

PARTE III

OS SERVIÇOS DE INTERESSE SOCIAL
E CULTURAL GERAL

	Págs.
CAPÍTULO I — A saúde, educação, segurança social e cultura.....	145
1. Introdução.....	145
2. A prestação de serviços de saúde	145
2.1. Os serviços de saúde enquanto serviços de interesse geral.....	145
2.2. Os princípios do serviço universal.....	147
3. A educação.....	147
4. A cultura.....	148
5. A segurança social.....	149
6. A privatização e liberalização dos serviços de interesse social e cultural geral.....	150
7. A regulação dos serviços de interesse social e cultural geral	152
CAPÍTULO II — Os serviços relacionados com a autoridade do Estado	155
1. Delimitação.....	155
2. Considerações gerais.....	155

PARTE IV

CONCLUSÃO

1. Os serviços de interesse económico geral.....	159
2. Os serviços de interesse social e cultural geral	161
ABREVIATURAS	163
BIBLIOGRAFIA	165
ÍNDICE DE LEGISLAÇÃO.....	167

ÍNDICE GERAL

	Págs.
NOTA PRÉVIA.....	5
PREFÁCIO	7
 PARTE I OS PRINCÍPIOS DO SERVIÇO UNIVERSAL E A REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL	
CAPÍTULO I — Introdução.....	11
CAPÍTULO II — O conceito de serviços de interesse geral e concei- tos afins	15
1. Noção de serviços de interesse geral.....	15
1.1. Serviços de interesse geral — enunciação	17
1.2. A importância dos serviços de interesse geral.....	18
1.3. O consumidor, o utente e o cidadão no âmbito dos serviços de interesse geral	18
2. Conceitos afins	20
2.1. Serviço público.....	20
2.2. Os serviços de interesse económico geral.....	22
2.3. Os serviços públicos essenciais.....	23
2.4. O serviço universal	24
CAPÍTULO III — O serviço universal no âmbito dos serviços de inte- resse geral	25
1. Razão de ordem.....	25
2. Os princípios do serviço universal.....	26
2.1. A universalidade ou acessibilidade.....	27

	Págs.
2.2. A igualdade	28
2.3. A continuidade.....	29
2.4. A adaptabilidade.....	29
2.5. A qualidade e segurança.....	29
2.6. A livre concorrência	30
2.7. A resolução alternativa de conflitos.....	31
2.8. A participação activa das organizações representativas dos consumidores	32
2.9. A transparência	33
3. O financiamento do serviço universal.....	34
4. A relação entre os princípios do serviço universal e a Lei de protecção dos utentes dos serviços públicos essenciais ...	36
CAPÍTULO IV — A regulação dos serviços de interesse geral.....	39
1. Noção de regulação.....	39
2. Princípios da regulação dos serviços de interesse geral.....	40
2.1. A independência dos organismos reguladores	40
2.2. Os mecanismos de regulação	43
2.2.1. Regulação por publicação	43
2.2.2. Regulação de tarifas e preços.....	43
2.2.3. A qualidade e segurança do serviço.....	44
2.2.4. Acesso e concorrência no sector	45
2.2.5. A fiscalização e aplicação de sanções.....	46
2.3. A composição dos organismos reguladores	47
3. O problema da captura dos reguladores pelos regulados....	48
4. A legitimidade dos organismos independentes de regulação	50
PARTE II	
ANÁLISE SECTORIAL DOS SERVIÇOS DE INTERESSE ECONÓMICO GERAL	
NOTA PRÉVIA.....	57
CAPÍTULO I — O sector eléctrico.....	59
1. O conceito de serviço universal no sector eléctrico.....	59

	Págs.
2. A consagração dos princípios do serviço universal.....	60
3. A fixação de tarifas e preços	61
4. A regulação do sector	63
4.1. A Entidade Reguladora do Sector Eléctrico: natureza e objectivos.....	63
4.2. Atribuições	63
4.3. Estrutura Orgânica	65
5. Avaliação global do sector	67
5.1. Os princípios e obrigações de serviço universal	67
5.2. A regulação do sector	67
CAPÍTULO II — O sector das comunicações	69
SECÇÃO I — As telecomunicações	69
1. O conceito de serviço universal no domínio das telecomunicações.....	69
1.1. O âmbito do serviço universal.....	69
1.2. Os princípios do serviço universal.....	70
1.3. O financiamento do serviço universal.....	71
SECÇÃO II — Os serviços postais.....	72
1. O conceito de serviço universal no âmbito dos serviços postais	72
SECÇÃO III — O serviço de rádio e televisão.....	74
1. Nota introdutória e enquadramento legal.....	74
2. Os princípios do serviço público de televisão	76
3. O financiamento do serviço público de televisão	78
4. Os princípios do serviço público de rádio	79
SECÇÃO IV — A regulação do sector	80
1. O Instituto das Comunicações de Portugal (ICP).....	80
1.1. Natureza e finalidades.....	80
1.2. Competências	81
1.3. Estrutura orgânica	82

	Págs.
2. A Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS).....	84
SECÇÃO V — Avaliação do sector.....	85
1. A consagração dos princípios do serviço universal no âmbito das telecomunicações e dos serviços postais.....	85
2. O conceito de serviço universal no âmbito do serviço de rádio e televisão.....	86
3. A regulação do sector.....	87
3.1. O Instituto das Comunicações de Portugal.....	87
3.2. A Alta Autoridade para a Comunicação Social.....	89
CAPÍTULO III — O sector das águas e resíduos.....	91
1. O conceito de serviço universal no âmbito do sector.....	91
1.1. Os sistemas multimunicipais.....	93
1.2. Os sistemas municipais.....	94
1.3. Sistemas de distribuição pública e predial de água e de drenagem de águas residuais.....	95
1.4. O fornecimento de água enquanto serviço público essencial.....	96
2. A regulação do sector.....	96
2.1. O Instituto regulador das águas e resíduos (IRAR): natureza.....	96
2.2. Competências.....	97
2.3. Estrutura orgânica.....	97
3. Avaliação do sector.....	99
3.1. Os princípios do serviço universal.....	99
3.2. A regulação do sector.....	99
CAPÍTULO IV — O sector do gás.....	101
1. Os princípios de serviço universal no âmbito do serviço de fornecimento de gás.....	101
2. A fixação de preços.....	103
3. A regulação do sector.....	103
4. Avaliação do sector.....	104

<i>Índice geral</i>	175
	Págs.
4.1. Os princípios do serviço universal.....	104
4.2. A regulação do sector.....	105
CAPÍTULO V — O sector dos transportes.....	107
SECÇÃO I — Transportes terrestres.....	107
1. Os princípios do serviço universal no âmbito dos transportes terrestres.....	107
2. A fixação de preços.....	110
SECÇÃO II — Transportes aéreos.....	110
1. Nota prévia.....	110
2. Os princípios do serviço universal.....	111
3. O preço e o financiamento dos serviços aéreos regulares.....	112
SECÇÃO III — A regulação do sector.....	113
1. O Instituto Nacional do Transporte Ferroviário (INTF).....	113
1.1. Natureza e competências.....	113
1.2. Estrutura orgânica.....	114
2. A Direcção-Geral dos Transportes Terrestres (DGTT).....	115
3. O Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC).....	115
3.1. Natureza e finalidades.....	115
3.2. Atribuições e competências.....	116
3.3. Estrutura orgânica e pessoal.....	117
SECÇÃO IV — Avaliação do sector.....	118
1. A consagração dos princípios do serviço universal.....	118
1.1. No âmbito dos transportes terrestres.....	118
1.2. No âmbito dos transportes aéreos.....	119
2. A regulação do sector.....	119
2.1. O Instituto Nacional de Transporte Ferroviário.....	119

	Págs.
2.2. A Direcção-Geral dos Transportes Terrestres	120
2.3. O Instituto Nacional de Aviação Civil	121
 CAPÍTULO VI — A extensão do conceito de serviços de interesse geral	123
1. Nota prévia	123
 SECÇÃO I — Os serviços mínimos bancários	124
1. Noção	124
2. O regime legal dos serviços mínimos bancários	124
3. Avaliação crítica dos serviços mínimos bancários	125
 SECÇÃO II — Os seguros	126
1. A actividade seguradora enquanto serviço essencial	126
2. Delimitação	126
 SECÇÃO III — A INTERNET	127
1. A Internet enquanto serviço de interesse geral	127
 CAPÍTULO VII — A satisfação dos utentes de serviços de interesse geral	131
1. Razão de ordem	131
2. O Eurobarómetro n.º 53	131
2.1. A acessibilidade dos serviços	132
2.2. O preço	133
2.3. A qualidade	133
2.4. A clareza das informações recebidas pelos consumi- dores	134
2.5. A equidade das condições contratuais	134
2.6. As queixas e o seu tratamento	135
2.7. Satisfação global	137
3. Estudo de avaliação dos serviços públicos essenciais	138
4. Conclusão	141