



Não podemos, por isso, deixar de lamentar que, uma vez mais, o ICP-ANACOM se proponha aprovar novas gamas de numeração para suportar serviços deficientemente definidos e consideravelmente desenquadrados no Plano Nacional de Numeração (serviços de tarifa única), sem que, antes e ao invés, promova uma análise profunda do PNN, adequando-o à legislação em vigor (LCE).

O tratamento parcial dos vários aspectos do PNN prejudica todos os intervenientes no mercado das comunicações electrónicas, incluindo os consumidores, por falta de transparência e coerência, na acomodação, no PNN, de novos serviços, na identificação entre as características dos serviços e a numeração associada, como é o caso da inexistência de critérios de distinção entre serviços de audiotexto e outros serviços, facto que se coloca com maior premência no caso em apreço.

Face ao referido, a TMN manifesta, uma vez mais, a sua total discordância pela actuação seguida pelo ICP-ANACOM, no que respeita ao tratamento do PNN, considerando, assim e uma vez mais, a presente consulta ao mercado inoportuna e desenquadrada.

II - Análise do Sentido Provável de Decisão e da respectiva fundamentação

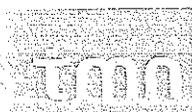
a) Preço e Facturação do serviço

Tal como referido na fundamentação do SPD, actualmente, o PNN já incorpora um serviço de tarifa única por chamadas (760), tendo a TMN procedido a abertura do seu acesso a todos os operadores que o solicitaram.

Este serviço, cujo preço máximo é de € 0,60/chamada (+IVA), tem vindo a ser utilizado, na maior parte dos casos, em programas televisivos de entretenimento, como suporte a votações. É, pois, um verdadeiro serviço de rede fixa.

Pelo acesso dos clientes TMN a este serviço, e uma vez que a propriedade deste tráfego é pertença do operador detentor do serviço, a TMN, tal como os outros operadores de suporte, tem vindo a ser remunerada de acordo com a sua tarifa de originação, acrescida de uma tarifa





por chamada de €0,0605, referente à sua compensação por realizar a facturação e cobrança desse tráfego.

Ora, tendo em consideração que a duração média das chamadas deste tráfego é bastante reduzida (cerca de 6 segundos), e uma vez que a remuneração de utilização da rede da TMN é baseada em duração acumulada de minutos, o valor médio por chamada de remuneração da TMN ascende a apenas € 0,079, enquanto que o valor pago pelo cliente como contrapartida do serviço é de € 0,60. Ou seja, a TMN tem uma remuneração de 13% face ao total facturado ao cliente.

Assim, tendo a TMN os respectivos encargos inerentes à prestação do acesso a estes serviços, designadamente, os de carregar, taxar e facturar e de seguida cobrar o valor respeitante a essas chamadas aos seus clientes, recaindo sobre si o risco de crédito associado a essa cobrança, e face à já referida reduzida duração média das chamadas, o valor que recebe dos detentores do serviço 760 não será suficiente para pagar a prestação dos serviços de facturação e cobrança dos serviços em causa e ainda compensar o risco de crédito associado.

Como é, assim, facilmente constatável se os operadores móveis de suporte, no caso do 760, já não são compensados/remunerados pela sua actuação no âmbito de um serviço prestado por terceiros, no caso dos propostos 761 e 762 os operadores de suporte passarão a subsidiar os detentores de serviço para que prestem esses serviços aos consumidores.

A abertura deste tipo de gamas, com o esquema de taxação, tarifação e compensação pelo risco de crédito em vigor, discrimina muito negativamente os operadores de suporte, ao caso também a TMN, relativamente aos detentores dos serviços suportados nas gamas 76x.

b) Percepção dos serviços 76x pelo cliente do serviço móvel terrestre

Os clientes do serviço móvel que utilizam os serviços de tarifa única acomodados na gama 760 percebem o gasto do valor destes serviços em chamadas do serviço móvel, o que, evidentemente, não deve ser incentivado, a bem da confiança que os consumidores devem ter no operador que selecciona.





Com efeito, um cliente do serviço móvel terrestre quando faz uma chamada para o 760 não percebe essa comunicação como um serviço prestado por terceiro diverso do seu operador móvel.

Esta situação agravar-se-á, sem controlo, com a prestação de serviços como os propostos no sentido provável de decisão que ora se comenta, atendendo aos valores máximos propostos para cada um desses serviços.

Atente-se numa situação de cartão recarregável: um cliente que carregue dez euros no seu cartão, se utilizar serviços baseados no 762 (vingando o preço máximo proposto no sentido provável de decisão), em cinco chamadas, consumirá o seu saldo, imputando os preços elevados do serviço prestado ao seu operador móvel de suporte e nunca ao prestador do serviço suportado no referido serviço 762 e não consumindo o valor carregado no âmbito das comunicações móveis que lhe poderiam ser prestadas pelo seu operador.

A gravidade da percepção exposta acentua-se nas situações de cartões pré-pagos, em que grande parte dos clientes do serviço móvel efectua controlo de custos do seu consumo em comunicações móveis com base nos carregamentos efectuados. Assim, ao realizarem chamadas para um serviço de tarifa única, em que os preços são bastantes mais elevados do que as restantes comunicações móveis, estão a consumir o seu saldo, deixando de o utilizar em comunicações móveis.

Ao cliente será, assim e então, passada a mensagem de elevados custos de utilização do seu telemóvel, não fazendo corresponder o custo em que incorreu com os serviços prestados sobre os 76X, não o deixando utilizar o serviço que efectivamente pretendeu contratar.

Esta percepção do serviço pelo cliente traduzir-se-á numa inegável, e bem assim injusta e inaceitável, insatisfação do cliente do operador móvel de suporte, com claro prejuízo para os seus proveitos e para a sua imagem.

Realça-se, pois, que os clientes serão induzidos na utilização de serviços cujo valor real não é percebido, imputando responsabilidades ao operador do serviço móvel, principalmente no mercado dos pré-pagos (a maioria dos clientes do serviço móvel).





c) Serviços prestados em SMS

Na fundamentação do sentido provável de decisão, refere-se que, para o mercado móvel, existe o serviço de sms para cobrar conteúdos semelhantes aos propostos, considerando-se este serviço como um serviço directamente concorrente do sms, que actuará na rede fixa.

Ora, salvo o devido respeito, a conclusão extraída o ICP-ANACOM é precipitada e não leva em linha de conta todas as questões que podem ser analisadas no âmbito de ambos os serviços.

Com efeito, os modelos de negócio subjacentes aos dois serviços, tendo em conta o modelo criado pelo ICP-ANACOM para os serviços da gama 76x, não são de todo semelhantes, porquanto, para que seja economicamente possível disponibilizar ao público serviços sms como os referidos, existe um modelo de partilha de receitas com partilha de riscos associados que remunera a participação de todos os intervenientes no negócio.

Diferentemente, no que diz respeito aos serviços da gama 76X, os operadores de suporte vêm-se obrigados a abrir o respectivo acesso nas suas redes sem que auferam remuneração bastante que compense toda a sua actuação, intervenção e risco de crédito associado a essa abertura.

Sendo por demais evidente que a prestação de serviços acomodados nas gamas 761 e 762 acarretará, para os prestadores de suporte, um risco de crédito acrescido face aos serviços 760, já que as tarifas máximas a praticar são significativamente superiores, o risco de crédito do operador detentor não é nem um pouco compensado, tendo que ser pura e simplesmente absorvido pelo operador de suporte.

Posto isto, a conclusão extraída no sentido de que existirá concorrência entre os serviços prestados através da utilização dos 76X e os serviços de sms disponibilizados pelos operadores móveis é tendenciosa e discriminatória, deixando os operadores móveis de suporte em clara desvantagem face aos detentores dos serviços prestados na gama 76, constituindo aqueles, como já supra afirmámos, meros veículos de subsidiação dos operadores detentores desses serviços.

III - Conclusão



Face a todo o exposto, a criação de códigos específicos para a prestação de serviços de tarifa única por chamada, com preços máximos de €1, €2 e €5, não se perspectiva favorável ao saudável desenvolvimento do mercado das comunicações electrónicas, nem aos próprios consumidores, pelo que o ICP-ANACOM deverá equacionar com bastante cautela se as vantagens decorrentes da prestação destes serviços compensa as desvantagens que os mesmos trazem associadas, não só para os operadores de suporte, como também e principalmente para os próprios consumidores.

Embora sem conceder, e no caso de o ICP-ANACOM entender que, mesmo existindo todas as desvantagens associadas aos serviços em causa e à alteração do PNN da forma como tem ocorrido, deve fazer aprovar o sentido provável de decisão sob consulta, atendendo às condições de mercado actuais e ao facto de os valores por chamada propostos serem bastante elevados, entendemos que estes serviços devem ter uma classificação específica (tal como a ANACOM constatou ocorrer noutros países europeus), que permita o respectivo barramento, por defeito, sendo abertos apenas por solicitação expressa do cliente.

Sem prejuízo do referido no parágrafo anterior, e caso tenha lugar a criação da gama 761 e 762 no PNN, a tarifa facturada pelos operadores de suporte aos prestadores detentores dos serviços 76x, no que respeita aos serviços de facturação e cobrança e compensação pelo risco de crédito será, naturalmente, revista com aumento significativo, sem prejuízo de se preverem mecanismos de partilha de risco de crédito decorrentes da prestação desses serviços, como acontece, aliás, na prestação de serviços de sms.

Lisboa, 13 de Fevereiro de 2007

