

DIRECTIVAS

DIRECTIVA 2009/136/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 25 de Novembro de 2009

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)

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 Europeu (1),

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões (2),

Tendo em conta o parecer da Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (3),

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado (4),

Considerando o seguinte:

(1) A aplicação 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 redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva-Quadro) (7), Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») (8) e Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») (9) (a seguir designadas conjuntamente por «Directiva-Quadro e directivas específicas»)] está sujeita 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 com deficiência, 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».

(4) 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 fac-símile e de dados, cuja prestação pode ser restringida pelos Estados-Membros à localização ou à residência principal do utilizador final. Não poderão ser impostas limitações quanto aos meios técnicos pelos quais os

(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) Parecer do Parlamento Europeu de 24 de Setembro de 2008 (ainda não publicado no Jornal Oficial), Posição Comum do Conselho de 16 de Fevereiro de 2009 (JO C 103 E de 5.5.2009, p. 40), Posição do Parlamento Europeu de 6 de Maio de 2009 e Decisão do Conselho de 26 de Outubro de 2009.

(5) JO L 108 de 24.4.2002, p. 7.

(6) JO L 108 de 24.4.2002, p. 21.

(7) JO L 108 de 24.4.2002, p. 33.

(8) JO L 108 de 24.4.2002, p. 51.

(9) JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

serviços são prestados, permitindo o recurso a tecnologias com e sem fios, nem quaisquer restrições quanto aos operadores que asseguram a totalidade ou parte das obrigações de serviço universal.

- (5) As ligações à rede de comunicações pública num local fixo deverão 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 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 pelos 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 benefícios não tangíveis decorrentes da prestação dos serviços em causa, esta repercussão pode ser incluída no cálculo dos custos líquidos das obrigações de serviço universal. Podem ser igualmente implementadas soluções alternativas de financiamento da infra-estrutura de rede subjacente, envolvendo fundos comunitários ou medidas nacionais compatíveis com a legislação comunitária.
- (6) Esta disposição não prejudica a necessidade de a Comissão proceder a uma revisão das obrigações de serviço universal, que pode igualmente incidir no financiamento dessas obrigações, nos termos do artigo 15.º da Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»), e, se for caso disso, de apresentar propostas de reforma para responder aos objectivos de interesse público.
- (7) 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»).
- (8) 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

conformidade ⁽¹⁾, e, em especial, dos requisitos respeitantes às pessoas com deficiência, 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 com deficiência, 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.

- (9) 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 com deficiência. 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 com deficiência.
- (10) 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 transmitir 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 deverá 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 deverá ser informada pela empresa antes da transmissão. A avaliação da autoridade reguladora nacional não poderá prejudicar a concretização da transacção.
- (11) Os progressos tecnológicos levaram a uma redução substancial do número de 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 deverão ter a possibilidade de exigir que as empresas 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.
- (12) É necessário garantir a equivalência entre o nível de acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços e o nível disponibilizado aos outros utilizadores finais. Para o efeito, o acesso deverá 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.

⁽¹⁾ JO L 91 de 7.4.1999, p. 10.

- (13) As definições deverão ser ajustadas de forma a respeitarem o princípio da neutralidade tecnológica e a 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 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, bidireccional, 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 com deficiência mediante o recurso aos serviços de transmissão textual ou de conversação total.
- (14) 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.
- (15) 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 EstadosMembros deverão ter a possibilidade de separar as obrigações de serviço universal referentes à oferta de uma ligação à rede de comunicações pública 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.
- (16) De acordo com o princípio da subsidiariedade, cabe aos EstadosMembros 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 EstadosMembros 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.
- (17) 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.
- (18) 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).
- (19) 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.
- (20) A continuação da imposição da selecção e pré-selecção do operador directamente na legislação comunitária pode entrar em conflito com 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»).
- (21) 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 EstadosMembros deverão tomar as medidas necessárias para promover a sensibilização das PME para esta possibilidade.
- (22) Como consequência dos desenvolvimentos tecnológicos, poderão ser utilizados no futuro outros tipos de identificadores, além das formas habituais de identificação numérica.
- (23) 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 as normas de qualidade vigentes, bem como quaisquer parâmetros relativos à qualidade do serviço especificados na Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal»).
- (24) 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.
- (25) 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 à integridade ou para reagir a ameaças ou a situações de vulnerabilidade.
- (26) 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 de 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 deverá 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. A difusão destas informações não poderá, contudo, constituir um encargo excessivo às empresas. Os Estados-Membros deverão exigir a difusão destas informações pelos meios utilizados pelas empresas para comunicar com os assinantes no quadro normal das suas actividades.
- (27) 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.
- (28) Os utilizadores finais deverão ter a possibilidade de 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 a 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 deverão 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).
- (29) A Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») não exige nem proíbe condições impostas pelos prestadores, em conformidade com a legislação nacional, limitando aos utilizadores finais o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, mas prevê a obrigação de prestação de informações relativas a tais condições. Os Estados-Membros que pretendam implementar medidas relativas ao acesso e/ou à utilização de serviços e aplicações pelos utilizadores finais devem respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos, nomeadamente em relação à privacidade e ao direito a um processo equitativo, e quaisquer medidas dessa natureza deverão ter plenamente em conta as metas políticas definidas a nível comunitário, tais como a promoção do desenvolvimento da sociedade da informação comunitária.
- (30) 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.

- (31) 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.
- (32) 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 ter a possibilidade de 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 ter a possibilidade de disponibilizar guias de preços, em especial caso o mercado não os ofereça gratuitamente ou a preços razoáveis. As empresas não poderão 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 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.
- (33) 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.
- (34) Um mercado concorrencial deverá assegurar que os utilizadores finais 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. Esses procedimentos deverão ser sujeitos à fiscalização das autoridades reguladoras nacionais ao abrigo da Directiva-Quadro e das directivas específicas, com referência, em particular, a comportamentos discriminatórios, de molde a garantir que não limitam a concorrência. 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 deverão ter competência 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 obrigações regulamentares contraditórias podem dificultar o funcionamento do mercado interno, a Comissão deverá 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 de obrigações regulamentares.
- (35) 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.

(1) JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

- (36) Para garantir que os utilizadores finais com deficiência 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 garantia pelas empresas de que os utilizadores finais com deficiência possam fazer uso dos seus serviços em condições idênticas às oferecidas aos demais utilizadores finais, incluindo no que diz respeito aos preços e tarifas, independentemente de quaisquer custos adicionais que tenham suportado. Poderão também incluir exigências relativas aos acordos grossistas entre empresas.
- (37) 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.
- (38) Os serviços de informações de listas deverão 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 electrónicas ⁽¹⁾. 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, orientado para os custos, desses dados aos prestadores de serviços, dando aos EstadosMembros a possibilidade de criarem um mecanismo centralizado para o fornecimento de informações completas e agregadas a prestadores 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.
- (39) Os utilizadores finais deverão ter a possibilidade de chamar e aceder aos serviços de emergência disponíveis utilizando qualquer serviço telefónico que permita efectuar chamadas vocais através de um número ou de números incluídos no plano nacional de numeração telefónica. Os EstadosMembros 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 quanto 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 EstadosMembros, mas a Comissão deverá continuar a apoiar e completar as iniciativas dos EstadosMembros 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 sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, para aumentar a protecção dos cidadãos. Em especial, as empresas deverão disponibilizar essa informação 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 mais precisa sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, a Comissão deverá ter a possibilidade de aprovar medidas técnicas de execução, de modo a garantir a efectiva implantação do «112» na Comunidade, para benefício dos cidadãos. Essas medidas não poderão prejudicar a organização dos sistemas de emergência dos EstadosMembros.
- (40) Os EstadosMembros deverão assegurar 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 que prestem serviços suportados em redes de outras entidades. Logo que estejam em vigor padrões internacionalmente reconhecidos que garantam o encaminhamento e a ligação precisos e fiáveis aos serviços de emergência, as empresas 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.
- (41) Os EstadosMembros deverão aprovar medidas específicas para que os serviços de emergência, incluindo o «112», sejam igualmente acessíveis para os utilizadores finais com deficiência, nomeadamente utilizadores surdos, com deficiência de audição ou da fala ou surdos-cegos. Tais medidas podem implicar a oferta de dispositivos terminais especiais aos utilizadores com deficiência auditivas, serviços de retransmissão com texto e outros equipamentos específicos.

(1) JO L 249 de 17.9.2002, p. 21.

- (42) 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 Estados-Membros aos quais a União Internacional das Telecomunicações atribuiu o indicativo internacional «3883» deverão 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 deverá 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.
- (43) Considerando os aspectos específicos relacionados com a comunicação do desaparecimento de crianças e a disponibilidade actual limitada desse serviço, os Estados-Membros deverão não só reservar um número, mas também envia 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 e se for esse o caso, os Estados-Membros deverão, entre outros, organizar concursos a fim de convidar os interessados a prestarem esse serviço.
- (44) 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.
- (45) 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 social⁽¹⁾, 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 os serviços de comunicações electrónicas, bem como para facilitar o acesso pelos utilizadores finais com deficiência.
- (46) 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 ter a possibilidade de 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.
- (47) Para tirarem pleno proveito do ambiente concorrencial, os consumidores deverão ter a possibilidade de 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 ter a possibilidade de impor, relativamente ao processo de transferência, medidas mínimas proporcionais, incluindo sanções adequadas, que sejam necessárias para reduzir o mais possível esse risco e para assegurar que os consumidores estão protegidos ao longo de todo o processo de transferência sem, contudo, tornar o processo menos atracente para estes últimos.
- (48) 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 com deficiência, como os de videotexto, legendas, descrição áudio ou linguagem gestual.

(1) JO L 49 de 17.2.2007, p. 30.

- (49) 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 poderão contudo prever a vigilância sistemática da utilização da internet.
- (50) As obrigações de serviço universal impostas a uma empresa designada como tendo obrigações de serviço universal deverão ser notificadas à Comissão.
- (51) 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 aprovadas nos termos da Directiva 1999/5/CE ou da Decisão 87/95/CEE do Conselho, de 22 de Dezembro de 1986, relativa à normalização no domínio das tecnologias da informação e das telecomunicações ⁽¹⁾, deverão respeitar o princípio da neutralidade tecnológica.
- (52) A evolução da utilização de endereços IP deverá 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 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 dados ⁽²⁾, e as propostas que se revelem adequadas.
- (53) O tratamento de dados de tráfego, na medida do estritamente necessário para garantir a segurança da rede da informação, ou seja, a capacidade de uma rede ou de um de sistema informático resistir, com um dado nível de confiança, a eventos acidentais ou a acções maliciosas ou ilícitas que comprometam a disponibilidade, 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) do artigo 7.º da Directiva 95/46/CE. Tal pode incluir, por exemplo, evitar o acesso não autorizado a redes de comunicações electrónicas e a distribuição de códigos danosos e pôr termo aos ataques de recusa de serviço e aos danos causados aos sistemas informáticos de comunicações electrónicas.
- (54) 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.
- (55) 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 de comunicações públicas e serviços e comunicações electrónicas acessíveis ao público e não é aplicável a grupos fechados de utilizadores nem a redes empresariais.
- (56) 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.
- (57) 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 deverão garantir que só pessoal autorizado pode ter acesso a esses dados, para fins juridicamente autorizados, e que os dados pessoais armazenados ou transmitidos, bem como a

(1) JO L 36 de 7.2.1987, p. 31.

(2) JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- 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.
- (58) As autoridades nacionais competentes deverão promover os interesses dos cidadãos, contribuindo, nomeadamente, para assegurar um elevado nível de protecção dos dados pessoais e da privacidade. Para tal, as autoridades nacionais competentes deverão 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 deverão fiscalizar as medidas aprovadas e divulgar práticas de excelência junto dos fornecedores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Os fornecedores deverão, 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.
- (59) 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 as pessoas envolvidas, 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 deverá ser introduzida a nível comunitário com carácter prioritário. Enquanto se aguarda uma revisão a ser realizada pela Comissão de toda a legislação comunitária aplicável nesta matéria, a Comissão, em consulta com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, deverá tomar de imediato as medidas adequadas para incentivar a aplicação em toda a Comunidade dos princípios previstos nas regras relativas à comunicação da violação de dados constantes da Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas»), independentemente do sector ou do tipo de dados em causa.
- (60) As autoridades nacionais competentes deverão fiscalizar as medidas tomadas e divulgar as boas práticas junto dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.
- (61) 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 indivíduo afectado. 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 para que possam tomar as precauções necessárias. Deverá considerar-se que uma violação afecta negativamente os dados ou a privacidade do assinante ou indivíduo sempre que possa resultar, por exemplo, em roubo ou usurpação de identidade, danos físicos, humilhações ou danos significativos à reputação, no contexto do fornecimento de serviços de comunicações acessíveis ao público na Comunidade. A notificação deverá incluir informações sobre as medidas tomadas pelo fornecedor para dar resposta à violação da segurança, bem como recomendações para o assinante ou indivíduo afectado.
- (62) 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.
- (63) Importa prever a possibilidade de aprovar 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.
- (64) 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.
- (65) 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 telecarregados através de redes de comunicações

electrónicas ou entregues e instalados furtivamente em *software* distribuído através de outros suportes externos de armazenamento de dados, como CD, CD-ROM e chaves USB. Os Estados-Membros deverão 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 espíões.

- (66) 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 formas de prestação de dar informações, proporcionar o direito de recusar ou pedir consentimento deverão ser tão simples quanto possível. As excepções à obrigação de prestar informações e de permitir o direito de recusar deverão limitar-se 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 aplicáveis da Directiva 95/46/CE, o consentimento do utilizador relativamente ao tratamento de dados pode ser manifestado através do uso dos parâmetros adequados do programa de navegação ou de outra aplicação. O cumprimento destes requisitos deverá ser tornado mais eficaz através do reforço dos poderes concedidos às autoridades nacionais competentes.
- (67) 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.
- (68) 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.
- (69) 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.

- (70) A aplicação e a 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 transfronteiriça contra o spam e o *software* espião. A fim de assegurar uma cooperação harmoniosa e rápida nestes casos, deverão ser definidos pelas autoridades nacionais competentes 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.
- (71) A cooperação e a fiscalização do cumprimento transfronteiriças deverão ser reforçadas, 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.
- (72) 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 aprovadas nos termos da Decisão 1999/468/CE do Conselho, de 28 de Junho de 1999, que fixa as regras de exercício das competências de execução atribuídas à Comissão ⁽²⁾.
- (73) Em especial, deverá ser atribuída competência à Comissão para aprovar medidas de execução respeitantes ao acesso efectivo aos serviços «112», bem como 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 e à segurança do tratamento. 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 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.

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

- (74) Quando da aprovação das medidas de execução relativas à segurança do tratamento dos dados, a Comissão consultará todas as autoridades e organizações europeias [a Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), 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], bem como todos os interessados, em particular para se informar sobre os meios técnicos e económicos mais adequados para melhorar a aplicação da Directiva 2002/58/CE (Directiva relativa à privacidade e às comunicações electrónicas).
- (75) Por conseguinte, a Directiva 2002/22/CE (Directiva «Serviço Universal») e a Directiva 2002/58/CE (Directiva «Privacidade e Comunicações Electrónicas») deverão ser alteradas.
- (76) 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, incluindo disposições destinadas a facilitar o acesso dos utilizadores com deficiência.

2. A presente directiva estabelece os direitos dos utilizadores finais e as correspondentes obrigações das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas

acessíveis ao público. Relativamente à necessidade de assegurar a oferta de um serviço universal num ambiente de mercados abertos e concorrenciais, a directiva define o conjunto mínimo de 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.

3. A presente directiva não exige nem proíbe condições, impostas pelos fornecedores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, limitando aos utilizadores finais 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 prevê, ao invés, a obrigação de prestação de informações relativas a tais 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 previsto no artigo 6.º da Convenção Europeia para a Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais.

4. 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.»;

(1) JO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

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 EstadosMembros garantem que todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo sejam satisfeitos por pelo menos uma empresa.
 2. A ligação fornecida deve 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 prevalecentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica.
 3. Os EstadosMembros asseguram 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 incluem, 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.»

5. A epígrafe e o n.º 1 do artigo 6.º passam a ter a seguinte redacção:

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

1. Os EstadosMembros garantem 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 de telefonia vocal acessíveis ao público 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.»
6. O artigo 7.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 7.º

Medidas para utilizadores com deficiência

1. Salvo quando tenham sido especificados requisitos ao abrigo do capítulo IV que produzam efeitos equivalentes, os EstadosMembros tomam medidas específicas para garantir que o acesso, a preços acessíveis, dos utilizadores finais com deficiência 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 EstadosMembros 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 com deficiência.

2. Em função das condições nacionais, os EstadosMembros podem tomar medidas específicas para garantir que os utilizadores finais com deficiência possam também beneficiar da escolha de empresas e prestadores de serviços que existe para a maioria dos utilizadores finais.

3. Na aprovação das medidas referidas nos n.ºs 1 e 2, os EstadosMembros incentivam a conformidade com as normas ou as especificações relevantes publicadas ao abrigo do disposto nos artigos 17.º e 18.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro).»;

7. Ao 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, informar do facto, com antecedência adequada, a autoridade reguladora nacional, de modo a 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”).»;

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

«1. As autoridades reguladoras nacionais acompanham 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 EstadosMembros 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.»;

9. 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.»;

10. 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»;

11. O artigo 16.º é suprimido;

12. O artigo 17.º é alterado do seguinte modo:

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

«1. Os EstadosMembros asseguram 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; e

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;

13. Os artigos 18.º e 19.º são suprimidos;

14. Os artigos 20.º a 23.º passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 20.º

Contratos

1. Os EstadosMembros 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 de tal 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:

— se é ou não disponibilizado o acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efectua a chamada e quaisquer limitações à oferta de serviços de emergência nos termos do artigo 26.º,

— informações sobre quaisquer condições que restrinjam o acesso e/ou a utilização de serviços e aplicações, caso essas condições sejam permitidas pela legislação nacional nos termos do direito comunitário,

— 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 fornecedora para medir e condicionar 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 ou período contratual mínimos exigidos 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 à integridade ou para fazer frente a ameaças e a situações de vulnerabilidade.

Os EstadosMembros podem também exigir que o contrato inclua informações, fornecidas pelas autoridades competentes, sobre a utilização das redes e os 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 EstadosMembros garantem 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 EstadosMembros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam especificar o formato destas notificações.

Artigo 21.º

Transparência e publicação de informações

1. Os EstadosMembros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a redes de comunicações electrónicas públicas e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público 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 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 incentivam 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 EstadosMembros asseguram 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 podem ser utilizadas gratuitamente por terceiros para efeitos de venda ou disponibilização dos referidos guias interactivos ou técnicas similares.

3. Os EstadosMembros asseguram que as autoridades reguladoras nacionais possam obrigar as empresas que oferecem ligação a uma rede de comunicações electrónicas pública e/ou a serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público 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;
- b) Informar regularmente os assinantes de qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou à informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada nos serviços contratados;
- c) 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;
- d) Informar sobre eventuais procedimentos instaurados pelo fornecedor para medir e condicionar 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;
- e) 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 (Directiva "Privacidade e Comunicações Electrónicas"); e
- f) Informar regularmente os assinantes com deficiência 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 EstadosMembros 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 por essas empresas na sua comunicação com os assinantes. Nesse caso, essas informações devem ser prestadas pelas autoridades públicas competentes, 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 EstadosMembros asseguram 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 com deficiência. Essas informações são igualmente prestadas à autoridade reguladora nacional, a seu pedido, antes da publicação.

2. As autoridades reguladoras nacionais podem 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 com deficiência, tenham acesso a informações completas, comparáveis, fiáveis e conviviais. Se adequado, podem 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 EstadosMembros asseguram 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 fixação de tais requisitos, um resumo dos motivos que os fundamentam, os requisitos previstos e as medidas propostas. Esta informação deve também ser posta à disposição do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (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 EstadosMembros tomam 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 EstadosMembros asseguram que as empresas que prestam serviços

telefónicos acessíveis ao público tomem todas as medidas necessárias para assegurar o acesso ininterrupto aos serviços de emergência.»;

15. É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 23.º-A

Garantia de acesso e de escolha de níveis equivalentes para os utilizadores com deficiência

1. Os EstadosMembros permitem 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) Tenham um acesso a serviços de comunicações electrónicas de nível 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 com deficiência, os EstadosMembros promovem a disponibilização de equipamentos terminais que proporcionem os serviços e funções necessários.»;

16. O artigo 25.º é alterado do seguinte modo:

- a) A epígrafe 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 EstadosMembros garantem 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 EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros não podem 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 a 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”).»;

17. 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 EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros, em consulta com as autoridades reguladoras nacionais, os responsáveis pelos serviços de emergência e os prestadores, asseguram 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 EstadosMembros asseguram 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 são atendidas e tratadas de modo, no mínimo, tão expedito e eficaz quanto as chamadas efectuadas para o número ou números nacionais de emergência, caso estes permaneçam activos.

4. Os EstadosMembros asseguram aos utilizadores finais com deficiência um acesso aos serviços de emergência de nível equivalente àquele de que beneficiam os restantes utilizadores finais. As medidas tomadas para garantir que os utilizadores finais com deficiência possam aceder aos serviços de emergência quando viajam noutros EstadosMembros baseiam-se o mais possível nas normas ou especificações europeias publicadas nos termos do artigo 17.º da Directiva 2002/21/CE (Directiva-Quadro) e não devem impedir os EstadosMembros de aprovar requisitos suplementares a fim de alcançar os objectivos enunciados no presente artigo.

5. Os EstadosMembros asseguram que as empresas em causa ponham gratuitamente à disposição da autoridade responsável pelo tratamento das chamadas de emergência informação sobre a localização da pessoa que efectua a chamada, assim que a chamada é recebida por essa autoridade. Esta disposição aplica-se a todas as chamadas para o número único

europeu de chamadas de emergência “112”. Os EstadosMembros 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 EstadosMembros asseguram que os cidadãos sejam adequadamente informados da existência e da utilização do número único europeu de chamadas de emergência “112”, nomeadamente através de iniciativas destinadas especificamente às pessoas que viajam entre EstadosMembros.

7. Para assegurar a efectiva implementação dos serviços “112” nos EstadosMembros, a Comissão, após consulta do ORECE, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução são aprovadas sem prejuízo para a organização dos serviços de emergência, nem têm qualquer impacto na mesma, que continua a ser da exclusiva competência dos EstadosMembros.

Essas medidas, que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva, completando-a, são aprovadas pelo 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 EstadosMembros garantem 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 EstadosMembros diferentes. Os utilizadores finais residentes nessas localidades são plenamente informados dessas modalidades especiais.

2. Uma entidade jurídica, estabelecida na Comunidade e designada pela Comissão, detém a responsabilidade exclusiva pela gestão, incluindo a atribuição de números, e a promoção do Espaço Europeu de Numeração Telefónica (EENT). A Comissão aprova as regras de execução necessárias.

3. Os EstadosMembros garantem que todas as empresas que prestam serviços telefónicos acessíveis ao público tratem todas as chamadas destinadas ao EENT e a partir desse espaço, aplicando-lhes tarifas que não excedam a tarifa máxima aplicável às chamadas com destino ou origem noutros EstadosMembros.»;

18. É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 27.º-A

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

1. Os EstadosMembros 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 EstadosMembros garantem 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 com deficiência a estes serviços quando viajam noutros EstadosMembros, as medidas aprovadas têm 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 EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros.

4. Os EstadosMembros envidam 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 é 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 EstadosMembros, nomeadamente o acesso dos utilizadores finais com deficiência quando viajam noutros EstadosMembros, a Comissão, após consulta do ORECE, pode aprovar medidas técnicas de execução. No entanto, estas medidas técnicas de execução são aprovadas sem prejuízo para a organização destes serviços, nem terão qualquer impacto nela, que continua a ser da exclusiva competência dos EstadosMembros.

Essas medidas, que têm por objecto alterar elementos não essenciais da presente directiva, completando-a, são aprovadas pelo 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.»

19. O artigo 28.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 28.º

Acesso a números e serviços

1. Os EstadosMembros asseguram 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; e

- 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 EstadosMembros, os do EENT e os números universais de chamada livre internacional (UIFN);

2. Os EstadosMembros devem garantir que as autoridades possam requerer às empresas que fornecem redes de comunicações públicas e/ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público 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.»

20. 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 EstadosMembros asseguram 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;

21. O artigo 30.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 30.º

Facilidades na mudança de operador

1. Os EstadosMembros asseguram que todos os assinantes com números incluídos no plano nacional de numeração telefónica possam, a seu pedido, manter os respectivos números independentemente da empresa que presta o serviço, em conformidade com o disposto na parte C do anexo I.

2. As autoridades reguladoras nacionais garantem 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 podem 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 têm o número activado no espaço de um dia útil.

Sem prejuízo do disposto no primeiro parágrafo, as autoridades nacionais 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 de portabilidade não excederá um dia útil. As autoridades nacionais competentes têm igualmente em conta, sempre que necessário, que os assinantes estão protegidos ao longo de todo o processo de transferência e que a transferência para outro fornecedor não é feita contra a sua vontade.

Os EstadosMembros 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 EstadosMembros 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 EstadosMembros 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 EstadosMembros asseguram que as condições e os procedimentos de resolução do contrato não funcionem como desincentivo à mudança de prestador de serviço.»;

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

«1. Os EstadosMembros 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 com deficiência, 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 são revistas pelos EstadosMembros no prazo de um ano após 25 de Maio de 2011, salvo se os EstadosMembros tiverem realizado essa revisão nos dois anos anteriores.

Os EstadosMembros procedem à revisão regular das obrigações de transporte (“must carry”).»;

23. O artigo 33.º é alterado do seguinte modo:

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

«1. Os EstadosMembros garantem 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 EstadosMembros asseguram 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 segundo parágrafo do n.º 1 do artigo 20.º.»;

24. No artigo 34.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«1. Os EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros aprovam 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 permitem resolver litígios de forma imparcial e não privam o consumidor da protecção jurídica prevista no direito nacional. Os EstadosMembros podem alargar o âmbito destas obrigações de modo a abrangerem litígios que envolvam outros utilizadores finais.»;

25. 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.»;

26. No artigo 36.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redacção:

«2. As autoridades reguladoras nacionais notificam 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 são comunicadas de imediato à Comissão.»;

27. O artigo 37.º passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 37.º

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.»;

28. 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;

29. 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, o n.º 1 passa a ter a seguinte redacção:

«1. A presente directiva prevê a harmonização das disposições dos EstadosMembros 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. 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 accidental 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 acessíveis ao público em redes de comunicações públicas na Comunidade, nomeadamente nas redes públicas de comunicações que servem de suporte a dispositivos de recolha de dados e de identificação.»;

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

a) A epígrafe passa a ter a seguinte redacção:

«Segurança do processamento»;

b) É inserido 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 accidental ou ilegal, a perda ou alteração accidental 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 ter competência para auditar as medidas tomadas por prestadores 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.»;

- c) São aditados os seguintes números:

«3. No caso de violação de dados pessoais, o prestador dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público comunica, sem atraso injustificado, 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 notifica essa violação ao assinante ou ao indivíduo sem atraso injustificado.

A notificação de uma violação de dados pessoais a um assinante ou outra pessoa afectada não é exigida se a autoridade competente considerar que o prestador provou cabalmente 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 devem tornar os dados incompreensíveis para todas as pessoas que não estejam autorizadas a aceder a esses dados.

Sem prejuízo da obrigação que incumbe ao prestador de notificar os assinantes e as pessoas afectadas, se este comunicar ao assinante ou ao indivíduo a violação dos dados pessoais, a autoridade nacional competente, atendendo aos efeitos adversos prováveis da violação, pode exigir essa notificação.

A notificação ao assinante ou ao indivíduo indica, pelo menos, 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 dos dados pessoais. A notificação à autoridade nacional competente indica 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 técnicas de execução aprovadas nos termos do n.º 5 e, se for caso disso, emitir instruções sobre as circunstâncias em que os prestadores estão obrigados a comunicar violações de dados

pessoais e a forma e processo aplicáveis a essa notificação. As referidas autoridades devem igualmente ter a possibilidade de verificar se os prestadores cumpriram as suas obrigações de notificação nos termos do presente número e aplicar sanções adequadas em caso de não cumprimento.

Os prestadores devem manter um registo das violações de dados pessoais, com a indicação dos factos que lhes dizem respeito, dos seus efeitos e das 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 inclui apenas a informação necessária para esse 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, aprovar 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. Na aprovação dessas medidas, a Comissão deve envolver todos os interessados, de modo, designadamente, a 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 EstadosMembros asseguram que o armazenamento de informações ou a possibilidade de acesso a informações já armazenadas no equipamento terminal de um assinante ou utilizador só sejam permitidos se este tiver dado o seu consentimento prévio com base em informações claras e completas, nos termos da Directiva 95/46/CE, nomeadamente sobre os objectivos do processamento. Tal não impede 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. Deve ser 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 pode 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 pode 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 EstadosMembros tomam 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 todo o caso, 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, em violação do artigo 6.º da Directiva 2000/31/CE, sem um endereço válido para o qual o destinatário possa enviar um pedido para pôr termo a essas comunicações ou que incentive os destinatários a visitar sítios internet que violem o disposto no referido artigo.

5. O disposto nos n.ºs 1 e 3 aplica-se aos assinantes que sejam pessoas singulares. Os EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros podem 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.»;

8. É inserido 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.»;

9. No artigo 15.º é inserido o seguinte número:

«1-B. Os prestadores estabelecem procedimentos internos para responder aos pedidos de acesso aos dados pessoais dos utilizadores com base nas disposições nacionais aprovadas nos termos do n.º 1. Aqueles prestam às autoridades nacionais competentes, a pedido destas, informação sobre esses procedimentos, o número de pedidos recebidos, a justificação jurídica invocada e a resposta dada.»;

10. É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 15.º-A

Aplicação e execução

1. Os EstadosMembros estabelecem as regras relativas às sanções, incluindo, se for esse o caso, as de natureza penal, aplicáveis às infracções de disposições nacionais aprovadas por força da presente directiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas e podem ser aplicadas para abranger a duração de qualquer infracção, mesmo que tenha posteriormente cessado. Os EstadosMembros notificam essas disposições à Comissão até 25 de Maio de 2011, devendo notificá-la imediatamente de quaisquer alterações subsequentes das mesmas.

2. Sem prejuízo de qualquer solução judicial eventualmente disponível, os EstadosMembros asseguram 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 EstadosMembros asseguram que as autoridades nacionais competentes e, se for caso disso, outros organismos nacionais, disponham dos poderes e recursos de investigação necessários, 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 competentes podem aprovar medidas para assegurar uma cooperação transfronteiriça 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 aprovação dessas medidas, um resumo dos motivos para a acção, os requisitos previstos e as acções propostas. A Comissão pode, depois de ter examinado essas informações e após consulta da ENISA e do 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, formular observações ou recomendações sobre aquelas, 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

Ao 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 EstadosMembros devem aprovar e publicar até 25 de Maio de 2011 as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva. Devem comunicar imediatamente à Comissão o texto das referidas disposições.

Quando os EstadosMembros aprovarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são aprovadas pelos EstadosMembros.

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 EstadosMembros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Estrasburgo, em 25 de Novembro de 2009.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

J. BUZEK

Pelo Conselho

A Presidente

Å. TORSTENSSON

ANEXO I

«ANEXO I

DESCRIÇÃO DOS RECURSOS E SERVIÇOS A QUE SE REFEREM OS ARTIGOS 10.º (CONTROLO DAS DESPESAS), 29.º (RECURSOS ADICIONAIS) E 30.º (FACILIDADES NA MUDANÇA DE OPERADOR)**Parte A: Recursos e serviços referidos no artigo 10.º**a) *Facturação discriminada*

Os EstadosMembros 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 pública 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, de 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 outros tipos de aplicações análogas de tipos definidos ou para tipos definidos de números;

c) *Sistemas de pré-pagamento*

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

d) *Pagamento escalonado das taxas de ligação*

Os EstadosMembros 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 pública;

e) *Não pagamento de facturas*

Os EstadosMembros devem autorizar medidas especificadas, que devem ser proporcionadas, não discriminatórias e publicadas, para cobrir situações de não pagamento de facturas telefónicas das empresas. 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 EstadosMembros 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»);

f) *Aconselhamento tarifário*

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

g) *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 telefónicos acessíveis ao público, incluindo alertas gratuitos aos consumidores em caso de padrões de consumo anormais ou excessivos.

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

A rede de comunicações pública e/ou os serviços telefónicos acessíveis ao público suportam a 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 EstadosMembros;

b) *Identificação da linha chamadora*

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 chamadora e da marcação tonal para lá das fronteiras dos EstadosMembros.

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; e
- 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 em local fixo e redes móveis.

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

A autoridade reguladora nacional é responsável por garantir que as informações referidas no presente anexo sejam publicadas nos termos do artigo 21.º. Cabe à autoridade reguladora nacional 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 acessíveis ao público.

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 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 pública

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 202 057-1 v. 1.3.1 (Julho de 2008)

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 EstadosMembros 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.º1. *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, que se destina principalmente à recepção fixa, como DVB-T, DVS-C ou DVB-S), para venda, locação ou disponibilização a outro título na Comunidade, aptos a decodificar sinais de televisão digital, devem ter capacidade para:

- permitir a decodificação 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 decodificadores 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.»
