

Pro - AUTP, Associação dos Utilizadores de comunicações de Portugal, vem, por este meio, participar na consulta pública lançada pela ANACOM, relativa à criação de dois indicativos para gamas de premium service, conhecidas em Portugal como serviços de audiotexto, cujos recursos de numeração seriam o 761 e 762 e cujas tarifas seriam de 1 e 2 euros respectivamente.

Têm chegado ao conhecimento da PRO AUTP diversas reclamações de utilizadores relativas a chamadas efectuadas para números da gama 760 e que evidenciam a prestação de serviços de audiotexto através das mesmas, em contrário do determinado no Plano Nacional de Numeração.

Passatempos, Televotos, Astrologia, Tarot e outros serviços de audiotexto têm passado correntemente no indicativo 760 e afigura-se agora a possibilidade de se apresentarem nos indicativos 761 e 762.

Acontece que o Decreto de lei 177/99 de 21 de Maio, coadjuvado pela atribuição de indicativos específicos com regras específicas para este tipo de conteúdos de audiotexto obrigam a ANACOM a sancionar e suspender os operadores que utilizam conteúdos de televoto e sondagens fora do indicativo 607 e passatempos fora do indicativo 646 e 601.

A situação, atingindo proporções preocupantes pelos danos causados aos utilizadores, já devia ter sido objecto de fiscalização pelos competentes serviços desta Autoridade, ao conteúdo da gama de numeração 760.

Não se entende, aliás, que sendo a ANACOM pró activa no sector das telecomunicações, não se dedique à sanção que deve, quando recebe denúncias quer de utilizadores, quer de associações que defendem os direitos dos Consumidores, como já aconteceu no passado, em emails e faxes direccionados da nossa Entidade.

Ainda menos se compreende quando esta infracção gravíssima se passa às claras todos os dias com publicidade em diversos meios de comunicação atingindo milhões de consumidores incautos.

Já existiram situações de reclamações e constantes das fiscalizações efectuadas para a gama 707/708/809 que foram resolvidas no passado. Não se compreende, portanto, a criação de uma gama de numeração 760 que está a ser indevidamente utilizada para serviços de audiotexto claramente legislados, como os serviços de televoto ou passatempos.

Parece-nos que interesses maiores se levantam para que a ANACOM não exerça o dever de fiscalização e suspensão imediata desta gama de numeração, fechando os olhos ao livre arbítrio de empresas de telecomunicações que insistem em fazer de conta que o decreto de lei 177/99 de 21 de Maio não existe e, mais grave, parecendo que o artigo 4º dos estatutos da ANACOM – INDEPENDÊNCIA foram esquecidos.

Sem prejuízo da responsabilidade pela utilização irregular das gamas 760, os prestadores de serviço telefónico estão obrigados a garantir a correcta utilização das gamas de numeração que lhes são atribuídas pela Autoridade Reguladora, de acordo com as regras do Plano Nacional de Numeração.

Para além dos danos patrimoniais que a incorrecta utilização das gamas de numeração tem causado aos utilizadores – que se vêem confrontados com facturas telefónicas muito elevadas, por terem efectuado diversas chamadas seguidas, vezes sem conta, aliciados pelos montantes em dinheiro ou fascinação inebriante para televotos de reality shows para números daquela gama, desconhecendo o preço a pagar pela prestação dos serviços – a situação causa também prejuízos financeiros a terceiros operadores que são parte em acordos de interligação

com os operadores de suporte dos números utilizados para prestação de serviços de audiotexto.

Com efeito, para além de uma grave falta de informação do preço que segundo parece está subjacente um valor intuitivo!, enquanto os números de audiotexto, nomeadamente a tarifa 0 de 0.60 cêntimos e as de 1 euro e 2 euros estão obrigadas a passar claramente o valor da chamada, para já não falarmos de um bip sonoro por minuto, a sintonia de cada indicativo com o serviço prestado; para além deste factor gravíssimo que prejudica sobremaneira os utilizadores de telecomunicações, ainda se consubstancia aqui uma grave falha no funcionamento da ANACOM que prima de acordo com os estatutos pelos direitos constitucionais de " Equidade".

Um dos princípios orientadores do Plano Nacional de Numeração é o de procurar assegurar que os serviços prestados ao utilizador o sejam de modo informativo e transparente. A estrutura dos números e dos serviços nele abrangidos permite diferenciar e caracterizar claramente o tipo, conteúdo e preço dos mesmos.

Actualmente, a gama de numeração 760, e as possíveis 761 e 762 são atribuídas ao designado serviço de acesso universal, que não dependem, pela sua natureza (o acesso) de qualquer tipo de conteúdo, e cuja característica fundamental é a de permitirem o acesso, sempre da mesma forma e com o mesmo preço, através da marcação de um mesmo número independentemente da localização geográfica e da rede, fixa ou móvel, de origem da chamada.

Por outro lado, de acordo com as regras estabelecidas no Plano Nacional de Numeração, os serviços de audiotexto, que se caracterizam por se suportarem " no serviço fixo de telefone ou em serviços telefónicos móveis e são destes diferenciáveis em razão do seu conteúdo e de natureza específicos" (cfr. Art. 2º do Decreto-Lei nº 177/99, de 1 d maio), só podem ser prestados, por entidades devidamente registadas para o efeito (artigos 3º e 4º do Decreto-Lei nº 177/99, de 1 de Maio), através dos códigos de identificação 601,607,608,646,648, de acordo com o respectivo conteúdo.

A prestação de serviços de audiotexto através de quaisquer outras gamas de numeração que não as acima referidas, designadamente através da gama 760,761 e 762 consubstanciam uma deficiente utilização dos códigos de identificação e, por isso, uma violação das regras estabelecidas no Plano Nacional de Numeração, gerando situações de não transparência e gravíssima falha na concorrência, gerando inclusive criação de monopólio, com a inerente indução em erro dos utilizadores e graves prejuízos para estes, como demonstram as numerosas queixas recebidas.

Verifica-se-se haver uma deficiente utilização destas gamas de numeração, por parte de diversas entidades sem o necessário registo para prestadores de serviços de audiotexto prévio. Assim, como se verifica que os serviços que a ANACOM indica que passem pelos novos indicativos são os mesmo que estão barrados pelo Decr de Lei 177/99 de 21 de Maio com as posteriores alterações.

Importa também salientar que o utilizador de telecomunicações está a ser gravemente castrado nos seus direitos de consumidor já que:

1º Se tiver à disposição um número de televoto de um reality show com indicativo correcto de audiotexto – 607 pode , de imediato, solicitar ao seu operador de serviço de suporte de telecomunicações para o barrar, impedindo assim que a sua família, inclusive filhos, não façam chamadas para esses números. Já o mesmo não acontece com os indicativos 760, 762 e 762 **vendo a conta aumentar sem nada poder fazer.**

2º Caso receba uma factura telefónica elevada, fruto de chamadas telefónicas para passatempos ou televoto, o utilizador de telecomunicações pode pedir ao operador de serviços de suporte de telecomunicações a quitação parcial da factura, sem que o seu serviço básico de

telefone seja cortado. Já o mesmo não acontece aquando das facturas que incluem os indicativos 760, 762 e 763.

Torna-se, pois, premente pôr fim a este tipo de situações, garantindo o cumprimento das normas legais aplicáveis, e evitando não só que os utilizadores continuem a ser induzidos em erro e, conseqüentemente, lesados do ponto de vista financeiro, mas também que se perpetuem, para os operadores, os referidos casos de facturas de difícil ou impossível cobrança, prejuízos que constituem grave lesão do interesse público pelo qual à ANACOM compete zelar.

O Decreto-Lei nº 415/98, de 31 de Dezembro, ao estabelecer o regime de interligação entre redes públicas de telecomunicações num ambiente de mercados abertos e concorrenciais por forma a permitir a interoperabilidade de serviços de telecomunicações de uso público e ao definir os princípios gerais aplicáveis à numeração, determina, no seu art. 29º, que os códigos de identificação e séries de números atribuídos pela ANACOM devem ser efectiva e eficazmente utilizados de acordo com as condições constantes do acto de atribuição e que determinaram a sua prática. O incumprimento desta obrigação determina a possibilidade de revogação total ou parcial do acto de atribuição de códigos de identificação e séries de números.

Em conclusão, o Decreto de Lei 177/99 de 21 de Maio, coadjuado pelas alterações subsequentes, permite que o consumidor se defenda através de mensagem, de bip e da barração dos serviços. Caso um Pai decida que os filhos participem em passatempos, realize um micropagamento, jogue online ou preste qualquer tipo de serviço distinto do universal pela sua natureza, desbarra o número 646, 601 ou outro de audiotexto. Com a criação destes números o mesmo Pai verá os passatempos e restantes serviços de audiotexto abertos no telefone, vendo-se prejudicado sem qualquer hipótese de defesa, nem informação. Esta situação, é, no nosso entender, inadmissível. Assim, não só somos frontalmente contra esta deliberação, como exigimos que o indicativo 760 seja suspenso para os serviços que a Lei barra, sob pena de se ver um caso único na Europa: uma Entidade Reguladora que se substitui ao Legislador, fazendo tabua rasa dos Decretos de Lei que se vê obrigada a fiscalizar

Sem mais, com os mais respeitosos cumprimentos,

Pró – Associação dos Utilizadores de Telecomunicações de Portugal

Manuel Marques

Porto

Site: <http://www.autp.com.pt>

Mail: geral@autp.com.pt