ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM SERVIÇO COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

ÍNDICE

1. Introdução 4

2. Apreciação na generalidade.....5

2.1. Respostas recebidas 5

2.2. Síntese das respostas 8

3. Apreciação na especialidade.....9

3.1. Opção 1 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços, incluindo a disponibilização da lista em formato papel e Opção 2 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços restringindo-se a obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico.....10

3.1.1. Respostas recebidas.....10

3.1.2. Síntese das respostas.....19

3.2. Opção 3 - Manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas 20

3.2.1. Respostas recebidas.....20

3.2.2. Síntese das respostas.....21

3.3. Opção 4 - Não proceder à designação de PSU para os dois serviços 22

3.3.1. Respostas recebidas.....22

3.3.2. Síntese das respostas.....23

3.4. Outras questões.....24

3.4.1. Respostas recebidas.....24

3.4.2. Síntese das respostas.....28

4. Conclusão 29

1. Introdução

Por deliberação de 16 de abril de 2014, o ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) aprovou um documento de consulta pública sobre a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas.

Este documento foi submetido ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)[1], tendo sido fixado um prazo de 20 dias úteis para pronúncia dos interessados.

No âmbito deste procedimento foram recebidos, dentro do prazo fixado, os comentários das seguintes entidades:

- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S. A. (CABOVISÃO) e Onitelecom – Infocomunicações, S. A. (ONI), resposta conjunta doravante referida como CABOVISÃO/ONI;
- PT Comunicações, S. A. (PTC);
- VODAFONE Portugal, Comunicações Pessoais, S. A. (VODAFONE); e
- ZON OPTIMUS, S.G.P.S. S. A., em representação das suas participadas NOS – Comunicações S. A., ZON TV Cabo Madeirense, S. A. e ZON TV Cabo Açoreana, S. A, doravante referida como NOS.

Nos termos do que foi estabelecido nos "*Procedimentos de Consulta do ICP-ANACOM*", aprovados por deliberação de 12.02.2004, o presente relatório contém referência a todas as respostas recebidas que serão disponibilizadas no sítio da Internet do ICP-ANACOM com salvaguarda das informações de natureza confidencial.

A estrutura do presente relatório reflete as questões colocadas em consulta pública, sendo que em cada capítulo é apresentado um resumo das respostas recebidas.

[1] Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e objeto de posteriores alterações pelas Leis n.º 10/2012, de 28 de janeiro, e n.º 42/2013, de 3 de julho.

Atendendo à sua natureza sintética, a análise do presente relatório não dispensa a leitura integral das respostas remetidas pelas entidades interessadas.

2. Apreciação na generalidade

2.1. Respostas recebidas

CABOVISÃO/ONI

A CABOVISÃO/ONI expressa preocupações quanto ao financiamento associado à prestação destas componentes do serviço universal (SU) considerando que a prestação do SU é uma obrigação originária do Estado que tem subjacente o objetivo social de garantir que todos os cidadãos dispõem dos meios necessários para uma participação normal na vida em sociedade, pelo que deve ser financiada por fundos públicos, porventura pelo orçamento geral do Estado ou por outros setores da economia fortemente utilizadores das comunicações eletrónicas. A empresa refere que as opções 1, 2 e 3 pressupõem que no futuro, face à utilização decrescente dos serviços em apreço, a prestação dos serviços só possa ser feita recorrendo a custos líquidos os quais poderão ter de ser financiados à semelhança de outras prestações do SU, situação em relação à qual a CABOVISÃO/ONI manifesta a sua discordância.

Refere também que, face ao atual contexto socioeconómico, em que cada vez é mais reduzida a consulta das listas em suporte papel, num futuro próximo este tipo de consulta tenderá a ser substituída por meios tecnologicamente mais viáveis.

A CABOVISÃO/ONI conclui que a manter-se a designação de um PSU para o serviço de listas e de informações de listas, a mesma deve ser restringida à obrigação de disponibilização de uma lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico, sendo os eventuais custos associados a esta disponibilização comparticipados por fundos públicos.

DECO

A DECO corrobora a posição do ICP-ANACOM de se justificar uma reavaliação, no curto prazo, da necessidade de continuar a assegurar a prestação destes serviços no âmbito do SU e da forma como tais prestações devem ser asseguradas no futuro, caso se conclua pela sua manutenção.

No entender da DECO, o SU é um instrumento fundamental para garantir a coesão económica e social a nível nacional e para prevenir a exclusão social, pelo que defende a continuação da disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações de listas, mediante a designação de um PSU para todo o território nacional.

NOS

A NOS considera desde logo que os serviços em questão devem ser prestados preferencialmente por entidade independente de qualquer operador de comunicações eletrónicas por considerar que tal aumenta as garantias de que a informação transmitida pelos operadores não é alvo de utilização ilegítima ou abusiva. A empresa entende ainda que, em qualquer caso, deverá ser sempre assegurado um mecanismo, objetivo, auditável e que inclua sistemas de prevenção, que impeçam que a informação constante da base de dados de cada operador seja passível de utilização ilegítima ou abusiva.

A NOS entende que o modo de prestação dos serviços de listas deverá ser alvo de alterações substanciais face à situação atual, defendendo que (i) as listas impressas deverão ser disponibilizadas *online,* (ii) a disponibilização da versão em papel deverá constituir a exceção, estando dependente de manifestação expressa do utilizador, (iii) a disponibilização de listas impressas deverá estar sujeita a uma contrapartida financeira, variando a mesma em função do nível de rendimentos do utilizador que a solicita.

PTC

A PTC manifesta a sua concordância quanto à necessidade de se proceder a uma reflexão profunda sobre a oferta dos dois serviços, referindo que, com base na experiência adquirida, está convicta que os atuais moldes da obrigação de prestação destes serviços se mostram parcialmente desfasados da realidade da sua utilização pelos utilizadores finais (devida particularmente à utilização de novos meios de comunicação), pelo que, face ao que hoje se encontra definido, os mesmos carecem de revisão, no sentido de as obrigações serem adequadas à procura e utilização dos serviços.

Apesar dessa evolução, a PTC entende que existe ainda um conjunto de cidadãos relativamente aos quais se pode justificar a necessidade da oferta de serviços de listas e de informações de listas, por parte de uma entidade designada para o efeito, tendo em conta questões de índole socioeconómica ou de necessidades especiais e para permitir o acesso, em condições equivalentes, à informação.

A PTC considera que o âmbito destas componentes do SU deve restringir-se à oferta de um serviço completo de informações de listas (118), devendo a imposição desta obrigação ser efetuada por um período que permita a reanálise das condições em que o serviço se encontra a ser prestado, assim como da sua manutenção enquanto parte do SU.

A PTC releva também que qualquer imposição de obrigações que seja efetuada neste âmbito deve ter como pressuposto a prestação do serviço em condições justas e proporcionais e que permitam cobrir os custos em que o PSU venha a incorrer, sob pena de risco grave de ausência de interesse na prestação desta componente do SU por qualquer entidade. A designação a ser efetuada deverá ser insuscetível de traduzir uma imposição injustificada e desproporcional e que coarte a liberdade de iniciativa económica dos agentes privados.

Neste sentido considera que deve ser assegurado o financiamento total dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço.

VODAFONE

A VODAFONE refere que a consulta pública promovida pelo ICP-ANACOM constitui uma inevitabilidade e um imperativo necessário para concretizar o disposto no n.º 2 do artigo 86.º da LCE, no qual se prevê que o âmbito do SU deve evoluir por forma a acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores, sendo o seu âmbito modificado sempre que tal evolução o justifique.

Ademais, a VODAFONE considera que a avaliação e a reflexão que a consulta pública em apreço visa promover já foi realizada aquando da consulta ao mercado sobre o procedimento concursal para a seleção dos diferentes serviços que compõem o SU, considerando que, no âmbito dessa consulta, haviam já sido suscitadas questões e esclarecimentos que poderiam já ter contribuído para um desfecho diferente do concurso.

Entende também a VODAFONE que, atendendo aos recursos tecnológicos atualmente existentes e à generalização da sua utilização, não se afigura pertinente manter a obrigatoriedade de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas nos termos prescritos e atualmente em vigor.

As necessidades informativas e os demais interesses dos consumidores, que as obrigações em causa visam atender, poderão ser melhor salvaguardados por outros meios,

mais atuais e mais utilizados ao nível das comunicações eletrónicas. Neste sentido, a VODAFONE entende que as tendências de mercado e os padrões de utilização dos recursos tecnológicos disponibilizados aos consumidores devem ser devidamente ponderados no quadro da avaliação promovida e suscitada pela presente consulta pública, sendo essencial que a avaliação da pertinência das prestações do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas seja ponderada e atenda a critérios de equidade, proporcionalidade e transparência.

A VODAFONE salienta ainda que assumem especial relevância os termos em que o cumprimento das obrigações inerentes à prestação dos serviços deverão ser assegurados por parte do prestador do serviço universal (PSU), nomeadamente no que se refere ao acesso à informação fornecida por outros operadores de comunicações eletrónicas, à utilização que pode ser feita dessa informação e à conciliação das obrigações do PSU com as demais obrigações inerentes ao sector das comunicações eletrónicas, tendo em vista o bom funcionamento do mercado.

Em relação ao financiamento, a VODAFONE defende que a eventual manutenção de qualquer das obrigações em análise jamais deverá ser suportada pelos operadores de comunicações eletrónicas, cabendo ao Estado, face à natureza pública do serviço, assegurar a eventual compensação pelos custos líquidos desses serviços que sejam considerados encargos excessivos.

A Vodafone considera por fim que o ICP-ANACOM não deve deixar de reequacionar a redução imediata do escopo dos serviços atualmente prestados nesta componente do SU, principalmente no sentido de os tornar mais económicos, ao mesmo tempo que avalia se a redução das formas mais onerosas de prestação deste serviço determinou algum retrocesso ou exclusão de parte da população portuguesa, caso em que a matéria deverá ser objeto de novo apuramento, para efeitos de nova seleção de PSU.

2.2. Síntese das respostas

Relativamente às posições manifestadas, observa-se que não existe um consenso quanto à opção a seguir. Por um lado, a DECO e a NOS defendem a manutenção dos dois serviços no âmbito do SU, sendo que a DECO entende que só assim se garantirá a prestação dos mesmos e de forma acessível a toda a população, enquanto a NOS propõe que sejam

revistas as condições associadas à disponibilização da lista telefónica, designadamente implementando um sistema de *opt-in* e o pagamento pelos utilizadores do acesso à lista em papel. A PTC e a VODAFONE defendem, por seu lado, a alteração das condições existentes, considerando a PTC que a designação do PSU desta componente se deve restringir à oferta do serviço de informações de listas (118) assegurando-se o financiamento da sua prestação, enquanto a VODAFONE entende que se deve reduzir de imediato o escopo dos serviços atualmente prestados, tornando-os mais económicos, sendo que no caso de ser necessário o financiamento, o mesmo deve ser suportado pelo Estado. A CABOVISÃO/ONI apresenta uma posição sobretudo centrada na questão do financiamento da prestação do serviço, considerando que a mesma deve ser assegurada por fundos públicos. A manter-se a designação de PSU, a empresa entende que a mesma se deve restringir à disponibilização de uma lista telefónica completa em formato eletrónico.

Salienta-se ainda as preocupações apresentadas, quer pela NOS, quer pela VODAFONE, quanto à necessidade de existirem mecanismos que assegurem que a informação transmitida pelos operadores não é alvo de utilização ilegítima ou abusiva, propondo a NOS que o PSU a designar seja uma entidade independente de qualquer operador de comunicações eletrónicas. Neste âmbito também a PTC alerta para o que considera serem "os perigos reais de segurança" associados à disponibilização de um serviço de base de dados via Internet.

3. Apreciação na especialidade

O presente capítulo foi estruturado em função das questões enunciadas no documento da consulta pública, salientando-se que a CABOVISÃO/ONI e a VODAFONE optaram por não especificar a sua posição relativamente a cada questão, pelo que apenas se remete para o seu entendimento quando o mesmo se mostrou especificamente evidenciado nas suas pronúncias, facto pelo qual o posicionamento destas duas entidades se encontra sobretudo resumido no capítulo anterior.

3.1. Opção 1 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços, incluindo a disponibilização da lista em formato papel e Opção 2 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços restringindo-se a obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico

3.1.1. Respostas recebidas

Questão 1. – Concorda com a necessidade de manter a designação de um PSU para garantir as prestações do serviço de listas e do serviço de informações de listas?

DECO

A DECO considera que o mercado não consegue suprir as necessidades dos utilizadores quanto a estes serviços, pelo que entende ser necessário manter a designação de PSU para as duas prestações, pois só assim estará garantida a existência e disponibilidade dos serviços e a sua acessibilidade a toda a população.

Neste sentido, a DECO fundamenta a sua posição no facto de (i) existirem segmentos da população para os quais é importante a existência e disponibilidade destes serviços, (ii) não existir no mercado, para além do PSU, nenhuma empresa que disponibilize a lista telefónica completa quer em formato papel, quer em formato eletrónico e de (iii) os serviços prestados sobre a gama "18xy" não serem substitutos do serviço de informações de listas prestados no âmbito do SU (118).

NOS

A NOS refere concordar com a necessidade de manter a designação de um PSU para garantir as prestações do serviço de listas e do serviço de informações de listas.

PTC

A PTC entende que não se afigura adequada a designação de um PSU para o serviço de listas, quer em formato papel, quer em formato eletrónico ou disponibilização *online*, considerando que apenas será justificável a designação de um PSU para disponibilização do serviço de informações de listas (118) por ser a opção mais adequada e proporcional ao estado da procura dos serviços em análise e aos objetivos da prestação do SU.

A PTC sustenta a sua posição referindo que os serviços objeto desta componente do SU têm um objetivo comum - o de disponibilizar aos clientes finais a possibilidade de obter o contacto telefónico de determinado assinante de serviços telefónicos acessíveis ao público -, entendendo que as necessidades satisfeitas dos clientes finais são equivalentes, razão pela qual questiona a necessidade da designação simultânea de um PSU para os dois serviços.

A PTC entende que na reavaliação do âmbito do SU interessa analisar se os dois serviços em apreço são essenciais para a inclusão social de qualquer grupo de consumidores e se da sua disponibilização generalizada obrigatória resulta um benefício líquido para a sociedade.

Neste âmbito, salienta que o decréscimo de utilizadores destes serviços *afigura-se uma tendência irreversível*, tendência que parece ser agravada pelo facto de os assinantes não disporem de informações sobre todos os assinantes dos serviços telefónicos móveis, aspeto que não deve ser descurado num país que apresenta uma das taxas mais altas de penetração de serviços móveis na UE.

A PTC evidencia ainda (i) os elevados custos ambientais e financeiros associados à impressão de listas, (ii) o facto de os utilizadores satisfazerem crescentemente as suas necessidades de informação acedendo a recursos *online* ou recorrendo a serviços de diretórios empresariais *online*, sublinhando que os utilizadores que não têm possibilidade de aceder à informação disponível *online* poderem recorrer ao 118 para acederem à informação a um preço acessível, bem como (iii) o facto de o serviço completo de informações de listas ter uma dupla funcionalidade de procura (por número, nome e morada) com custos de prestação mais flexíveis do que os do serviço de lista telefónica completa, adaptando-se assim à variação da procura.

VODAFONE

A VODAFONE entende que deve ser reduzido o escopo do SU, considerando que, atendendo aos recursos tecnológicos atualmente existentes e à generalização da sua utilização, não é pertinente manter a obrigatoriedade de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, nos termos prescritos e atualmente em vigor.

Questão 2. – Em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel, qual das alternativas entende ser mais adequada de forma a dar resposta às necessidades dos utilizadores, e tendo presente os custos e eventuais receitas que estão associadas a este tipo de prestação:

(i) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico,

(ii) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico que expressamente tenham manifestado interesse em receber as listas telefónicas (sistema *opt-in*),

(iii) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico, excluindo os que tenham expressamente manifestado não pretender a prestação desse serviço (sistema *opt-out*),

(iv) permitir que os utilizadores finais possam optar por receber as listas em formato papel ou em formato eletrónico,

(v) garantir que as listas estejam disponíveis num determinado ponto de entrega, podendo ser levantadas pelos interessados,

(vi) permitir que não sejam disponibilizadas listas em formato papel, desde que estejam disponíveis listas em formato eletrónico, ou estas estejam disponíveis na Internet?

CABOVISÃO/ONI

A CABOVISÃO/ONI refere que a manter-se a designação de um PSU para o serviço de listas e de informações de listas, a mesma deverá ser restringida à obrigação de disponibilização de uma lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico, devendo os eventuais custos associados a esta disponibilização, serem comparticipados por fundos públicos.

DECO

A DECO salienta desde logo que, na resposta a esta questão, devem ser considerados, por um lado, os custos económicos e ambientais associados à impressão das listas telefónicas e a existência de alternativas de disponibilização das listas em formato eletrónico e, por outro lado, o acesso às novas tecnologias e a sua utilização pela população portuguesa.

Entendendo que ainda não há uma utilização generalizada das novas tecnologias por parte da população portuguesa, em particular entre os indivíduos mais velhos e com menor nível de escolaridade, a DECO considera ser fundamental garantir a continuidade da disponibilização da lista telefónica completa em formato papel, pois só deste modo se garante a efetiva possibilidade de acesso às listas por toda a população, assegurando-se a não discriminação através de uma resposta adequada às necessidades dos utilizadores nos segmentos onde é menor a penetração e utilização das novas tecnologias, que previne ainda a infoexclusão.

Sem prejuízo, a DECO defende que deve ser garantida a distribuição da lista a todos os utilizadores do serviço telefónico, excluindo os que tenham expressamente manifestado não pretender a prestação desse serviço (sistema *opt-out*), permitindo-se simultaneamente que estes possam optar por receber as listas em formato papel ou em formato eletrónico, em qualquer dos casos sem custos para os utilizadores. Entende também que ainda assim deve manter-se a disponibilização da lista telefónica completa na Internet.

NOS

A NOS defende a implementação da opção ii), ou seja, a disponibilização da lista impressa aos clientes que expressamente a tenham solicitado (sistema *opt-in*) atendendo a que esta opção: (a) permite reduzir de forma direta o custo da prestação desta componente de SU; (b) é decisiva para potenciar o número de interessados na prestação do serviço de listas e serviço de informação de listas no âmbito do SU, promovendo a eficiência da respetiva prestação e a minimização dos CLSU; (c) é a que mais contribui para o bem-estar social, uma vez que garante que não existirá alocação de recursos para a disponibilização de um serviço a utilizadores que não retiram utilidade da sua prestação; (d) minimiza as externalidades negativas relacionadas com o impacto ambiental decorrente da impressão de listas em papel.

PTC

Sem prejuízo do facto de considerar que não deve ser mantida a designação de um PSU para a lista telefónica completa em qualquer dos formatos enunciados, a PTC refere que, caso se mantenha a designação deste serviço no âmbito do SU, seria mais plausível implementar a alternativa (vi), ou seja, permitir que não sejam disponibilizadas listas em

formato papel, desde que estejam disponíveis listas em formato eletrónico ou estas estejam disponíveis na Internet.

Quanto ao formato, a PTC refere que poderia equacionar-se a disponibilização através da Internet, caso em que o serviço estaria disponível de forma massiva e seriam evitados os custos de produção do suporte informático e respetiva distribuição. Salienta, contudo, que a disponibilização na Internet poderá revelar-se redundante, pois se o objetivo é permitir o acesso à informação a um número reduzido de utilizadores (tipicamente os que não fazem uma utilização intensa da Internet) então, a seu ver, a necessidade deste grupo seria satisfeita de forma mais adequada através do recurso ao 118.

A PTC releva ainda os perigos reais de segurança associados à disponibilização de um serviço de base de dados via Internet, que podem comprometer a utilização exclusiva dos dados pessoais dos assinantes, pelo que o formato e as funcionalidades do serviço devem ter tal facto em consideração.

Questão 3. – Ainda em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel, considera adequado que haja lugar a algum tipo de pagamento para aceder ao serviço prestado pelo PSU, nomeadamente se estiver disponível um serviço de listas telefónicas equivalente na Internet?

DECO

A DECO entende que a lista telefónica completa em formato papel deve ser disponibilizada gratuitamente pelo PSU aos utilizadores finais, mesmo na condição de estar disponível um serviço de listas telefónicas equivalente na Internet.

A DECO justifica esta sua posição com o facto de o acesso e a utilização da Internet não serem transversais à população portuguesa e de a penetração destas tecnologias ser muito reduzida junto da população mais velha e com menor nível de escolaridade.

NOS

A NOS entende que o acesso à lista deverá implicar um pagamento, que no caso dos clientes empresariais se justifica pelo facto de estes já disporem de meios para acesso à informação disponível *online*.

Quanto aos clientes residenciais, a NOS admite que o valor a pagar possa depender do rendimento do agregado do utilizador que solicitou o acesso à lista impressa, de modo a garantir a acessibilidade do SU.

PTC

Admitindo como pressuposto que o serviço de listas telefónicas se mantém como obrigatório no âmbito do SU (pressuposto com o qual não concorda) e que este será prestado via Internet, a PTC refere concordar com a definição de um modelo *opt-in* na prestação do serviço de lista em papel (entrega da lista aos utilizadores finais que expressamente a solicitem) e apenas mediante pagamento.

A este respeito a PTC salienta que os custos associados ao serviço de listas telefónicas não se reduzem aos custos inerentes ao papel, impressão e distribuição, sendo também significativos os custos de produção, tratamento de informação e atendimento de clientes, nos quais se incorre em qualquer dos formatos da prestação do serviço, não sendo os custos de todo compensados pelas eventuais receitas de publicidade no serviço de listas telefónicas.

A PTC refere também que, tendendo a prestação deste serviço a ser deficitária, mesmo em formato eletrónico, deve ser assegurado o financiamento total dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço.

Questão 4. – Em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato eletrónico, de forma a dar resposta às necessidades dos utilizadores, qual o formato que considera mais adequado, DVD, *app*, ou acesso *on-line*, considerando os custos e eventuais receitas que estão associadas a este tipo de prestação?

DECO

A DECO considera que o acesso *on-line* e a *app*, em complementaridade, são as opções mais indicadas e aquelas que melhor permitem cumprir o objetivo da acessibilidade ao serviço.

NOS

A NOS refere que a disponibilização *online* da lista telefónica constitui a forma mais eficiente de assegurar a prestação deste serviço do SU. Menciona também que a disponibilização em formato DVD ou app poderá ser uma opção, mas entende que não deve ser uma obrigação, devendo, neste caso, ser permitido ao PSU cobrar por esta forma de disponibilização, com impacto positivo no CLSU.

PTC

Sem conceder a sua posição quanto à desnecessidade de designação de PSU, a PTC refere que, caso seja imposta a obrigação de disponibilização do serviço de listas telefónicas em formato eletrónico, este deve ser disponibilizado via Internet, através de um acesso *online* dado que este formato permite a disponibilização massiva do serviço, evitando os custos de produção do suporte informático e respetiva distribuição que refere serem muito significativos.

A PTC reitera a propósito desta questão, os comentários apresentados relativos à ausência de efetiva utilidade para os utilizadores finais e aos perigos de segurança associados à disponibilização de dados por este meio.

Questão 5. – Especificamente em relação à prestação do serviço de informações de listas, concorda com a necessidade de manter a regulação do preço associado à sua prestação?

DECO

A DECO entende ser fundamental a regulação do preço por forma a garantir a disponibilidade do serviço a um preço acessível a todos os utilizadores, característica essencial do SU.

NOS

A NOS concorda com a necessidade de existir regulação do preço, a qual deverá ter em conta o objetivo de compatibilizar a acessibilidade de preços do serviço e a atratividade/rentabilidade de prestação do mesmo, de modo a minimizar o CLSU.

PTC

A PTC refere que caso se advogue que, por motivos de interesse público devidamente fundamentados, se justifica a regulação do preço associado à sua prestação, então a mesma deverá permitir ao PSU cobrir os custos associados à prestação do serviço, quer os relativos aos equipamentos e infraestruturas, quer os relativos aos recursos humanos. A propósito dos custos associados aos recursos humanos a PTC releva o seu peso tendo em conta os exigentes parâmetros de qualidade de serviço a observar.

Entende assim a PTC que o preço de retalho que vier a ser definido deve possibilitar a recuperação total dos custos, incluindo o respetivo custo de capital, sendo que no caso de tal não se verificar deve ser assegurado o financiamento do custo líquido pela prestação do serviço.

Questão 6. – Considera que se justifica manter a diferenciação do tarifário de retalho, nomeadamente em função da rede em que é originada a chamada? Com base em que critérios é que essa diferenciação pode/deve ser mantida?

DECO

A DECO refere estranhar a existência dessa diferenciação, considerando que, à semelhança da rede móvel, o tarifário de retalho deveria ser igual para as chamadas com origem na rede fixa, independentemente do operador.

NOS

A NOS considera que deve existir diferenciação no tarifário de retalho, defendendo que a mesma se deve restringir à originação numa rede fixa *versus* originação numa rede móvel. Ademais, refere que o princípio da eficiência impõe que estas diferenças sejam refletidas nos preços de retalho.

A NOS refere que esta diferenciação se alicerça em diferenças quer ao nível da oferta (as redes fixas e móveis continuam a apresentar diferenças em termos e construção, operação e manutenção, com impacto no investimento) quer ao nível da procura (a utilidade extraída dos serviços fixos e móveis também é distinta).

PTC

A PTC considera que a diferenciação do tarifário de retalho deverá manter-se, à semelhança do que ocorre hoje em dia, em função dos diferentes tipos de custos de originação nas várias redes.

Refere ainda que, embora pudesse afigurar-se preferível, ao nível da acessibilidade e comunicação aos clientes finais, a adoção de um tarifário uniforme, a sua implementação poderia originar efeitos perversos, com transferências de bem-estar entre grupos de utilizadores (nomeadamente dos de rede fixa para os de redes móveis) e criar adicionalmente o incentivo para alterações de roteamento de tráfego dos operadores, de modo a tirarem partido da arbitrariedade existente.

Questão 7. – Em relação à prestação do serviço de informações de listas, concorda com as medidas que atualmente estão em vigor em relação aos utilizadores com deficiências visuais?

DECO

A DECO concorda com as medidas em vigor, salientando que, apesar de a utilização do serviço 118 ser reduzida, deve continuar a ser garantido o acesso e utilização desse serviço a esses cidadãos nas condições atualmente existentes, dando cumprimento ao disposto na alínea e) do n.º 2 do artigo 91.º da LCE.

NOS

A NOS refere concordar com as medidas que atualmente estão em vigor em relação aos utilizadores com deficiências visuais.

PTC

A PTC refere que o acesso ao serviço de informações de listas 118 Braille continua a ser uma opção não só viável como adequada em relação aos utilizadores com deficiências visuais.

Questão 8. – Considera adequado que se definam indicadores de qualidade de serviço específicos no âmbito da prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel e/ou em formato eletrónico e do serviço de informações de listas? Quais?

DECO

A DECO entende ser fundamental que se definam indicadores de qualidade de serviço específicos, de modo a garantir que as prestações respeitem elevados padrões de qualidade. Quanto aos indicadores refere não estar em condições de se pronunciar de forma objetiva.

NOS

A NOS entende que deve ser mantido o atual PQS relativo ao atendimento, sendo adicionados PQS relativos à atualização do serviço de listas telefónicas e do serviço de informações de listas.. No caso do serviço de listas telefónicas, defende que deve ser considerado um PQS para as listas disponibilizadas *online* e outro para as listas impressas.

PTC

A PTC entende ser adequada a definição, no âmbito da prestação dos serviços, de indicadores de qualidade que permitam verificar a conformidade da prestação dos serviços enquanto SU.

Refere também que na definição dos indicadores deve atender-se ao objetivo da proporcionalidade e exequibilidade, bem como realizar-se uma análise de custo/benefício.

Tendo em conta a sua posição sobre a não designação de PSU para a lista telefónica completa, a PTC não apresenta contributo específico nesta matéria. Em relação ao serviço de informações de lista, refere que os indicadores de qualidade de serviço atuais são adequados, não carecendo de revisão.

3.1.2. Síntese das respostas

A DECO e a NOS defendem a manutenção da designação de PSU para os dois serviços em causa, sendo que as restantes entidades defendem uma redução do âmbito do SU desta componente. A PTC defende a designação apenas de PSU para o serviço 118; a CABOVISÃO/ONI considera que a manter-se a designação para o serviço de listas e de

informações de listas a mesma deve ser restringida à obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico; e a VODAFONE considera que deve haver uma imediata redução do escopo dos serviços prestados, devendo ser avaliada a pertinência das obrigações atuais.

Quanto aos contributos específicos que as entidades apresentaram sobre o modo como cada um dos serviços deveria ser definido, por forma a dar resposta às necessidades dos utilizadores e tendo em conta os custos e eventuais receitas associadas à sua prestação no âmbito do SU, nota-se que somente a DECO propõe a manutenção do *status quo* quer em relação ao serviço de informação de listas quer em relação à disponibilização da lista telefónica completa, pretendendo que a lista telefónica continue a ser disponibilizada em formato papel e sem qualquer custo para os utilizadores.

As restantes entidades consideram que tal obrigação se encontra desfasada da realidade nacional, embora a NOS defenda a manutenção da lista impressa apenas para os clientes que expressamente a solicitem (modelo *opt in*) e mediante pagamento (à exceção do utilizadores residenciais com baixos rendimentos). A este respeito, a PTC, embora não concorde com a obrigação de prestação do serviço de listas em formato papel, considera que, a existir essa obrigação, deveria ser adotado um modelo *opt in* e com pagamento das listas.

A DECO e a NOS consideram que o serviço de listas também deve ser disponibilizado em formato eletrónico, enquanto a CABOVISÃO/ONI considera que só deve ser disponibilizado nesse formato.

3.2. Opção 3 - Manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas

3.2.1. Respostas recebidas

Questão 9. – Concorda com a necessidade de manter a designação de um PSU para garantir a prestação do serviço de informações de listas?

Questão 10. – Que alterações considera adequado introduzir ao nível das obrigações associadas à prestação do serviço de informações de listas com vista a dar resposta às necessidades dos utilizadores finais, atendendo a que neste cenário não estará disponível uma prestação do SU de listas telefónicas?

DECO

A DECO refere que, tendo em conta as circunstâncias presentes, não vislumbra num futuro próximo que se possam suprir as necessidades dos utilizadores designando apenas um PSU para garantir a prestação do serviço de informação de listas. Ainda que a lista telefónica em formato papel venha a cair em desuso, entende a DECO que continuará a justificar-se a existência de um serviço equivalente em formato eletrónico, nomeadamente acessível através da Internet. A DECO conclui que só não se justificará a designação de um PSU para as listas caso o mercado venha a disponibilizar serviços que permitam responder às mesmas necessidades.

NOS

Face ao posicionamento assumido a NOS respondeu "não aplicável" às questões relativas a esta opção.

PTC

A PTC refere concordar com a necessidade de designação de um PSU para a prestação do serviço de informações de listas, porquanto o mesmo se afigura adequado a fornecer informações aos utilizadores finais que não têm possibilidade, ou não pretendem, obter informações de assinantes dos serviços telefónicos através de meios disponibilizados *online*.

A PTC salienta que esta sua posição tem por base o estado atual da utilização dos serviços, sendo provável que a necessidade de designação de um PSU para a prestação deste serviço possa vir a alterar-se.

Especificamente sobre a questão 10, a PTC refere que a não disponibilização de um SU de listas telefónicas em nada deve alterar a prestação do serviço de informações de listas, considerando que as obrigações associadas a este serviço devem ser análogas às atualmente em vigor.

3.2.2. Síntese das respostas

A PTC é a única entidade que manifesta preferência por esta opção, ou seja, manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas.

3.3. Opção 4 - Não proceder à designação de PSU para os dois serviços

3.3.1. Respostas recebidas

Questão 11. – Concorda que não é necessário designar um PSU para prestar os serviços em causa?

Questão 12. – Considera que existem no mercado alternativas adequadas que permitem dar resposta às necessidades dos utilizadores no que respeita ao acesso à informação constante das listas telefónicas e do serviço de informações de listas?

Questão 13. – Que medidas considera deverem ser adotadas tendo presente o enquadramento legal, para que sejam salvaguardados os interesses dos utilizadores finais no que toca aos serviços em questão?

DECO

A DECO refere que não é possível equacionar a possibilidade de não ser designado um PSU para estes serviços, sob pena de não ser garantida uma resposta adequada que permita suprir as necessidades básicas de comunicações dos segmentos da população que ainda carecem da utilização destes serviços e de se colocar em risco a coesão económica e social das populações. A DECO entende que o mercado não apresenta ofertas que permitam suprir as necessidades dos utilizadores (quer para a lista telefónica em formato papel ou eletrónico, quer para o serviço de informações de listas)

NOS

Face ao posicionamento assumido a NOS respondeu “não aplicável” às questões relativas a esta opção.

PTC

Face ao estádio atual de utilização dos serviços de listas, a PTC reitera o seu entendimento de que se deve manter a designação de PSU para o serviço de informações de listas, atendendo ao facto de o universo de informação disponibilizado na lista telefónica completa e no 118 ser muito idêntico, sendo os objetivos da sua prestação semelhantes e as necessidades colmatadas dos utilizadores finais equivalentes.

Contudo, face à evolução expectável da utilização do serviço 118, a empresa entende que é provável que a sua prestação se venha a tornar imaterial, podendo a sua prestação enquanto SU tornar-se desnecessária. Neste sentido considera que a designação de um PSU para este serviço nunca deve ser realizada por um prazo superior a 3 anos.

A PTC refere ainda que concorda com as afirmações do ICP-ANACOM constantes do documento de consulta, designadamente a que conclui que, para além do PSU, não existe no mercado nenhuma empresa que disponibilize uma lista telefónica (quer em formato papel que em formato eletrónico) e a que refere que os serviços existentes no mercado prestados por outros *players* não constituem um substituto do serviço prestado através do 118.

VODAFONE

A VODAFONE considera, sem prejuízo de uma clara identificação e delimitação do âmbito das necessidades visadas pelos serviços em causa, que, atendendo aos recursos tecnológicos atualmente existentes e à generalização da sua utilização, não se afigura pertinente manter a obrigatoriedade de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, nos termos prescritos e atualmente em vigor. Considera assim a VODAFONE que deve haver uma redução do âmbito do SU.

3.3.2. Síntese das respostas

Com exceção da VODAFONE, que refere que deveria haver uma redução imediata do âmbito do SU, nenhuma entidade defende a opção de não se proceder à designação de PSU para os dois serviços.

3.4. Outras questões

3.4.1. Respostas recebidas

Questão 14. – Mantendo-se a designação de PSU para estas prestações e tendo presente que nenhuma entidade apresentou qualquer proposta no âmbito do concurso público lançado em outubro de 2012, bem como o facto de a tendência de redução de utilização dos serviços em causa conduzir a um expectável aumento dos custos que estão associados à sua prestação, que condições considera que deveriam ser criadas para que o Estado fosse remunerado como contrapartida desta prestação do SU? Ou considera que em vez de remunerar o Estado, o PSU deve ser remunerado?

NOS

A NOS entende que a eliminação da obrigação de disponibilização das listas impressas irá alargar o leque de potenciais interessados (ex: entidades que prestam serviços de *contact center*), devendo a atratividade dos serviços, a par da garantia da acessibilidade, constituir um *driver* para fixar as condições de pagamento da utilização dos serviços.

A empresa refere que, apesar de não terem sido revelados os dados relativos à evolução dos custos e receitas gerados pela prestação desta componente do SU, não antevê motivos para que não se continue a prever a possibilidade de o Estado ser remunerado em contrapartida da prestação dos serviços, constituindo esta remuneração uma forma de financiamento do SU.

PTC

A PTC entende que caso se verifique que a prestação é deficitária, o PSU deve ser remunerado, de forma a ser compensado pelos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço. Remetendo para os artigos 95.º e 97.º da LCE, entende a PTC que caso o PSU incorra num custo liquido pela prestação destes serviços (o que, tudo indica, ocorrerá se as condições se mantiverem inalteradas), aquele deve ser devidamente remunerado, sendo essencial definir o respetivo processo de financiamento e proceder-se à adoção das medidas legislativas necessárias à realização desse financiamento.

A PTC refere também que para que o Estado viesse a ser remunerado pelo PSU os preços das prestações teriam de ser significativamente revistos em alta, o que colocaria em causa o princípio da sua acessibilidade para a generalidade dos cidadãos.

VODAFONE

A VODAFONE refere que as questões relativas ao expectável aumento dos custos que estão associados à prestação dos serviços em apreço são prioritárias face às questões relativas às condições a serem criadas para que o Estado seja remunerado.

Entende a VODAFONE que a existir remuneração pelo serviço, o mesmo não pode deixar de ser absorvido pelos custos decorrentes das restantes componentes do SU. Por outro lado, a verificar-se a existência de custos excessivos pela prestação do serviço, a VODAFONE considera que os mesmos devem ser assumidos pelo Estado.

Questão 15. - Considera existir(em) outra(s) opção(ões) para a prestação dos serviços em causa que sejam mais adequadas à realidade portuguesa que as indicadas no documento? Qual ou quais?

NOS

Face ao entendimento transmitido a NOS respondeu “não aplicável” às questões relativas a esta opção.

PTC

A PTC refere não vislumbrar outras hipóteses para além das apresentadas no documento de consulta, reiterando o seu posicionamento de que atualmente a designação de um PSU se deve restringir ao serviço de informações de listas que deve, no seu entender, ser prestados nos moldes atualmente em vigor.

Questão 16. – No caso de ser uma sociedade comercial cujo objeto social abrange os serviços em causa, teria à partida interesse em ser designado PSU para a oferta dos dois serviços, ou só do serviço de informações de listas? Em que condições?

NOS

Sem prejuízo da posição que defende quanto a esta matéria – prestação dos serviços por uma entidade independente dos operadores de comunicações eletrónicas – a NOS, refere que caso não seja essa a opção seguida pelo Estado, então não afasta o interesse na respetiva prestação.

A empresa salienta que o seu interesse dependerá do momento e condições exatas do procedimento de designação dos prestadores, sendo o mesmo inversamente proporcional à extensão/abrangência da obrigação de disponibilização de listas impressas.

PTC

A PTC entende que o potencial interesse na designação de PSU para os serviços está intrinsecamente associado às condições que forem disponibilizadas para a sua prestação, nomeadamente as condições de financiamento, no caso de o serviço ser deficitário, ou de definição do tarifário de retalho.

Refere também que a prestação do serviço completo de informações de listas (118) é mais apelativa, tendo em conta o seu menor risco, já que a sua estrutura de custos é mais flexível que a do serviço de lista telefónica completa. Neste contexto, a PTC refere que, à partida, terá um interesse superior na prestação do serviço de informações de lista.

Questão 17. – No caso de vir a ser adotada a opção 1 ou 2, qual o período de designação que considera adequado?

DECO

A DECO entende que o período de designação deve ser de 3 anos.

NOS

A NOS considera que a designação por um período de 3 a 5 anos será adequada, atendendo ao *benchmark* internacional e à necessidade de ser efetuada por um período suficientemente longo que permita assegurar a estabilidade na oferta do SU, rentabilizar o investimento inicial e minimizar os custos de mudança para todos os prestadores que têm que transmitir os dados a constar da lista e serviços informativos, e por um período suficientemente curto de modo a assegurar a concorrência no acesso à designação e a

permitir que as condições da prestação dos serviços no âmbito do SU evoluam por forma a acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores.

PTC

Face a uma possível designação de um PSU nos termos preconizados nas opções 1 e 2, a PTC entende que mesma nunca dever ser realizada por um prazo superior a 3 anos, prazo este que também considera adequado para o cenário que defende (a opção 3).

Sobre esta matéria do período de designação, a PTC salienta que os serviços em causa têm vindo a registar um decréscimo acentuado na sua utilização, o que altera significativamente as condições da sua prestação num prazo temporal relativamente curto.

Questão 18. – No caso de nenhuma entidade manifestar interesse em prestar os serviços em causa no âmbito do SU, considera que essa designação deve ser imposta a alguma entidade?

DECO

A DECO entende que nesse cenário deve a designação ser imposta ao incumbente.

NOS

A NOS concorda que, no caso de nenhuma entidade manifestar interesse em prestar os serviços em apreço no âmbito do SU, a designação deve ser imposta a uma entidade, referindo que as condições da designação mandatória devem afastar a oneração dos CLSU.

PTC

Entende a PTC que, caso o Estado considere que há interesse na disponibilização da oferta destes serviços em regime de SU, devem ser disponibilizadas ao PSU as devidas condições económicas, financeiras e operacionais que permitam a sua prestação dentro dos parâmetros definidos para os mesmos. Nestas condições, a PTC entende que surgirão entidades que manifestarão interesse na oferta dos serviços em apreço enquanto SU.

Caso essas condições não se encontrem reunidas, a empresa considera que a imposição de obrigação de prestar os serviços em causa a uma qualquer entidade, especialmente de Direito Privado, consubstanciará uma restrição e uma interferência injustificadas e desproporcionais no direito de iniciativa económica privada, nas vertentes da liberdade de gestão e atividade de uma empresa, referindo a PTC tratar-se de um direito fundamental análogo aos direitos, liberdades e garantias, nos termos do disposto na Constituição da República Portuguesa (artigo 17.º), e que também integra a esfera jurídica das pessoas coletivas constituídas sob a forma de sociedades comerciais.

Neste sentido, a PTC evidencia que não pode concordar com a imposição das prestações em apreço, a título de SU, a qualquer entidade.

3.4.2. Síntese das respostas

Em relação à eventual necessidade de financiamento destas prestações no âmbito do SU, verifica-se que todos os operadores que responderam à consulta pública defendem que o mesmo deve ser assegurado pelo Estado.

No tocante a um eventual interesse na prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, apenas duas entidades apresentaram posição: a PTC referiu que terá, à partida, maior interesse na prestação do serviço completo de informações de listas e a ZON/OPTIMUS afirmou que o seu interesse será maior quanto menores forem as obrigações associadas à disponibilização de listas em suporte papel.

Sobre o período de designação, as entidades que responderam (DECO, PTC e ZON/OPTIMUS) defendem um período de 3 anos, tendo a ZON/OPTIMUS admitido a possibilidade de esse período se estender até 5 anos.

Por último e no que respeita à possibilidade de vir a ser imposta a designação no caso de nenhuma entidade manifestar interesse em prestar os serviços em causa no âmbito do SU, três entidades manifestaram a sua posição: a DECO e a ZON/OPTIMUS defenderam a designação mandatória, entendendo a DECO que neste caso a designação deve recair no incumbente; e a PTC que é contrária a uma eventual designação mandatória, considerando que a mesma se encontraria ferida de legalidade.

4. Conclusão

Estando concluída a consulta pública sobre a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, o ICP-ANACOM procedeu à análise dos contributos remetidos nesse âmbito, apresentando o presente documento uma síntese das respostas recebidas.