência. As restantes formas de contacto, como o envio de mensagens escritas, podem ser menos fiáveis e não ser imediatas. Contudo, os Estados-Membros deverão, se considerarem adequado, ser livres de promover o desenvolvimento e a implementação de outros meios de acesso aos serviços de emergência capazes de assegurar um acesso equivalente às chamadas vocais.
- (35) Nos termos da Decisão 2007/116/CE, de 15 de Fevereiro de 2007, sobre a reserva da gama nacional de números começados por «116» para os números harmonizados destinados a serviços harmonizados de valor social¹, a Comissão pediu aos Estados-Membros que reservassem números na gama de números «116» para certos serviços de valor social. As disposições adequadas da Decisão 2007/116/CE deverão ser reflectidas na Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») no intuito da sua integração mais firme no quadro regulamentar para as redes e serviços de comunicações electrónicas, bem como para facilitar o acesso pelos utilizadores finais deficientes.

¹ JO L 49 de 17.2.2007, p. 30.

- (36) A existência de um mercado único implica que os utilizadores finais possam aceder a todos os números incluídos nos planos nacionais de numeração dos outros Estados-Membros e aos serviços que utilizam números não geográficos na Comunidade, nomeadamente números gratuitos e números de tarifa majorada. Os utilizadores finais deverão também poder aceder aos números do espaço europeu de numeração telefónica (EENT) e aos números universais de chamada livre internacional (UIFN). O acesso transfronteiriço a recursos de numeração e aos correspondentes serviços não poderá ser impedido, excepto em casos devidamente justificados, como no combate à fraude ou ao abuso, nomeadamente os relacionados com certos serviços de tarifa majorada, quando o número é de âmbito unicamente nacional (p. ex., indicativo nacional abreviado) ou quando técnica ou economicamente inviável. Os utilizadores deverão ser devidamente informados, com antecedência e de modo claro, dos eventuais encargos aplicáveis aos números gratuitos, como os encargos de chamada internacional para números acessíveis através dos indicativos normais de marcação internacional.
- (37) Para tirarem pleno proveito do ambiente concorrencial, os consumidores deverão poder fazer escolhas informadas e mudar de operador quando tal seja do seu interesse. É essencial que o possam fazer sem entraves legais, técnicos ou práticos, nomeadamente condições contratuais, procedimentos, encargos, etc. Tal não obsta a que, nos contratos dos consumidores, sejam impostos prazos contratuais mínimos razoáveis. A portabilidade dos números é um factor essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efectiva nos mercados concorrenciais das comunicações electrónicas, **e deverá ser aplicada o mais rapidamente possível, para que o número seja funcionalmente activado no prazo de um dia útil e para que o utilizador não sofra uma perda de serviços por mais de um dia útil.** As autoridades nacionais competentes poderão determinar o processo global de portabilidade dos números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos e a *evolução tecnológica. A experiência em alguns Estados-Membros demonstrou que há um risco de que os consumidores sejam transferidos para outro operador sem o seu consentimento. Embora esta questão seja, essencialmente, da competência das autoridades responsáveis pela execução da lei, os Estados-Membros deverão poder impor, relativamente ao processo de transferência, medidas mínimas proporcionadas, que sejam necessárias para reduzir o mais possível esse risco e para garantir que os assinantes estão protegidos ao longo de todo o processo de transferência, incluindo sanções adequadas, sem, contudo, tornar o processo menos atraente para os consumidores.*
- (38) Poderão ser impostas obrigações legais de transporte («must carry») a serviços de difusão de rádio e televisão e serviços complementares específicos prestados por um prestador de serviços de comunicação social específico. Os Estados-Membros deverão apresentar uma justificação clara para a inclusão da obrigação de transporte na sua legislação nacional, para que tal obrigação seja transparente, proporcionada e correctamente definida. Neste contexto, as regras relativas à obrigação de transporte deverão ser concebidas de modo a proporcionar incentivos suficientes para um investimento eficiente nas infra-estruturas. As regras relativas à obrigação de transporte deverão ser revistas

periodicamente e acompanhar a evolução tecnológica e do mercado, para continuarem a ser proporcionais aos objectivos a alcançar. Os serviços complementares incluem, mas não se limitam a, serviços concebidos para melhorar a acessibilidade dos utilizadores finais deficientes, como os de videotexto, legendas, descrição áudio ou linguagem gestual.

- (39) Para que sejam superadas as actuais deficiências em termos de consulta dos consumidores e adequada ponderação dos interesses dos cidadãos, os Estados-Membros deverão criar um mecanismo de consulta apropriado. Tal mecanismo poderá assumir a forma de um organismo que, independentemente da autoridade reguladora nacional e dos prestadores de serviços, estude as questões ligadas aos consumidores, como o seu comportamento e os mecanismos que permitem mudar de operador, funcione de modo transparente e intervenha nos actuais mecanismos de consulta das partes interessadas. Além disso, poderá ser estabelecido um mecanismo para permitir a cooperação adequada sobre as questões referentes à promoção de conteúdos lícitos. Os procedimentos de cooperação acordados nos termos desse mecanismo não deverão contudo prever a vigilância sistemática da utilização da Internet.
- (40) As obrigações de serviço universal impostas a uma empresa designada como tendo obrigações de serviço universal deverão ser notificadas à Comissão.
- (40-A) A Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») prevê a harmonização das disposições dos Estados-Membros necessária para garantir um nível equivalente de protecção dos direitos e das liberdades fundamentais, nomeadamente o direito à privacidade e à confidencialidade no que respeita ao tratamento de dados pessoais no sector das comunicações electrónicas, e para garantir a livre circulação desses dados e de equipamentos e serviços de comunicações electrónicas na Comunidade. As medidas destinadas a assegurar que o equipamento terminal é construído de forma a garantir a protecção dos dados pessoais e da privacidade, caso sejam adoptadas nos termos da Directiva 1999/5/CE ou da Decisão 87/95/CEE do Conselho, devem respeitar o princípio da neutralidade tecnológica.*
- (40-B) Aquando da definição das medidas de execução relativas à segurança do tratamento dos dados, nos termos do procedimento de regulamentação com controlo, a Comissão consultará todas as autoridades e organizações europeias (a Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação, a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados e o Grupo de Protecção das Pessoas no que respeita ao Tratamento de Dados Pessoais criado nos termos do artigo 29.º da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados¹), bem como todas as partes interessadas, em particular para se informar sobre as soluções técnicas e económicas mais adequadas para melhorar a aplicação da Directiva 2002/58/CE (Directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas).*

¹ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

(40-C) *A evolução da utilização de endereços IP deve ser acompanhada de perto, tendo em conta os trabalhos já realizados, nomeadamente pelo Grupo de Trabalho para a Protecção das Pessoas no que diz respeito ao Tratamento de Dados Pessoais, instituído nos termos do artigo 29.º da Directiva 95/46/CE, e as propostas que se revelem adequadas.*

(41) O tratamento de dados de tráfego, na medida do estritamente necessário para **garantir, segurança da rede da informação, ou seja, a capacidade de uma rede ou de um sistema informático resistir, com um dado nível de confiança, a eventos acidentais ou a acções maliciosas ou ilícitas que comprometam** a autenticidade, a integridade e a confidencialidade de dados armazenados ou transmitidos, **bem como a segurança dos serviços conexos acessíveis ou oferecidos através destas redes e sistemas por fornecedores de tecnologias e serviços de segurança no exercício da função de controladores de dados, é regido pela alínea f) ao artigo 7.º da Directiva 95/46/CE. Tal pode incluir, por exemplo,** evitar o acesso não autorizado e uma distribuição dolosa de códigos e **pôr termo aos ataques por recusa de serviço e danos causados aos sistemas informáticos de comunicações electrónicas**

(42) Em conjunto, a liberalização das redes de comunicações electrónicas e dos mercados de serviços e a rápida evolução tecnológica impulsionaram a concorrência e o crescimento económico e deram origem a uma grande variedade de serviços para os utilizadores finais acessíveis através de redes de comunicações electrónicas públicas. É necessário que consumidores e utilizadores gozem do mesmo nível de protecção no que respeita à privacidade e aos dados pessoais, independentemente da tecnologia utilizada para prestar um determinado serviço.

(43) Em harmonia com os objectivos do quadro regulamentar em matéria de comunicações e serviços electrónicos, com os princípios da proporcionalidade e da subsidiariedade e para garantir a segurança jurídica e a eficácia das empresas europeias e das autoridades reguladoras nacionais, a **Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»)** centra-se nas redes e serviços públicos de comunicações electrónicas e não é aplicável a grupos fechados de utilizadores nem a redes empresariais.

(44) O progresso tecnológico permite o desenvolvimento de novas aplicações com base em dispositivos de recolha de dados e identificação, nomeadamente dispositivos sem contacto que utilizam radiofrequências. Por exemplo, os dispositivos de identificação por radiofrequências (RFID) utilizam radiofrequências para captar dados provenientes de etiquetas inequivocamente identificadas, que podem em seguida ser transferidos através das redes de comunicações existentes. A utilização generalizada destas tecnologias pode proporcionar benefícios económicos e sociais consideráveis, contribuindo assim fortemente para o mercado interno, caso a sua utilização seja aceitável para os cidadãos. Para tal, é necessário assegurar a protecção dos direitos fundamentais dos cidadãos, nomeadamente a protecção da privacidade e dos dados pessoais. Quando tais dispositivos são ligados a redes de comunicações electrónicas acessíveis ao público ou utilizam serviços de comunicações electrónicas como infra-estrutura de base, deverão aplicar-se as disposições aplicáveis da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações

Electrónicas»), nomeadamente as respeitantes aos dados sobre segurança, tráfego e localização e à confidencialidade.

(45) O prestador de um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público deverá tomar medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos seus serviços. Sem prejuízo da Directiva 95/46/CE ||, essas medidas devem garantir que o acesso aos dados pessoais é facultado unicamente a pessoal autorizado, estritamente para fins juridicamente autorizados, e que os dados pessoais armazenados ou transmitidos, bem como a rede e os serviços, beneficiam de protecção. Além disso, deverá ser estabelecida uma política de segurança relativa ao tratamento dos dados pessoais que permita a detecção de vulnerabilidades no sistema e um controlo e a execução regular de medidas de prevenção, de correcção e de mitigação.

(45-A) As autoridades nacionais competentes deverão promover os interesses dos cidadãos da União Europeia, contribuindo, nomeadamente, para assegurar um elevado nível de protecção dos dados pessoais e da privacidade. Para tal, têm de dispor dos meios necessários para executar as suas funções, nomeadamente o acesso a dados exaustivos e fiáveis sobre incidentes de segurança reais que tenham comprometido a integridade de dados pessoais. Estas autoridades devem controlar as medidas adoptadas e divulgar práticas de excelência junto dos fornecedores de serviços de comunicações electrónicas publicamente disponíveis. Os fornecedores devem, por conseguinte, dispor de um registo das violações de dados pessoais, de molde a permitir uma análise mais profunda e a avaliação por parte das autoridades nacionais competentes.

(45-B) O Direito comunitário impõe deveres aos controladores de dados em relação ao tratamento de dados pessoais, nomeadamente a obrigação de aplicar medidas de protecção técnicas e organizativas adequadas contra, por exemplo, o extravio de dados. Os requisitos em matéria de notificação da violação de dados previstos na Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») facultam uma estrutura para notificar as autoridades competentes e os indivíduos envolvidos, sempre que os dados pessoais tenham sido comprometidos. Esses requisitos em matéria de comunicação estão limitados às violações de segurança que ocorrem no sector das comunicações electrónicas. Contudo, a comunicação das violações da segurança reflecte um interesse generalizado dos cidadãos de serem informados acerca de falhas na segurança que possam provocar a perda ou comprometer de qualquer outro modo a integridade dos seus dados pessoais, e ainda acerca das medidas preventivas possíveis ou convenientes que possam tomar para minimizar os eventuais prejuízos económicos ou danos sociais que possam resultar dessas falhas. Este interesse generalizado por parte dos utilizadores em serem notificados não se limita, claramente, ao sector das comunicações electrónicas, pelo que a comunicação obrigatória e explícita das exigências aplicáveis a todos os sectores deve ser introduzida a nível comunitário com carácter prioritário. Enquanto se aguarda uma revisão a ser realizada pela Comissão de toda a legislação comunitária pertinente nesta matéria, a Comissão, em consulta com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, deve tomar de imediato as medidas

adequadas para incentivar a aplicação dos princípios previstos nas regras relativas à comunicação da violação de dados constantes da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») em toda a Comunidade, independentemente do sector ou do tipo de dados em causa.

- (46) As autoridades nacionais competentes deverão controlar as medidas tomadas e divulgar as boas práticas junto dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.
- (47) Uma violação **dos dados pessoais** pode, se não forem tomadas medidas adequadas e oportunas, dar origem a prejuízos económicos e danos sociais substanciais, nomeadamente através da usurpação de identidade **para o assinante ou a pessoa envolvida**. Assim, logo que o operador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público tenha conhecimento da ocorrência de uma violação, deverá **comunicar a violação à autoridade nacional competente**. Os assinantes **ou as pessoas cujos dados e privacidade possam ser afectados negativamente por tais violações** deverão ser notificados sem demora a fim de poder tomar as precauções necessárias. **Considera-se que uma violação afecta negativamente a privacidade do assinante ou da pessoa sempre que envolva, por exemplo, roubo ou usurpação de identidade, danos físicos, humilhações ou danos significativos à reputação, no contexto do fornecimento de serviços de comunicações publicamente disponíveis na Comunidade. A notificação deverá incluir informações sobre as medidas tomadas pelo fornecedor para dar resposta à violação da segurança, bem como recomendações para as pessoas ou os assinantes afectados.**
- █
- (49) Na execução das medidas de transposição da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»), compete às autoridades e aos órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros não só interpretar o seu direito nacional de um modo conforme com essa mesma directiva, mas também garantir que não se baseiam numa interpretação desta que entre em conflito com direitos fundamentais ou com outros princípios gerais do direito comunitário, como o princípio da proporcionalidade.
- (50) Convém prever a possibilidade de adoptar medidas de execução **técnicas relativas às circunstâncias, ao formato e aos procedimentos aplicáveis aos requisitos de informação e notificação** que estabeleçam um conjunto comum de requisitos para assegurar um nível adequado de protecção da privacidade e de segurança dos dados pessoais transmitidos ou tratados no contexto da utilização de redes de comunicações electrónicas.
- (51) Ao estabelecer regras detalhadas respeitantes ao formato e aos procedimentos aplicáveis à notificação das violações de dados pessoais, deverão ter-se devidamente em conta as circunstâncias da violação, nomeadamente a existência ou não de protecção dos dados pessoais **através das medidas técnicas de protecção adequadas** que reduzam eficazmente a probabilidade de usurpação da identidade ou outras formas de utilização abusiva. Por outro lado, essas regras e procedimentos deverão ter em consideração os legítimos interesses das autoridades de aplicação da lei nos casos em que uma

divulgação precoce de informações possa dificultar desnecessariamente a investigação das circunstâncias de uma violação da segurança.

(52) A utilização de software que monitoriza sub-repticiamente as acções do utilizador ou subverte o funcionamento do equipamento terminal do utilizador em benefício de terceiros (software espião) constitui uma séria ameaça à privacidade dos utilizadores ***tal como os vírus***. É necessário assegurar um nível de protecção elevado e equitativo da esfera privada dos utilizadores, independentemente do facto de o software espião ***ou dos vírus*** serem inadvertidamente telecarregado através de redes de comunicações electrónicas ou entregue e instalado furtivamente em software distribuído através de outros suportes externos de armazenamento de dados, como CD, CD-ROM e chaves USB. Os Estados-Membros devem ***encorajar a prestação de informações aos utilizadores finais acerca das medidas de precaução disponíveis e incentivar os utilizadores finais a tomar as medidas necessárias para proteger o seu equipamento terminal contra vírus e programas espiões.***

(52-A) Terceiros podem desejar armazenar informações sobre o equipamento de um utilizador, ou ter acesso a informação já armazenada, para uma série de fins, que vão desde os legítimos (por exemplo, certos tipos de testemunhos de conexão («cookies»), até os que envolvem a intromissão indevida na esfera privada (por exemplo, software espião ou vírus). É, pois, de suma importância que sejam prestadas informações claras e exaustivas aos utilizadores, sempre que sejam encetadas actividades que possam resultar nesse tipo de armazenamento ou de possibilidade de acesso. As modalidades para prestar as informações, proporcionar o direito de recusar ou pedir consentimento deverão ser tão simples quanto possível. Uma excepção à obrigação de prestar informações e de permitir o direito de recusar deve ser limitada às situações em que o armazenamento técnico ou o acesso é estritamente necessário para o objectivo legítimo de permitir a utilização de um serviço específico explicitamente solicitado pelo assinante ou utilizador. Sempre que tecnicamente possível e eficaz, e em conformidade com as disposições pertinentes da Directiva 95/46/CE, a vontade de o utilizador aceitar o tratamento pode ser expressa recorrendo à configuração adequada do programa de navegação ou de outra aplicação. O cumprimento destes requisitos deve ser tornado mais eficaz através do reforço dos poderes concedidos às autoridades nacionais competentes nos termos do artigo 15.º-A da presente directiva.

(52-B) As salvaguardas oferecidas aos assinantes contra a intrusão na sua privacidade por comunicações não solicitadas para fins de comercialização directa através de correio electrónico são igualmente aplicáveis aos serviços SMS, MMS e a outros tipos de aplicações similares.

(53) Os prestadores de serviços de comunicações electrónicas realizam investimentos substanciais para combater as comunicações comerciais não solicitadas («spam»). Estão também em melhores condições do que os utilizadores finais no que respeita aos conhecimentos e recursos necessários para detectar e identificar as fontes de spam. Assim, os prestadores de serviços de correio electrónico e outros deverão ter a possibilidade de intentar acções

judiciais contra os autores do spam, defendendo assim os interesses dos seus clientes como parte dos seus próprios interesses comerciais legítimos.

- (54) A necessidade de assegurar um nível adequado de protecção da privacidade e dos dados pessoais transmitidos e tratados no contexto da utilização de redes de comunicações electrónicas na Comunidade exige poderes efectivos de execução e de repressão, de modo a incentivar adequadamente o cumprimento da lei. As autoridades nacionais competentes e, sempre que apropriado, os outros organismos nacionais competentes, deverão dispor de competências e recursos suficientes para investigar eficazmente os casos de infracção, nomeadamente o poder de obterem quaisquer informações relevantes de que necessitem para tomar decisões sobre queixas e impor sanções em caso de infracção.
- (55) A aplicação e execução das disposições da presente directiva exigirão frequentemente uma cooperação entre as autoridades reguladoras nacionais de dois ou mais Estados-Membros, por exemplo na luta transfronteiras contra o spam e o software espião. A fim de assegurar uma cooperação harmoniosa e rápida nestes casos, deverão ser definidos *pelas autoridades nacionais pertinentes*, os procedimentos relativos, por exemplo, à quantidade e ao formato da informação trocada entre autoridades ou aos prazos a cumprir, *sujeitos ao exame pela Comissão*. Esses procedimentos permitirão igualmente a harmonização das obrigações decorrentes para os operadores do mercado, contribuindo assim para a criação de condições de concorrência equitativas na Comunidade.
- (56) A cooperação e a fiscalização do cumprimento transfronteiras deverão ser reforçados, em consonância com os mecanismos comunitários de execução transfronteiriça em vigor, como o estabelecido pelo Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor)¹, mediante a alteração do referido regulamento.
- (57) As medidas necessárias à execução da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e da *Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»)* deverão ser adoptadas 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 Comissão².
- (58) Em especial, deverá ser atribuída competência à Comissão *para adoptar medidas de execução respeitantes ao acesso efectivo aos serviços «112», bem como alterações* para adaptar os anexos ao progresso técnico ou à evolução da procura no mercado. *Deverá igualmente ser-lhe atribuída competência para aprovar medidas de execução respeitantes às exigências de informação e comunicação*. Atendendo a que têm alcance geral e se destinam a alterar elementos não essenciais da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e da *Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»)*, *completando-as* mediante o aditamento de novos elementos não essenciais, essas medidas devem ser aprovadas pelo

¹ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

² JO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

procedimento de regulamentação com controlo previsto no artigo 5.º-A da Decisão 1999/468/CE. *Dado que a aplicação do procedimento de regulamentação com controlo dentro dos prazos normais poderia, em certas situações excepcionais, impedir a aprovação tempestiva de medidas de execução, o Parlamento Europeu, o Conselho e a Comissão deverão agir com celeridade, por forma a assegurar a aprovação tempestiva dessas medidas.*

- (59) Por conseguinte, a Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e a Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») deverão ser alteradas.
- (60) Nos termos do ponto 34 do Acordo Interinstitucional «Legislar melhor»,¹ os Estados-Membros são encorajados a elaborar, para si próprios e no interesse da Comunidade, os seus próprios quadros, que ilustrem, na medida do possível, a concordância entre as Directivas 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») e as medidas de transposição, e a publicá-los,

APROVARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

Artigo 1.º

Alterações à Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»)

A Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») é alterada do seguinte modo:

- 1) O artigo 1.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 1.º

Objecto e âmbito de aplicação

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 de boa qualidade acessíveis ao público, 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. A directiva inclui igualmente disposições relativas a certos aspectos dos equipamentos terminais destinados a facilitar o acesso dos utilizadores deficientes.
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.

¹ JO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

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 serviços 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.

2-A. *A presente directiva não mandata nem proíbe condições, impostas pelos fornecedores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, limitando aos utilizadores o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, sempre que tal seja permitido pela legislação nacional e em conformidade com o Direito comunitário, mas faculta, ao invés, informações relativas a estas condições. As medidas nacionais relativas ao acesso ou à utilização de serviços e aplicações através de redes de comunicações electrónicas pelos utilizadores finais devem respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos, nomeadamente em relação à privacidade e ao direito a um processo equitativo, tal definido no artigo 6.º da Convenção Europeia para a Protecção dos Direitos Humanos e das Liberdades Fundamentais.*

3. O disposto na presente directiva é aplicável sem prejuízo das normas comunitárias relativas à protecção dos consumidores, em especial as Directivas 93/13/CEE e 97/7/CE, e das normas nacionais conformes com o direito comunitário.»;

2) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:

a) A alínea b) é suprimida;

b) As alíneas c) e d) passam a ter a seguinte redacção:

«c) "Serviço telefónico acessível ao público", um serviço disponibilizado ao público para efectuar e receber, directa ou indirectamente chamadas nacionais ou internacionais e internacionais através de um número ou de números incluídos num plano nacional ou internacional de numeração telefónica;»;

«d) "Número geográfico", número do plano nacional de numeração telefónica que contém alguns dígitos com significado geográfico, cuja função é encaminhar as chamadas para o local físico do ponto de terminação de rede (PTR);»;

c) A alínea e) é suprimida;

d) A alínea f) passa a ter a seguinte redacção:

«f) "Número não geográfico", número do plano de numeração telefónica nacional que não seja um número geográfico. Inclui, nomeadamente, os números móveis, de chamada gratuita e de tarifa majorada.»;

3) O artigo 4.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 4.º

Oferta de acesso num local fixo e oferta de serviços telefónicos

1. Os Estados-Membros garantirão que todos os pedidos razoáveis de ligação à rede de comunicações públicas num local fixo sejam satisfeitos por pelo menos uma empresa.
2. A ligação fornecida deverá ser capaz de servir de suporte de comunicações vocais, 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.
3. Os Estados-Membros assegurarão que todos os pedidos razoáveis de prestação de um serviço telefónico acessível ao público, através da ligação à rede referida no n.º 1, que permita efectuar e receber chamadas nacionais e internacionais sejam satisfeitos pelo menos por uma empresa.»;

4) No artigo 5.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redacção:

- «2. As listas referidas no n.º 1 incluirão, sob reserva do disposto no artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (Directiva Privacidade e Comunicações Electrónicas)*, todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

* JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.»;

4-A) *O título e o n.º 1 do artigo 6.º passam a ter a seguinte redacção:*

«Postos públicos e outros pontos de acesso a serviços públicos de telefonia vocal

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

5) O artigo 7.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 7.º

Medidas para utilizadores deficientes

1. Salvo quando tenham sido especificados requisitos ao abrigo do Capítulo IV que produzam efeitos equivalentes, os Estados-Membros tomarão medidas específicas para garantir que o acesso, a preços acessíveis, dos utilizadores finais deficientes aos serviços identificados no n.º 3 do artigo 4.º e no artigo 5.º, *é de nível equivalente àquele* de que usufruem os restantes utilizadores finais. Os Estados-Membros podem obrigar as autoridades reguladoras nacionais a avaliar a necessidade geral e os requisitos específicos, incluindo o âmbito e a forma concreta destas medidas específicas a favor de utilizadores deficientes.
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.
3. *Ao adoptarem as medidas referidas nos n.ºs 1 e 2, os Estados-Membros incentivarão a conformidade com as normas ou as especificações relevantes publicadas ao abrigo do disposto nos artigos 17.º, 18.º e 19.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-quadro).»*

6) No artigo 8.º, é aditado o seguinte número:

- «3. Uma empresa designada em conformidade com o n.º 1, caso pretenda ceder uma parte substancial ou a totalidade dos activos da sua rede de acesso local a uma entidade jurídica distinta pertencente a um proprietário diferente, informará do facto, com antecedência adequada, a autoridade reguladora nacional, de modo que esta possa avaliar os efeitos dessa possível transacção no fornecimento de acesso num local fixo e de serviços telefónicos, como previsto no artigo 4.º. A autoridade reguladora nacional pode impor, alterar ou retirar obrigações específicas em conformidade com o n.º 2 do artigo 6.º da Directiva 2002/20/CE (Directiva "Autorização").»;

7) No artigo 9.º, os n.ºs 1, 2 e 3 passam a ter a seguinte redacção:

- «1. As autoridades reguladoras nacionais acompanharão a evolução e o nível das tarifas de retalho dos serviços identificados nos artigos 4.º a 7.º como fazendo parte das obrigações de serviço universal e prestados por empresas designadas ou disponibilizados no mercado, caso não tenham sido designadas empresas para esses serviços, em especial no que diz respeito aos níveis de preços no consumidor e aos rendimentos nacionais.
2. Em função das condições nacionais, os Estados-Membros podem exigir que as empresas designadas ofereçam aos consumidores opções ou pacotes 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 à rede referida no n.º 1 do artigo 4.º ou de utilizar

os serviços identificados no n.º 3 do artigo 4.º e nos artigos 5.º, 6.º e 7.º como fazendo parte das obrigações de serviço universal e prestados por empresas designadas.

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, o nivelamento geográfico dos 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.»;
- 8) No artigo 11.º, o n.º 4 passa a ter a seguinte redacção:

«4. As autoridades reguladoras nacionais devem ter a possibilidade de definir objectivos de desempenho para as empresas com obrigações de serviço universal. Ao fazê-lo, terão em conta os pontos de vista das partes interessadas, nomeadamente as referidas no artigo 33.º.»;
- 9) O título do Capítulo III passa a ter a seguinte redacção:

«CONTROLOS REGULAMENTARES IMPOSTOS ÀS EMPRESAS COM PODER DE MERCADO SIGNIFICATIVO EM MERCADOS RETALHISTAS ESPECÍFICOS»;
- 10) O artigo 16.º é suprimido;
- 11) O artigo 17.º é alterado do seguinte modo:
 - a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«1. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais imponham obrigações regulamentares adequadas às empresas identificadas como tendo poder de mercado significativo num dado mercado retalhista, em conformidade com o artigo 14.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro), sempre que:

 - a) Na sequência de uma análise do mercado realizada nos termos do artigo 16.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro), uma autoridade reguladora nacional determinar que um dado mercado retalhista identificado em conformidade com o artigo 15.º dessa directiva não é efectivamente concorrencial; bem como
 - b) A autoridade reguladora nacional concluir que as obrigações impostas nos termos dos artigos 9.º a 13.º da Directiva 2002/19/CE (Directiva "Acesso") não conduzirão à realização dos objectivos estabelecidos no artigo 8.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).»;
 - b) O n.º 3 é suprimido;

- 12) Os artigos 18.º e 19.º são suprimidos;
- 13) Os artigos 20.º a 23.º passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 20.º
Contratos

1. Os Estados-Membros devem garantir que, ao subscreverem serviços que fornecem ligação a uma rede de comunicações pública e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, os consumidores, e outros utilizadores finais que o solicitem, tenham direito a um contrato com uma empresa ou empresas fornecedoras desses ligação e/ou serviços. O contrato especificará, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, no mínimo:
- a) A identidade e o endereço *da empresa*;
 - b) Os serviços prestados, incluindo, nomeadamente:
 - *a questão de o acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da chamada estar ou não a ser fornecido e/ou de quaisquer limitações à oferta de serviços de emergência nos termos do artigo 26.º,*
 - *informações sobre quaisquer condições que restrinjam o acesso e/ou utilização de serviços e aplicações, caso essas condições sejam permitidas pela legislação nacional em conformidade com a legislação comunitária,*
 - os níveis de qualidade mínima dos serviços prestados, designadamente o tempo necessário ao estabelecimento da ligação inicial e, se necessário, outros parâmetros de qualidade dos serviços, definidos pelas autoridades reguladoras nacionais,
 - *informações sobre eventuais procedimentos instaurados pela empresa para medir e controlar o tráfego a fim de evitar esgotar a capacidade num segmento da rede, ou ultrapassá-la, bem como sobre o modo como esses procedimentos poderão repercutir-se na qualidade do serviço,*
 - os tipos de serviços de manutenção oferecidos e os serviços de apoio prestados, bem como a forma de entrar em contacto com esses serviços,
 - todas as restrições que o prestador impõe à utilização dos equipamentos terminais fornecidos;
 - c) Sempre que exista uma obrigação por força do artigo 25.º, a faculdade de o assinante incluir ou não os seus dados pessoais numa lista e os dados em causa;

- d) Elementos sobre os preços e tarifas, os meios de obtenção de informações actualizadas sobre todas as tarifas aplicáveis e os encargos de manutenção, os métodos de pagamento propostos e as eventuais diferenças de custo inerentes ao método de pagamento;
- e) A duração do contrato e as condições de renovação e cessação dos serviços e do contrato, incluindo:
 - ***qualquer utilização mínima exigida para beneficiar de condições promocionais,***
 - eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores, e
 - eventuais encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo a recuperação dos custos associados aos equipamentos terminais;
- f) Os sistemas de indemnização e de reembolso dos assinantes aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;
- g) Os meios de instauração dos processos de resolução de litígios ao abrigo do artigo 34.º;
- h) O tipo de medidas que a empresa poderá tomar na sequência de incidentes relativos à segurança ou integridade ou para fazer frente a ameaças e a situações de vulnerabilidade.

Os Estados-Membros podem também exigir que o contrato inclua informações, fornecidas pelas autoridades competentes, sobre a utilização das redes e serviços de comunicações electrónicas para actividades ilícitas ou divulgação de conteúdos nocivos, bem como sobre os meios de protecção contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais referidos na alínea a) do n.º 4 do artigo 21.º e relevantes para o serviço prestado.

2. Os Estados-Membros garantirão aos assinantes o direito de resolução dos contratos sem qualquer penalidade, sempre que sejam notificados de qualquer alteração das condições contratuais propostas pelas empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas. Os assinantes devem ser devidamente avisados dessas alterações com, pelo menos, um mês de antecedência, devendo ser simultaneamente informados do seu direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização, caso não aceitem as novas condições. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar o formato destas notificações.

Artigo 21.º

Transparência e publicação de informações

1. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ***ligação a redes públicas*** de comunicações electrónicas e/ou serviços de comunicações ***electrónicas publicamente disponíveis*** a publicar informações transparentes, comparáveis, adequadas e actualizadas sobre os preços e as tarifas aplicáveis **■**, ***os eventuais encargos decorrentes da cessação de um contrato e informação sobre*** os termos e condições normais, no que respeita ao acesso e à utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores ***nos termos do anexo II. Essas informações são publicadas de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível.*** As autoridades reguladoras nacionais podem especificar requisitos suplementares relativos à forma de publicação dessas informações **■**.
2. As autoridades reguladoras nacionais incentivarão a prestação de informações comparáveis que permitam aos utilizadores finais e aos consumidores fazer uma avaliação independente do custo de padrões alternativos de utilização, por exemplo, através de guias interactivos ou de técnicas similares. ***Caso esses recursos não estejam disponíveis no mercado gratuitamente ou a um preço razoável, os Estados-Membros*** assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam disponibilizar esses guias ou técnicas ***directamente ou por intermédio de terceiros.*** As informações publicadas pelas empresas que oferecem redes de comunicações electrónicas e/ou serviços de comunicações electrónicas publicamente disponíveis poderão ser utilizadas gratuitamente por terceiros para efeitos de venda ou disponibilização dos referidos guias interactivos ou técnicas similares.
3. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que ***oferecem ligação a uma rede pública de comunicações electrónicas e/ou*** a serviços de comunicações electrónicas ***publicamente disponíveis*** a, nomeadamente:
 - a) Comunicar aos assinantes informações sobre as tarifas aplicáveis no que se refere a qualquer número ou serviço sujeito a condições tarifárias especiais; relativamente a determinadas categorias de serviços, as autoridades reguladoras nacionais podem exigir que essas informações sejam prestadas imediatamente antes de a chamada ser efectuada;
 - a-A) Informar regularmente os assinantes qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou à informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada nos serviços contratados;***
 - b) Informar os assinantes de qualquer mudança ***das condições que restringem o acesso e/ou utilização de serviços e aplicações, caso essas condições sejam permitidas pela legislação nacional em conformidade com a legislação comunitária;***

b-A) Informar sobre eventuais procedimentos instaurados pelo fornecedor para medir e controlar o tráfego, a fim de evitar esgotar a capacidade num segmento da rede, ou ultrapassá-la, bem como sobre o modo como esses procedimentos poderão repercutir-se na qualidade do serviço;

- c) Informar os assinantes do seu direito de decidir incluir ou não os seus dados pessoais numa lista e dos tipos de dados em causa, de acordo com o artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE CE (Directiva "Privacidade e Comunicações Electrónicas"); bem como
- d) Informar regularmente os assinantes deficientes sobre dados relativos aos produtos e serviços que lhes são destinados.

As autoridades reguladoras nacionais podem, se for caso disso, promover medidas de auto-regulação ou de co-regulação antes da imposição de qualquer obrigação.

- 4. Os Estados-Membros podem exigir que as empresas referidas no n.º 3 forneçam, quando adequado, informações gratuitas de interesse público aos actuais e aos novos assinantes, utilizando meios idênticos aos que são vulgarmente utilizados pelas empresas na sua comunicação com os assinantes. Nesse caso, essas informações devem ser prestadas pelas autoridades públicas competente, num formato normalizado, e incluir, nomeadamente, os seguintes pontos:
 - a) As utilizações mais comuns dos serviços de comunicações electrónicas para a prática de actividades ilícitas ou divulgação de conteúdos nocivos, em particular nos casos em que possa haver desrespeito dos direitos e liberdades fundamentais de outrem, incluindo violações dos direitos de autor e direitos conexos, e as respectivas consequências jurídicas; bem como
 - b) Os meios de protecção contra os riscos para a segurança pessoal, a privacidade e os dados pessoais na utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Artigo 22.º Qualidade do serviço

- 1. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam, atendendo às opiniões das partes interessadas, exigir que as empresas que oferecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público publiquem informações comparáveis, adequadas e actualizadas sobre a qualidade dos seus serviços, destinadas aos utilizadores finais, bem como sobre o acesso ***equivalente*** oferecido aos utilizadores deficientes. 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, incluindo eventuais mecanismos de certificação de qualidade, a fim de garantir que os utilizadores finais, ***incluindo os utilizadores finais deficientes***, tenham acesso a informações completas, comparáveis, fiáveis e conviviais. Se adequado, poderão ser utilizados os parâmetros, definições e métodos de medição indicados no anexo III.
3. Para evitar a degradação do serviço e o bloqueamento ou o abrandamento do tráfego nas redes, os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam estabelecer requisitos de qualidade mínima do serviço a impor à empresa ou empresas que oferecem redes de comunicações públicas.
As autoridades reguladoras nacionais devem apresentar à Comissão, em tempo útil antes da definição de tais requisitos, um resumo dos motivos para a acção, as exigências previstas e as acções propostas. Esta informação deve também ser posta à disposição do ORECE. A Comissão, depois de ter examinado essas informações, pode formular observações ou recomendações sobre elas, em especial para garantir que os requisitos não afectam negativamente o bom funcionamento do mercado interno. As autoridades reguladoras nacionais têm o mais possível em conta as observações ou recomendações da Comissão ao decidir sobre os requisitos.

Artigo 23.º

Disponibilidade dos serviços

Os Estados-Membros tomarão todas as medidas necessárias para assegurar a máxima disponibilidade possível dos serviços telefónicos acessíveis ao público prestados através de redes de comunicações públicas em caso de ruptura catastrófica da rede ou em casos de força maior. Os Estados-Membros assegurarão que as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público tomem todas as medidas necessárias para assegurar o acesso ininterrupto aos serviços de emergência.»;

- 14) É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 23.º-A

Assegurar um acesso e uma escolha ***equivalentes*** aos utilizadores deficientes

1. Os Estados-Membros permitirão que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar, se for caso disso, requisitos a impor às empresas que fornecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a fim de assegurar que utilizadores finais com deficiência:
 - a) ***Possam ter*** acesso a serviços de comunicações electrónicas ***equivalente*** ao disponibilizado à maioria dos utilizadores finais; e

- b) Beneficiem da escolha de empresas e serviços a que tem acesso a maioria dos utilizadores finais.
2. A fim de ficarem habilitados a aprovar e aplicar disposições específicas em benefício dos utilizadores deficientes, os Estados-Membros promoverão a disponibilização de equipamentos terminais que proporcionem os serviços e funções necessários.»;
- 15) O artigo 25.º é alterado do seguinte modo:
- a) O título passa a ter a seguinte redacção:
- «Serviços de informações de listas telefónicas»;
- b) O n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:
- «1. Os Estados-Membros garantirão que todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público tenham uma entrada nas listas acessíveis ao público referidas na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º e que as suas informações sejam disponibilizadas aos prestadores de serviços de informações de listas e/ou às listas em conformidade com o n.º 2.»
- c) Os n.ºs 3, 4 e 5 passam a ter a seguinte redacção:
- «3. Os Estados-Membros assegurarão que todos os utilizadores finais aos quais seja prestado um serviço telefónico acessível ao público possam aceder aos serviços de informações de listas. As autoridades reguladoras nacionais devem poder impor obrigações e condições às empresas que controlam o acesso aos utilizadores finais para prestação de serviços de informações de listas de acordo com o disposto no artigo 5.º da Directiva 2002/19/CE (Directiva "Acesso"). Essas obrigações e condições devem ser objectivas, *equitativas*, não discriminatórias e transparentes.
4. Os Estados-Membros não devem manter 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 por chamadas vocais ou por SMS, e tomarão medidas tendentes a garantir esse acesso nos termos do artigo 28.º.
5. O disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4 é aplicável sob reserva do disposto na legislação comunitária sobre a protecção dos dados pessoais e da privacidade e, em especial, no artigo 12.º da Directiva 2002/58/CE (Directiva "Privacidade e Comunicações Electrónicas").»;
- 16) Os artigos 26.º e 27.º passam a ter a seguinte redacção:
- «Artigo 26.º
Serviços de emergência e número único europeu de chamadas de emergência

1. Os Estados-Membros assegurarão que todos os utilizadores finais dos serviços a que se refere o n.º 2, inclusive os utilizadores de postos públicos, possam chamar os serviços de emergência, gratuitamente e sem terem que recorrer a qualquer meio de pagamento, utilizando o número único europeu de chamadas de emergência "112" e qualquer número nacional de chamadas de emergência especificado pelos Estados-Membros.
2. "Os Estados-Membros, *em consulta com as autoridades reguladoras nacionais, os serviços de emergência e os fornecedores*, assegurarão que as empresas que fornecem um serviço de comunicações electrónicas que permite efectuar chamadas nacionais para um número ou números incluídos num plano nacional de numeração telefónica ofereçam acesso aos serviços de emergência."
3. Os Estados-Membros assegurarão que as chamadas efectuadas para o número único europeu de chamadas de emergência "112" sejam devidamente atendidas e tratadas do modo mais adequado à organização nacional dos sistemas de emergência. Tais chamadas serão atendidas e tratadas de modo, no mínimo, tão expedito e eficaz como as chamadas efectuadas para o número ou números nacionais de emergência, caso estes permaneçam activos.
4. Os Estados-Membros assegurarão aos utilizadores finais deficientes um acesso aos serviços de emergência *equivalente* àquele de que beneficiam os restantes utilizadores finais. As medidas tomadas para garantir que os utilizadores finais deficientes possam aceder aos serviços de emergência quando viajam noutros Estados-Membros, basear-se-ão o mais possível nas normas ou especificações europeias publicadas nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro) e não deverão impedir os Estados-Membros de aprovar requisitos suplementares a fim de alcançar os objectivos enunciados no presente artigo.
5. Os Estados-Membros assegurarão ■ que as empresas em causa ponham à disposição da autoridade responsável pelo tratamento das chamadas de emergência informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada gratuitamente, assim que a chamada é recebida por essa autoridade. Esta disposição *aplicar-se-á* a todas as chamadas para o número único europeu de chamadas de emergência "112". Os Estados-Membros podem alargar esta obrigação de modo a abrangerem números nacionais de chamadas de emergência. *As autoridades reguladoras devem estabelecer critérios de precisão e de fiabilidade da informação sobre a localização fornecida.*
6. Os Estados-Membros assegurarão que os cidadãos sejam adequadamente informados da existência e utilização do número único europeu de chamadas de emergência "112", nomeadamente através de iniciativas destinadas especificamente às pessoas que viajam entre Estados-Membros.

7. *Para assegurar a efectiva implementação dos serviços "112" nos Estados-Membros, a Comissão, após consulta do BERT, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução serão adoptadas sem prejuízo para a organização dos serviços de emergência, nem terão qualquer impacto nela, que continua a ser da exclusiva competência dos Estados-Membros.*

Essas medidas, destinadas a alterar elementos não essenciais da presente directiva, complementando-a, serão adoptadas em conformidade com o procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.

Artigo 27.º

Indicativos telefónicos 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 residentes nessas localidades serão plenamente informados dessas modalidades especiais.

1-A. Uma entidade jurídica, estabelecida na Comunidade e designada pela Comissão, deterá a responsabilidade exclusiva pela gestão, incluindo a atribuição de números, e a promoção do espaço europeu de numeração telefónica (ETNS). A Comissão aprovará as regras de execução necessárias.

2. Os Estados-Membros garantirão que todas as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público tratem todas as chamadas destinadas ao ||ETNS e a partir desse espaço, *aplicando-lhes tarifas que não excedam a tarifa máxima aplicável às chamadas com destino ou origem noutros Estados-Membros.*»

17) É aditado o seguinte artigo:

«Artigo 27.º-A

Números harmonizados destinados a serviços harmonizados de valor social, incluindo o número de chamada da linha de emergência para casos de crianças desaparecidas

1. Os Estados-Membros devem promover os números específicos da gama de números que começa por "116" identificados pela Decisão 2007/116/CE da Comissão, de 15 de Fevereiro de 2007, sobre a reserva da gama nacional de números começados por "116" para os números harmonizados destinados a serviços harmonizados de valor social*. Devem incentivar a prestação no seu território dos serviços para que são reservados esses números.

2. Os Estados-Membros **garantirão** que os utilizadores finais com deficiência **possam aceder ao máximo** aos serviços prestados pela gama de números "116". Para facilitar o acesso dos utilizadores finais deficientes a estes serviços quando viajam noutros Estados-Membros, as medidas aprovadas **terão por base** a conformidade com as normas ou especificações aplicáveis publicadas nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).
3. Os Estados-Membros assegurarão que os cidadãos sejam adequadamente informados acerca da existência e utilização dos serviços prestados pela gama de números "116", nomeadamente através de iniciativas que visem especialmente as pessoas que viajam entre os Estados-Membros.
4. Os Estados-Membros **envidarão todos os esforços**, para além de medidas de aplicação geral a toda a gama de números "116", aprovadas nos termos dos n.ºs 1, 2 e 3, **para garantir** o acesso dos cidadãos a um serviço que opere um número de emergência para comunicar casos de crianças desaparecidas. A linha de emergência será acessível através do número "116000".
5. ***A fim de assegurar a implementação eficaz da série de números "116", nomeadamente do número verde 116000 para crianças desaparecidas, nos Estados-Membros, nomeadamente o acesso dos utilizadores finais deficientes quando viajam noutros Estados-Membros, a Comissão, após consulta do ORECE, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução serão adoptadas sem prejuízo para a organização destes serviços, nem terão qualquer impacto nela, que continua a ser da exclusiva competência dos Estados-Membros.***

Essas medidas, destinadas a alterar elementos não essenciais da presente directiva, complementando-a, serão adoptadas em conformidade com o procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.

* JO L 49 de 17.2.2007, p. 30.»;

18) O artigo 28.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 28.º
Acesso a números e serviços

1. Os Estados-Membros assegurarão que, 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, as autoridades reguladoras nacionais tomem todas as medidas necessárias para que os utilizadores finais possam ter acesso:

- a) Aos serviços e utilizá-los através de números não geográficos no interior da Comunidade; bem como
 - b) Ter acesso a todos os números fornecidos na Comunidade, ***independentemente da tecnologia e dos dispositivos utilizados pelo operador***, nomeadamente os incluídos nos planos nacionais de numeração dos Estados-Membros, os do ETNS e os números universais de chamada livre internacional (UIFN);
2. Os Estados-Membros devem garantir que as autoridades possam requerer às empresas que fornecem redes de comunicações públicas e/ou serviços públicos de comunicações electrónicas para bloquear, caso a caso, o acesso a números ou serviços sempre que tal se justifique por motivos de fraude ou utilização abusiva, e solicitar que, nesses casos, os prestadores de serviços de comunicações electrónicas efectuem uma retenção de receitas provenientes das interligações em causa ou de outros serviços.»;
- 19) O artigo 29.º é alterado do seguinte modo:
- a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:
 - «1. ***Sem prejuízo do n.º 2 do artigo 10.º***, os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que todas as empresas que exploram serviços telefónicos acessíveis ao público e/ou ***acesso a*** redes de comunicações públicas ponham à disposição, ***no seu todo ou em parte***, os recursos adicionais enumerados na parte B do anexo I, desde que tal seja técnica e economicamente viável, ***bem como, no seu todo ou em parte, os recursos adicionais enumerados na parte A do anexo I.***»
 - b) O n.º 3 é ***suprimido***;
- 20) O artigo 30.º passa a ter a seguinte redacção:
- «Artigo 30.º
Facilitar a mudança de operador
1. Os Estados-Membros assegurarão que todos os assinantes com números incluídos no plano nacional de numeração telefónica possam, mediante pedido, manter os seus números independentemente da empresa que presta o serviço, em conformidade com o disposto na parte C do anexo I.
 2. As autoridades reguladoras nacionais garantirão que os preços entre operadores e/ou prestadores de serviços relacionados com a oferta de portabilidade dos números se baseiem nos custos e que os eventuais encargos directos para os assinantes não constituam um desincentivo a que os assinantes mudem de prestador de serviços.

3. As autoridades reguladoras nacionais não devem impor tarifas de retalho para as operações de portabilidade dos números que causem distorções da concorrência, fixando por exemplo tarifas de retalho específicas ou comuns.
4. A transferência de números e a subsequente activação destes devem ser executadas no prazo mais curto possível. Em qualquer caso, *os assinantes que tenham concluído um acordo para a transferência de um número para uma nova empresa terão o número activado no espaço de um dia útil.*

Sem prejuízo do disposto no primeiro parágrafo, as competentes podem definir o processo global de portabilidade dos números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço ao assinante. Em qualquer caso, a perda do serviço durante o processo e portabilidade não excederá um dia útil. As autoridades nacionais competentes terão igualmente em conta, sempre que necessário, que os assinantes estão protegidos ao longo de todo o processo de transferência e que a transferência não é feita contra a sua vontade.

Os Estados-Membros garantem a existência de sanções adequadas a aplicar às empresas, nomeadamente a obrigação de compensar os assinantes, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade abusiva da sua parte ou em seu nome.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que os contratos celebrados entre consumidores e empresas que forneçam serviços de comunicações electrónicas não estipulem um compromisso inicial superior a 24 meses. *Os Estados-Membros devem igualmente assegurar que as empresas ofereçam aos utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo máximo de 12 meses.*
6. Sem prejuízo de um eventual prazo contratual mínimo, os Estados-Membros assegurarão que as condições e os procedimentos de resolução do contrato não funcionem como desincentivo à mudança de prestador de serviço.»;

21) No artigo 31.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

- «1. Os Estados-Membros podem impor obrigações razoáveis de transporte ("must carry") para a transmissão de canais de rádio e televisão específicos e de serviços complementares, em particular serviços de acessibilidade, a fim de permitir um acesso adequado aos utilizadores finais deficientes, às empresas sob a sua jurisdição que oferecem redes de comunicações electrónicas utilizadas para a distribuição de emissões de rádio e canais de televisão ao público, quando um número significativo de utilizadores finais dessas redes as utilize como meio principal de recepção de emissões de rádio e canais de televisão. Tais obrigações apenas devem ser impostas quando necessário para a

realização de objectivos de interesse geral claramente definidos por cada Estado-Membro e serão proporcionadas e transparentes.

As obrigações a que se refere o primeiro parágrafo serão revistas pelos Estados-Membros no prazo de um ano após...⁺, salvo se os Estados-Membros tiverem realizado essa revisão nos dois anos anteriores.

Os Estados-Membros procederão à revisão regular das obrigações de transporte ("must carry").»;

22) O artigo 33.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«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 *consumidores* 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 acessíveis ao público, sobretudo quando têm um impacto significativo no mercado.

Em especial, os Estados-Membros assegurarão que as autoridades reguladoras nacionais estabeleçam um mecanismo de consulta que garanta que, nas suas decisões sobre questões relacionadas com os direitos dos utilizadores finais e dos consumidores no que respeita aos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, sejam devidamente tidos em conta os interesses dos consumidores no domínio das comunicações electrónicas.»;

b) É inserido o seguinte número:

«3. Sem prejuízo das normas nacionais conformes com o direito comunitário em matéria de promoção dos objectivos da política cultural e de comunicação social, nomeadamente a diversidade cultural e linguística e o pluralismo dos meios de comunicação, as autoridades reguladoras nacionais e outras autoridades relevantes podem promover a cooperação entre as empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas e os sectores envolvidos na promoção de conteúdos lícitos nas redes e serviços de comunicações electrónicas. Essa cooperação pode abranger a coordenação da informação de interesse público a prestar nos termos *do n.º 4 do artigo 21.º* e do n.º 1 do artigo 20.º.»;

⁺ Data a que se refere o n.º 1 do artigo 4.º.

- 23) No artigo 34.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:
- «1. Os Estados-Membros assegurarão a disponibilidade de procedimentos extrajudiciais transparentes, **não discriminatórios**, simples e económicos para a resolução de litígios surgidos no âmbito da presente directiva entre consumidores e empresas que fornecem redes e/ou serviços de comunicações electrónicas no âmbito da presente directiva, relacionados com as condições contratuais e/ou a execução dos contratos de fornecimento dessas redes e/ou serviços. Os Estados-Membros aprovarão medidas para garantir que esses procedimentos permitam resolver os litígios de modo rápido e equitativo, e poderão, quando tal se justifique, adoptar um sistema de reembolso e/ou compensação. **Estes procedimentos permitirão resolver litígios imparcialmente e não retiram ao consumidor a protecção legal consignada no Direito nacional.** Os Estados-Membros podem alargar o âmbito destas obrigações de modo a abrangerem litígios que envolvam outros utilizadores finais.»;
- 24) O artigo 35.º passa a ter a seguinte redacção:
- «Artigo 35.º
Adaptação dos anexos
- As medidas que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva e adaptar os anexos I, II, III e VI ao progresso técnico ou às alterações da procura no mercado, são aprovadas pela Comissão, pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 37.º.»;
- 25) No artigo 36.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redacção:
- «2. As autoridades reguladoras nacionais notificarão à Comissão as obrigações impostas às empresas designadas como tendo obrigações de serviço universal. Todas as alterações dessas obrigações ou da lista das empresas afectadas nos termos da presente directiva serão comunicadas de imediato à Comissão.»;
- 26) O artigo 37.º passa a ter a seguinte redacção:
- «Artigo 37.º
Procedimento de *comitologia*
1. A Comissão é assistida pelo Comité das Comunicações, criado pelo artigo 22.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).
 2. Sempre que se faça referência ao presente número, são aplicáveis os n.ºs 1 a 4 do artigo 5.º-A e o artigo 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º.»;
- 27) Os anexos I, II, III são substituídos pelo texto **do anexo I** da presente directiva, **e o anexo VI é substituído pelo texto do anexo II da presente directiva;**

28) O anexo VII é suprimido.

Artigo 2.º
Alterações à Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações
Electrónicas»)

A Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») é alterada do seguinte modo:

- 1) No artigo 1.º, *os n.ºs 1 e 2 passam* a ter a seguinte redacção:
 - «1. A presente directiva prevê a harmonização das disposições dos Estados-Membros necessárias para garantir um nível equivalente de protecção dos direitos e liberdades fundamentais, nomeadamente o direito à privacidade *e à confidencialidade*, no que respeita ao tratamento de dados pessoais no sector das comunicações electrónicas, e para garantir a livre circulação desses dados e de equipamentos e serviços de comunicações electrónicas na Comunidade.
 2. *Para efeitos do n.º 1, as disposições da presente directiva especificam e complementam a Directiva 95/46/CE relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Além disso, estas disposições asseguram a protecção dos legítimos interesses dos assinantes que são pessoas colectivas.»*
- 2) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:
 - a) A alínea c) passa a ter a seguinte redacção:
 - «c) "Dados de localização", quaisquer dados tratados numa rede de comunicações electrónicas ou por um serviço de comunicações electrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público;»;
 - b) A alínea e) é suprimida;
 - c) É aditada a seguinte alínea:
 - «h) "Violação de dados pessoais", uma violação da segurança que provoca, de modo acidental ou ilegal, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou acesso não autorizados a dados pessoais transmitidos, armazenados ou de outro modo tratados no contexto da prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público na Comunidade.»;
- 3) O artigo 3.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 3.º
Serviços abrangidos

A presente directiva é aplicável ao tratamento de dados pessoais no contexto da prestação de serviços de comunicações electrónicas publicamente disponíveis em redes de comunicações públicas na Comunidade, nomeadamente nas redes de comunicações públicas que servem de suporte a dispositivos de recolha de dados e de identificação.»;

4) O artigo 4.º é alterado do seguinte modo:

a) O título passa a ter a seguinte redacção:

«Segurança do processamento»;

b) *É aditado o seguinte número:*

«1-A. Sem prejuízo do disposto na Directiva 95/46/CE, as medidas referidas no n.º 1 compreendem, no mínimo:

– a garantia de que aos dados pessoais apenas possa ter acesso pessoal autorizado, para fins autorizados a nível legal,

– a protecção dos dados pessoais armazenados ou transmitidos contra a destruição acidental ou ilegal, a perda ou alteração acidental e o armazenamento, tratamento, acesso ou divulgação não autorizados ou ilegais, e

– a garantia da aplicação de uma política de segurança relativa ao tratamento dos dados pessoais.

As autoridades nacionais competentes devem dispor de poderes para auditar as medidas tomadas por fornecedores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público e para emitir recomendações sobre melhores práticas relativas ao nível de segurança que estas medidas devem alcançar.»

b-A) São aditados os seguintes números:

«3. No caso de violação de dados pessoais, o prestador dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público **comunicará, sem demoras injustificadas,** a violação à autoridade nacional competente **.**

Caso a violação de dados pessoais *possa afectar negativamente os dados pessoais e a privacidade do assinante ou de um indivíduo,* o prestador **notificará essa violação** **ao assinante ou ao indivíduo** sem demoras injustificadas.

3-B. A notificação de uma violação de dados pessoais a um assinante ou outra pessoa afectada não é exigível se o operador tiver demonstrado cabalmente à autoridade competente que tomou as medidas tecnológicas de protecção adequadas, e que essas medidas foram aplicadas aos dados a que diz respeito a violação. Essas medidas tecnológicas de protecção deverão

tornar os dados incompreensíveis para todas as pessoas que não estejam autorizadas a aceder a esses dados.

Sem prejuízo da obrigação que incumbe ao fornecedor de notificar os assinantes e os indivíduos em causa, se o fornecedor não tiver comunicado ao assinante ou ao indivíduo a violação dos dados pessoais, a autoridade nacional competente, uma vez analisados os efeitos adversos da violação, pode exigir essa notificação.

No mínimo, a notificação ao assinante *ou ao indivíduo* indicará a natureza da violação de dados pessoais e os pontos de contacto onde podem ser obtidas informações complementares, e recomendará medidas destinadas a limitar eventuais efeitos *adversos* da violação de dados pessoais. A notificação à autoridade nacional competente indicará ainda as consequências da violação de dados pessoais e as medidas propostas ou tomadas pelo prestador para fazer face a essa violação.

4. *As autoridades nacionais competentes podem adoptar orientações, sujeitas às medidas de aplicação técnicas adoptadas nos termos do n.º 5 e, se for caso disso, emitir instruções sobre as circunstâncias em que é exigida a notificação de violações de dados pessoais por parte dos prestadores* ■ , o formato aplicável a essa notificação e o modo como essa notificação deve ser feita. *As autoridade devem igualmente verificar se os prestadores cumpriram as suas obrigações de notificação nos termos do presente número e impor sanções adequadas em caso de não cumprimento.*

Os prestadores devem manter um registo das violações de dados pessoais, com a indicação das circunstância que rodearam essas violações, os seus efeitos e as medidas de reparação tomadas, registo que deve ser suficiente para que as autoridades nacionais competentes possam verificar o cumprimento do disposto no n.º 3. O registo incluirá apenas a informação necessária para este efeito.

5. Para assegurar coerência na aplicação das medidas a que se referem os n.ºs 2, 3 e 4, a Comissão poderá, após consulta da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), do Grupo de Protecção das Pessoas no que respeita ao Tratamento de Dados Pessoais instituído nos termos do artigo 29.º da Directiva 95/46/CE, e da Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, adoptar medidas técnicas de execução respeitantes ■ às circunstâncias, ao formato e aos procedimentos aplicáveis aos requisitos de informação e notificação a que se refere o presente artigo. *A Comissão envolverá todas as partes interessadas pertinentes, em particular para ser informada sobre os melhores meios técnicos e económicos disponíveis para a aplicação do presente artigo.*

Essas medidas, que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva, são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o n.º 2 do artigo 14.º-A.»;

5) No artigo 5.º, o n.º 3 passa a ter a seguinte redacção:

«3. Os Estados-Membros assegurarão que o armazenamento de informações ou *a possibilidade de* acesso a informações já armazenadas no equipamento terminal de um assinante ou utilizador só seja permitido, se este tiver dado o seu consentimento prévio, *que foi concedido* com base em informações claras e completas, em conformidade com a Directiva 95/46/CE, nomeadamente sobre os objectivos do processamento █. Tal não impedirá o armazenamento técnico ou o acesso que tenha como única finalidade efectuar █ a transmissão de uma comunicação através de uma rede de comunicações electrónicas, ou que seja estritamente necessário *ao fornecedor* para fornecer um serviço da sociedade da informação que tenha sido expressamente solicitado pelo assinante ou pelo utilizador.»

6) █ No artigo 6.º, o n.º 3 passa a ter a seguinte redacção:

█

«3. Para efeitos de comercialização dos serviços de comunicações electrónicas ou para a prestação de serviços de valor acrescentado, o prestador de um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público pode tratar os dados referidos no n.º 1 na medida do necessário e pelo tempo necessário para a prestação desses serviços ou essa comercialização, se o assinante ou utilizador a quem os dados dizem respeito tiver dado o seu consentimento prévio. Será dada a possibilidade aos utilizadores ou assinantes de retirarem a qualquer momento o seu consentimento para o tratamento dos dados de tráfego.»;

█

7) O artigo 13.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 13.º

Comunicações não solicitadas

1. A utilização de sistemas de chamada *e de comunicação* automatizados sem intervenção humana (aparelhos de chamada automáticos), de aparelhos de fax ou de correio electrónico █ para fins de comercialização directa apenas poderá ser autorizada em relação a assinantes que tenham dado o seu consentimento prévio.

2. Não obstante o n.º 1, se uma pessoa singular ou colectiva obtiver dos seus clientes as respectivas coordenadas electrónicas de contacto para correio electrónico, no contexto da venda de um produto ou serviço, nos termos da Directiva 95/46/CE, essa pessoa singular ou colectiva poderá usar essas coordenadas electrónicas de contacto para fins de comercialização directa dos seus próprios produtos ou serviços análogos, desde que aos clientes tenha sido dada clara e distintamente a possibilidade de recusarem, de forma gratuita e fácil, a utilização dessas coordenadas electrónicas de contacto no momento da respectiva recolha e por ocasião de cada mensagem, quando o cliente não tenha inicialmente recusado essa utilização.
3. Os Estados-Membros tomarão as medidas adequadas para assegurar que as comunicações não solicitadas para fins de comercialização directa em casos diferentes dos referidos nos n.ºs 1 e 2 não sejam permitidas quer sem o consentimento dos assinantes ou utilizadores em questão, quer em relação a assinantes ou utilizadores que não desejam receber essas comunicações, sendo a escolha entre estas opções determinada pela legislação nacional, tendo em conta que ambas as opções devem ser gratuitas para o assinante ou utilizador.
4. Em todas as circunstâncias, é proibida a prática do envio de correio electrónico para fins de comercialização directa, dissimulando ou escondendo a identidade da pessoa em nome da qual é efectuada a comunicação, ou em violação do artigo 6.º da Directiva 2000/31/CE, ou sem um endereço válido para o qual o destinatário possa enviar um pedido para pôr termo a essas comunicações, *ou incitando os destinatários a visitar sítios Internet que violam o disposto no artigo 6.º da Directiva 2000/31/CE.*
5. O disposto nos n.ºs 1 e 3 aplica-se aos assinantes que sejam pessoas singulares. Os Estados-Membros assegurarão igualmente, no âmbito do direito comunitário e das legislações nacionais aplicáveis, que os interesses legítimos dos assinantes que não sejam pessoas singulares sejam suficientemente protegidos no que se refere a comunicações não solicitadas.
6. Sem prejuízo de eventuais recursos administrativos que venham a ser previstos, nomeadamente ao abrigo do n.º 2 do artigo 15.º-A, os Estados-Membros assegurarão que as pessoas singulares ou colectivas prejudicadas por infracções às disposições nacionais aprovadas nos termos do presente artigo e que tenham um interesse legítimo na cessação ou proibição dessas infracções, nomeadamente um prestador de serviços de comunicações electrónicas que proteja os seus interesses comerciais legítimos, possam intentar acções judiciais contra tais infracções. Os Estados-Membros poderão ainda estabelecer regras específicas sobre as sanções aplicáveis a prestadores de serviços de comunicações electrónicas que pela sua negligência contribuam para infracções às disposições nacionais aprovadas nos termos do presente artigo.»;

7-A) *É aditado o seguinte artigo:*

«Artigo 14.º-A

Procedimento de comité

1. *A Comissão é assistida pelo Comité das Comunicações, criado pelo artigo 22.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).*
2. *Sempre que se faça referência ao presente número, são aplicáveis os n.os 1 a 4 do artigo 5.º-A e o artigo 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º.*
3. *Sempre que se faça referência ao presente número, são aplicáveis os n.os 1, 2, 4 e 6 do artigo 5.º-A e o artigo 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º.»*

7-B) *No artigo 15.º, é inserido o seguinte número:*

«1-B. *Os fornecedores estabelecerão procedimentos internos para responder aos pedidos de acesso aos dados pessoais dos utilizadores com base nas disposições nacionais adoptadas nos termos do n.º 1. Fornecem às autoridades nacionais competentes, a seu pedido, informação sobre esses procedimentos, o número de pedidos recebidos, a justificação legal invocada e a resposta do fornecedor.»*

8) *É aditado o seguinte artigo:*

«Artigo 15.º-A

Aplicação e execução

1. Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções, *incluindo as próprias sanções, se necessário*, aplicáveis às infracções a disposições nacionais adoptadas por força da presente directiva e tomarão todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas e podem ser aplicadas para abranger o período da infracção, mesmo que esta tenha sido posteriormente rectificada. Os Estados-Membros notificarão essas disposições à Comissão até ...⁺ e notificará-la-ão imediatamente de quaisquer alterações subsequentes das mesmas.
2. *Sem prejuízo de qualquer solução judicial eventualmente disponível*, os Estados-Membros assegurarão que a autoridade nacional competente e, se for caso disso, outros organismos nacionais disponham de poderes para ordenar a cessação das infracções a que se refere o n.º 1.
3. Os Estados-Membros assegurarão que as autoridades nacionais competentes e, se for caso disso, outros organismos nacionais, disponham *dos* poderes e recursos de investigação necessários,

⁺ Data a que se refere o n.º 1 do artigo 4.º.

nomeadamente o poder de obterem quaisquer informações relevantes de que necessitem para acompanhar e fazer cumprir as disposições nacionais aprovadas nos termos da presente directiva.

4. ***As autoridades reguladoras nacionais pertinentes podem adoptar medidas para*** assegurar uma cooperação transfronteiras eficaz na execução da legislação nacional aprovada nos termos da presente directiva e para criar condições harmonizadas na oferta de serviços que envolvem fluxos transfronteiriços de dados ■ .

As autoridades reguladoras nacionais apresentam à Comissão, em tempo útil antes da adopção de tais medidas, um resumo dos motivos para a acção, as exigências previstas e as acções propostas. A Comissão, depois de ter examinado essas informações, e após consulta da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e do Grupo de Protecção das Pessoas no que respeita ao Tratamento de Dados Pessoais instituído nos termos do artigo 29.º da Directiva 95/46/CE, formula observações ou recomendações sobre elas, em especial para garantir que os requisitos não afectam negativamente o bom funcionamento do mercado interno. As autoridades reguladoras nacionais têm o mais possível em conta as observações ou recomendações da Comissão ao decidir sobre as medidas.»

Artigo 3.º

Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004

No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (Regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor), é aditado o seguinte ponto:

- «17. Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (Directiva Privacidade e Comunicações Electrónicas): artigo 13.º (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37).».

Artigo 4.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem aprovar e publicar até ...*, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão o texto das referidas disposições.

Os Estados-Membros devem aplicar essas disposições a partir de ...**.

Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa

* ***18 meses a contar da data de aprovação.***

** ***18 meses mais um dia a contar da data de aprovação.***

referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão aprovadas pelos Estados-Membros.

2. Os Estados Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que aprovarem nas matérias reguladas pela presente directiva.

Artigo 5.º
Entrada em vigor

A presente directiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia.

Artigo 6.º
Destinatários

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em ||

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

«ANEXO I

DESCRIBÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS A QUE SE REFEREM OS
ARTIGOS 10.º (CONTROLO DAS DESPESAS),
29.º (RECURSOS ADICIONAIS) E 30.º (PORTABILIDADE DOS NÚMEROS)

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 ■ aos *assinantes*, para que estes possam:

- i) Verificar e controlar os encargos de utilização da rede de comunicações públicas num local fixo e/ou dos serviços telefónicos acessíveis ao público a ela associados; bem como
- 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 e gratuito, das chamadas de saída ou de SMS ou MMS majorados *ou, sempre que viável, outros tipos de aplicações análogas.*

O recurso através do qual o assinante pode, mediante pedido à empresa designada que forneça serviços telefónicos, barrar gratuitamente as chamadas de saída ou os SMS ou MMS majorados *ou outras aplicações análogas* 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 pública de comunicações 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 assegurar que as autoridades reguladoras nacionais possam exigir que as empresas designadas permitam aos consumidores o pagamento escalonado da ligação à rede de comunicações públicas;

- e) Falta de pagamento de facturas.

Os Estados-Membros devem autorizar medidas especificadas, que devem ser proporcionadas, não-discriminatórias e publicadas, que abranjam a falta de pagamento de facturas telefónicas de empresas designadas nos termos do artigo 8.º. 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 falta de pagamento de facturas só 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").

- e-A) Aconselhamento tarifário*

O serviço através do qual os assinantes podem solicitar à empresa informações sobre eventuais tarifas alternativas inferiores.

- e-B) Controlo dos custos*

O serviço através do qual as empresas disponibilizam outros meios, se as autoridades nacionais considerarem adequado, para controlar os custos dos serviços públicos de telecomunicações, incluindo alertas gratuitos aos consumidores em caso de regimes de consumo anormais.

Parte B

Recursos referidos no artigo 29.º

- a) Marcação tonal ou DTMF (funcionamento bitonal multifrequências)

A rede pública de comunicações e/ou de serviços telefónicos 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 2002/58/CE (Directiva "Privacidade e Comunicações Electrónicas").

Os operadores devem fornecer, na medida em que tal seja tecnicamente viável, dados e sinais que facilitem a oferta da identificação da linha que chama e da marcação tonal para lá das fronteiras entre os Estados-Membros.

Parte C

Aplicação das disposições relativas à portabilidade dos números referidas no artigo 30.º

A exigência de que todos os assinantes com números incluídos no plano nacional de numeração possam, mediante pedido, manter os seus números, independentemente da empresa que presta o serviço é aplicável:

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

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

ANEXO II

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

A autoridade reguladora nacional deve garantir que as informações referidas no presente anexo sejam publicadas nos termos do artigo 21.º. Compete à autoridade reguladora nacional decidir das informações a publicar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público e ainda das informações a publicar pela própria autoridade reguladora nacional para que os consumidores possam escolher com conhecimento de causa.

1. Nome(s) e endereço(s) da(s) empresa(s)

Nomes e endereços das sedes das empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços telefónicos publicamente acessíveis.
2. Descrição dos serviços oferecidos
 - 2.1. Âmbito dos serviços oferecidos
 - 2.2. Tarifas normais que indiquem os serviços prestados e o conteúdo de cada elemento da tarifa (p. ex. encargos para acesso, todo o tipo de encargos de utilização, encargos de manutenção) e incluam os elementos dos descontos normais aplicáveis, os regimes tarifários especiais ou específicos e eventuais encargos adicionais, bem como os custos relativos ao equipamento terminal.

- 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 normais, incluindo um eventual prazo contratual mínimo, resolução do contrato, procedimentos e encargos directos relacionados com a portabilidade dos números e outros identificadores, se for caso disso.
3. Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa.
4. Informações sobre os direitos no âmbito do serviço universal, incluindo, quando adequado, os recursos e serviços mencionados no anexo I.

ANEXO III

PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

PARÂMETROS DE TEMPO DE PRESTAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO, DEFINIÇÕES E MÉTODOS DE MEDIÇÃO REFERIDOS NOS ARTIGOS 11.º E 22.º

Para as empresas que fornecem acesso a uma rede de comunicações públicas

PARÂMETRO (Nota 1)	DEFINIÇÃO	MÉTODO DE MEDIÇÃO
Tempo de espera pela ligação inicial	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taxa de avarias por linha de acesso	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo de espera pela reparação de avarias	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Para as empresas que prestam um serviço telefónico acessível ao público

Tempo de estabelecimento das chamadas (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Tempo de resposta dos serviços de informações de listas	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

Percentagem de postos públicos de moeda e cartão em boas condições de funcionamento	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Queixas sobre incorrecções nas facturas	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057
Taxa de chamadas não concretizadas (Nota 2)	ETSI EG 202 057	ETSI EG 202 057

O número da versão da ETSI EG 202 0571 é 1.2.1 (Outubro de 2005)

Nota 1

Os parâmetros devem permitir que o desempenho seja analisado a nível regional (ou seja, não devem estar abaixo do nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) estabelecida pelo Eurostat).

Nota 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.»

ANEXO II

«ANEXO VI

INTEROPERABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DIGITAIS DE CONSUMO REFERIDOS 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 convencionais (ou seja, a radiodifusão terrestre ou por cabo ou a transmissão por satélite, principalmente para fins de recepção fixa, como DVB-T, DVS-C ou DVB-S), para venda, locação ou disponibilização a outro título na Comunidade, que sejam aptos a descodificar sinais de televisão digital, devem ter capacidade para:

- permitir a descodificação desses sinais de acordo com um 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 o locatário respeite o acordo de aluguer em causa, se o equipamento tiver sido alugado.

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 aprovada, 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.»

Commission declaration on universal service

Recital (3a) - Universal Service

The Commission takes note of the text of recital (3a) agreed by the European Parliament and the Council.

The Commission wishes in this context to reaffirm that, as stated in its Communication COM (2008) 572 of 25 September 2008 on the scope of universal service in electronic communications networks and services, it will in the course of 2009 promote an extensive debate at EU level that will examine a wide range of alternative approaches and allow all interested parties to express their views.

The Commission will summarise the debate in a Communication addressed to the European Parliament and Council and will bring forward by 1 May 2010 such proposals in regard to the Universal Service Directive as may be necessary.

Commission declaration on data breach notification

Article 2(h) and 4(3) - ePrivacy Directive

The reform of the Regulatory Framework for Electronic Communications introduces a new concept to EU data protection and privacy rules: a mandatory notification of personal data breaches by providers of electronic communications services and networks. It is an important step towards enhanced security and privacy protection, although at this stage it remains limited to the electronic communications sector.

The Commission takes note of the will of the European Parliament that an obligation to notify personal data breaches should not be limited to the electronic communications sector but also apply to entities such as providers of information society services. Such an approach would be fully aligned with the overall public policy goal of enhancing the protection of EU citizens' personal data, and their ability to take action in the event of such data being compromised.

In this context, the Commission wishes to reaffirm its view, as stated in the course of the negotiations on the reform of the Regulatory Framework, that the obligation for providers of publicly available electronic communications services to notify personal data breaches makes it appropriate to extend the debate to generally applicable breach notification requirements.

The Commission will, therefore, without delay initiate the appropriate preparatory work, including consultation with stakeholders, with a view to presenting proposals in this area, as appropriate, by the end of 2011. In addition, the Commission will consult with the European Data Protection Supervisor on the potential for the application, with immediate effect, in other sectors of the principles embodied in the data breach notification rules in Directive 2002/58/EC, regardless of the sector or type of data concerned.