



Exmo Senhor
Presidente da
ANACOM

Preços-nng@anacom.pt

Data: 31 de julho de 2019

N. Refª : PARC-000126-2019

Assunto: Sentido Provável de decisão relativo aos preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707” e “708” (serviços de acesso universal) e “808” e “809” (serviços de chamadas com custos partilhados)

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

Comentário Geral:

1. Estabelece o SPD em análise uma redução dos preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a serviços de acesso universal (gamas 707 e 708) e a serviços de chamadas com custos partilhados (gamas 808 e 809).

Naturalmente que esta decisão, enquanto medida de redução de preços, é vantajosa e positiva do ponto de vista dos consumidores. No entanto, consideramos que o SPD passa um pouco ao lado do que é o verdadeiro problema para os consumidores, relativamente a números das gamas 707 e 708, e 808 e 809.

2. Com efeito, o princípio subjacente a estas gamas de números é o de que o custo da chamada é o equivalente ao de uma chamada local, sendo números que, na maioria dos casos, se tornava mais barato ligar.

Ora, tudo isto só fazia sentido quando haviam custos de chamadas nacionais, locais, etc. Com o fenómeno da generalização dos pacotes de telecomunicações, a esmagadora maioria dos clientes tem agora acesso a tarifários que incluem 24h de chamadas gratuitas para números da rede fixa. No entanto, todos os tarifários em vigor excluem chamadas para todos os números especiais (707, 708, 808, 809,...) deste plafond gratuito.

De acordo com os dados publicados pela ANACOM, o número de subscritores de ofertas em pacote atingiu 3.88 milhões no final de 2018, o que corresponde a 93,7% das famílias. Na tipologia de pacote, as ofertas 4P/5P e 3P, em que todas ou praticamente todas com serviço de telefone fixo incluído, representarão cerca de 88%.

3. Em conclusão, a verdadeira questão é o que seria a solução para este problema, é questionar e analisar porque é que em assuntos críticos como o apoio ao cliente, apoios técnicos e contactos de natureza semelhante, em que o consumidor



"chamador" é obrigado a recorrer a estes números, porque não tem alternativa de contacto por outra via, não existindo, pelo menos, um número de rede fixa iniciado por 2 como contacto primário.

Assim, sugere-se que todos estes serviços de apoio comercial ou técnico que fazem uso dos números destas gamas, passem a disponibilizar, em simultâneo, números geográficos de rede fixa.