

**Sentido Provável de Decisão relativo à criação dos códigos 761 e 762 no
PNN
- Pronúncia da PT.COM**

A presente resposta constitui a posição da PT.COM – Comunicações Interactivas, S.A., a partir daqui designada por PT.COM, sobre o Sentido Provável de Decisão (SPD) do ICP-ANACOM relativo à criação dos códigos 761 e 762 no PNN.

1. A PT.COM considera que a medida perspectivada neste SPD é genericamente positiva, ao potenciar o plano nacional de numeração (PNN) enquanto suporte à prestação de serviços diversificados, em particular na gama 76. A criação de novos códigos de numeração para acomodar serviços susceptíveis de satisfazer as necessidades dos utilizadores e dos interesses dos prestadores de serviços é, em princípio, um *driver* de dinamização do mercado.

Não obstante, existem alguns aspectos do documento em consulta que suscitam os nossos comentários e alguma preocupação.

2. Em primeiro lugar, como a PT.COM tem vindo a afirmar, em diversas ocasiões, o PNN tem-se desenvolvido e ampliado à custa de medidas pontuais e casuísticas, que em nada contribuem para a consolidação do PNN como um edifício estruturado e consistente. Estamos perante mais uma dessas situações.

Não podemos deixar de assinalar que, não obstante o lançamento pelo ICP-ANACOM de uma consulta pública sobre o PNN, em Julho de 2003, em que o principal objectivo declarado era "...garantir um PNN estruturado e estável, onde os serviços sejam presentes ao utilizador de modo informativo, transparente e amigável e, aos prestadores, de modo orientado para o mercado, não discriminatório e flexível", não foram até à presente data publicadas as conclusões da referida consulta, nem formulada uma revisão global do PNN.

A PT.COM reitera, assim, a importância de que o ICP-ANACOM, no âmbito das suas competências de gestão do PNN, consagradas no artº17º da Lei nº5/2004, defina uma estratégia de gestão do PNN, consistente e duradoura, de forma a

adequá-lo ao actual quadro regulamentar e a dotá-lo dos requisitos preconizados pelo próprio ICP-ANACOM aquando da referida consulta¹.

3. Assume particular relevância no caso presente a garantia de transparência e de visibilidade a prazo, para os utilizadores e para os prestadores dos serviços.

Neste ponto, somos novamente reconduzidos aos objectivos enunciados na consulta de 2003, nomeadamente no que concerne a “alterar, afinar ou completar a caracterização dos serviços já disponíveis através do PNN, e reflectir sobre a forma de proporcionar acesso aos serviços emergentes de modo a estabelecer um rumo para a forma de os acomodar no PNN”.

Concretamente, a PT.COM reputa de fundamental a tipificação dos serviços acomodáveis nos novos códigos 761 e 762.

Com efeito, a caracterização que transparece do documento da consulta centra-se quase exclusivamente no nível de preço e no carácter não geográfico da chamada, o que se nos afigura manifestamente insuficiente.

No ponto 3.d), a distinção explicitada entre serviços de audiotexto e outros, como os de Acesso Universal (onde se enquadram os 76x) padece de falta de clareza e, sobretudo, de eficácia².

O estabelecimento de uma correspondência entre a caracterização dos serviços e a numeração associada, com fronteiras claramente delimitadas impõe-se como um elemento disciplinador necessário à transparência do PNN.

Importa notar que, especificamente nas gamas de numeração em apreço:

¹ No documento de suporte à consulta de 2003 pode ler-se:

“Torna-se, por isso, necessário fazer o ponto da situação em que se está quanto ao seu uso correcto e recolher o parecer de todas as partes envolvidas, com três objectivos essenciais:

- a) *Acabar com eventuais práticas que distorçam esse mercado e criar oportunidades para que o mesmo se desenvolva;*
- b) *Alterar, afinar ou completar a caracterização dos serviços já disponíveis através do PNN, e reflectir sobre a forma de proporcionar acesso aos serviços emergentes de modo a estabelecer um rumo para a forma de os acomodar no PNN;*
- c) *Reformular os «Principais critérios para a atribuição e gestão dos recursos de numeração», assegurando que os mesmos promovem a oferta de novos serviços, garantem a igualdade de acesso a todos os prestadores e defendem os legítimos interesses dos utilizadores, acautelando, designadamente, a adequada informação sobre as características e custos inerentes à utilização dos serviços”*

² Os primeiros são tipificados pelo conteúdo e os segundos têm associada uma tarifa máxima para o chamador.

- os preços consentidos têm já algum significado;
- o ICP-ANACOM associa a prática da “tarifa majorada” ao “acesso a serviços de conteúdo”;
- e implicitamente assume a existência de uma partilha de receita entre o prestador do serviço e o cliente.

Nestas condições, dados os pontos de contacto com os serviços de audiotexto, a prevenção de utilizações indesejadas e abusivas por parte de prestadores menos escrupulosos, só pode ser alcançada através de uma tipificação inequívoca dos conteúdos passíveis de prestar com base nestes códigos, por oposição aos conteúdos de audiotexto suportados na gama 6.

Existe, adicionalmente, a questão da demarcação face aos serviços prestados na gama 71 – “serviços de carácter utilitário de tarifa majorada”.

4. Um outro aspecto que a PT.COM gostaria de abordar é o potencial de insatisfação dos utilizadores, com o conseqüente avolumar de reclamações, cobranças difíceis e prejuízo para a imagem dos prestadores.

Trata-se de uma preocupação manifestada sobretudo na perspectiva dos prestadores de acesso directo, que suportam serviços de terceiros, cujas condições de oferta não controlam.

O ICP-ANACOM identifica este problema mas, no nosso entender, não o valoriza convenientemente.

A fixação de preços máximos a pagar pelo utilizador pelos serviços associados às novas gamas é uma medida que contribui para disciplinar a utilização destas gamas e promover a existência de condições de oferta transparentes para os consumidores, limitando ainda a prática de preços excessivos, razões pelas quais merece o nosso acordo.

A obrigação, definida no SPD, de disponibilização de informação sobre o preço e demais condições aplicáveis ao seu uso, tem também idêntico propósito e importância.

No entanto, consideramos que tais medidas não são bastantes para evitar usos abusivos e fraudulentos.

Além da necessária tipificação dos serviços elegíveis para estas gamas, como expusemos no ponto anterior, a empresa considera de primordial importância que sejam implementadas medidas de controlo, no âmbito das competências de fiscalização do ICP-ANACOM. O propósito é prevenir a repetição de experiências negativas ocorridas no passado com os serviços de audiotexto.

Por outro lado, independentemente de eventuais usos fraudulentos, o simples facto de os preços máximos serem de uma magnitude superior aos das outras gamas de números pode ser gerador de insatisfação e de quantias incobráveis.

Da conjugação destas circunstâncias resulta uma probabilidade elevada de os utilizadores atribuírem, indevidamente, responsabilidades aos operadores de acesso, com prejuízo para a sua imagem e para a economia do seu negócio.

Por estas ordens de razões, com destaque para o risco acrescido de não cobrança, e em consonância com o princípio segundo o qual o direito de facturar e cobrar o assinante pertence ao detentor do número não geográfico, esta empresa reserva-se o direito de se desvincular da prestação dos serviços de facturação, cobrança e assunção do risco de não cobrança destes serviços por conta dos prestadores dos serviços destas gamas, sendo que, sempre que optem por fazê-lo, tal ocorrerá por negociação entre as partes, nomeadamente quanto ao nível dos preços aplicáveis.

Finalmente, e em consonância com a exposição efectuada, esta empresa é adepta de que o código 765, com tarifa máxima associada de 5 euros, não deve ser criado nesta fase, devendo ficar dependente da avaliação dos resultados obtidos com a experiência dos serviços suportados nos códigos com tarifa associada inferior.

Em síntese, a PT.COM acolhe favoravelmente a iniciativa regulatória objectivada no SPD, que proporciona o alargamento do leque de serviços passíveis de serem prestados na gama 76, desde que sejam acautelados determinados aspectos que nos suscitam apreensão.

A PT.COM considera que a forma de intervenção no PNN, e o modo como este tem evoluído, não são salutares, e relevam a necessidade de uma caracterização dos serviços acomodáveis nas várias gamas, mediante critérios claros de distinção que evitem, neste caso específico, a contaminação destes códigos por serviços de audiotexto. Impõe-se, complementarmente, uma acção fiscalizadora do ICP-ANACOM.

Finalmente, esta empresa pretende precaver-se contra as consequências de actuações abusivas ou fraudulentas, que não lhes sejam imputáveis.