

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=227462>

Deliberação de 11.1.2007

FUNDAMENTAÇÃO PARA O SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE A CRIAÇÃO DE CÓDIGOS ESPECÍFICOS NO PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TARIFA ÚNICA POR CHAMADA E DEFINIÇÃO DAS CONDIÇÕES A APLICAR

1. Introdução

A disseminação de acessos de banda larga cria novas oportunidades à prestação de serviços inovadores cujo objectivo tende a satisfazer algumas das necessidades primordiais dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas. Nesta matéria os serviços de fornecimento de acesso a conteúdos (e.g. vídeo, áudio, jogos, publicações, etc.) têm vindo a propagar-se através do uso massivo da Internet.

Atendendo a que os serviços de comunicações electrónicas são utilizados como meio de suporte à aquisição desse tipo de bens ou serviços considera-se essencial que o PNN esteja preparado para assegurar o acesso a esses conteúdos.

2. O pedido

A COLT e o grupo SGC Telecom pretendem que sejam criados no Plano Nacional de Numeração (PNN) novos códigos de serviço destinados à oferta de um serviço de comunicações electrónicas para efectuar pagamentos.

Referem que o serviço a disponibilizar permite, através da realização de uma chamada telefónica, o acesso a bens ou conteúdos, em particular via *web* quando o acesso a esse conteúdo é pago, e em que a referida chamada serve apenas para cobrar ao chamador o valor de retalho do serviço, definido pela própria chamada. Deram como exemplos típicos de aplicação, a subscrição de publicações, o acesso on-line a jogos, o *download* de filmes e música, o carregamento de cartão/conta para aceder a serviços *Video on Demand* (VoD).

Consideram que os tectos tarifários dos códigos actualmente existentes no PNN, nomeadamente o “760”, não permitem, em razão do preço a praticar ao nível do retalho, a oferta do referido serviço, propondo para esse efeito, o uso dos códigos “761”, “762” e “765” para os quais apontam um preço máximo de retalho de, respectivamente, 1€, 2€ e 5€, a praticar por chamada.

Justificam ainda o pedido pela existência de necessidades de mercado, inexistência de margem de negócio na prestação de alguns serviços com os actuais códigos do PNN, a apetência crescente pela utilização do serviço telefónico como forma de pagamento, os custos associados às transacções, como também pelo facto de ser usado noutros países e ainda por existir já uma solução semelhante aplicada pelos operadores móveis através de SMS.

Acrescentam não ser esta solução discriminatória entre operadores telefónicos – de acesso em local fixo versus acesso móvel e sugerem medidas em prol da defesa dos interesses dos consumidores, nomeadamente tectos para a facturação mensal e diária destes serviços embora apenas para a gama “765”, ou seja aquela associada a um preço de 5€. Admitem ainda usar inicialmente as gamas “761” e “762” deixando o uso da gama “765” para uma fase posterior em função da experiência adquirida nas restantes gamas.

No sentido de apurar a situação noutros países europeus foram consultados outros reguladores europeus. Pelas respostas recebidas (Bélgica, Noruega, Finlândia, Dinamarca, Islândia, Polónia, Suécia) constatou-se que apenas alguns têm serviços similares embora estes estejam enquadrados nos serviços “*premium rate*”¹, em gamas específicas do PNN.

3. Análise

Atentas as potenciais oportunidades que possam existir em benefício dos utilizadores e do mercado de conteúdos decorrentes da oferta de serviços que permitam efectuar pagamentos de bens ou serviços, nomeadamente através da Internet, o ICP-ANACOM considera ser oportuno incidir a presente análise nos seguintes aspectos:

a) O serviço

Os serviços de tarifa majorada caracterizam-se por permitirem o acesso a serviços de conteúdo através do estabelecimento de uma comunicação electrónica de suporte, por apresentarem um tarifário que excede o preço desse serviço de suporte e por possibilitarem que a cobrança e o pagamento dos serviços em causa sejam efectuados com o estabelecimento da própria comunicação electrónica de suporte.

De entre os serviços de tarifa majorada distingue-se, em função do tipo de tarifário aplicado, o serviço de tarifa única por chamada em que o preço a pagar pelo utilizador originador da chamada é independente da duração dessa chamada.

¹ Vulgarmente conhecidos por “serviços de valor acrescentado”

Atenta a descrição do serviço proposto, o ICP-ANACOM considera que este não se diferencia em termos conceptuais dos serviços de tarifa majorada acima caracterizados – em particular o serviço de tarifa única por chamada no código “760” –, sendo apenas diferentes os valores dos tectos tarifários a aplicar a eventuais códigos a criar.

De facto, o código “760” é caracterizado por permitir o acesso sempre da mesma forma e pela fixação da tarifa por chamada e não pelo tipo de serviço associado ao número. O código “760” foi criado em resultado da deliberação do ICP-ANACOM, (<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=84630>), em Janeiro de 2004, associando-o a um tarifário independente da duração e hora da chamada, com um preço máximo de retalho é de 0,60€ (+IVA) por chamada.

No entanto, durante o procedimento geral de consulta associado a esta matéria foi invocada por alguns prestadores a necessidade de ter códigos no PNN para aplicações de *micro pagamentos*, as quais só seriam viáveis se para esses códigos fossem permitidos tectos superiores a 0,60€ por chamada.

Assim, face ao tipo de conteúdos e bens exemplificados, reconhece-se que a necessária margem de negócio para a sua prestação pode ser insuficiente nas actuais condições de mercado. Por isso, o ICP-ANACOM considera adequado introduzir no PNN novos códigos para o serviço de tarifa única, que identifiquem tarifas máximas superiores à que actualmente se encontra definida com o código “760”.

Adicionalmente, o reduzido número de reclamações existentes no passado recente no ICP-ANACOM, não justifica que, de momento, se definam para os serviços propostos condições de utilização distintas das aplicáveis ao código “760”.

b) Os serviços de suporte

É usual a utilização do SMS² como forma de efectuar pagamentos ou para viabilizar o acesso via *web* a sítios onde as informações são pagas. Na generalidade alguns dos preços praticados são da mesma ordem de grandeza ou superiores dos que agora são propostos.

Embora o SMS esteja também disponível na oferta comercial de um dos prestadores de serviço telefónico acessível ao público em local fixo, é no meio móvel que o SMS existe como serviço de suporte ao pagamento de bens, serviços e conteúdos. Parece assim razoável que se proporcione para a mesma finalidade outra via, estendendo o actual serviço de suporte dos serviços a prestar a outros serviços de comunicações electrónicas.

Reconhecem-se pois vantagens, para o mercado e em particular para os utilizadores, pelo facto de se definirem patamares superiores para o serviço de tarifa única, para suportar os conteúdos pretendidos através do estabelecimento de chamadas de serviço telefónico, em alternativa à comunicação por mensagens (SMS). Do ponto de vista do utilizador considera-se que o estabelecimento de uma chamada através de um número de 9 dígitos é uma forma amigável de aceder a um serviço.

² Serviço de mensagens curtas

c) Enquadramento legal

O serviço proposto suporta-se sempre num serviço de comunicações electrónicas o qual se rege pelo disposto na Lei nº5/2004 de 10 de Fevereiro.

De acordo com esta lei, e em particular o artigo 34.º, a atribuição e utilização de recursos de numeração está sujeita ao cumprimento de determinadas condições pelo que à criação desses códigos "76X" para o serviço de tarifa única ficam associadas cumulativamente as seguintes condições:

- A prestação do serviço nas gamas "76X" pautar-se obrigatoriamente no estreito cumprimento da caracterização dada ao serviço;
- O cumprimento dos princípios e critérios para a sua atribuição;
- O cumprimento das condições de utilização de números.

d) Numeração

O PNN prevê que o acesso a serviços de comunicações electrónicas ou outros nestes suportados tendo por base a Recomendação E.164 da UIT-T seja efectuado a partir de números diferenciados consoante o tipo de serviço.

Nesta caracterização, fazem parte do PNN códigos que identificam serviços aos quais está associada uma tarifa máxima para o chamador (e.g. Acesso Universal - 707, 760...) e códigos que identificam serviços tipificados pelo conteúdo e cujo preço para o chamador é definido livremente pelo prestador desse conteúdo – Audiotexto.

Assim, para serviços cujo elemento essencial de caracterização passa pela tarifa aplicada ao chamador, patamares máximos distintos para essa tarifa têm obrigatoriamente que corresponder a códigos distintos no PNN, garantindo dessa forma a transparência tarifária do plano de numeração, aspecto essencial na defesa dos consumidores.

Como já foi referido acima, aquando do procedimento geral de consulta associado à abertura do código de acesso "760", alguns prestadores invocaram a necessidade de ter códigos no PNN para aplicações que exigiriam tectos superiores a 0,60€ por chamada.

De facto, embora o ICP-ANACOM tenha considerado que o tecto tarifário definido para o código "760" era suficiente para as condições de mercado existentes nessa altura, tinha também já equacionado a necessidade de, no futuro, acompanhar a evolução das referidas condições, atenta a experiência entretanto acumulada com a prestação deste serviço.

Decorrido este tempo, o ICP-ANACOM reconhece que a oferta de um maior número de serviços e conteúdos nomeadamente via *web* susceptíveis de pagamento através de comunicação telefónica é do interesse do mercado e dos utilizadores. Sendo esse leque de serviços bastante limitado enquanto o preço se contiver nos actuais 0.60€ (sem IVA incluído), o ICP-ANACOM considera adequado criar novos códigos "761" e "762" no PNN, viabilizando formas alternativas ao SMS para acesso aos referidos serviços. Por outro lado, considera que a abertura do código "765" com um tecto de 5€ (sem IVA

incluído), poderá levantar problemas ao nível da protecção dos utilizadores, pelo que a sua implementação ficará dependente da experiência obtida, em particular da reacção dos consumidores às gamas agora criadas.

Neste sentido, há que definir condições de atribuição e utilização dos respectivos números no PNN (Art.º 17º, alínea b e Art.º 34º da Lei nº5/2004) para os códigos 76X (com X=1 e 2), incluindo os requisitos ligados à oferta do serviço de tarifa única permitindo que o utilizador disponha de informação mais segura e clara sobre as condições de utilização deste recursos.

Por último, sendo o serviço de tarifa única suportado em serviços de comunicações electrónicas e sendo os direitos de utilização destes números atribuídos a esses prestadores, as condições e princípios básicos de interligação deverão ser semelhantes às que vigoram para situações similares, nomeadamente as aplicáveis à gama “760”. Neste sentido as condições aplicáveis aos novos códigos não se devem afastar das regras actualmente estabelecidas na Oferta de Referência de Interligação (ORI) para números não geográficos e não grátis para o chamador. Também o direito à portabilidade do número deverá ser assegurado para o cliente do serviço.

Assim, as características do serviço de tarifa única por chamada, os critérios de atribuição e as condições associadas aos direitos de utilização dos números para a oferta dos serviços nos códigos “761” e “762” do Plano Nacional de Numeração, são as seguintes:

1. O serviço de tarifa única por chamada consubstancia-se num modo de acesso a bens, serviços ou conteúdos cujo pagamento é efectuado por via do estabelecimento de uma chamada telefónica cuja tarifa é definida pelo código de acesso ao serviço. Da caracterização do serviço constam os seguintes aspectos:
 - a. Os serviços de tarifa única permitem o acesso, sempre da mesma forma, pela fixação de um preço por chamada, de qualquer ponto do país, a um determinado número correspondente aos códigos de acesso desse serviço;
 - b. Os tectos tarifários aplicados são independentes da duração e hora da chamada, cujo preço de retalho variam consoante o código de acesso ao serviço, da seguinte forma:
 - i. 761 – 1€, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído);
 - ii. 762 – 2€, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído);
2. A atribuição de direitos de utilização destes números obedece às seguintes regras:
 - a. O requerente deve ser uma empresa que oferece serviços de comunicações electrónicas ao público;
 - b. A atribuição é feita em blocos de 10.000 números, à escolha do requerente, nos códigos indicados;

- c. A estrutura dos números é formada por três campos em que é identificado, da esquerda para a direita, o tipo de serviço, o prestador que oferece o serviço de tarifa única e o cliente (o fornecedor do bem ou serviço), na seguinte forma:

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Código do Serviço (3 dígitos) | Código do Prestador (2 dígitos) * | Cliente (4 dígitos) |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------|

*Código da empresa de comunicações electrónicas atribuído pelo ICP-ANACOM.

3. As empresas a quem são atribuídos direitos de utilização destes números estão sujeitas às seguintes condições:
- a. Respeitar a designação e as características do serviço expostas no ponto 1, incluindo os tectos tarifários, de 1€ para o código “761” e 2€ para o código “762”, preços sem IVA incluído;
 - b. Assegurar que a divulgação dos números seja sempre acompanhada de informação clara sobre o respectivo preço e demais condições aplicáveis ao seu uso;
 - c. Efectuar a portabilidade do número quando solicitada pelo cliente, de acordo com o Regulamento n.º 58/2005 de 18 de Agosto;
 - d. Cumprir as demais obrigações genéricas associadas aos direitos de utilização de números, nomeadamente, a utilização efectiva e eficiente dos números e o pagamento de taxas, em conformidade, respectivamente, com a alínea b) do n.º 2 do artigo 17.º e com o artigo 105.º, ambos da Lei 5/2004 de 10 de Fevereiro.
4. São aplicáveis as condições de interligação definidas pela Lei nº5/2005, em particular as regras estabelecidas na ORI para serviços não geográficos e não grátis para o chamador.