ou administradores de empresas públicas ou privadas, podem ser chamados a desempenhar funções na CMVM, em regime de requisição ou de comissão de serviço, com garantia do lugar de origem e dos direitos nele adquiridos, considerando-se o período de requisição ou de comissão como tempo de serviço prestado nos quadros de que provenham, suportando a CMVM as despesas inerentes.

Artigo 33.º

Segurança social

1 — Os trabalhadores da CMVM são obrigatoriamente inscritos na Caixa Geral de Aposentações e na ADSE, excepto se, estando inscritos em qualquer outro regime de segurança social, optarem, podendo fazê-lo, pela sua manutenção.

2 — Os trabalhadores da CMVM que nesta exerçam funções em regime de requisição ou de comissão de serviço manterão o regime de segurança social inerente ao seu quadro de origem, nomeadamente no que se refere a aposentação ou reforma, sobrevivência e apoio na doença, devendo, os que sejam subscritores da Caixa Geral de Aposentações, descontar quotas sobre a remuneração efectivamente auferida se for superior à correspondente ao cargo de origem.

3 — Os membros do conselho directivo ficam sujeitos ao regime geral da segurança social, salvo se tiverem sido nomeados em comissão de serviço ou requisitados, caso em que se lhes aplica o disposto no número anterior, devendo, porém, os que sejam subscritores da Caixa Geral de Aposentações, descontar quotas sobre a remuneração correspondente ao cargo de origem.

4 — Relativamente aos trabalhadores abrangidos pelo regime de protecção social da função pública, incluindo os que exerçam funções em regime de comissão de serviço ou requisição, a CMVM contribuirá para o financiamento da Caixa Geral de Aposentações com uma importância mensal de montante igual ao das quotas pagas por esses trabalhadores, a qual será remetida mensalmente a esta instituição no prazo fixado no n.º 1 do artigo 8.º do Estatuto da Aposentação.

5 — O conselho directivo pode promover a constituição de um fundo de pensões, ou a integração em fundo já existente, destinado a assegurar complementos de reforma para os trabalhadores da CMVM.

MINISTÉRIO DO EQUIPAMENTO, DO PLANEAMENTO E DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO

Decreto-Lei n.º 474/99

de 8 de Novembro

O Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone (SFT), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 240/97, de 18 de Setembro, aplicável ao operador do serviço público de telecomunicações enquanto titular de direitos exclusivos na prestação de SFT, consagrava já princípios fundamentais de protecção dos direitos dos utilizadores do serviço, nomeadamente no que se refere à informação, à igualdade e lealdade na contratação, à existência de cláusulas contratuais obrigatórias, à enumeração taxativa das restrições à oferta do serviço e à possibilidade de recurso a uma entidade independente — o Instituto das Comunicações de Portugal — em sede de resolução de conflitos entre o utilizador ou assinante e o operador concessionário do serviço público de telecomunicações.

Transpunha também, em larga medida, para o ordenamento interno a disciplina jurídica decorrente do direito comunitário relativa à aplicação da oferta de rede aberta (ORA) à telefonia vocal.

Com a aprovação do Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro, que regula o regime de acesso à actividade de operador de redes públicas de telecomunicações e de prestador de serviços de telecomunicações de uso público, em desenvolvimento dos princípios de liberalização consagrados na Lei n.º 91/97, de 1 de Agosto — lei de bases das telecomunicações —, torna-se necessária a aprovação dos regulamentos de exploração das redes e dos serviços previstos naquele diploma.

No que se refere ao SFT e às respectivas redes telefónicas fixas, importa adaptar o Regulamento de Exploração existente ao regime de plena concorrência, para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2000, de acordo com o disposto na lei de bases das telecomunicações.

As alterações agora introduzidas visam a referida adaptação, bem como a transposição de normas da Directiva n.º 98/10/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Fevereiro, relativa à aplicação da ORA à telefonia vocal e ao serviço universal de telecomunicações num ambiente concorrencial, ainda não constantes do ordenamento interno.

O novo regime é aplicável aos prestadores de SFT e aos operadores de redes telefónicas fixas, licenciados para o efeito nos termos do Decreto-Lei n.º 381-A/97, bem como à concessionária do serviço público de telecomunicações.

Neste contexto, é de salientar a identificação de obrigações especificamente aplicáveis a operadores de redes telefónicas fixas e ao prestador de serviço universal, bem como a introdução da noção de «entidade com poder de mercado significativo» no mercado das redes telefónicas fixas e do SFT, com obrigações específicas inerentes a tal qualificação.

No novo regime concorrencial mantêm-se os direitos dos utilizadores e consumidores que, inclusivamente, são reforçados com a atribuição de capacidade de intervenção às associações de consumidores na apreciação dos termos e condições de prestação do SFT.

Afastada que foi, pelo anterior Regulamento, a qualificação dos postos públicos apenas como uma modalidade de acesso ao SFT, explorada pelo respectivo prestador, é de relevar a inclusão neste diploma das normas de instalação e exploração de postos públicos em regime de concorrência, ou seja, quer estes sejam explorados por um prestador de SFT quer por qualquer outra entidade devidamente registada nos termos do Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro.

É ainda reforçada a possibilidade de recurso para e de intervenção do ICP, por iniciativa própria ou a pedido das partes, na resolução de litígios emergentes da aplicação do presente diploma.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Nos termos do n.º 3 do artigo 17.º da Lei n.º 91/97, de 1 de Agosto, e do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 23/96,

de 26 de Julho, foram ouvidas organizações representativas dos consumidores.

Assim:

No desenvolvimento do regime jurídico estabelecido pela Lei n.º 91/97, de 1 de Agosto, e nos termos da alínea *c*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta, para valer como lei geral da República, o seguinte:

Artigo 1.º

Aprovação

1 — É aprovado o Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone (SFT) e de Instalação e Exploração de Postos Públicos para Acesso ao SFT, anexo ao presente diploma e que dele faz parte integrante.

2 — Sem prejuízo da aplicação do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações, o presente diploma contém disposições específicas aplicáveis aos operadores de redes públicas de telecomunicações que estabeleçam e ou forneçam redes telefónicas fixas.

3 — Pode ser dispensado aos prestadores de SFT acedidos exclusivamente através da selecção chamada a chamada ou pré-selecção o cumprimento de obrigações do Regulamento que, pela natureza da prestação em causa ou modo da sua exploração, apenas possam ser exigíveis aos prestadores de SFT com acesso directo.

4 — Compete ao ICP determinar, caso a caso, a aplicação do número anterior.

Artigo 2.º

Norma transitória

Até à entrada em vigor da portabilidade dos números, nos termos previstos no artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de Dezembro, no caso de o assinante mudar de prestador de SFT, deve este garantir por um período mínimo de seis meses e em alternativa:

a) O reencaminhamento das chamadas para o novo número a uma taxa razoável;

b) A divulgação automática e gratuita do novo número.

Artigo 3.º

Norma revogatória

1 — É revogado o Decreto-Lei n.º 240/97, de 18 de Setembro.

2 — É revogado o n.º 1 do artigo 4.º das bases da concessão do serviço público de telecomunicações aprovadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 40/95, de 15 de Fevereiro, no que respeita ao regime de exclusivo atribuído à concessionária no âmbito da oferta do serviço fixo de telefone e, de conformidade, o correspondente fixado no n.º 1 da cláusula 4.ª do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações.

3 — O serviço fixo de telefone é excluído do âmbito do convénio previsto no artigo 21.º das bases da concessão do serviço público de telecomunicações aprovadas em anexo ao Decreto-Lei n.º 40/95, de 15 de Fevereiro.

4 — As disposições referidas no número anterior mantêm-se em vigor até à publicação do aviso previsto no n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento de Exploração anexo ao presente diploma.

Artigo 4.º

Início de vigência

O presente diploma entra em vigor em 1 de Janeiro de 2000.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 9 de Setembro de 1999. — *António Manuel de Oliveira Guterres — António Luciano Pacheco de Sousa Franco — João Cardona Gomes Cravinho — Joaquim Augusto Nunes de Pina Moura — José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.*

Promulgado em 19 de Outubro de 1999.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 21 de Outubro de 1999.

O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres.*

ANEXO

Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

1 — O presente Regulamento estabelece as condições gerais de prestação do serviço fixo de telefone (SFT) no território nacional, envolvendo no âmbito internacional a interligação com redes ou serviços de outros países, bem como as condições gerais de instalação e exploração de postos públicos para acesso ao SFT.

2 — O presente Regulamento é aplicável à prestação do serviço fixo de telefone, independentemente do sistema tecnológico que lhe serve de suporte.

3 — Sem prejuízo da aplicação do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações, o presente Regulamento estabelece normas específicas aplicáveis a operadores de redes telefónicas fixas.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do disposto no presente Regulamento, entende-se por:

a) Serviço fixo de telefone (SFT) — oferta, ao público em geral, do transporte directo da voz, em tempo real, em locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal;

b) Assinante — pessoa singular ou colectiva parte num contrato celebrado com um prestador de SFT para o acesso e utilização do SFT;

c) Utilizador — o assinante ou qualquer pessoa singular ou colectiva que utilize ou solicite o serviço prestado nos termos do presente Regulamento;

d) Posto público — equipamento terminal para acesso ao SFT, instalado em locais públicos,

incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial;

e) Prestador de SFT — sociedade comercial devidamente habilitada para a prestação do SFT;

f) Rede telefónica fixa — rede pública de telecomunicações definida na alínea *f*) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de Dezembro;

g) Operador de rede telefónica fixa — operador de rede pública de telecomunicações, como tal definido no Regulamento de Exploração das Redes Públicas de Telecomunicações, que estabeleça e ou forneça uma rede telefónica fixa.

Artigo 3.º

Entidades com poder de mercado significativo

1 — Compete ao ICP, após parecer da Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência (DGCC), determinar e declarar anualmente quais as entidades que dispõem de poder de mercado significativo no mercado das redes telefónicas fixas e ou de SFT, também designado por posição significativa no mercado.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, presume-se que dispõem de um poder de mercado significativo as entidades que detenham uma quota igual ou superior a 25 % do mercado relevante de redes telefónicas fixas e ou de SFT na área geográfica em que se encontram habilitadas para exercer a sua actividade.

3 — Para efeitos do disposto no n.º 1, o ICP pode determinar:

a) Que uma entidade cuja quota de mercado é inferior a 25 % dispõe de poder de mercado significativo;

b) Que uma entidade cuja quota de mercado é superior a 25 % não dispõe de poder de mercado significativo.

4 — Para efeitos do disposto nos n.os 1 e 3, compete ao ICP avaliar o poder de mercado de determinada entidade, tendo em conta os seguintes critérios:

a) Capacidade de influenciar as condições do mercado;

b) Relação de grandeza entre o volume de vendas e a dimensão do mercado;

c) Controlo dos meios de acesso aos utilizadores finais;

d) Capacidade de acesso a recursos financeiros;

e) Experiência em matéria de oferta de produtos e serviços no mercado.

5 — Podem ser declaradas com poder de mercado significativo duas ou mais empresas que actuam concertadamente no mercado de telecomunicações ou um conjunto de empresas que, embora juridicamente distintas, mantêm entre si laços de interdependência ou subordinação.

6 — Caso se verifiquem alterações significativas nas condições de direito e de facto que estiveram na base da definição das entidades com poder de mercado significativo, pode o ICP reavaliar, antes de decorrido um ano sobre a última declaração, a qualificação de entidade com poder de mercado significativo.

7 — O parecer da DGCC referido no n.º 1 deve ser emitido no prazo de 20 dias, decorrido o qual, na ausência de resposta, compete ao ICP decidir.

Artigo 4.º

Direitos dos assinantes e dos utilizadores

1 — Constituem direitos dos assinantes:

a) Aceder ao SFT, independentemente da localização geográfica, em condições de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com o disposto no presente Regulamento, designadamente quanto à qualidade de serviço, e mediante o pagamento dos preços aplicáveis;

b) Ligar e utilizar nos seus pontos de terminação da rede equipamentos terminais aprovados;

c) Dispor de facturação detalhada, nos termos e com os limites fixados nos artigos 37.º e 38.º do presente Regulamento;

d) Aceder aos serviços de audiotexto que tenham como suporte o SFT.

2 — Constituem direitos dos utilizadores:

a) Aceder gratuitamente, através do número nacional de socorro definido no plano nacional de numeração e designadamente através dos postos públicos, aos vários sistemas de emergência, nos termos fixados na legislação aplicável;

b) Aceder às facilidades de serviço disponibilizadas pelos prestadores de SFT;

c) Aceder aos serviços informativos nas diversas modalidades disponíveis;

d) Aceder ao SFT através de postos públicos, quando disponíveis.

Artigo 5.º

Qualidade do serviço

1 — Os prestadores de SFT estão obrigados a observar os indicadores de qualidade do serviço estabelecidos pelo ICP.

2 — Aos prestadores do serviço universal de telecomunicações e às entidades a que se refere o artigo 3.º podem ser fixados, pelo ICP, objectivos de desempenho específicos.

3 — Compete ao ICP publicar, por aviso no *Diário da República,* os indicadores de qualidade e objectivos de desempenho referidos nos números anteriores.

4 — Os prestadores de SFT referidos no n.º 2 do presente artigo, bem como outros que exerçam a sua actividade há mais de 18 meses, devem disponibilizar, mediante solicitação do ICP, informações actualizadas sobre os seus níveis de desempenho, podendo o ICP promover auditorias independentes para verificação e comparabilidade dos dados.

Artigo 6.º

Sigilo

1 — Os prestadores de SFT são obrigados a tomar as providências necessárias para assegurar o sigilo das comunicações efectuadas através do acesso ao SFT, nos termos da legislação em vigor, não derivando, porém, para os mesmos quaisquer responsabilidades por acções ou omissões que não lhes sejam imputáveis.

2 — Os trabalhadores dos prestadores de SFT ficam obrigados a não revelar o conteúdo das conversações de que acidentalmente venham a ter conhecimento, ou outras informações referentes aos utilizadores, no exercício das suas funções.

Artigo 7.º

Informação sobre as condições de oferta de serviço fixo de telefone

Os prestadores de SFT são obrigados a publicar e a disponibilizar, na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, as seguintes informações sobre as condições de oferta para acesso e utilização de SFT:

a) Tipos e condições de acesso ao SFT;
b) Tempo necessário para a ligação inicial;
c) Contratos tipo;
d) Condições e formas de compensação ou de reembolso;
e) Tipos de serviços de manutenção oferecidos;
f) Condições de ligação de equipamentos terminais;
g) Restrições relativas ao acesso e utilização do SFT;
h) Indicadores de qualidade de serviço, contendo a sua definição e os métodos de medição, bem como os objectivos de desempenho definidos e os níveis de qualidade alcançados, quando aplicável;
i) Facilidades de serviço e objectivos relativos à introdução de facilidades adicionais, funções e preços;
j) Tarifário;
l) Elementos fundamentais do seu plano de numeração estabelecido de acordo com o plano nacional de numeração;
m) Procedimentos em caso de não pagamento das importâncias das facturas;
n) Processo de resolução de litígios.

2 — Os prestadores de SFT devem comunicar ao ICP as informações referidas no número anterior.

3 — Para efeitos do disposto no n.º 1, os prestadores de SFT publicam por aviso na 3.ª série do *Diário da República* a forma e o modo de publicação das informações.

Artigo 8.º

Informação sobre as condições de oferta de redes telefónicas fixas

1 — Os operadores de redes telefónicas fixas devem comunicar ao ICP os seguintes elementos das especificações técnicas relativas à *interface* nos pontos de terminação da rede normalmente fornecidos:

a) Para as redes analógicas ou digitais: *interface* de linha única, multilinhas, de marcação directa (DDI) e outras *interfaces* habitualmente fornecidas;
b) Para rede digital com integração de serviços (RDIS), quando fornecida: especificação das *interfaces* de débito básico e primário nos pontos de referência S/T (incluindo o protocolo de sinalização), dados circunstanciados relativos aos serviços de suporte capazes de transportar serviços de telefonia vocal e outras *interfaces* habitualmente fornecidas;
c) Quaisquer outras *interfaces* habitualmente fornecidas.

2 — As alterações das especificações referidas no número anterior ou novas especificações sobre a mesma matéria devem ser comunicadas ao ICP pelos operadores de redes telefónicas fixas com a antecedência mínima de 60 dias.

3 — Compete ao ICP assegurar a publicação dos elementos referidos nos números anteriores por forma a serem facilmente acessíveis aos interessados.

4 — O ICP publica, por aviso na 3.ª série do *Diário da República,* a forma e o modo da publicação referida no número anterior.

Artigo 9.º

Alteração das condições de oferta de serviço fixo de telefone

1 — Os prestadores de SFT são obrigados a manter sempre actualizadas as informações que disponibilizam na sua sede e em todos os seus estabelecimentos.

2 — Às alterações das condições de oferta é aplicável o disposto no artigo 7.º do presente diploma.

Artigo 10.º

Restrições à oferta de serviço fixo de telefone

1 — Os prestadores de SFT ficam obrigados a assegurar a oferta do serviço de forma regular e contínua.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, os prestadores de SFT, podem recusar, suspender ou limitar a oferta de SFT nos seguintes casos:

a) Para assegurar a observância dos requisitos essenciais;
b) Com fundamento na violação, pelos utilizadores, das condições de acesso e de utilização do SFT.

3 — Quando as restrições referidas na alínea *a*) do número anterior implicarem interrupção no fornecimento do serviço por período superior a quarenta e oito horas, não há lugar a qualquer pagamento pela prestação de SFT, devendo sobre o preço da assinatura, quando existente, ser efectuado desconto do valor correspondente à duração da interrupção.

4 — A recusa, suspensão ou limitação da oferta fora dos casos previstos no n.º 2 dá lugar ao ressarcimento, pelo prestador de SFT, dos danos que comprovadamente tenha causado aos utilizadores, sem prejuízo da obrigação de proceder ao desconto do valor que, com base na prestação mensal, corresponder à duração da restrição verificada.

5 — A pedido do assinante, pode o ICP analisar os fundamentos invocados pelo prestador de SFT para a restrição e, após audição das partes, considerar, para efeitos do disposto no número anterior, injustificada a recusa, suspensão ou limitação da oferta.

Artigo 11.º

Requisitos essenciais

1 — Constituem requisitos essenciais:

a) Segurança do funcionamento da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior;

b) Manutenção da integridade da rede, designadamente no que concerne aos equipamentos e suportes lógicos da rede e aos dados armazenados;
c) Necessidade de assegurar a interoperabilidade dos serviços;
d) Conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à protecção do ambiente e do património;
e) Utilização efectiva e eficiente das frequências atribuídas, bem como a necessidade de evitar interferências prejudiciais entre sistemas de radiocomunicações e outros sistemas técnicos espaciais ou terrestres;
f) Necessidade de assegurar a observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada.

2 — Nas situações referidas na alínea *a*) do n.º 1, os prestadores de SFT devem assegurar, na medida do possível, a manutenção da oferta do serviço a todos os utilizadores, informando imediatamente os utilizadores e notificando o ICP do prazo previsível para o restabelecimento do serviço, bem como da natureza e da extensão das eventuais restrições.

3 — As restrições à oferta de SFT com fundamento nas situações previstas na alínea *c*) do n.º 1 não podem ser aplicadas quando se mostrem satisfeitas as condições de acesso relativas aos equipamentos terminais.

4 — As restrições à oferta com fundamento na alínea *f*) do n.º 1 apenas são aplicáveis na medida do necessário para garantir a conformidade com as normas relativas à protecção de dados, à confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e à reserva da vida privada.

5 — Sem prejuízo do disposto no n.º 2, as restrições à oferta de SFT referidas no presente artigo devem ser notificadas ao utilizador afectado, de forma fundamentada e com uma antecedência mínima de vinte e quatro horas, ficando também o prestador obrigado a fazer cessar as restrições logo que termine o motivo determinante das mesmas.

6 — A falta das notificações referidas no presente artigo configura uma restrição injustificada para efeitos do disposto no n.º 5 do artigo 10.º

Artigo 12.º

Incumprimento de condições de acesso e de utilização de serviço fixo de telefone

1 — As restrições efectuadas com fundamento na alínea *b*) do n.º 2 do artigo 10.º devem ser fundamentadas e notificadas ao assinante, por carta registada com aviso de recepção, com uma antecedência mínima de oito dias sobre a data prevista para a sua verificação.

2 — Exceptuam-se do disposto no número anterior as restrições com fundamento em incumprimento das condições de acesso relativas aos equipamentos terminais, as quais devem ser notificadas ao utilizador com uma antecedência mínima de vinte e quatro horas.

3 — A prestação do SFT não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de quaisquer prestações associadas ou facilidades de serviço, ainda que incluídas na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.

4 — Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se funcionalmente dissociáveis as prestações associadas do SFT ou facilidades de serviço que dispõem de códigos de identificação diferenciados dos do SFT.

5 — Quando o fornecimento do serviço for interrompido por mora no pagamento que não inclua o preço da assinatura, ficam os prestadores de SFT obrigados a disponibilizar ao assinante o acesso, através do número nacional de socorro definido no plano nacional de numeração, aos vários sistemas de emergência, bem como a permitir a recepção de chamadas, sem prejuízo do disposto no artigo 25.º

6 — A falta das notificações referidas no presente artigo configura uma restrição injustificada para efeitos do disposto no n.º 5 do artigo 10.º

Artigo 13.º

Facilidades de serviço

1 — Os prestadores do serviço universal de telecomunicações estão obrigados a disponibilizar, sempre que técnica e economicamente viável, o seguinte conjunto mínimo de facilidades de serviço:

a) Sinalização DTMF (multifrequência bitonal — *dual tone frequency*), garantindo a utilização de telefones com sinalização DTMF através de tonalidades definidas na recomendação UIT-T Q.23;
b) Sinalização 12 kHz para envio de impulsos de contagem;
c) Selecção directa de extensões de PPCA, permitindo que as extensões de um PPCA possam ser acedidas directamente a partir do serviço fixo de telefone;
d) Reencaminhamento de chamadas;
e) Identificação da linha chamadora;
f) Barramento selectivo de chamadas, sem acréscimo de encargos, com destino a outros serviços de telecomunicações de uso público e aos serviços de audiotexto.

2 — As facilidades a que se referem as alíneas *c*), *d*) e *e*) do número anterior devem ser também disponibilizadas pelos prestadores de SFT com poder de mercado significativo.

3 — A disponibilização da facilidade referida na alínea *c*) do n.º 1 do presente artigo deve respeitar o disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro.

4 — Os prestadores de SFT devem disponibilizar, gratuitamente, aos seus assinantes um nível mínimo de detalhe da factura, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 37.º

5 — Sem prejuízo do disposto na legislação que regula a protecção dos dados pessoais e da vida privada, os prestadores de SFT podem incrementar outras facilidades de serviço adicionais às referidas nos números anteriores, designadamente:

a) Acesso aos serviços de número verde nacionais e europeus;
b) Chamada paga no destino;
c) Serviço de operadora a nível europeu;
d) Serviço informativo, nacional e europeu;
e) Identificação, à escala europeia, da linha chamadora;

f) Serviços de custos partilhados;
g) Serviços de receitas partilhadas.

6 — À disponibilização de facilidades adicionais é aplicável o disposto no n.º 1 do artigo 9.º

CAPÍTULO II

Contratos

Artigo 14.º

Pedido de acesso e utilização do serviço fixo de telefone

1 — No acto do pedido de acesso e utilização do SFT não podem os prestadores exigir a liquidação de quaisquer quantias inerentes à prestação do serviço, devendo informar os requerentes da data previsível de satisfação dos respectivos pedidos.

2 — Os processos de atribuição de números individuais e ou de séries de números devem ser transparentes, equitativos e eficazes e a atribuição efectuada de acordo com critérios de objectividade, transparência e não discriminação.

Artigo 15.º

Anulação de pedidos

1 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os requerentes têm direito à anulação dos pedidos de acesso e utilização do SFT sem pagamento de qualquer encargo.

2 — O pedido de anulação total ou parcial de requisições em curso de execução de instalação exterior implica o pagamento de eventuais custos, devidamente justificados, decorrentes de trabalhos realizados inerentes à satisfação do pedido até ao limite do valor devido pela instalação ou por trabalhos especiais, quando efectuados.

Artigo 16.º

Instalação do serviço

1 — Os prestadores de SFT obrigam-se a instalar o serviço na data e período de tempo com intervalo previamente acordado com o requerente.

2 — Em caso de incumprimento dos prestadores de SFT, o requerente pode exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50 %.

3 — Sempre que os prestadores de SFT, por impossibilidade de acesso ao local de instalação imputável ao requerente, sejam impedidos de cumprir a obrigação constante do n.º 1, podem exigir uma sobretaxa correspondente a 50 % do valor do preço de instalação.

Artigo 17.º

Contratos

1 — A prestação do SFT é objecto de contrato escrito a celebrar entre o prestador e o assinante à data de satisfação do pedido de utilização do serviço.

2 — Dos contratos devem constar, entre outras, cláusulas que assegurem os direitos dos utilizadores quanto ao seguinte:

a) Acesso ao SFT de forma continuada e com níveis de qualidade adequados;
b) Indicação explícita do serviço e facilidades a assegurar pelos prestadores de SFT, sem prejuízo da possibilidade de acesso posterior a outras facilidades;
c) Preços aplicáveis;
d) Indemnização devida por prejuízos sofridos;
e) Conhecimento das situações de cessação, suspensão ou de limitação da oferta do serviço, salvo quando determinadas por motivo imperioso ou causa de força maior e como tal não sejam imputáveis aos prestadores;
f) Montante do reembolso devido em caso de desrespeito pelos níveis de qualidade de serviço especialmente contratados, quando aplicável;
g) Procedimentos de resolução de litígios.

3 — Dos contratos devem constar ainda os seguintes elementos:

a) Regime e forma de prestação de garantias, de acordo com o disposto no artigo 27.º do presente Regulamento;
b) Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros para igual fim ou diverso;
c) Manifestação expressa da vontade do assinante sobre a utilização, ou não, de equipamento terminal a disponibilizar pelos prestadores para acesso ao SFT;
d) Manifestação expressa da vontade do assinante sobre o acesso, ou não, aos serviços de audiotexto, de modo selectivo;
e) Menção de que o contrato, sendo de adesão, foi aprovado pelo ICP.

4 — Tratando-se de contratos de adesão, os prestadores de SFT devem enviar os respectivos projectos ao ICP, para efeitos de aprovação, a qual deve ser precedida de audição do Instituto do Consumidor.

5 — Em caso de desacordo entre o prestador de SFT e o requerente, no âmbito de processo de negociação de cláusulas especiais, pode qualquer das partes solicitar ao ICP que profira uma decisão, a qual é recorrível para os tribunais administrativos nos termos gerais.

6 — As notificações aos assinantes pelos prestadores de SFT, para efeitos de aplicação do presente Regulamento, são efectuadas para o domicílio que para o efeito for indicado no respectivo contrato.

Artigo 18.º

Nulidade

São nulos os contratos de prestação do SFT que não contenham qualquer das cláusulas ou dos elementos previstos no artigo 17.º e são nulas as cláusulas dos contratos de prestação do SFT que contenham quaisquer disposições que contrariem o disposto no presente Regulamento.

Artigo 19.º

Alteração de cláusulas contratuais

O ICP pode, por sua iniciativa ou a pedido de uma associação de consumidores de âmbito nacional e inte-

resse genérico ou de interesse específico no âmbito dos serviços de telecomunicações, exigir a alteração de cláusulas contratuais, que versem sobre matéria constante do presente Regulamento, para defesa dos direitos dos utilizadores e ou assinantes.

Artigo 20.º

Intransmissibilidade da posição contratual

O contrato é pessoal, não podendo haver transmissão de direitos ou obrigações a terceiros, excepto nos casos previstos no artigo 22.º

Artigo 21.º

Início da prestação

A prestação do SFT tem início em data a determinar pelos prestadores de SFT, tendo em conta os prazos fixados nos termos do presente Regulamento.

Artigo 22.º

Transferência da titularidade do contrato

O novo assinante não pode ser responsabilizado por eventuais débitos ou outros encargos resultantes das relações contratuais anteriormente estabelecidas entre o assinante e o prestador de SFT.

Artigo 23.º

Alteração de nome

1 — A alteração de nome, firma ou denominação social do titular do contrato ou da sua designação, para efeitos de lista telefónica e ou serviço informativo, é gratuita.

2 — A mudança do titular do contrato de prestação do SFT que ocorra entre cônjuges, seja qual for o regime de bens do casamento, considera-se alteração de nome, sem prejuízo da responsabilidade do novo titular por eventuais débitos.

Artigo 24.º

Suspensão do contrato a pedido do assinante

1 — O contrato pode ser suspenso a pedido do assinante, por período de até quatro meses em cada ano civil, salvo se o assinante se ausentar em consequência de comissão de serviço civil ou militar ou contrato de trabalho, caso em que o período de suspensão é correspondente à duração da ausência.

2 — Nos casos referidos no número anterior suspende-se a obrigação de pagamento do preço da assinatura, quando existente.

Artigo 25.º

Extinção do contrato

1 — O contrato de prestação do serviço telefónico caduca:

a) Findo o prazo convencionado nos contratos com prazo certo não renovável;

b) Por morte do assinante ou extinção de pessoa colectiva, desde que esses factos sejam comunicados ao prestador de SFT e salvo os casos de alteração contratual.

2 — O contrato pode ser denunciado pelo assinante, para o fim do prazo ou da sua renovação, mediante simples comunicação escrita ao prestador de SFT com 15 dias de antecedência.

3 — Em caso de inobservância grave ou reiterada das condições de acesso e de utilização pelo assinante, o prestador de SFT pode rescindir o contrato mediante notificação ao assinante com a antecedência mínima de oito dias, através de carta registada com aviso de recepção e sem prejuízo de eventual responsabilidade do assinante.

4 — A pedido do assinante, pode o ICP analisar os fundamentos invocados pelo prestador de SFT para a rescisão do contrato e, após audição das partes, considerar a mesma injustificada para efeitos do disposto no n.º 4 do artigo 10.º

Artigo 26.º

Desmontagem da instalação

1 — Após a extinção do contrato, o assinante obriga-se a facultar o acesso para desmontagem do equipamento e do material propriedade do prestador de SFT no prazo de 30 dias.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, deve o prestador de SFT acordar com o assinante a data e o período de tempo para a realização dos respectivos trabalhos com uma antecedência mínima de quarenta e oito horas.

3 — Verificando-se impossibilidade de desmontagem no prazo referido no número anterior por motivos imputáveis ao assinante, o prestador de SFT considera a desmontagem como efectuada, ficando o assinante responsável pelo pagamento do valor de substituição do equipamento e material instalado.

4 — Em caso de impossibilidade de desmontagem no prazo referido no n.º 2, por motivo imputável ao prestador de SFT, este é responsável, nos termos gerais, pelos prejuízos causados.

5 — Enquanto não for efectuada a desmontagem da instalação, o prestador de SFT pode autorizar a celebração de um novo contrato, desde que não existam inconvenientes de exploração e o assinante assegure o pagamento de eventuais débitos ou encargos existentes.

Artigo 27.º

Prestação de garantias

O regime de prestação de garantias aplicável aos contratos de serviço fixo de telefone é o fixado no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho.

CAPÍTULO III

Utilização do serviço fixo de telefone

Artigo 28.º

Utilização do serviço fixo de telefone

1 — O assinante obriga-se à utilização do SFT nas condições de exploração regulamentadas e acordadas.

2 — O assinante obriga-se ainda a utilizar equipamentos terminais devidamente aprovados.

3 — A utilização do SFT por terceiros, com ou sem autorização do assinante, presume-se efectuada por este último para todos os efeitos contratuais e legais.

Artigo 29.º

Trabalhos especiais

1 — Consideram-se trabalhos especiais os realizados em infra-estruturas telefónicas que, a solicitação específica dos assinantes, em função de interesses próprios e por pressuporem uma instalação fora dos padrões normais são suportados pelos requisitantes.

2 — Consideram-se trabalhos especiais, nomeadamente, os seguintes:

a) Fazer adaptações ou reposições em zonas de recreio ou lazer, ou por razões de ordem estética ou paisagística;
b) Adoptar soluções técnicas de implantação não usuais, inerentes ao próprio edifício da instalação ou ao seu traçado.

Artigo 30.º

Congestionamento no equipamento terminal

1 — Sempre que se verifique congestionamento no acesso ao SFT devido ao dimensionamento do equipamento terminal, podem os prestadores de SFT exigir ao assinante o aumento da respectiva capacidade.

2 — Em caso de litígio entre o prestador de SFT e o assinante, qualquer das partes pode recorrer ao processo previsto no artigo 47.º do presente Regulamento.

Artigo 31.º

Conservação e reparação

1 — Os prestadores de SFT são responsáveis pela conservação e reparação das infra-estruturas cuja exploração lhes esteja atribuída nos termos legais, bem como dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do SFT.

2 — Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, devem os prestadores de SFT acordar com os assinantes a data e período de tempo em que procedem aos actos de conservação ou reparação.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, os assinantes são obrigados a permitir que o pessoal ao serviço dos prestadores de SFT, devidamente identificado, tenha acesso aos locais da rede colectiva ou individual de cabos de assinante e do equipamento terminal para acesso ao SFT, desde que notificados pelo prestador da deslocação prevista e acordada.

4 — O assinante é responsável pelo material e equipamento propriedade do prestador de SFT e está obrigado a indemnizá-lo por prejuízos sofridos no caso de extravio, danos não resultantes de utilização normal, trabalhos de modificação da instalação e inutilização, salvo por motivo de caso de força maior, em que o risco corre por conta do prestador.

Artigo 32.º

Interrupções imputáveis aos prestadores de serviço fixo de telefone

1 — Os prestadores de SFT são obrigados ao rápido restabelecimento do serviço sempre que ocorram avarias da sua responsabilidade que originem interrupções na prestação do SFT.

2 — No caso referido no número anterior, quando a interrupção se verifique por período superior a quarenta e oito horas contado a partir da detecção da avaria pelo prestador de SFT ou da sua notificação pelo assinante, e sem prejuízo da indemnização devida por danos sofridos, o prestador deve descontar no preço da assinatura, quando existente, o valor que, com base na prestação mensal, corresponder à duração da interrupção de fornecimento.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, é devida ao assinante uma quantia, a título de reembolso, a fixar contratualmente, para os casos em que aquele não pretenda fazer valer o direito a indemnização por danos sofridos.

Artigo 33.º

Acesso especial à rede

1 — Os operadores de redes telefónicas fixas com poder de mercado significativo estão obrigados a satisfazer todos os pedidos razoáveis, por parte de prestadores de serviços de telecomunicações de uso público, de acesso às redes telefónicas fixas em pontos de terminação diferentes dos normalmente oferecidos e a que se refere o artigo 8.º, mediante condições não discriminatórias, equitativas e razoáveis a acordar entre as partes.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores devem oferecer condições semelhantes a todas as entidades que prestem serviços similares e que se encontrem em igualdade de situação, designadamente prestar informações e oferecer facilidades especiais de acesso à rede com a mesma qualidade que as proporcionadas aos seus próprios serviços, empresas subsidiárias ou associadas.

3 — Os acordos previstos no n.º 1 do presente artigo devem:

a) Incluir disposições de carácter técnico e comercial;
b) Estabelecer um prazo de execução atempado e eficiente;
c) Ser conformes às normas aplicáveis e cumprir os requisitos essenciais, bem como assegurar a manutenção da qualidade extremo a extremo.

4 — O ICP pode, por iniciativa própria e a qualquer momento, e deve, a pedido de qualquer das partes, intervir na celebração dos acordos de acesso especial às redes quando tal se justifique para garantir uma efectiva concorrência e ou a interoperabilidade dos serviços:

a) Determinando condições não discriminatórias, equitativas e razoáveis e que sejam as mais vantajosas para todos os utilizadores;
b) Fixando um prazo para a conclusão das negociações.

5 — Os operadores referidos no n.º 1, sempre que tal se justifique, podem exigir ao requerente o pagamento das despesas inerentes à satisfação do respectivo pedido de acesso especial à rede, com respeito pelo princípio da orientação para os custos.

6 — Os operadores referidos no n.º 1 do presente artigo apenas podem recusar um pedido de acesso especial à rede, em casos concretos, com fundamento na existência de alternativas técnica e economicamente viáveis ao acesso especial requerido e na incompatibilidade deste com os recursos disponíveis para satisfazer o pedido.

7 — Sempre que o operador, após a análise do pedido de acesso especial à rede, preveja uma recusa do mesmo, deve comunicá-lo de imediato ao requerente, por forma que este possa submeter a questão à apreciação prévia do ICP antes de o operador solicitado tomar uma decisão que restrinja ou recuse o acesso pretendido.

8 — As entidades que celebrem acordos de acesso especial à rede ficam obrigadas a fornecer ao ICP todas as informações que este lhes solicite sobre os referidos acordos.

9 — O ICP pode divulgar as informações referidas no número anterior, quando justificado, devendo respeitar a confidencialidade comercial das mesmas, mediante indicação fundamentada das partes.

10 — As condições determinadas pelo ICP ao abrigo do disposto na alínea *a*) do n.º 4 devem ser publicadas nos termos dos n.os 3 e 4 do artigo 8.º do presente Regulamento.

CAPÍTULO IV

Preços, fiscalização e cobrança

Artigo 34.º

Preços

1 — Os preços aplicáveis às redes telefónicas fixas e ao SFT devem obedecer aos princípios da igualdade, transparência e não discriminação.

2 — Os preços de acesso e utilização das redes telefónicas fixas e do SFT devem conter discriminação adequada referente às funções desempenhadas, por forma a possibilitar aos utilizadores a escolha entre os diferentes elementos da oferta.

3 — A estrutura tarifária pode prever preços diferenciados tendo em conta nomeadamente a variação da quantidade de tráfego em diferentes períodos, desde que tal seja comercialmente justificável e não colida com os princípios tarifários definidos no presente artigo.

4 — Os preços de acesso e de utilização das redes telefónicas fixas e do SFT, a cobrar pelos respectivos operadores e ou prestadores que detenham poder de mercado significativo, devem obedecer ao princípio da orientação para os custos.

5 — As entidades referidas no número anterior devem ainda cumprir, relativamente aos preços que praticam, o seguinte:

a) Os preços relativos às facilidades adicionais não incluídas na oferta de ligação à rede telefónica fixa e ao SFT devem ser desagregadas para o serviço pedido;

b) Sem prejuízo do disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de Dezembro, os preços de acesso e de utilização das redes telefónicas fixas devem ser independentes do tipo de utilização para que tenham sido solicitados, salvo se forem requeridos serviços ou facilidades diferentes.

6 — Compete ao ICP dispensar o cumprimento do disposto nos n.os 4 e 5 do presente artigo sempre que considerar verificada a existência de concorrência efectiva no mercado do SFT, ouvida a DGCC, nos termos previstos no n.º 7 do artigo 3.º

7 — As regras fixadas no presente artigo não prejudicam o regime de preços aplicável à prestação do serviço universal de telecomunicações previsto em legislação específica.

Artigo 35.º

Sistema de contabilidade analítica

1 — Os operadores de redes telefónicas fixas e os prestadores de SFT que detenham poder de mercado significativo devem implementar sistemas de contabilidade analítica adequados à aplicação dos princípios tarifários enumerados no artigo anterior.

2 — Compete à entidade independente, designada pelo ICP, verificar a conformidade dos sistemas de contabilidade analítica adoptados com os princípios tarifários referidos no artigo 34.º, competindo ao ICP publicar anualmente declaração que ateste essa conformidade.

3 — As entidades a que se refere o n.º 1 do presente artigo devem enviar, anualmente, ao ICP uma descrição dos respectivos sistemas de contabilidade analítica identificando, nomeadamente, as principais categorias de custos e as regras para a sua imputação.

4 — Os operadores de redes telefónicas fixas e os prestadores de SFT devem facultar ao ICP, mediante pedido, informações contabilísticas detalhadas, sendo aplicável a tais informações o disposto no n.º 9 do artigo 33.º do presente Regulamento.

Artigo 36.º

Descontos

1 — Os sistemas de descontos oferecidos pelas entidades referidas no n.º 4 do artigo 34.º aos seus assinantes e utilizadores devem obedecer aos princípios da transparência e não discriminação na sua aplicação, devendo ser publicados e disponibilizados nos termos do artigo 7.º

2 — O ICP pode determinar, mediante decisão fundamentada, a alteração ou a eliminação dos sistemas de descontos a que se refere o número anterior.

Artigo 37.º

Facturação

1 — A facturação do tráfego telefónico efectua-se com base em sistemas de processamento instalados nas centrais telefónicas dos prestadores de SFT ou no registo detalhado das chamadas efectuadas.

2 — Sem prejuízo do disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro, a factura do SFT deve ser transparente, objectiva e conter, obrigatoriamente e sem encargos

suplementares, o seguinte nível mínimo de detalhe, quando aplicável:

a) Preço inicial de ligação ao SFT;
b) Preço de assinatura;
c) Preço de utilização, identificando as diversas categorias de tráfego do SFT, bem como o tráfego com destino a outros prestadores de serviços de telecomunicações de uso público, identificando em ambos os casos cada chamada e o respectivo custo;
d) Preço periódico de aluguer de equipamento;
e) Preço de instalação de material e equipamento acessório requisitado posteriormente ao início da prestação do serviço;
f) Débitos do assinante;
g) Compensação decorrente de reembolso.

Artigo 38.º

Facturação detalhada

Sem prejuízo do disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro, os prestadores de SFT devem fornecer, gratuitamente ou mediante o pagamento de um preço e a pedido do assinante, facturação detalhada com níveis de discriminação superiores ao estabelecido no n.º 2 do artigo anterior.

Artigo 39.º

Reclamação da factura

1 — Os termos em que podem ser tratados os dados de tráfego relativos aos utilizadores e assinantes, nomeadamente para viabilizar eventuais esclarecimentos das facturas, regem-se pelo disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro.

2 — Em caso de reclamação de facturação detalhada, devem os prestadores de SFT disponibilizar um meio alternativo de controlo.

Artigo 40.º

Cobrança

1 — O assinante tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, por referência aos elementos da facturação, salvo quando tais quantias correspondam a prestações ou facilidades funcionalmente indissociáveis do SFT.

2 — Nas situações referidas no número anterior, o prestador de SFT pode socorrer-se dos procedimentos previstos no artigo 12.º

CAPÍTULO V

Serviços informativos

Artigo 41.º

Serviços informativos

1 — Os prestadores de SFT são obrigados a prestar aos utilizadores serviços informativos, através de códigos abreviados, envolvendo a divulgação de dados referentes aos assinantes do SFT, desde que estes tenham autorizado essa divulgação.

2 — Os prestadores de SFT estão obrigados a observar as normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada na prestação dos serviços informativos aos utilizadores, em cumprimento do disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro.

3 — Para efeitos da prestação do serviço informativo no âmbito do serviço universal, os prestadores de SFT estão obrigados a fornecer ao prestador do serviço universal as informações pertinentes sobre os respectivos assinantes, mediante um formato acordado.

Artigo 42.º

Listas telefónicas

1 — Sem prejuízo das obrigações do prestador do serviço universal de telecomunicações quanto à elaboração de listas telefónicas, os dados relativos aos assinantes do SFT podem ser disponibilizados por cada prestador de SFT, através da publicação e distribuição aos utilizadores de listas do serviço telefónico devidamente actualizadas, sob a forma impressa ou electrónica.

2 — Para efeitos da elaboração de listas telefónicas no âmbito do serviço universal, os prestadores de SFT estão obrigados a fornecer ao prestador do serviço universal de telecomunicações as informações pertinentes sobre os respectivos assinantes, mediante um formato acordado.

3 — A forma da inscrição dos assinantes nas listas é feita de acordo com critério estabelecido pelos prestadores de SFT, podendo estes, a solicitação dos interessados e mediante pagamento do respectivo preço, inscrevê-los de forma diferente.

4 — Em caso de erros ou omissões na inscrição ou informação relativa aos assinantes nas listas, ficam os prestadores de SFT obrigados a promover a sua correcção na edição seguinte.

Artigo 43.º

Utilização da informação constante das listas telefónicas

Os prestadores de SFT devem fixar regras mínimas que assegurem de forma clara e transparente a igualdade de acesso à utilização da informação constante das listas por terceiros, sem prejuízo do disposto na Lei n.º 69/98, de 28 de Outubro.

Artigo 44.º

Alteração de números de telefone

1 — Os prestadores de SFT só podem alterar os números de telefone em casos de necessidade técnica imperiosa, devendo para o efeito notificar os assinantes com a antecedência mínima de 90 dias.

2 — Em caso de alteração de números de telefone, devem os prestadores de SFT garantir por um período mínimo de seis meses a divulgação automática e gratuita do novo número de telefone aos utentes que o marquem e, decorrido tal prazo, deve ser automaticamente indicado o número do serviço de informações que o assinante deve marcar para a obtenção do mesmo.

3 — Em caso de marcação de número alterado e quando não for emitido aviso expresso, devem os prestadores de SFT assegurar que o sinal sonoro correspondente seja claramente distinto dos sinais quer de chamada quer de ocupado.

4 — Os serviços prestados por sistemas tecnológicos de informação a que se refere o n.º 2 do presente artigo devem ser acessíveis por um único número nacional de conformidade com o plano de numeração e assegurar, por um período mínimo de dois anos, a correspondência de números telefónicos alterados.

CAPÍTULO VI

Postos públicos

Artigo 45.º

Postos públicos

1 — A instalação e exploração comercial de postos públicos para acesso ao SFT, nas vias públicas e em locais públicos, só pode ser efectuada por prestador de SFT ou pessoa singular ou colectiva registada no ICP nos termos do Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro.

2 — Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro, constituem obrigações das entidades referidas no n.º 1 do presente artigo, designadamente:

a) Afixar, nos postos públicos, as informações referidas no n.º 1 do artigo 46.º do presente Regulamento;
b) Comunicar ao ICP o seu plano de estabelecimento dos postos públicos, para efeitos de início de actividade;
c) Disponibilizar ao ICP toda a informação que lhe for requerida, nomeadamente nos termos do n.º 2 do artigo 46.º do presente Regulamento;
d) Garantir o acesso gratuito, através do número nacional de socorro definido no plano nacional de numeração, aos vários sistemas de emergência, nos termos fixados na legislação aplicável;
e) Acordar, no estabelecimento dos postos públicos, sobre as condicionantes de ordem estética ou paisagística;
f) Obter autorização prévia dos serviços com competência em matéria de protecção do património para o estabelecimento de postos públicos em imóveis classificados, em vias de classificação e nas respectivas zonas de protecção;
g) Disponibilizar o serviço a populações com necessidades especiais, nos termos da legislação aplicável;
h) Identificar os postos públicos como propriedade sua e mantê-los em bom estado de conservação e de utilização.

Artigo 46.º

Informações obrigatórias

1 — É obrigatória a afixação, em cada posto público, em local e por forma visível, das seguintes informações:

a) Preço das comunicações;
b) Modos de pagamento aceites;
c) Número de emergência, com indicação expressa da sua gratuitidade;
d) Número de telefone gratuito do prestador de serviço para participação de avarias no posto público;
e) Indicação do número do serviço de informações e reclamações do prestador de SFT a que o posto público está ligado;
f) Localização do posto público para perfeita identificação do mesmo;
g) Número do posto público, com a indicação expressa da possibilidade, ou não, de recepção de chamadas, bem como de outras facilidades existentes;
h) Localização do posto público mais próximo do mesmo prestador.

2 — Os prestadores de postos públicos devem enviar ao ICP os seguintes elementos, sem prejuízo de outros que lhes sejam solicitados:

a) Identificação de cada posto público, incluindo o número de posto público, número de serviço fixo telefónico, localização, marca, modelo e número de série do equipamento terminal, bem como a forma de pagamento dos serviços prestados e facilidades existentes;
b) Preços praticados;
c) Indicadores de qualidade de serviço, designadamente o número de avarias verificadas e tempo médio de reparação das mesmas, interrupções e suspensões do serviço;
d) Relatório e contas, até ao final de Junho de cada ano civil;
e) Qualquer alteração à composição accionista e ao capital social, no caso de o prestador do serviço ser uma sociedade comercial;
f) As alterações supervenientes ao plano de estabelecimento de postos públicos, enviado ao ICP, nos termos da alínea *b*) do n.º 2 do artigo 45.º, incluindo as remoções e o estabelecimento de novos postos públicos.

CAPÍTULO VII

Resolução de litígios

Artigo 47.º

Resolução de litígios

1 — Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais ou arbitrais, nos termos da lei geral, os utilizadores podem reclamar junto dos prestadores de SFT de actos ou omissões que violem as normas do presente Regulamento, bem como o disposto na demais legislação aplicável.

2 — O prazo para a reclamação prevista no número anterior é de 30 dias a contar do conhecimento dos factos pelo utilizador.

3 — Os prestadores de SFT devem decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua recepção.

4 — Quando a decisão não atender total ou parcialmente a reclamação, pode o interessado solicitar ao ICP, no prazo de 30 dias a contar da notificação a que se refere o número anterior, que aprecie e decida sobre o objecto do litígio.

5 — No âmbito do procedimento de resolução de litígios, devem os prestadores de SFT disponibilizar ao ICP, no prazo de 10 dias, todas as informações que

lhe sejam solicitadas para a decisão, a qual deve ser proferida no prazo de 60 dias a contar da data do pedido, salvo motivo justificado.

6 — O processo previsto no presente artigo é aplicável aos litígios entre prestadores de serviços de telecomunicações de uso público e operadores de redes telefónicas fixas, no âmbito do disposto no presente Regulamento.

7 — Das decisões do ICP cabe recurso para os tribunais judiciais, nos termos da lei geral.

8 — Em tudo o que não esteja expressamente previsto no presente artigo, é aplicável a Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

Artigo 48.º

Processo de conciliação

1 — Em caso de litígio, no âmbito do disposto no presente Regulamento, que envolva uma entidade de outro Estado membro, pode o utilizador ou o prestador de SFT, mediante notificação escrita ao ICP e à Comissão Europeia, solicitar a resolução conciliada por um grupo de trabalho constituído nos termos da Directiva n.º 98/10/CE, de 26 de Fevereiro.

2 — Recebida a notificação referida no número anterior, o ICP reencaminha a notificação apresentada para a Comissão Europeia.

3 — Cabe à parte que invoca o processo referido no presente artigo suportar todos os encargos decorrentes da sua participação.

Artigo 49.º

Associações de consumidores

1 — As associações de consumidores de âmbito nacional e interesse genérico ou de interesse específico no âmbito dos serviços de telecomunicações podem submeter à apreciação do ICP os casos em que considerem os termos ou as condições de prestação de SFT insatisfatórios para os utilizadores.

2 — Nos casos a que se refere o número anterior é aplicável, com as devidas adaptações, o procedimento dos n.os 4 e seguintes do artigo 47.º do presente Regulamento.

Artigo 50.º

Contagem de prazos

À contagem de prazos previstos no presente Regulamento aplicam-se as regras constantes do artigo 72.º do Código do Procedimento Administrativo.

CAPÍTULO VIII

Fiscalização e regime sancionatório

Artigo 51.º

Fiscalização

Compete ao ICP a fiscalização do cumprimento do disposto no presente Regulamento, através de seus trabalhadores mandatados para o efeito ou outros mandatários devidamente credenciados pelo conselho de administração do ICP.

Artigo 52.º

Contra-ordenações e coimas

1 — Sem prejuízo de outras sanções que se mostrem aplicáveis, constituem contra-ordenações:

a) O incumprimento das obrigações relativas aos indicadores de qualidade e objectivos de desempenho, em violação do disposto no artigo 5.º, n.os 1 e 2;
b) A violação do dever de disponibilização de informação, previsto no n.º 4 do artigo 5.º;
c) A violação do sigilo das comunicações por causa imputável aos prestadores de SFT, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, e a violação, pelos seus trabalhadores, da obrigação prevista no artigo 6.º, n.º 2;
d) O incumprimento pelos prestadores de SFT e operadores de redes telefónicas fixas da obrigação de publicação e divulgação das informações sobre as condições de oferta para acesso e utilização do SFT e das redes telefónicas fixas, bem como respectivas alterações, em violação do disposto no artigo 7.º, n.os 1 e 2, no artigo 8.º, n.os 1 e 2, e no artigo 9.º, n.º 1;
e) O incumprimento da obrigação de assegurar a oferta do serviço de forma regular e contínua, salvo nos casos admissíveis, em violação do artigo 10.º, n.º 1;
f) A ausência das notificações e comunicações ao ICP, previstas no artigo 11.º, n.º 2, e no artigo 13.º, n.º 6;
g) As restrições à oferta do serviço, em violação do artigo 12.º, n.os 1, 3 e 5;
h) O incumprimento da obrigação de disponibilização de um conjunto mínimo de facilidades, em violação do artigo 13.º, n.os 1 e 2;
i) A exigência da liquidação de quaisquer quantias, em violação do artigo 14.º, n.º 1;
j) A violação da obrigação prevista no artigo 14.º, n.º 2;
k) O incumprimento da obrigação prevista no artigo 17.º, n.º 4;
l) O incumprimento da obrigação de facultar o acesso, em violação do artigo 26.º, n.º 1, e do artigo 31.º, n.º 3;
m) O incumprimento das obrigações previstas no artigo 33.º, n.os 1, 2, 6, 7 e 8;
n) O incumprimento das obrigações previstas no artigo 34.º, n.os 1, 2, 4 e 5;
o) O incumprimento das obrigações previstas no artigo 35.º, n.º 1;
p) A violação da obrigação de comunicar e facultar ao ICP os elementos e informações, em desrespeito do artigo 35.º, n.os 3 e 4;
q) A violação da obrigação prevista no artigo 36.º, n.º 1;
r) A violação da obrigação prevista no artigo 37.º, n.º 2, e no artigo 13.º, n.º 4;
s) O incumprimento da obrigação prevista no artigo 38.º;
t) O incumprimento da obrigação prevista no artigo 41.º, n.º 1;
u) O incumprimento da obrigação de fornecer informações ao prestador do serviço universal de telecomunicações, em violação do artigo 42.º, n.º 2;
v) O incumprimento das obrigações previstas no artigo 44.º, n.os 2 e 3;

w) A instalação de postos públicos por entidades não habilitadas, em violação do artigo 45.º, n.º 1;
x) A violação, por parte das entidades que instalam e exploram postos públicos, das obrigações previstas no artigo 45.º, n.º 2;
y) O incumprimento da obrigação prevista no artigo 46.º, n.º 2;
z) A não disponibilização ao ICP, pelo prestador de SFT, no prazo fixado, das informações que lhe sejam solicitadas, em violação do artigo 47.º, n.º 5.

2 — As contra-ordenações previstas nas alíneas *l*) e *z*) são puníveis com coima de 10 000$ a 50 000$ e de 50 000$ a 100 000$, consoante tenham sido praticadas por pessoa singular ou colectiva, respectivamente.

3 — As contra-ordenações previstas nas alíneas *b*), *d*), *f*), *i*), *j*), *p*), *v*), *x*) e *y*) são puníveis com coima de 250 000$ a 500 000$ e de 1 000 000$ a 2 500 000$, consoante tenham sido praticadas por pessoas singulares ou colectivas, respectivamente.

4 — As contra-ordenações previstas nas alíneas *a*), *c*), *e*), *g*), *h*), *k*), *m*), *n*), *o*), *q*), *r*), *s*), *t*), *u*) e *w*) são puníveis com coima de 500 000$ a 750 000$ e de 2 500 000$ a 9 000 000$, consoante tenham sido praticadas por pessoa singular ou colectiva, respectivamente.

5 — Nas contra-ordenações previstas no presente artigo são puníveis a tentativa e a negligência.

6 — O ICP pode dar adequada publicidade à punição por contra-ordenação.

Artigo 53.º

Processamento e aplicação das coimas

1 — A aplicação das coimas previstas no presente Regulamento, bem como das sanções acessórias, é da competência do conselho de administração do ICP.

A instauração e instrução do processo de contra-ordenação é da competência do ICP.

2 — O montante das coimas reverte para o Estado em 60 % e para o ICP em 40 %.