

NOTA DE ESCLARECIMENTO

IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO BASEADOS NO ENVIO DE MENSAGEM – DECRETO-LEI Nº 177/99, DE 21 DE MAIO COM A ALTERAÇÃO DADA PELO DECRETO-LEI N.º 63/2009, DE 10 DE MARÇO

Enquadramento

O Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, alterou o Decreto-Lei nº 177/99, de 21 de Maio, o qual passou a conter também o regime jurídico aplicável aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem. No exercício das suas competências, a ANACOM decidiu, em execução do citado Decreto-Lei, após processo de consulta pública, adequar o Plano Nacional de Numeração de modo a prevenir a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, tendo para o efeito adoptado a deliberação de 3 de Junho de 2009, divulgada a 8 de Junho de 2009 (vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=956947>).

No âmbito da aplicação do novo regime, chegaram à ANACOM algumas dúvidas sobre o tipo de recursos de numeração a utilizar na operacionalização dos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, em particular quando a forma de oferta de tais serviços implica a troca de mensagens, gratuitas ou com preço *standard* (não de valor acrescentado), previamente à mensagem de transmissão do conteúdo (serviço de valor acrescentado).

De facto, determina o artigo 9.º-A do citado Decreto-Lei n.º 177/99, no âmbito das condições inerentes à prestação da generalidade dos serviços em causa, que, previamente à prestação do serviço de valor acrescentado, sejam enviadas mensagens de pedido de serviço e de confirmação do mesmo pelo cliente (mensagens estas a preço *standard* ou gratuitas), bem como uma mensagem informativa sobre as condições de oferta do serviço, por parte do prestador (também gratuita para o cliente). A utilização de um mesmo número, tanto nas mensagens prévias como na mensagem através da qual é prestado o serviço de valor acrescentado – e tendo a mensagem de prestação do serviço o mesmo sentido de comunicação que uma das mensagens prévias -, dificulta a diferenciação tarifária que decorre da lei.

Assim, a razão invocada para as dúvidas colocadas prende-se precisamente com a dificuldade técnica apresentada em associar um único número a diferentes tarifas num mesmo sentido da comunicação.

Face à identificação deste obstáculo, a ANACOM foi questionada sobre os números que poderiam ou deveriam ser utilizados para acomodar as mensagens preliminares (pedido de serviço, mensagem informativa e mensagem de confirmação do pedido) e para acomodar a oferta efectiva do serviço.

Entendimento

Em caso de impossibilidade técnica de ser usado um mesmo número – individual ou pertencente a um bloco de 10 números cujo direito de utilização é atribuído pela ANACOM a uma empresa para a oferta de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (indicativos “61”, “62”, “68” ou “69”) – com diferentes tarifas num mesmo sentido da comunicação, e tendo em conta que:

- I. É urgente que os agentes do mercado, em particular os operadores móveis, operacionalizem em tempo as condições necessárias à oferta dos serviços em obediência às regras constantes do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março;
- II. É necessário, para alguns tipos de serviços, previamente à transmissão do conteúdo de valor acrescentado ou concretização efectiva do serviço, a troca de mensagens preliminares – gratuitas ou a preço *standard* ;
- III. É de momento inoportuno, por carecer de maior reflexão, criar uma gama de numeração específica para responder à dificuldade técnica referida;
- IV. É fundamental que a utilização, nas mensagens preliminares, de números diferentes daqueles que são atribuídos para a oferta de serviços de valor acrescentado não ponha em causa as medidas de protecção dos consumidores nem os seus direitos de informação, entendendo-se por tal, nomeadamente, a existência de uma relação biunívoca, transparente, entre indicativos de acesso aos serviços e tipos de serviços;

A ANACOM entende que:

1. Pode ser utilizado no envio (i) pelo cliente de mensagens de solicitação de serviços de valor acrescentado e de (ii) confirmação dessa solicitação, bem como (iii) pelo prestador de serviços da informação referente às condições de oferta – como previsto nos nºs 1 e 2 do artigo 9º-A do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março –, um número diferente do número cujo direito foi atribuído para a oferta do respectivo serviço, desde que seja um número no mesmo indicativo de acesso (“61”, “62”, “68” ou “69”) em que é concretizada a oferta efectiva do serviço.
2. Deve ser assegurado que, na facturação do serviço, este seja identificado pelo número que lhe está especificamente atribuído.