

Relatório da consulta pública
sobre o projeto
“Regras de utilização de números 18xy do
Plano Nacional de Numeração
para
Serviços informativos – outras listas”

Índice

1	Enquadramento.....	3
2	Análise genérica das respostas	7
3	Análise detalhada das respostas	9
3.1	Tipo de conteúdos nos números 18xy	9
3.2	Preços	14
3.3	O serviço de completamento de chamadas.....	18
3.3.1	Aspetos de concorrência.....	19
3.3.2	Informação para os consumidores.....	20
3.4	Prazo para adaptação de ofertas existentes.....	22
4	Conclusões.....	23

1 Enquadramento

Por deliberação de 11 de outubro de 2012, o ICP-ANACOM aprovou o projeto de “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços informativos - outras listas”, nos seguintes termos:

«Sem prejuízo das obrigações e condições que resultem diretamente da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (Lei das Comunicações Eletrónicas) e das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e da privacidade, a utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para “Serviços Informativos – outras listas” está sujeita, nos termos do artigo 37.º da mesma Lei, às seguintes condições:

- 1. Para efeitos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 37.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, é permitida a prestação de serviços informativos de listas telefónicas que se caracterizam pela disponibilização da informação relativa a nomes de assinantes, moradas e números de telefone ou fax, ou respetivos contactos eletrónicos.*
- 2. Em complemento de serviços informativos de listas telefónicas de assinantes nacionais com carácter global, envolvendo a totalidade dos assinantes de serviços telefónicos a nível nacional, é permitida, no mesmo número usado para a prestação desses serviços, a oferta dos serviços que se identificam, caracterizam e limitam de acordo com a tabela seguinte:*

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações¹
<i>Informação de horários</i>	<i>Indicação dos horários de transportes públicos, incluindo voos (partidas ou chegadas)</i> <i>Indicação de horários de visita ou funcionamento de equipamentos ou serviços (ex.: museus, igrejas ou serviços religiosos, restaurantes ou bares, teatros ou cinemas, jogos de futebol)</i>	
<i>Informação de programas</i>	<i>Indicação sobre eventos culturais e de lazer, profissionais e desportivos (ex.: museus, teatros, cinemas, concertos, conferências) e programação de TV</i>	<i>Informação completa e objetiva, face à pergunta, de forma a evitar o favorecimento de interesses comerciais</i>
<i>Apoio na escolha de bens, serviços ou</i>	<i>Guia do turista com a indicação dos estabelecimentos hoteleiros, de alimentação, desportivos, de saúde, bem-estar ou lazer, em função de características</i>	<i>Sem publicidade nem elementos encapitados de publicidade ou</i>

¹ Sem prejuízo da aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centres*).

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações¹
<i>itinerários</i>	<i>objetivas como o tipo (número de estrelas, comida, música) ou a localização</i> <i>Orientação do viajante, com a indicação de rota ou percurso mais curto</i>	<i>condicionantes da livre escolha do cliente. As informações devem ser dadas de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente</i>
<i>Informação de Proximidade</i>	<i>Indicação dos hospitais, farmácias, esquadras de forças de segurança, bancos, desempanagem, restaurantes, lojas "de conveniência", gasolinhas, mais próximos de um determinado local</i>	<i>Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade, de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente</i>
<i>Conteúdos diversos de interesse público geral</i>	<i>Indicação de: farmácias de serviço, serviços hospitalares ou de assistência médica de urgência, códigos postais, esquadras de forças de segurança, diferenças horárias, previsão do tempo, tráfego rodoviário, resultados de lotaria e de jogos oficiais, resultados desportivos, cotações de moeda e de ações</i>	
<i>Serviço de marcação e reserva</i>	<i>Marcação/reserva de bilhetes (para viagens ou espetáculos), de hotel, restaurante, táxi e outros transportes públicos</i>	<i>Sem benefícios/ privilégios comerciais por terceiros, ou seja, o serviço é assegurado a partir da solicitação do cliente e conforme a sua indicação específica, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente</i>

3. A utilização de números 18xy para "Serviços Informativos – outras listas" está sujeita ao seguinte tarifário de retalho:

Preço máximo inicial da chamada – crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto, até ao 4.º minuto e após crédito de tempo inicial	Preço máximo por minuto, a partir do 4.º minuto (preço no 707/708)
€0,60+IVA (de rede fixa)	€0,35+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)	€0,10+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)
€ 0,70+IVA (de rede móvel)	€0,45+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)	€0,25+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)

4. O formato para os números 18xy mantém-se cingido a 4 dígitos, em que xy é escolhido pelo prestador de entre os números disponíveis.
5. Sem prejuízo de outros requisitos fixados na Lei das Comunicações Eletrónicas ou nos "Princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração", os pedidos de atribuição de direitos de utilização de números 18xy

devem ser instruídos com a apresentação detalhada e completa dos serviços a prestar, informando em particular se é ou não oferecido o serviço de completamento de chamadas, bem como com as condições a aplicar, designadamente os preços aplicados ao serviço e o horário de atendimento personalizado.

6. *As entidades a quem é atribuído o direito de utilização de números 18xy ficam sujeitas às seguintes condições:*
 - a) *Respeitar as características e os limites do serviço fixados em 1,2 e 3, bem como o formato do número indicado em 4;*
 - b) *Publicitar e divulgar, pelos meios adequados, os serviços oferecidos, bem como os respetivos preços e demais condições, incluindo a informação da tarifa a aplicar, on-line e em momento anterior, no caso de ser oferecido o serviço de completamento da chamada para o número procurado ou de envio de informação por meio alternativo;*
 - c) *Assegurar a utilização efetiva e eficiente dos números;*
 - d) *Comunicar a transmissão do direito de utilização do número e as respetivas condições;*
 - e) *Assegurar o pagamento de taxas, em conformidade, com a alínea f) do n.º 1 do artigo 37.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.*
7. *A alteração de elementos a que se refere o n.º 5 deve ser comunicada ao ICP-ANACOM com uma antecedência de 15 dias úteis, acompanhada de uma lista atualizada dos serviços a prestar e respetivas condições.»*

A mesma deliberação determinou também a adaptação, no prazo de 10 dias úteis, de eventuais ofertas comerciais que existissem nos números 18xy para as condições que viessem a ser definidas na decisão final para estes números, a contar da data dessa decisão.

Foi ainda decidido submeter esse projeto ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, podendo os interessados pronunciar-se por um prazo de 30 dias úteis.

O período para receção das respostas decorreu até ao dia 27 de novembro de 2012, tendo sido recebidas pronúncias das seguintes entidades:

- Associação de Consumidores de Portugal (ACOP),
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO),
- Portugal Telecom SGPS, PT Comunicações, S.A., e TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (Grupo PT),
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE), e,
- União Geral de Consumidores (UGC).

Este relatório apresenta as posições mais relevantes manifestadas pelos interessados – não se dispensando a consulta integral das respostas para melhor compreensão dessas posições –, bem como o entendimento atual do ICP-ANACOM sobre as questões suscitadas no âmbito do procedimento de consulta. As respostas recebidas são divulgadas em simultâneo com o presente relatório.

2 Análise genérica das respostas

As respostas recebidas, quer das empresas quer das associações de consumidores, foram todas no sentido de ser ou poder ser de interesse para o consumidor a prestação das informações adicionais identificadas no projeto sobre as regras para os “Serviços informativos – outras listas” submetido a consulta.

Foi, no entanto, salientado pela VODAFONE “*não se enquadrarem de todo*” algumas dessas informações adicionais no «serviço 18xy», podendo a sua inclusão nos atuais serviços 18xy e a intervenção do ICP-ANACOM afetar “*significativamente o modo como estes serviços são prestados no mercado*”. Defendeu por isso, a “*criação de uma gama de numeração específica*”, ainda no nível “1” mas distinta de 18xy, para a prestação daqueles serviços adicionais, como forma de ser assegurado “*um acesso transparente e não discriminatório aos diversos recursos de numeração*”.

De facto, a VODAFONE considerou que “*a introdução de serviços de prestação de informações adicionais, (...) extravasando a disponibilização de dados relativos a números de telefone, nomes e moradas de assinantes de serviços de comunicações electrónicas, condiciona fortemente o já de si debilitado mercado dos serviços de audiotexto e influencia significativamente a forma como o mercado disponibiliza actualmente os serviços informativos ora considerados*”, acrescentando ainda que se pode estar a “*condicionar os actuais prestadores de serviços semelhantes que, não tendo meios suficientes para prestar informações complementares de listas telefónicas, vêem a sua capacidade de competir neste mercado fortemente debilitada*”.

Já o Grupo PT transmitiu que vê com agrado o SPD e que uma decisão do ICP-ANACOM na linha do projeto de regras apresentado a consulta pública sobre os “Serviços informativos – outras listas” irá preencher uma lacuna que há muito se faz sentir e “*contribuirá para o aparecimento de novos prestadores deste tipo de serviços, em benefício da concorrência e, de forma simultânea, a prosseguir os objetivos de regulação inerentes à satisfação e proteção dos consumidores, garantindo o seu bem-estar*”. Salienta ainda que o presente “*enquadramento regulatório nesta matéria se revela desadequado face ao que tem sido a evolução deste tipo de serviços, quer no contexto nacional, quer no contexto europeu*”, pelo que regista com agrado esta iniciativa do ICP-ANACOM.

No entanto, o Grupo PT considera que deverão ser efetuados diversos ajustamentos na decisão final face ao projeto em análise, visando nomeadamente a definição de um conjunto completo e claro de serviços que podem ser prestados na gama 18xy, o estabelecimento de um tarifário transparente e adequado que tenha em conta a duração média das chamadas e a garantia de um prazo razoável para a adequação das ofertas existentes, propondo diversas alterações que no capítulo a seguir se detalham e analisam.

Entendimento do ICP-ANACOM

Relativamente às preocupações expressas pela VODAFONE quanto aos efeitos que o alargamento na utilização dos números 18xy teria nos atuais serviços de audiotexto e nas atuais ofertas de serviços de listas telefónicas, debilitando os primeiros e condicionando as segundas, o ICP-ANACOM não lhes atribui a mesma valorização.

O ICP-ANACOM considera que a estrita definição de serviços que poderão vir a ser prestados nos números 18xy e as limitações nos preços de retalho distinguem claramente estes serviços dos serviços de audiotexto, quer na perspetiva de quem os utiliza, quer na perspetiva de quem os oferece. Além disso, em Portugal, designadamente devido a circunstâncias históricas, a que o barramento por regra dos serviços de audiotexto² não é alheio, são objetivamente distintos os públicos-alvo de um e outro serviço.

Quanto à referida possibilidade de condicionamento de ofertas de serviços de listas em números 18xy já existentes no mercado, o ICP-ANACOM entende que este risco só poderia existir no caso de os preços de retalho atualmente praticados serem muito superiores ao estipulado na presente deliberação, o que, a acontecer, configuraria preços demasiado elevados face ao conteúdo do serviço prestado - no quadro vigente as informações a obter estão limitadas ao nome, morada ou número do telefone do assinante.

Na verdade, o que este alargamento de âmbito dos serviços informativos nos números 18xy proporciona, é apenas mais uma opção que pode ou não ser usada pelos prestadores de serviços telefónicos e que não põe em causa a prestação dos "Serviços informativos - outras listas" atualmente existentes.

² O serviço Televoto (código 607) não está sujeito a barramento

No entanto, é entendimento desta Autoridade que remeter essa «opção» para uma gama de numeração distinta no nível “1” é suscetível de causar confusão no mercado, e em particular nos utilizadores, pois estes seriam surpreendidos com a existência de duas gamas de numeração distintas cuja génese informativa residiria em ambos os casos na indicação de nomes, moradas ou números de telefone de assinantes. Não é aliás esta, também, a solução tipicamente usada na Europa.

Entende por isso o ICP-ANACOM que os dois serviços de listas telefónicas – o já existente, restritivo quanto ao âmbito dos serviços e das entidades que o podem prestar, e o mais abrangente, de informações complementares e aberto a qualquer tipo de empresa – devem partilhar a gama de numeração 18xy.

Assim, após a análise dos contributos recebidos, o ICP-ANACOM mantém o essencial do seu projeto de 11 de outubro de 2012 quanto às regras de utilização de números 18xy, clarificando e completando algumas disposições, nomeadamente a lista de serviços adicionais suscetíveis de serem prestados nestes números e alarga o prazo para a adaptação de ofertas que já existam para as condições definidas, como de seguida se detalha.

3 Análise detalhada das respostas

3.1 Tipo de conteúdos nos números 18xy

Como já referido, os respondentes à consulta pública consideraram de um modo geral que tinham ou podiam ter interesse para o consumidor os serviços adicionais identificados no projeto. Em particular, a UGC enfatizou a relevância de conteúdos que respondem a situações de urgência, tais como a localização de hospitais e farmácias e a indicação de horários de transportes públicos, tendo a DECO salientado a necessidade de serem salvaguardados, pelos respetivos preceitos legais, os aspetos da proteção de dados pessoais e da privacidade dos utilizadores, enquanto a ACOP explicitou a sua concordância com a tabela do SPD.

No entanto, a VODAFONE defendeu que apenas as indicações relativas a hospitais e serviços de emergência médica, farmácias e esquadras de forças de segurança se podem considerar enquadráveis no serviço de “Serviços Informativos – outras listas”, em consonância com os dados constantes nas listas telefónicas em formato físico,

uma vez que se revestem de uma enorme utilidade para o consumidor em geral. Já quanto às informações relativas a espetáculos, resultados de lotaria e de eventos desportivos, guias turísticos e programação de televisão, sem prejuízo da apetência que acredita existir no mercado para a sua prestação, entende aquela empresa que não se enquadram de todo naquele serviço.

Entendimento diferente tem o Grupo PT que, concordando em termos gerais com a identificação dos serviços apresentada pelo ICP-ANACOM, defende que deveria ser assegurado o princípio da liberdade de prestação de serviços dos agentes económicos “*com vista a potenciar o crescimento do emprego e a sustentabilidade de pequenas e médias empresas*”, permitindo o acesso à informação e a serviços diversos a segmentos da população info-excluídos. Entende assim que não devem ser impostas “*restrições de índole regulatória ao tipo de informação a fornecer*”, pois considera que “*a lei já prevê os mecanismos adequados (...)*”.

No que diz respeito à definição/caraterização dos serviços, o Grupo PT (i) acrescenta serviços aos indicados pelo ICP-ANACOM no projeto de decisão, como é o caso do apoio na utilização do Serviço de Telegramas, nos «serviços de apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários»; (ii) adiciona competências de intermediação ao serviço 18xy sobretudo na marcação e reserva de serviços ou encomenda de bens indicados no projeto de decisão (*check-in*, inspeções automóveis, consultas e serviços de apoio na encomenda de remédios, marcação e reserva de outros serviços ou bens); (iii) especifica e concretiza serviços (indicação de farmácias com entrega ao domicílio, notícias, indicadores estatísticos); e (iv) retira o carácter limitativo da lista apresentada através do recurso a exemplos e à enumeração não taxativa.

Atendendo a que o ICP-ANACOM parece admitir a possibilidade de, no decurso de uma chamada, os clientes poderem dar instruções ao assistente, o Grupo PT propõe também que sejam acrescentados os seguintes serviços de apoio ao cliente, que, por seu pedido explícito, seriam prestados:

- a) Apoio na adesão/marcação/reserva de um bem ou serviço, independentemente da sua natureza;
- b) Apoio na encomenda/aquisição/compra de um bem ou serviço, independentemente da sua natureza;

- c) Apoio na procura de uma informação, bem ou serviço, independentemente da sua natureza;
- d) Apoio na procura específica de um determinado bem ou serviço, independentemente da sua natureza.

Quanto às limitações estabelecidas no projeto de decisão em matéria de publicidade no âmbito dos serviços autorizados, o Grupo PT propõe a sua restrição ao tempo de duração da prestação do serviço, introduzindo alterações editoriais na tabela apresentada.

O Grupo PT levantou ainda uma questão relativa à qualidade da informação a disponibilizar nos números 18xy, tendo em conta que o ICP-ANACOM refere que as bases de dados que alimentam as informações adicionais a disponibilizar devem ser completas e atualizadas. O Grupo PT chama a atenção para a incompletude da informação relativa a entidades que pretendam prosseguir atividades comerciais ou de interesse público, mas que quando celebram o contrato de prestação de serviços telefónicos com o respetivo operador, *“não fornecem um nome ou designação para efeitos de disponibilização nas listas e serviços informativos, ou então solicitam a atribuição de vários números, não sendo possível determinar qual o número que deverá ser indicado como contacto telefónico”*. Nestes casos não se garante que bases de dados de suporte globais, ainda que contendo os elementos relativos a um serviço de listas global e completo (nome dos assinantes de todos os serviços telefónicos acessíveis ao público, morada e número de telefone), se revelem suficientes para a prestação da informação ao cliente do serviço 18xy.

Entendimento do ICP-ANACOM

O recorte dos serviços a incluir nos números 18xy não pode e não deve perder de vista o propósito original que está refletido na designação do serviço e muito menos o que está previsto no PNN para o nível “1”. Além disso, tal como estava já claramente expresso no projeto de decisão, o ICP-ANACOM considera que serviços de apoio, cujo conteúdo ou natureza não esteja à partida claramente identificado e delimitado, rapidamente podem transformar-se em apreciações subjetivas ou regidas por benefícios comerciais, prestando-se a equívocos e defraudando o intuito de clareza e concisão, essencial para um serviço de qualidade ao consumidor.

Assim, é entendimento do ICP-ANACOM que a proposta do Grupo PT de acrescentar os serviços de apoio supra referidos, quer no âmbito da marcação/reserva ou encomenda de um serviço, quer no âmbito da procura de uma informação, bem ou serviço, os quais parecem aproximar-se dos designados «serviços de *concierge*», não é de considerar, pelo menos numa primeira fase e nos termos sugeridos.

Igualmente o ICP-ANACOM entende que a lista com o tipo de informações suscetíveis de serem disponibilizadas no “Serviços informativos – outras listas” deve ser taxativa, pelo que o recurso a exemplos apenas será admissível com o objetivo de ilustrar o tipo de serviço em causa. Já a utilização da abreviatura «etc.» é de afastar uma vez que permitiria dilatar o respetivo âmbito, abrangendo serviços não definidos. O ICP-ANACOM não afasta a possibilidade de estender a lista de serviços suscetíveis de prestação nos Serviços informativos – outras listas, como aliás já indicou no projeto de decisão, mas esses serviços devem ser devidamente caracterizados e limitados.

Em qualquer dos casos entende-se desde já adequado prever um serviço de marcação de consultas e exames médicos em hospitais e centros de saúde. Já quanto à inclusão desde já de um serviço de apoio à utilização do serviço de telegramas na gama 18xy a mesma suscita reservas quer pela sua insuficiente caracterização quer por se tratar de um serviço específico em concorrência, cuja prestação a curto prazo se prevê venha a perder a natureza de serviço público.

Quanto à proposta apresentada pelo Grupo PT relativa à restrição da publicidade ao tempo de duração da prestação do serviço, o ICP-ANACOM entende que a proibição de publicidade deve ser feita em termos absolutos uma vez que tal restrição poderia ser mal interpretada no sentido de que, fora do tempo da prestação do serviço, o 18xy poderia ser utilizado para outros fins, nomeadamente para a publicitação de serviços vedados no âmbito desta gama.

Por último, quanto à questão do Grupo PT sobre a existência de informação incompleta nas bases de dados relativas ao serviço global de listas (nome dos assinantes de todos os serviços telefónicos acessíveis ao público, morada e número de telefone), o ICP-ANACOM esclarece que esse serviço global de listas é um requisito mínimo e não uma limitação às fontes de informação a que o prestador do serviço de listas em números 18xy pode recorrer.

Por outro lado, como já referido na análise genérica das respostas, o ICP-ANACOM entende que a posição defendida pela VODAFONE de apenas aceitar como suscetíveis de acomodação nos números 18xy as indicações relativas a hospitais e serviços de emergência médica, farmácias e esquadras de forças de segurança é restritiva e suscetível de criar uma desnecessária «desorganização» do PNN vigente ao pretender a criação de uma gama adicional para serviços que em geral se concretizam ainda em informações de localização e de contactos.

Na sequência do exposto o ICP-ANACOM ajustará, na decisão final, alguns detalhes na tabela com a lista de serviços, em particular na sua Definição / Caracterização e Limitações apresentando-se as diferenças relativamente à tabela do projeto de decisão com o texto a negrito:

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações ³
Informação de horários	Indicação dos horários de transportes públicos, incluindo voos (partidas ou chegadas) Indicação de horários de visita ou funcionamento de equipamentos ou serviços (ex.: museus, igrejas ou serviços religiosos, restaurantes ou bares, teatros ou cinemas, jogos de futebol)	
Informação de programas	Indicação sobre eventos culturais e de lazer, profissionais e desportivos (ex.: museus, teatros, cinemas, concertos, conferências) e programação de TV	Informação completa e objetiva durante a chamada, face à pergunta, de forma a evitar o favorecimento de interesses comerciais
Apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários	Guia do turista com a indicação dos estabelecimentos hoteleiros, de alimentação, desportivos, de saúde, bem-estar ou lazer, em função de características objetivas como o tipo (número de estrelas, preço , comida, música) ou a localização Orientação do viajante, com a indicação de rota ou percurso mais curto e consoante o meio de transporte (ex.: pedestre, automóvel ou transporte público)	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade ou condicionantes da livre escolha do cliente. As informações devem ser dadas de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Informação de Proximidade	Indicação dos hospitais, farmácias de serviço, farmácias com entrega ao domicílio , esquadras de forças de segurança, bancos, desempanagem, restaurantes, lojas "de conveniência", gasolneiras, mais próximos de um determinado local, indicando a localização por rua, coordenada geográfica ou outro ponto de referência relevante para o cliente	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade, de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente

³ Sem prejuízo da aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centres*).

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações ³
Conteúdos diversos de interesse público geral	Indicação de: farmácias de serviço, serviços hospitalares ou de assistência médica de urgência, códigos postais, esquadras de forças de segurança, diferenças horárias, previsão do tempo, tráfego rodoviário, resultados de lotaria e de jogos oficiais, resultados desportivos, cotações de moeda e de ações	
Serviço de marcação e reserva	Marcação/reserva de bilhetes (para viagens ou espetáculos), de hotel, restaurante, táxi e outros transportes públicos, de exames e consultas médicas em hospitais e centros de saúde; check in online de voos	Sem benefícios/ privilégios comerciais por terceiros, ou seja, o serviço é assegurado a partir da solicitação do cliente e conforme a sua indicação específica, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente

3.2 Preços

Os preços máximos indicados pelo ICP-ANACOM no seu projeto de decisão para a prestação destes serviços foram objeto de comentários por parte de todos os respondentes.

Do lado das associações de consumidores, (i) a ACOP expressou que os *“valores estipulados tanto para a rede fixa como para a rede móvel são elevados”*; (ii) a DECO considerou que *“a eventual adequação [dos valores das tarifas de retalho fixadas] estará diretamente relacionada com o interesse e utilização efetiva que tais serviços terão pelos consumidores”* pelo que sugeriu *“a fixação de um período de tempo após o qual sejam os mesmos reavaliados em função daquela [utilização]”*; e (iii) a UGC referiu que os preços de retalho se lhe afiguram *“um pouco excessivos, sobretudo tendo em conta a realidade social e económica portuguesa e a actual conjuntura de crise que se vive a nível nacional e internacional”*, sugerindo por isso *“uma ponderação tendente à fixação de preços mais baixos”* para serviços cuja relevância considerou indiscutível.

Do lado das empresas, o Grupo PT considerou que o tarifário proposto deverá ser objeto de alguns ajustamentos.

Assim, em primeiro lugar, discorda da fixação de tarifas *“sem um limite temporal definido”*, por considerar necessário que estas sejam atualizadas anualmente na base de critérios objetivos, nomeadamente em função da variação do IPC quando se trate

de chamadas originadas em redes fixas e mantendo-se o das originadas em redes móveis até que reflitam as diferenças nos preços grossistas de originação. Em segundo lugar entende que, por serem essas tarifas fixadas em valores máximos, “*não deveriam traduzir preços inferiores aos já praticados atualmente para serviços da gama 18, sob pena de tal ter impacto negativo nos prestadores atuais e de terem como efeito o desincentivo à entrada de novos concorrentes no mercado*”.

Por outro lado, o Grupo PT também não concorda com o modelo de tarifação proposto, que considera não estar ajustado ao real perfil de utilização, referindo que:

- (i) está omissa a aplicação do tarifário a aplicar caso o serviço 18xy seja prestado por um operador móvel, aspeto que considera ser de clarificar na deliberação uma vez que os valores de originação e faturação e cobrança de tráfego fixo-móvel são diferentes dos associados a tráfego móvel-fixo;
- (ii) é fundamental, como forma de criar incentivos à prestação destes serviços em regime de concorrência e permitir aos prestadores uma compensação de custos, que o valor de 10 cêntimos por minuto seja aplicado após os primeiros 6 minutos, duração que, no entender do Grupo PT, garante a finalização da maioria das chamadas e a satisfação da pretensão do cliente.

No aspeto particular do modelo de tarifação, o Grupo PT apresenta ainda alguns dados da distribuição de chamadas por tempo de atendimento relativamente aos serviços que presta no número 1820, em que 21% do tempo total de atendimento é gasto com chamadas que duram mais de 4 minutos, as quais apresentam uma duração média de seis minutos atingindo nalguns serviços (caso da marcação de consultas em Centros de Saúde) onze minutos. Acrescenta também que chamadas com uma duração média de 6 minutos representam já apenas 9% desse tempo total de atendimento, propondo assim a alteração na mudança de tarifa para o preço aplicado ao 707/708 a partir do 6.º minuto. Alega que o prejuízo que adviria com chamadas mais longas para o prestador se traduziria na obrigatoriedade de limitar a duração das chamadas e portanto numa limitação na prestação de serviços de utilidade pública e apoio a cidadãos info-excluídos e numa redução da capacidade instalada de atendimento.

A VODAFONE discorda da fixação de preços máximos de retalho, considerando que tal “*se traduz numa intervenção excessiva e injustificada do Regulador no funcionamento do mercado e da qual resultam condições que não estimulam a competitividade entre os diferentes prestadores de serviços*”. Esta empresa entende que “*a fixação do preço de retalho do acesso a estes e outros serviços tipicamente prestados em números curtos e numeração não geográfica deverá resultar de um processo negocial entre as diversas partes envolvidas na disponibilização do acesso a estes serviços (...)*”. Defende “*que a introdução de mecanismos como a partilha de receita de retalho entre os diversos intervenientes na cadeia de valor, são a forma mais eficiente de endereçar as questões relativas ao nível da competitividade na prestação destes serviços*”.

A VODAFONE acrescenta ainda o facto de se estar a verificar uma redução significativa dos preços de originação de chamadas originadas nas redes móveis e destinadas a números especiais e não geográficos, “*sem que haja um reflexo directo e concreto nos preços praticados pelos prestadores aos utilizadores finais desses serviços*”. Considera, pois relevante, que, caso o ICP-ANACOM mantenha na decisão final a imposição de preços máximos no acesso ao serviços da gama 18xy, que seja prevista a revisão periódica desses preços, ajustando-os à evolução que se verificar no respetivo mercado grossista de acesso à numeração não geográfica e de números curtos, prática que quer ver alargada a outros serviços de numeração não geográfica.

Entendimento do ICP-ANACOM

Pelas razões invocadas no projeto de decisão e que em síntese se ancoram na proteção do consumidor e na transparência do mercado – onde importa distanciar os serviços adicionais previstos nos números 18xy dos serviços de audiotexto –, o ICP-ANACOM considera essencial que sejam definidos valores máximos para os preços das chamadas para aqueles números. Considera ainda o ICP-ANACOM que os valores máximos previstos no projeto de decisão são equilibrados, entendendo contudo ser razoável aumentar em um minuto o tempo a partir do qual os preços máximos da chamada se reduzem para os preços máximos atualmente aplicados às chamadas para números 707/708. Assim, uma chamada com 5 minutos (ou em rigor 4 minutos e 59 segundos) custará €2,175 + IVA ou €2,725 + IVA, respetivamente da rede fixa ou da rede móvel.

Entende assim o ICP-ANACOM conciliar parcialmente a proposta do Grupo PT com a preocupação das associações dos consumidores sobre o preço destes serviços. Por um lado, as respostas às questões colocadas pelos clientes dos serviços a disponibilizar nos números 18xy devem ser objetivas, minimizando-se, na medida do possível, a interatividade entre o assistente e o cliente e, logo, permitindo o encurtamento da chamada. Também o impedimento nestes números da prestação de serviços de “aconselhamento”, os quais requerem chamadas mais longas e potenciam ofertas sem genuíno interesse para o consumidor, permitirá, na opinião do ICP-ANACOM, a satisfação dos pedidos de informação dos clientes em chamadas com duração média compatível com os 5 minutos.

Além disso, apesar de os preços serem fortemente amortizados ao fim desses 5 minutos, eles cobrem muito generosamente os preços grossistas de origem e, em particular, quando há completamento da chamada, permitem um ganho para o prestador muito acima do seu custo.

Não parece viável por outro lado, como pretendido por duas associações de consumidores, reduzir os preços máximos indicados no projeto de decisão sem correr o risco de comprometer a qualidade dos serviços a oferecer.

Em qualquer caso importa referir que se verifica uma redução do preço das comunicações para esta gama face ao tarifário atualmente praticado pela PT Comunicações, S.A. (PTC) no serviço 1820, tal como se pode verificar na tabela seguinte:

Preço das comunicações (em euros e sem IVA incluído) para o serviço 1820 da PTC				
Duração (minutos)		2	5	8
Origem PT	Tarifário 1820	1,1423	2,1911	3,2398
	Tarifário após decisão ANACOM	1,1250	2,1750	2,4750
	Varição	-1,51%	-0,73%	-23,61%
Redes fixas de outros operadores	Tarifário 1820	1,2276	2,3496	3,4715
	Tarifário após decisão ANACOM	1,1250	2,1750	2,4750
	Varição	-8,36%	-7,43%	-28,71%
Redes móveis	Tarifário 1820	1,6667	3,3740	5,0813
	Tarifário após decisão ANACOM	1,3750	2,7250	3,4750
	Varição	-17,50%	-19,23%	-31,61%

Quanto à questão colocada pelo Grupo PT sobre estar omissa no projeto de decisão o tarifário que se aplica no caso de o serviço 18xy ser prestado por um operador móvel, não alcança o ICP-ANACOM qual o aspeto a requerer clarificação, uma vez que os serviços suportados em números não geográficos são em geral prestados numa plataforma do operador (fixo ou móvel) que os oferece, sendo os preços de retalho do serviço 18xy definidos pelo prestador a quem o direito de utilização do número é atribuído pelo ICP-ANACOM, estando os preços máximos limitados pela presente decisão.

Por último, quanto à atualização dos valores máximos para números 18xy em função de fatores como a inflação (Grupo PT) ou a redução da originação grossista (VODAFONE) e, sobretudo, quanto a prever-se essa atualização na decisão final, fixando inclusivamente um período de tempo para a reavaliação da adequação dos valores das tarifas ao interesse e utilização efetiva dos serviços pelos consumidores (DECO), vai o ICP-ANACOM expressamente prever a situação de visitar esta decisão, sempre que as condições de mercado o justifiquem ou tornem oportuno.

Face ao exposto, a tabela com o tarifário a aplicar a chamadas para números 18xy para “Serviços Informativos – outras listas” será a seguinte:

Preço máximo inicial da chamada – crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto, até ao 5.º minuto e após crédito de tempo inicial	Preço máximo por minuto, a partir do 5.º minuto
€0,60+IVA (de rede fixa)	€0,35+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)	€0,10+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)
€ 0,70+IVA (de rede móvel)	€0,45+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)	€0,25+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)

3.3 O serviço de completamento de chamadas

Sobre o estabelecimento direto de chamadas para o número cuja informação tenha sido solicitada pelo chamador - completamento de chamadas ou «*call completion*» - houve comentários do Grupo PT e da VODAFONE.

3.3.1 Aspetos de concorrência

A VODAFONE chamou a atenção para o facto de esta funcionalidade levantar alguns problemas quando a chamada é estabelecida por acesso indireto, problemas que contudo são ultrapassáveis. Entende a VODAFONE que “o tráfego destinado a um número 18xy deverá ter o mesmo tratamento aplicável à restante numeração não geográfica em termos de encaminhamento em situações de pré-selecção”, significando assim “que um chamador com uma linha de acesso directo contratada a um determinado operador que esteja pré-seleccionada para o 10xy de outro operador, verá a sua chamada para um serviço 18xy ser encaminhada obrigatoriamente através do operador pré-seleccionado”. Nesta linha, considera que desde que “o chamador aceite a funcionalidade de estabelecimento directo da chamada para o número consultado através do serviço 18xy, a chamada estabelecida continuará a sê-lo em modalidade de pré-selecção, tal como ocorre para a chamada inicial destinada ao serviço 18xy.”

Entendimento do ICP-ANACOM

O completamento de chamadas pode ser uma importante mais-valia ao dispor do utilizador em situações de impossibilidade de ele próprio estabelecer a comunicação, por permitir que a mesma seja estabelecida pelo assistente do prestador. Como o ICP-ANACOM referiu no projeto de decisão no ponto 2., trata-se de uma funcionalidade suscetível de ser assegurada no atual formato dos “Serviços informativos – outras listas”, configurando um serviço de comunicações eletrónicas.

Estas chamadas são tarifadas ao preço do serviço 18xy e são originadas pelo operador escolhido pelo prestador do serviço 18xy. Por razões de natureza técnica que se prendem com a SS#7 - protocolo de sinalização típico da rede telefónica pública -, é difícil aplicar a estas chamadas os preços que seriam aplicados caso tivessem sido diretamente marcadas pelo cliente do serviço 18xy, enquanto assinante de serviço telefónico. Na verdade, como diz a VODAFONE, na situação de existir pré-selecção, o tráfego 18xy é cursado pelo prestador pré-seleccionado e é-o, naturalmente, enquanto durar a comunicação 18xy e pelo preço definido pelo prestador do serviço 18xy. Nesta linha, o modelo de tarifário grossista a aplicar será ainda o do serviço 18xy e não o do serviço telefónico que corresponde à chamada de completamento.

3.3.2 Informação para os consumidores

Sem prejuízo de considerarem necessário assegurar a informação sobre o preço aplicável à comunicação de completamento de chamadas efetuada a pedido do cliente do serviço 18xy, quer o Grupo PT quer a VODAFONE rejeitam uma prestação de informação excessiva.

O primeiro porque entende que a complexidade e morosidade na prestação dessa informação é desincentivadora da continuação da chamada, além de que fazê-lo no decurso da conversação é desproporcional e desrazoável para atingir o objetivo de proteção do consumidor. A segunda porque entende dever procurar-se a simplicidade na comunicação e informação ao cliente sendo suficiente que a funcionalidade e o preço aplicável sejam descritos nos tarifários a que o chamador tem acesso, publicados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas. O Grupo PT alega ainda que há utilizadores que não querem tal informação, o número de reclamações sobre a faturação do serviço é extremamente reduzido e que noutros serviços com preços máximos fixados pelo ICP-ANACOM não existe obrigação semelhante à que se pretende impor neste caso.

Assim, o Grupo PT propõe que, a manter-se o entendimento vertido no projeto de decisão de manutenção da obrigação de informação *online*, impõe-se clarificar na decisão final que aquela se resuma “*a indicar ao cliente que à chamada se aplica o mesmo tarifário do serviço 18xy, tarifário distinto daquele que se aplica se o cliente ligar diretamente para o número do serviço a utilizar*”, solução que refere estar em linha com a orientação do ICP-ANACOM no seu projeto de decisão de 9 de março de 2012 sobre medidas necessárias para a regularização do serviço 1820, notificado à PT Comunicações em 19.3.2012.

Adicionalmente, e uma vez que o regulador considera que no contexto do «*call completion*» o consumidor deve ser previamente informado do número para o qual a chamada vai ser transferida, o Grupo PT questiona (i) «*se a transferência da chamada para outro call centre se enquadra no procedimento de call completion já vertido no SPD*» e (ii) se o operador pode fazer essa transferência bastando para tanto indicar o

nome do *call centre* em causa («e.g. vamos completar a chamada para o *call centre* da EDP»), sem ser necessário indicar o respetivo número.

Entendimento do ICP-ANACOM

O completamento da chamada, tendo, em geral, um preço mais elevado face ao preço que o cliente conhece e julga saber na base da sua experiência pessoal de fazer chamadas para números similares, exige uma informação *online* em momento anterior ao seu estabelecimento. Sendo esse preço o do tarifário 18xy, depende do tipo de acesso e do “momento” em que a chamada se encontra, pelo que o ICP-ANACOM reconhece que a prestação de informação é complexa, podendo proporcionar dificuldade de compreensão por parte do utilizador.

No entanto, é entendimento desta Autoridade que os utilizadores não podem deixar de ser alertados quando, da realização das chamadas através do serviço 18xy, resulte um preço superior relativamente ao que resultaria caso as mesmas chamadas fossem realizadas autonomamente por esses utilizadores.

Considera o ICP-ANACOM ser esse o sentido da alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho ⁴, ao proibir o *reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem um custo adicional para o consumidor ou para o utente, salvo se, sendo devidamente informado do seu custo, o consumidor ou o utente expressamente o consentir*. Com efeito, independentemente da existência de «reencaminhamento» ou transferência da chamada em sentido próprio ou «técnico» (considerando que, neste caso, a chamada se mantém sempre no mesmo serviço e tarifário), o que verdadeiramente releva é o custo adicional para o utilizador relativamente à realização da chamada por via direta cujo preço ele conhece, devendo ser-lhe fornecida informação quanto ao tarifário aplicável à chamada, para que o seu consentimento seja dado de forma esclarecida.

Nestes casos, entende o ICP-ANACOM ser adequado que, de uma forma tão curta quanto possível, seja o utilizador avisado *online* de que as chamadas completadas pelo serviço 18xy são cobradas ao preço estabelecido no tarifário deste serviço, superior ao que seria aplicado caso as chamadas fossem efetuadas autonomamente

⁴ Diploma que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centres*).

pelos utilizadores, sendo que o completamento só pode ser efetivado com consentimento do utilizador. Se o utilizador solicitar informação sobre o preço concreto da chamada, esta informação deverá ser-lhe prestada de forma objetiva e detalhada. Se o completamento da chamada implicar a ligação para outros números de *call centre*, conforme questiona o Grupo PT, embora não se identifiquem problemas com essa prática, deve, em qualquer caso, ser indicado ao cliente o número para o qual a chamada é estabelecida, o qual pode, em alguns casos, dar uma indicação sobre o tarifário aplicável à chamada em causa, permitindo assim a opção do utilizador em não consentir o completamento de tal chamada, caso assim o entenda.

3.4 Prazo para adaptação de ofertas existentes

O Grupo PT considerou insuficiente o prazo de 10 úteis a contar da decisão final para a adaptação das ofertas eventualmente existentes às condições definidas nessa decisão, propondo a extensão daquele prazo para 35 dias úteis. Fundamentou a sua posição no facto de tal adaptação implicar (i) *“a realização de atividades ao nível de formação dos assistentes, operacionalização e desenvolvimento ao nível de Sistemas de Informação no que respeita à faturação do serviço, impondo-se a alteração do tarifário aplicável”*, e, (ii) a implementação de novas tarifas, não estando *“os outros operadores, (...) contrariamente à PT Comunicações, obrigados ao cumprimento de um SLA para alteração de tarifas (...)”*

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM reconhece que cabe não só aos atuais prestadores de Serviços Informativos – outras listas, mas também aos operadores que originam chamadas para tais serviços a aplicação e a implementação do tarifário definido.

Embora o prazo previsto na ORI para a PT Comunicações proceder a uma alteração de tarifário seja de 10 dias úteis, podem outros prazos aplicar-se para outros e entre outros operadores, bem como aspetos específicos em algumas empresas requererem um tempo maior de operacionalização. Neste sentido, o ICP-ANACOM, considerando todavia excessivo o prazo pretendido pelo Grupo PT para a adaptação de ofertas existentes, entende adequado alterar o prazo previsto no projeto de decisão para 30 dias úteis.

4 Conclusões

Em conclusão, face ao projeto de regras de utilização de números 18xy aprovado por deliberação de 11 de outubro de 2012 e aos comentários recebidos a esse projeto, o ICP-ANACOM entende manter a sua decisão, introduzindo-lhe as seguintes alterações:

1. Detalhar, na tabela do ponto 2 do projeto, a lista de serviços a serem prestados nos números 18xy;
2. Aumentar de 4 para 5 minutos o tempo a partir do qual os preços máximos das chamadas para números 18xy se reduzem para 0,10€/min e 0,25€/min, respetivamente, de redes fixas ou móveis (preços sem IVA incluído);
3. Prever a revisão dos preços de retalho numa base tempestiva quando as condições de mercado o justificarem ou tornem oportuno.
4. Restringir a mensagem de aviso *online* em momento anterior ao completamento da chamada à informação de aplicação de tarifário superior, a qual deve ser detalhada pelo prestador do serviço 18xy quando o utilizador expressamente o solicite;
5. Aumentar de 10 para 30 dias úteis o prazo para a adaptação das atuais ofertas no 18xy.