

Carta registada com A/R

**Ao**  
**Conselho de Administração do**  
**ICP-Autoridade Nacional de Comunicações**  
**Av. José Malhoa, 12**  
**1099-017 Lisboa**

**N/ Refª.** Anacom\_SPD\_76X\_JC20070213\_Nconf

Lisboa, 13 de Fevereiro de 2007

**Assunto: Sentido Provável de Decisão sobre a criação de códigos específicos no PNN para a prestação do serviço de tarifa única por chamada e definição das condições a aplicar.**

Exmos. Senhores,

Tendo a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) sido notificada para se pronunciar sobre a Fundamentação para o Sentido Provável de Decisão sobre a criação de códigos específicos no Plano Nacional de Numeração (PNN) para a prestação do serviço de tarifa única por chamada e definição das condições a aplicar (adiante abreviadamente designado por “SPD”), vem por este meio apresentar os seus comentários, sendo igualmente remetida uma versão dos mesmos em suporte electrónico para o endereço [tarifa\\_unica\\_pnn@anacom.pt](mailto:tarifa_unica_pnn@anacom.pt).

A posição da Vodafone, que ora se apresenta, contém informação confidencial devidamente assinalada que não deverá ser transmitida a nenhuma outra entidade, pública ou privada, ou por qualquer forma reproduzida ou divulgada sem a sua autorização expressa.

## **1. Enquadramento**

A utilização abusiva de numeração das gamas “7” e “8” para a prestação de serviços de audiotexto associado ao elevado nível de preços praticados (chamadas até €1,00/minuto), resultou em 2003 na acumulação de elevados montantes de tráfego incobrável junto dos clientes da Vodafone, bem como a um crescimento substancial de reclamações relacionados com a natureza e facturação daqueles serviços.

Assistiu-se, inclusivamente, a práticas de *spamming* junto dos clientes da Vodafone incentivando-os a ligar para aqueles números com preços, à época, de tarifa majorada, com a indicação de que teriam ganho prémios monetários.

Recorde-se que, em alguns casos, essas práticas tinham origem na numeração atribuída às entidades que agora solicitam ao ICP-ANACOM a criação de novos códigos com tarifas majoradas e que se recusaram a assumir junto da Vodafone os montantes extraordinários que esta não conseguiu cobrar aos seus clientes em consequência do tráfego gerado para aqueles números.

Desde então, a Vodafone tem acordada, com as entidades com quem tem estabelecido acordos de interligação, uma cláusula de aplicação mútua que prevê a responsabilização pelos montantes incobráveis resultantes da utilização indevida de numeração atribuída às partes, bem como da variação anormal e extraordinária desses montantes. No entanto, os esforços para acordar esta mesma cláusula com uma das entidades que utilizou indevidamente, no passado, a numeração que lhe foi atribuída pelo ICP-ANACOM, com a consequente geração de montantes substanciais de facturação incobrável, e que vem agora solicitar a criação dos novos códigos, têm sido infrutíferos.

Como bem refere o ICP-ANACOM no SPD em apreciação, foi equacionada, aquando da criação do código “760”, a necessidade de “(...) *acompanhar a evolução das referidas condições [de mercado] atenta a experiência entretanto acumulada com a prestação deste serviço.* (...)”. A Vodafone considera que a decisão da criação dos novos códigos “76X, com X=1 ou 2” deve levar em linha de conta a experiência acumulada com a oferta dos serviços para os quais o código “760” foi criado. A existir tal análise e acompanhamento por parte do ICP-ANACOM, a mesma não se encontra reflectida no SPD. Convida-se assim o ICP-ANACOM proceder a tal análise ou a divulgar aquela de que dispõe de forma a sustentar a criação dos novos códigos em apreciação no SPD.

A experiência de que a Vodafone dispõe, resultante do tráfego originado pelos seus clientes, e que deverá ser representativa do comportamento do mercado, é que a quase totalidade do tráfego gerado para o código “760” não se destina a micro pagamentos ou à aquisição de bens ou serviços, mas sim a televotações em programas de televisão. A este propósito refira-se que os 10 números mais chamados na rede da Vodafone para esta gama representaram no passado mês de Dezembro **[Início de Informação Confidencial] [Fim de Informação Confidencial]** das chamadas para o código “760”, os quais se destinaram na totalidade a números para votação ou inscrição em concursos.

Se bem que tal perfil de utilização da numeração não desvirtua o propósito que presidiu à criação do código em causa, o mesmo veio criar ineficiências do ponto de vista de gestão do Plano Nacional de Numeração, uma vez que o mesmo contém dois códigos para televotações: o “760” e o “607”.

Repare-se ainda que, para vários dos operadores com maior volume de tráfego gerado para o código 760, a partir da rede da Vodafone, as receitas de interligação facturadas à Vodafone por outro operador pelo tráfego do “código “760” chegam a atingir **[Início de Informação Confidencial] [Fim de Informação Confidencial]** das suas receitas totais de interligação. Estes dados indiciam uma especialização, por parte de alguns prestadores de serviços de comunicações electrónicas, na oferta deste tipo de serviços, com práticas agressivas de angariação de tráfego que se traduzem negativamente na satisfação dos clientes da Vodafone e na indisponibilidade dos saldos de carregamentos efectuados para as suas comunicações.

## **2. Questões legais relacionadas com a natureza dos serviços a prestar**

O SPD refere, na descrição do pedido que lhe deu origem, que “(...) *[os requerentes] 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*”.

Os exemplos de utilização da nova numeração de tarifa majorada a criar, referem-se assim exclusivamente ao pagamento e aquisição de bens e serviços. Não se pode deixar de referir que a abertura de códigos destinados a micro-pagamentos pode conduzir à utilização do saldo de telecomunicações para a aquisição de bens e serviços fora do contexto de comunicações electrónicas. É certo que o ICP-ANACOM refere no seu documento exemplos de alguma forma aproximados do

contexto de comunicações electrónicas, no entanto, não se pode ignorar nem subestimar o potencial destes códigos para lançar ofertas comerciais sem conexão com o mundo das telecomunicações.

Ora como se sabe, a Comissão Europeia, no âmbito da revisão das directivas de pagamentos e de emissão de moeda electrónica, tem vindo a entender que estas utilizações podem muito facilmente configurar situações de emissão de moeda electrónica, actividade essa que, em Portugal, se encontra expressamente regulada pelo Decreto-Lei nº 42/2002, de 2 de Março.

Assim, uma utilização imprópria do saldo de telecomunicações, poderia gerar para a Vodafone uma responsabilidade ao abrigo do referido diploma legal que lhe é alheia e, por conseguinte, totalmente inadmissível. Face ao exposto, a Vodafone considera que o pedido de criação dos códigos 76X deveria ser indeferido.

### **3. Outras considerações**

Caso o ICP-Anacom não indefira o pedido de criação dos códigos 76X, deverá atender às preocupações da Vodafone relacionadas com (i) criação de um saldo adicional, (ii) adequabilidade da numeração proposta, (iii) princípios de interligação e (iv) definição de preço de acesso aos códigos.

#### **3.1 Criação de saldo adicional**

De forma a não incorrer numa potencial violação da legislação em vigor, a Vodafone crê assim ser legítima a criação de saldos adicionais, de carregamento independente, para a utilização dos novos códigos 76X.

#### **3.2 Adequabilidade da numeração proposta**

Sendo as comunicações electrónicas o serviço utilizado como meio de suporte para a aquisição dos bens e serviços objecto do presente SPD, refere o ICP-ANACOM que deve o PNN estar preparado para permitir o acesso a esses conteúdos.

A alocação de gamas de numeração ou a criação de códigos de serviços pelo ICP-ANACOM tem em consideração não apenas a eficiente gestão do PNN mas também a clareza e transparência de informação quanto ao serviço prestado e ao preço da chamada para o consumidor ou chamador.

A Vodafone estranha assim que, existindo já, no PNN, o código “608 – Serviços de Vendas”, não tenha este sido solicitado pelas entidades que pretendem a criação de novos códigos. Não se compreende também a razão pela qual o ICP-ANACOM não contemple no SPD a utilização de um código já disponível para o serviço apresentado, nem venha fundamentar por que razões este código não serve os objectivos daquelas entidades.

A duplicação de códigos no PNN para o mesmo serviço, tal como acontece já nos serviços de televotação, corresponde a uma utilização ineficiente do PNN que não se compreende que seja promovida pela própria autoridade reguladora a quem cabe assegurar a eficiente utilização dessa mesma numeração.

Desta forma, e considerando a necessidade de assegurar clareza e transparência quanto à função dos códigos criados, sendo a gama “76” já usada em numeração que permite a realização de televotações, a Vodafone considera desadequado que a compra de bens e serviços proposta no âmbito do presente SPD seja “alojada” nessa gama.

Caso tal viesse a ocorrer seria transmitida aos utilizadores a percepção de que os serviços das novas gamas seriam de índole idêntica aos actualmente fornecidos na gama “760” (votações, participação em passatempos, interacção com meios de comunicação). Uma vez que os códigos “761” e “762” não deverão, na opinião da Vodafone, e de acordo com os fins dos mesmos apresentados no SPD do ICP-ANACOM, ser utilizados para os mesmos fins, consideramos que deverá ser utilizada outra gama de numeração.

### **3.3 Princípios de interligação**

A Vodafone discorda que sejam aplicados, aos códigos a criar, os mesmos princípios de interligação que se encontram em vigor, aproveitando esta oportunidade para solicitar a revisão dos princípios aplicáveis ao código “760”.

Esta discordância da Vodafone é suportada nas seguintes razões:

3.3.1 – Duração das chamadas: ao contrário das chamadas pessoa-a-pessoa ou das chamadas para as gamas “7” e “8”, cuja duração média varia entre os **[Início de Informação Confidencial]** **[Fim de Informação Confidencial]** as chamadas para o código “760” têm uma duração média, na rede da Vodafone, de cerca de **[Início de Informação Confidencial]** **[Fim de Informação Confidencial]**. Não é assim possível, através de uma tarifa de interligação aplicada ao segundo desde o primeiro segundo, e para chamadas extremamente curtas, remunerar adequadamente a utilização que é feita da rede da Vodafone em termos de comutação e transmissão. A Vodafone acredita que, pela natureza dos serviços para que aponta o presente SPD, o mesmo suceda com os códigos que vierem a ser criados;

3.3.2 – Concentração de tráfego em momentos específicos cria picos “anormais” de tráfego nas redes. A realização de chamadas para este tipo de códigos encontra-se directamente relacionada com acções de promoção efectuadas pelos fornecedores dos conteúdos levando a uma concentração do tráfego realizado em faixas temporárias limitadas que se traduzem em picos extraordinários de tráfego. Tais picos vêm condicionar a qualidade do serviço prestados aos restantes clientes e obrigar frequentemente à utilização de meios de transbordo de tráfego (quer do serviço em causa, quer do restante tráfego) se os meios de interligação com o operador detentor da numeração dos códigos em causa não tiverem sido por ele correctamente dimensionados;

3.3.3 – Incremento do risco de incobráveis: o risco de incobráveis é crescente com a utilização acrescida de códigos cuja tarifa é majorada, com o maior nível dessa tarifa e com a existência de acções promocionais específicas por parte dos detentores dos conteúdos.

Uma vez que se tratam de serviços cujo objectivo não é a comunicação electrónica, mas a cobrança de bens e serviços adquiridos a uma terceira entidade, a Vodafone considera que a sua remuneração não deve assentar sobre os princípios de interligação que se encontram em vigor para serviços de comunicação. A existência de diversos operadores a fornecer serviços na gama “760” e de formas alternativas de cobrança deste tipo de serviço, bem como o número significativo de operadores que detêm clientes que potencialmente poderão usar estes serviços (desde os operadores móveis aos fixos, passando pelos operadores de VoIP), garantem a existência de concorrência significativa, permitindo e recomendando, na nossa opinião, que seja o próprio mercado a encontrar a forma justa e adequada de remuneração das partes envolvidas.

A Vodafone considera assim que as condições e princípios de interligação para o código "760", os códigos da gama "6" utilizados para audiotexto e os códigos a alocar no âmbito do presente SPD devem contemplar:

- a) O acesso a esses serviços deve ser objecto de um acordo de acesso específico entre o operador detentor do cliente e o operador detentor da numeração do serviço que contemple somente o acesso a esses serviços;
- b) O operador detentor dos códigos de numeração terá que ser responsável, e aceitar a transferência, pelo operador que fornece o acesso e detém o cliente, de montantes anormais e extraordinários de incobráveis causados por tráfego gerado para os códigos que detém. O operador que fornece o acesso reserva-se o direito de não transferir para o operador detentor dos códigos o montante correspondente ao tráfego que não conseguiu cobrar junto dos seus clientes;
- c) O tráfego para estes serviços deverá obrigatoriamente ser encaminhado pelos meios de interligação do operador detentor dos códigos sendo este responsável por suportar os custos de trânsito do tráfego caso haja necessidade de efectuar transbordo de tráfego em situações de congestão provocadas por um pico de tráfego para os seus códigos;
- d) O valor concreto de remuneração das partes envolvidas deve ser definido pelo mercado constituído pelos operadores detentores dos clientes e os operadores detentores da numeração do serviço.

#### **3.4. A definição do preço dos serviços a prestar no âmbito dos códigos "761" e "762"**

A Vodafone manifesta, desde já, a sua preocupação com a forma como os preços dos serviços a prestar no âmbito dos códigos que vierem a ser criados para a aquisição de bens e serviços objecto do SPD em apreciação poderão vir a ser apresentados aos consumidores, *maxime*, aos seus clientes.

Com efeito, o Decreto-Lei nº 138/90, de 26 de Abril determina, no seu artigo 1º, nº 5, que os "preços de venda (...) referem-se ao preço total expresso em moeda com curso legal em Portugal, devendo incluir todos nos impostos, taxas e outros encargos que nele sejam repercutidos, de modo a que o consumidor possa conhecer o montante exacto que tem de pagar."

Ora constatando-se a prática claramente enganosa de apresentação dos preços dos serviços "760" (i.e. €60 + IVA) pode antecipar-se que os diversos intervenientes nestes serviços se proporão apresentar os serviços dos códigos que vierem a ser criados ("761", "762" ou outros como defendido

pela Vodafone) da mesma forma, sendo nestes casos ainda mais grave, uma vez que o preço total a pagar incorporará uma parcela ainda maior de IVA.

Em face do exposto, a Vodafone considera que o ICP-ANACOM, a avançar com o deferimento do pedido de criação dos códigos 76X, dever-se-á certificar que, os preços aplicáveis a tais códigos deverão ser apresentados aos consumidores de acordo com a lei.

Para fomentar a clareza na comunicação com os clientes, a Vodafone considera positivo o princípio de base do SPD que associa a cada prefixo de numeração, um preço específico. Desta forma, os utilizadores destes serviços podem antecipadamente saber o preço do serviço através da identificação do respectivo prefixo. No entanto, e para tornar essa associação mais clara, a Vodafone considera que se deveria fazer corresponder ao “XX1” um preço total e final de 1 Euro (IVA incluído) – em vez de 1 Euro acrescido IVA – e ao “XX2” um preço total e final de 2 Euros (IVA incluído) – em vez de 2 Euros acrescido IVA.

Com os nossos melhores cumprimentos,

João Canilho

Direcção de Regulação e Relações com os Operadores