

Agenda Digital: novas regras das telecomunicações beneficiam cidadãos e empresas em toda a Europa

Em 25 de Maio de 2011, os europeus desfrutarão de novos direitos e serviços no que respeita a telefones, comunicações móveis e Internet. As novas regras das telecomunicações da UE, destinadas a tornar mais competitivo o sector das telecomunicações e a garantir melhores serviços aos clientes, devem ser incorporadas no direito nacional até essa data. Incluem, para os clientes, o direito de mudarem de operador no prazo de um dia mantendo o número de telefone, o direito a maior clareza nos serviços oferecidos e o direito a melhor protecção dos dados pessoais em linha. A atribuição de novos poderes de supervisão à Comissão Europeia e de poderes de regulação ao Organismo dos Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE) irá criar maior segurança regulamentar e ajudar os operadores de telecomunicações a crescerem num mercado único de telecomunicações pan-europeu. A Comissão trabalhou em estreita cooperação com os Estados-Membros com vista a uma rápida aplicação dessas regras da UE e ponderará a abertura de processos por infracção contra os Estados-Membros que não as tenham aplicado em devido tempo. O reforço do mercado único dos serviços de telecomunicações constitui um objectivo essencial da [Agenda Digital para a Europa](#) (ver [IP/10/581](#), [MEMO/10/199](#) e [MEMO/10/200](#)).

Neelie Kroes, Vice-Presidente da Comissão Europeia e responsável pela Agenda Digital, declarou: «Os cidadãos e as empresas devem aproveitar plenamente as oportunidades que estas novas regras lhes oferecem para disporem de serviços de telecomunicações mais competitivos. Farei tudo o que puder para os ajudar nesse sentido. Caso esses direitos não se concretizem na prática, tomarei as medidas necessárias, dirigidas tanto aos Estados-Membros como aos operadores de telecomunicações, para corrigir essa situação».

A partir de 25 de Maio, as novas regras da UE oferecem aos cidadãos e às empresas:

Maior protecção e maior escolha para os consumidores:

- Possibilidade de mudar de operador de comunicações telefónicas fixas ou móveis, mantendo o número de telefone, no prazo de um dia útil;
- Duração máxima de 24 meses para o contrato inicial do cliente e obrigação dos operadores de oferecerem contratos de 12 meses. Deste modo, os clientes poderão mudar mais facilmente para outro operador que ofereça melhores condições;

- Informações mais claras sobre os serviços a que o cliente aderiu. Os contratos dos consumidores devem fornecer informações sobre o nível mínimo de qualidade do serviço. Concretamente, os assinantes de um serviço de acesso à Internet devem receber informações sobre as técnicas de gestão do tráfego e o seu impacto na qualidade do serviço, bem como sobre quaisquer outras limitações (p. ex., limites máximos para a largura de banda, débito disponível para a ligação, bloqueamento ou estrangulamento do acesso a determinados serviços, nomeadamente serviços de voz sobre Protocolo Internet). Os contratos devem ainda fornecer elementos sobre as modalidades de compensação e de reembolso para o caso de o referido nível mínimo não ser atingido (ver [IP/11/486](#) e [MEMO/11/319](#)).

Maior privacidade e segurança em linha:

- melhor protecção contra violações dos dados pessoais e correio electrónico não solicitado (*spam*), notificação obrigatória dos casos de violação dos dados pessoais;
- melhor informação e exigência de consentimento para o armazenamento de informações ou o acesso às mesmas nos dispositivos dos utilizadores, nomeadamente *cookies* não relacionados com o serviço que esteja a ser prestado (ver [MEMO/11/320](#)).

Regulação mais coerente em toda a UE:

- Os reguladores nacionais adquirirão maior independência e terão poderes, em último recurso, para obrigar os operadores de telecomunicações com poder de mercado significativo a separarem as suas funções de operador de rede das de operador de serviços, de modo a proporcionar aos outros operadores um acesso não-discriminatório (sem impor necessariamente a separação de propriedade ou a criação de uma empresa separada).
- A Comissão, em cooperação com o Organismo dos Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE), adquiriu também poderes suplementares de supervisão das medidas correctivas no domínio da concorrência para os mercados das telecomunicações (o chamado [procedimento do artigo 7.º](#)). Na prática, caso considere que um projecto de medida correctiva notificado por um regulador nacional vai criar um obstáculo ao mercado único dos serviços de telecomunicações, a Comissão pode avançar para uma avaliação aprofundada e, em consulta com o ORECE, transmitir ao regulador nacional uma recomendação de alteração ou retirada da medida prevista. As autoridades reguladoras nacionais devem ter na máxima conta essas recomendações (ver [MEMO/11/321](#)).

O pacote inclui ainda outros elementos, como um melhor acesso aos serviços de emergência, nomeadamente através do 112, o número único europeu de emergência.

A recomendação da Comissão que indica aos reguladores nacionais das telecomunicações o modo de regular o acesso concorrencial de terceiros às redes de fibra ultrarrápidas (também conhecidas como redes de acesso da nova geração) (ver [MEMO/10/424](#)), emitida recentemente, tomou por base os novos elementos constantes das regras actualizadas das telecomunicações.

A Comissão acompanha atentamente a aplicação das novas regras das telecomunicações pelos Estados-Membros e utilizará todos os seus poderes, recentemente reforçados pelo Tratado de Lisboa, para assegurar a plena e atempada integração das regras actualizadas das telecomunicação da UE no direito nacional. Para ajudar os Estados-Membros a aplicarem essas novas regras, a Comissão elaborou orientações sobre diversas questões, nomeadamente *cookies* e serviço universal.

Antecedentes

As regras revistas da UE sobre redes e serviços de telecomunicações foram formalmente adoptadas pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho no final de 2009 ([MEMO/09/491](#)). As duas instituições determinaram que essas regras devem ser integradas no direito nacional dos 27 Estados-Membros até 25 de Maio de 2011.

As duas directivas que entram em vigor em 25 de Maio de 2011, Directiva Legislar Melhor e Directiva Direitos dos Cidadãos, alteram cinco directivas da UE (Directiva-Quadro, Directiva Acesso, Directiva Autorização, Directiva Serviço Universal e Directiva Privacidade Electrónica). Foi igualmente adoptado um novo regulamento que institui o Organismo dos Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE). Em Maio de 2010, foi decidido que a sede deste organismo seria em Riga ([IP/10/641](#)).

Sítio Web da Agenda Digital:

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

Sítio Web de Neelie Kroes: http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kroes/

Acompanhe Neelie Kroes no Twitter: <http://twitter.com/neeliekroeseu>