

Registada C/ AR

Ex.mo Senhor
Prof. Dr. Pedro Duarte Neves
Presidente do Conselho de
Administração do ICP - ANACOM

Av. José Malhoa, n.º 12
1099-017 Lisboa

Ref. REG – 30/04

Lisboa, 19 de Outubro de 2004

Assunto: Criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada

Ex.mo Senhor

Em resposta à v/comunicação com a refª ANACOM-S20580/2004 referente à fundamentação e sentido provável de decisão sobre a criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada apresentamos de seguida os comentários da Optimus.

I. Introdução

1. A Optimus registou com grande satisfação o acolhimento pela ANACOM da sugestão para a criação de um código específico para a acomodação de serviços com reconhecida valia social.

2. A Optimus partilha da opinião que a acomodação de serviços na gama de numeração a criar deverá ser precedida do reconhecimento do “carácter utilitário” do serviço, de modo a evitar o abuso da utilização da numeração que acontece(u) noutras gamas e do seu conseqüente desvirtuamento.

II. Formato e Atribuição da Numeração

3. Neste momento é expectável que a maioria dos serviços a acomodar na gama de numeração 71 resulte de parcerias com entidades terceiras que não são operadores/prestadores de serviços de comunicações.
4. É indiscutível que a prestação dos serviços exigirá um envolvimento estreito dos operadores/prestadores de comunicações e estas terceiras entidades.
5. Não obstante, a Optimus não antecipa quaisquer motivos para que a numeração seja atribuída à terceira entidade e não ao operador/prestador de serviços de comunicações.
6. Estão em causa serviços com um conceito inovador relativamente aos actualmente disponibilizados, por isso mesmo é também exigido um enquadramento específico para a sua prestação, aliás, razão de ser do presente projecto de decisão.
7. Sendo reconhecida a especificidade dos serviços em causa, a Optimus discorda veementemente que a atribuição e utilização dos recursos de numeração necessários deva obedecer ao modelo aplicado a outros serviços, em particular, o modelo de Audiotexto.
8. Saliente-se ainda que a atribuição de numeração aos operadores e não às entidades terceiras não coloca em causa a eficiência que deve nortear a utilização dos recursos de numeração.
9. Reservando-se a gama 71 XY ZZZZZ, em que XY corresponderia ao código do operador, para os serviços de carácter utilitário, o operador disporia de total flexibilidade para afectar 100 000 números a vários serviços de carácter utilitário.
10. Acresce que a atribuição da numeração a entidades que não os operadores apenas aumentará as dificuldades de implementação dos serviços quer do ponto de vista técnico, quer comercial.

11. Se considerarmos, a título de exemplo, o serviço Netmédico a disponibilizar pela Netsaúde, a atribuição da numeração nos termos projectados pela ANACOM, para além dos impactos financeiros directos, colocaria em causa a própria viabilidade técnica do projecto.
12. No serviço Netmédico o número da gama 71 é o número profissional para o qual são dirigidas as chamadas dos pacientes, no entanto não é efectivamente o número de destino, pois as chamadas são, de forma transparente para o utilizador, reencaminhadas para o número pessoal do médico (no caso da Optimus um número da gama 93).
13. Ou seja, existe uma relação directa entre o número profissional do projecto Netmédico e o número pessoal do médico.
14. É por isso fundamental a distinção dos números na rede para reencaminhamento das chamadas para os respectivos números pessoais.
15. Para ilustrar as dificuldades que a atribuição directa da numeração à Netsaúde acarretaria consideremos um exemplo simples:
 - a. Médico A: carteira profissional nº 12345 e número móvel: 919812345
 - b. Médico B: carteira profissional nº 54321 e número móvel 937654321,de acordo com o modelo projectado pela ANACOM e considerando que XY corresponde a 84, os médicos teriam os seguintes números de contacto no âmbito do serviço Netmédico:
 - a. Médico A: 718412345
 - b. Médico B: 718454321ora, com esta numeração é impossível a qualquer operador identificar que o médico A é cliente da Vodafone e que o médico B é cliente da Optimus.
16. Dito isto, a Optimus considera que não existe qualquer vantagem em atribuir a numeração directamente à entidade terceira, pelo contrário, este cenário apenas acarreta desvantagens na medida que dificulta o encaminhamento do tráfego, a execução técnica dos projectos, aumenta os custos e tempo da sua implementação, o que em última análise poderá colocar em risco o interesse de os executar.
17. Pelo contrário, os impactos negativos que o modelo preconizado pela ANACOM acarretaria poderiam colocar em causa a disponibilização aos utilizadores de serviços inovadores.

18. Ora, tratando-se de serviços com reconhecido carácter utilitário, não se justifica que por uma mera questão formal se impeçam os utilizadores de terem à sua disposição tais serviços.
19. Tendo em conta o que atrás ficou exposto, a Optimus concorda com a criação do código “71” para acomodar serviços de carácter utilitário de tarifa majorada, mas propõe **o formato 71 XY ZZZZZ, em que XY corresponde ao prestador/operador de serviços de comunicações, ao qual será atribuída a numeração e ao qual caberá a gestão da posterior afectação aos serviços das entidades terceiras** interessadas em promover a disponibilização de serviços de carácter utilitário.
20. Admitindo que a ANACOM tem razões ponderosas que a Optimus não antecipou que impeçam a implementação do modelo nos termos descritos no ponto anterior, a Optimus releva que é imprescindível contemplar, no mínimo, uma atribuição conjunta da numeração ao prestador/operador dos serviços de comunicações e à entidade terceira.
21. Na hipótese de implementação de um modelo de atribuição e tutela conjunta o formato da numeração deverá permitir identificar claramente o prestador de serviços de forma a não colocar em causa o correcto encaminhamento do tráfego destinado a estes serviços.

III. Medidas para assegurar transparência ao utilizador: informação on-line e imposição de tecto tarifário máximo

22. Se outros motivos não existissem, a elevada taxa de penetração do serviço móvel, seria motivo suficiente para justificar o forte empenho da Optimus em assegurar a satisfação dos seus clientes
23. Embora existam outros aspectos relevantes, a transparência tarifária dos serviços prestados através da rede da Optimus é sem dúvida um dos que mais pesa na satisfação dos clientes.
24. Neste contexto, é opinião da Optimus que a imposição de informação *on-line* sobre o custo da chamada não é a forma mais adequada de assegurar a transparência para o consumidor.

25. A este respeito não podemos ignorar, nem deixar de mencionar as reclamações que a Optimus tem recebido devido à existência de um anúncio *on-line* relativo à portabilidade.
26. Efectivamente, muitos consumidores quando confrontados com uma mensagem no início da chamada, ainda que de carácter informativo, são levados a desligar a chamada.
27. Ora, estando em causa serviços de carácter utilitário aos quais o utilizador recorre em busca de algum tipo de auxílio, a Optimus considera que deverão ser minimizados os obstáculos ao rápido estabelecimento da comunicação.
28. Por ser de extrema relevância, reiteramos que a defesa da inexistência de um aviso *on-line* não prejudica o completo alinhamento da Optimus com a preocupação da ANACOM em assegurar a transparência tarifária dos serviços de carácter utilitário.
29. Reiteramos que a Optimus não tem qualquer interesse, pelo contrário, em gerar insatisfação nos seus clientes é, por isso, preocupação constante fazer uma divulgação clara e inequívoca dos preços dos serviços que disponibilizamos.
30. Esta preocupação estende-se obviamente e de uma forma muito particular aos serviços acessíveis através da rede da Optimus, mas cuja prestação envolve terceiras entidades.
31. Nestes termos, **a Optimus considera que não existe razão para a fixação de regras particulares para a divulgação dos preços de acesso aos serviços a disponibilizar na gama 71, devendo esta ficar sujeita à obrigação de publicar informações prevista na Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (Regicom), cabendo às entidades que prestam e permitem o acesso aos serviços definir as formas mais adequadas de a concretizar.**
32. No ponto 3.c) do projecto de decisão a ANACOM propõe a fixação de um custo máximo por chamada.
33. Na opinião da Optimus, o carácter utilitário dos serviços e o seu reconhecido valor social afasta uma utilização descontrolada/inconsciente que se verifica com outros serviços, nomeadamente determinado tipo de serviços de audiotexto, que a ANACOM pretenderia evitar com a imposição de uma duração máxima por chamada.
34. Adicionalmente, as preocupações dos próprios dos prestadores do serviço em divulgarem as respectivas condições de utilização, tornam injustificada a imposição

de uma duração máxima por chamada para os serviços de carácter utilitário a acomodar na gama 71.

35. Admitindo-se por mera hipótese o estabelecimento de um tecto tarifário por chamada deverá estar sempre associado uma duração limitada da mesma .
36. O contrário seria indesejável do ponto de vista social na medida em que poderia levar a uma sobreutilização do serviço por um conjunto reduzido de utilizadores condicionando o acesso aos serviços pela generalidade dos utilizadores, como, colocaria em sério risco o interesse comercial da disponibilização dos serviços.
37. A Optimus entende que os utilizadores associarão desde logo a gama 71 a serviços de carácter utilitário de tarifa majorada e a divulgação das respectivas condições de utilização quer pelos prestadores/operadores de serviços de comunicações e das entidades terceiras garantirão a correcta percepção dos utilizadores sobre o custo das chamadas para a gama 71.
38. Assim sendo, a Optimus considera que **a divulgação do preço por minuto, nos termos atrás descritos, é suficiente para assegurar a defesa do interesse dos consumidores.**

IV. Conclusão

39. A Optimus congratula-se com a proposta da ANACOM para a criação do código 71 para acomodar serviços de carácter utilitário de tarifa majorada.
40. Porém, discorda firmemente que o modelo de atribuição e utilização da numeração deva seguir o actual modelo dos serviços de audiotexto.
41. A gama de numeração a criar destina-se a serviços com características inovadoras cuja prestação deverá também ser sujeita a um enquadramento específico.
42. Na opinião da Optimus a gama de numeração a criar deverá ter o formato 71 XY ZZZZZ em que XY corresponde ao código do prestador, ao qual deverá ser directamente atribuída a numeração.
43. No caso de não ser de todo possível a implementação do modelo referido no ponto anterior, é imprescindível que seja garantida a atribuição conjunta ao prestador/operador de serviços de comunicações e às entidades terceiras que promovem a disponibilização dos serviços.

44. A Optimus entende que a obrigação geral de divulgar as condições de prestação dos serviços disponibilizados pelos operadores/prestadores de serviços de comunicações é suficiente para garantir a transparência tarifária para os utilizadores, não havendo justificação para impor limites à duração das chamadas.

Na expectativa da melhor atenção de V.Exa. ao exposto, manifestamos a nossa total disponibilidade para quaisquer esclarecimentos tidos por convenientes e apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Daniela Antão
Directora de Regulação
Sonaecom, SGPS, SA