

[REDACTED]

From: (DGC) Catarina Fonseca <[REDACTED]>
Sent: 1 de agosto de 2019 09:44
To: precos-nng@anacom.pt
Cc: (DGC) André Silva; (DGC) Ana Filipa Claro
Subject: Comentários da Direção-Geral do Consumidor - Sentido provável de decisão sobre preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707" e "708"

Importance: High

Exmos. Senhores

Acusamos a receção do V. ofício circular relativo ao sentido provável de decisão sobre 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, cujo teor mereceu a nossa melhor atenção, cumprimento a esta Direção-Geral apresentar os seguintes comentários:

No sentido de decisão da ANACOM, é reconhecido o incremento de alternativas essencialmente baseadas na internet para obter informações ou contactar as diversas entidades que prestam serviços nos números supramencionados. Contudo, também se verifica que, independentemente de alternativas, o contacto através da realização de chamadas de voz continua a ser um serviço necessário e frequentemente recorrido. Do sentido de decisão proposto é ainda possível verificar que, em 2015 e 2016, as chamadas destinadas às gamas de numeração "707" e "708" com origem em clientes do Serviço Telefónico Móvel (STM) aproximava-se dos 40% face ao tráfego total. Havendo uma tendência crescente do uso do STM, poderá concluir-se que o acesso aos números suprarreferidos será feito, cada vez mais, através da rede móvel. Destaca-se ainda, que a fixação de preços máximos possibilita a prática de valores abaixo deste limiar. Contudo, de acordo com o projeto de decisão, ANACOM verifica que "os preços praticados se têm mantido inalterados ao longo dos últimos 15 anos e sempre alinhados com os preços máximos fixados".

Paralelamente, o mercado tem evoluído no sentido da descida acentuada nos preços relativamente às chamadas com origem na rede móvel. Perante esta tendência, fará sentido ajustar os valores máximos fixados, aproximando os preços cobrados pelas chamadas originadas em redes fixas às chamadas originadas em redes móveis. Relativamente às gamas "808" e "809", o sentido de decisão refere que os preços praticados têm acompanhado as variações do tarifário do Serviço Universal (SU), acrescentando que, face à previsível supressão desses tarifários, importa detalhar de forma clara os valores máximos aplicáveis a essas gamas.

O projeto de decisão refere ainda que a ANACOM tem recebido reparos de entidades ligadas à defesa dos consumidores, bem como reclamações de utilizadores que apontam para a oneração desproporcionada e ambígua da cobrança relativa aos números "707" e "708". Neste âmbito cumpre sublinhar que, de acordo com o número 1 do artigo 9.º - D da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual), no âmbito de uma relação jurídica de consumo não deverão ser utilizadas gamas que impliquem o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, para além da tarifa base.

A Direção-Geral do Consumidor concorda com o sentido de decisão da ANACOM relativo à redução dos preços máximos das chamadas para as gamas "707", "708", "809" e "808", considerando benéfico que os consumidores possam utilizar os serviços disponibilizados por estas linhas telefónicas a um valor inferior, destacando-se como particularmente positiva a redução associada ao custo por minuto no caso de chamadas através de telemóvel.

Direção-Geral do Consumidor

Lisboa, 31 de julho de 2019

Com os melhores cumprimentos,
Ana Catarina Fonseca
Diretora-Geral