

## **DECISÃO**

### **REGRAS SOBRE O ACESSO DOS UTILIZADORES FINAIS AOS NÚMEROS DO PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO**

#### **I. Factos**

- I.1.** Pedido da AR Telecom
- I.2.** Posição de outras entidades

#### **II. Enquadramento legal do acesso aos números do PNN**

- II.1.** O acesso aos números do PNN enquanto direito dos utilizadores finais
- II.2.** As restrições legais de acesso a gamas de numeração específicas e a vontade dos assinantes

#### **III. O direito de acesso dos utilizadores finais à gama de numeração “760”**

- III.1.** A gama de numeração “760” - Serviços de tarifa única por chamada (preço máximo de retalho de 0,60€ - s/ iva incluído), independentemente da duração e hora da chamada
- III.2.** As restrições ao direito de acesso à gama de numeração “760” impostas pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas

#### **IV. Projeto de decisão e procedimentos de consulta**

#### **V. Decisão**

## I. Factos

### I.1. O pedido da AR Telecom

A AR Telecom – Acessos e de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom) apresentou ao ICP-ANACOM um pedido de intervenção relativamente a práticas da VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais (Vodafone), da então OPTIMUS – Comunicações S.A. (Optimus), atualmente NOS – Comunicações, S.A. e da então TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN), atualmente MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO).

As práticas que motivaram o referido pedido eram as seguintes: **(i)** a Vodafone anunciara a decisão de, a partir de 1 de fevereiro de 2014<sup>1</sup>, apenas permitir aos clientes com tarifários pré-pagos que acedessem à numeração “760” se dispusessem de um saldo separado, o qual só podia ser carregado em lojas ou agentes da empresa; **(ii)** a Optimus adotara medida semelhante, também para clientes com tarifários pré-pagos, embora o carregamento do saldo necessário para acesso à referida numeração pudesse ser feito nos mesmos moldes dos restantes carregamentos e **(iii)** a TMN restringia as chamadas para a referida numeração “760” dos seus clientes com tarifários pré-pagos à condição de não terem um saldo inferior a 5€.

A AR Telecom, sustentando que as práticas descritas implicavam o incumprimento de várias disposições da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pelas Leis n.º 10/2013, de 28 de janeiro, e n.º 42/2013, de 3 de julho), veio alegar que as mesmas se traduziam num barramento unilateral deste tipo de serviços por parte dos operadores móveis, sobretudo da Vodafone, cujas condições de acesso são as mais fortemente desincentivadoras da realização de chamadas para estes números. A AR Telecom afirmou até que esta medida, que não é solicitada pelos utilizadores, cria um obstáculo maior que os tradicionais barramentos impostos por lei, *«uma vez que obriga a uma intervenção contínua do consumidor (carregamentos separados) para aceder ao serviço, enquanto os barramentos “normais” apenas exigem uma intervenção do consumidor para que o serviço fique permanentemente acessível.»*

---

<sup>1</sup> Data posteriormente alterada para 1 de março de 2014 e, sucessivamente, para 1 de abril, para 1 de maio, para 1 de julho, para 1 de outubro e 20 de outubro de 2014.

Realçou ainda que ao tomar esta medida, a Vodafone estaria também a discriminar os clientes com tarifários pré-pagos face aos restantes, o que considera altamente irregular. E firmou o entendimento de que este género de políticas promoverá igualmente a discriminação ao nível do tipo de serviço a que o consumidor queira aceder, já que diferencia o acesso à numeração “760” de qualquer outra numeração abrangida no PNN.

Relativamente ao impacto direto destes procedimentos, a AR Telecom referiu uma estimativa de perdas de faturação muito relevantes diretamente imputáveis a esta medida, por ser muito significativa a percentagem deste tipo de tráfego oriundo de redes móveis (nas quais é maioritária a opção por tarifários pré-pagos), destacando o impacto da medida anunciada pela Vodafone, cujos clientes originam uma importante parcela daquele tráfego.

Adicionalmente, a AR Telecom contabilizou o impacto indireto que resultaria da redução do investimento por parte dos promotores deste tipo de conteúdos, por verem o seu potencial de ganho reduzido de forma artificial. Relevou que, dada a queda acentuada das receitas publicitárias, a sustentabilidade de algumas empresas promotoras destes serviços é cada vez mais assente nas receitas geradas com a numeração “760”.

Ora, de acordo com os dados por si estimados, o valor do negócio [presume-se que do total de receitas geradas pelas chamadas para números desta gama] em 2013 ascendeu a cerca de 108 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 44% face a 2012 – o que evidencia o interesse dos utilizadores nestes serviços.

Para o operador estas práticas constituem um precedente perigoso, que pode vir a condicionar outras gamas de numeração ou serviços específicos cujo enquadramento regulatório é semelhante.

## **I.2. Posição de outras entidades**

Neste contexto, assinala-se ainda que a TVI – Televisão Independente, S.A. (TVI) e a SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A. (SIC) remeteram ao ICP-ANACOM, respetivamente em 31 de março e 1 de abril, cartas a solicitar a participação

no procedimento administrativo com fundamento na sua qualidade de utilizadores da gama de numeração 760, uma vez que as medidas restritivas no acesso teriam impacto nas suas atividades

Posteriormente, estes dois operadores de televisão remeteram, a TVI em 22 de abril e a SIC em 23 de abril, as suas posições sobre a matéria, com referência ao comunicado desta Autoridade de 4 de fevereiro de 2014, publicado no seu *site*<sup>2</sup>.

Nessa sua comunicação, a TVI referiu considerar que os indícios a que o ICP-ANACOM alude no mencionado comunicado são de molde a provocar danos consideráveis em interesses legalmente protegidos da TVI e dos seus espectadores, pelo que reiterou que qualquer decisão sobre a matéria deveria ser precedida de audição daquela entidade.

Quanto à SIC, considerando que quaisquer práticas restritivas relativas à gama de numeração 760 são claramente da competência do ICP-ANACOM, veio requerer que o processo culmine com uma deliberação que imponha a cessação das práticas restritivas e discriminatórias em causa. Reiterou ainda que pretendia ser considerada parte interessada no processo.

Anteriormente, já a Controlinveste Media, SGPS, S.A. (Controlinveste) tinha dirigido a esta Autoridade (i) em 22 de janeiro de 2014, um pedido de informação sobre a criação por parte da Vodafone do saldo específico para chamadas para a gama de numeração “760”, questionando a legalidade de tal procedimento, e (ii) em 24 de janeiro de 2014, um conjunto de questões sobre a possibilidade de criação pelos operadores telefónicos de um segundo saldo específico para efetuar chamadas para o “760”.

## **II. Enquadramento legal do acesso aos números do PNN**

### **II.1. O acesso aos números do PNN enquanto direito dos utilizadores finais**

Nos termos do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas podem estar sujeitas, entre outras, a condições que visem garantir:

---

<sup>2</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1189545>

- O acesso dos utilizadores finais aos números do PNN, aos números do espaço europeu de numeração telefónica, aos números verdes internacionais universais e, quando for técnica e economicamente viável, aos planos de numeração de outros Estados membros, e respetivas condições, em conformidade com a LCE [cfr. alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º];
- A proteção dos consumidores, com a inclusão de regras específicas do sector das comunicações eletrónicas, incluindo condições em conformidade com a LCE, designadamente condições relativas à acessibilidade para os utilizadores deficientes, de acordo com o artigo 91.º da mesma lei [cfr. alínea l) do n.º 1 do artigo 27.º].

Considera o ICP-ANACOM que, no que se refere ao acesso aos números do PNN, a condição prevista no artigo 27.º deve ser entendida como determinando a imposição às empresas da disponibilização do acesso a todas as gamas de numeração, sem a criação de entraves que não estejam legalmente previstos. Com efeito, apenas está prevista a possibilidade de distinção, baseada na “*viabilidade técnica e económica*” quando estejam em causa os planos de numeração de outros Estados membros. Esta condição foi efetivamente imposta pelo ICP-ANACOM aos três operadores móveis no âmbito dos respetivos Direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas terrestres<sup>3</sup>.

A LCE estabelece ainda, no artigo 44.º, que as empresas que detenham números do PNN devem, sempre que técnica e economicamente viável, garantir: **(i)** o acesso a todos os números fornecidos na União Europeia e **(ii)** o acesso e utilização de serviços através de números não geográficos por parte dos utilizadores finais no interior da União Europeia [n.º 3, alíneas a) e b)]. Este regime só não é aplicável quando o destinatário da chamada decidir, por motivos comerciais, limitar o acesso de chamadas provenientes de áreas geográficas específicas (cfr. artigo 44.º, n.º 4).

Neste contexto, e a partir da formulação legal desta condição, conclui-se que o acesso aos números do PNN enquanto obrigação/condição imposta às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas assegura, reflexamente, que aos utilizadores finais é garantido o direito de acesso aos números igualmente, à partida,

---

<sup>3</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=345109>

sem qualquer limitação que não decorra das práticas comerciais habituais, como a diferenciação de preços retalhistas.

Este direito é assim um direito tendencialmente pleno, cabendo ao ICP-ANACOM zelar para que não seja restringido de forma injustificada pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A condição imposta às empresas de garantir o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN constitui uma obrigação instrumental em relação aos objetivos de regulação constantes do quadro regulamentar e que ao ICP-ANACOM cumpre prosseguir, em concreto, **(i)** no âmbito da promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas, assegurar que os utilizadores obtenham o máximo de benefício em termos de escolha, preço e qualidade [cfr. artigo 5.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2, alínea a) da LCE], e assegurar a inexistência de distorções ou entraves à concorrência [cfr. artigo 5.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2, alínea b) da LCE] e **(ii)** no âmbito da defesa dos interesses dos cidadãos, fomentar a capacidade dos utilizadores finais de acederem e de utilizarem os serviços à sua escolha [cfr. artigo 5.º, n.º 1, alínea c) e n.º 4, alínea g) da LCE].

Sendo o acesso aos números a regra, verifica-se que o legislador cuidou de fixar os casos excecionais em que tal acesso está por defeito barrado, o que implica reversamente que a disponibilização desse acesso dependa da manifestação da vontade do assinante.

## **II.2. As restrições legais de acesso a gamas de numeração específicas e a vontade dos assinantes**

O barramento por defeito está prescrito no artigo 45.º da LCE (na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho) relativamente aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, neste caso, quando impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada ou ainda quando tenham conteúdo erótico ou sexual (n.ºs 1 e 3 do artigo 45.º).

Apenas nestas situações, que o legislador caracterizou, o acesso a determinados números depende da manifestação expressa da vontade dos assinantes nesse sentido,

ou seja, mediante o levantamento dos barramentos legalmente obrigatórios (n.º 4 do artigo 45.º da LCE).

Para além destas situações, a LCE apenas prevê outros barramentos quando os assinantes o solicitem. É assim nos seguintes casos:

- Artigo 45.º, n.º 5: prevê que, a pedido dos respetivos assinantes, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que sirvam de suporte à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem barrem, sem quaisquer encargos, as comunicações para tais serviços, independentemente da existência de contrato com o prestador desses serviços ou da sua eventual resolução;
- Artigo 45.º, n.º 8: assegura outros casos em que o ICP-ANACOM pode determinar às empresas que esteja disponível, quando os assinantes o solicitem, o barramento seletivo de comunicações de saída ou de entrada de aplicações análogas às referidas no n.º 3 do artigo 45.º (serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, incluindo SMS ou MMS) ou para outros tipos definidos de números<sup>4</sup>.
- Artigo 94.º, n.º 1, alínea b): determina que o prestador do serviço universal, no âmbito dos mecanismos de “controlo de despesas”, deve disponibilizar o barramento de chamadas de saída de tipos ou para tipos definidos de números e de SMS ou de MMS, de tarifa majorada ou de outros serviços ou de aplicações de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, mediante pedido do assinante, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º da LCE.

Conclui-se assim que, mesmo nas situações em que as restrições no acesso a determinadas gamas de numeração são justificadas – pela necessidade de especial proteção dos utilizadores finais – prevalece sempre a liberdade de escolha dos assinantes.

---

<sup>4</sup> O ICP-ANACOM nunca impôs às empresas qualquer obrigação ao abrigo desta disposição.

### **III. O direito de acesso dos utilizadores finais à gama de numeração “760”**

#### **III.1. A gama de numeração “760” - Serviços de tarifa única por chamada (preço máximo de retalho de 0,60€ - s/ iva incluído), independentemente da duração e hora da chamada**

A gama de numeração “760” foi criada por deliberação do ICP-ANACOM, de 28 de janeiro de 2004, na sequência da criação das gamas de numeração “707”, “708” e “809”, *face à alegada inexistência de margem de negócio na prestação de alguns serviços, tendo-se considerado como vantajosa a existência de um indicativo de acesso a esses serviços associado a um tarifário independente da duração e da hora da chamada, a fim de proporcionar ao mercado em geral e aos prestadores em particular a oferta sem descontinuidades do seu leque de serviços.* O ICP-ANACOM privilegiou a definição de um código para o novo serviço em que o utilizador pudesse associar intuitivamente o preço a pagar ao número marcado.

O código “760” é caracterizado por permitir o acesso sempre da mesma forma e pela fixação da tarifa por chamada e não pelo tipo de serviço associado ao número<sup>5</sup>.

#### **III.2. As restrições ao direito de acesso à gama de numeração “760” impostas pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas**

Estando disponíveis vários serviços através da gama de numeração “760” e não sendo o acesso a esta gama de numeração abrangido por qualquer restrição legal, os utilizadores finais têm à partida o direito de aceder plenamente à referida gama de numeração nos mesmos termos em que acedem aos restantes números do PNN e, caso o ICP-ANACOM venha a utilizar os poderes que lhe são conferidos pelo n.º 8 do artigo 45.º, os consumidores têm o direito de pedir o respetivo barramento, ou o condicionamento do acesso a esses números e aos serviços que através deles são prestados.

Porém, como já se referiu, as próprias empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, e sujeitas à condição prevista no artigo 27.º, n.º 1, alínea j)

---

<sup>5</sup> Ver documento relativo à fundamentação do sentido provável de decisão sobre a criação de códigos específicos no PNN para a prestação do serviço de tarifa única por chamada e definições das condições a aplicar ([http://www.anacom.pt/streaming/delib11jan07\\_doc\\_consulta.pdf?contentId=1076637&field=ATTACHED\\_FILE](http://www.anacom.pt/streaming/delib11jan07_doc_consulta.pdf?contentId=1076637&field=ATTACHED_FILE))



da LCE, têm adotado unilateralmente, ou anunciado que irão adotar, práticas restritivas no acesso a determinados números, alegadamente como mecanismos de proteção dos consumidores destinados a possibilitar um controlo de gastos com tais chamadas, sendo esse o caso da gama “760”.

Essas medidas traduzem-se, nos serviços pré-pagos dos operadores de serviço telefónico móvel, **(i)** na constituição de saldos autónomos (“à parte”) para efetuar chamadas para a gama de numeração “760”, obrigando assim a que os assinantes carreguem separadamente um saldo específico destinado às chamadas para estes números e **(ii)** na exigência de um saldo mínimo para permissão de chamadas para essa mesma gama, transformando assim, em ambos os casos, o número “760” numa espécie de “serviço à parte”.

Mas também nos serviços pós-pagos (fixos e móveis) se podem identificar medidas com um (potencial) efeito equivalente caso sejam aplicadas a gamas de numeração determinadas. Com efeito, verifica-se nas condições gerais destes serviços a existência de cláusulas que consistem **(i)** na definição de limites de consumo no âmbito da utilização de serviços específicos, os quais uma vez atingidos, permitem à empresa aplicar determinadas regras, fixadas no contrato, que podem envolver, por exemplo, pagamentos antecipados ou adesão obrigatória ao débito direto sob pena de suspensão do serviço, ou **(ii)** no pagamento adiantado de um determinado volume mensal de comunicações, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo cliente, cuja não realização pode determinar o impedimento (mediante pré aviso) de realização de comunicações para determinadas gamas de numeração, como o “760”, até que o respetivo pagamento seja efetuado.

Importa, pois, avaliar, face ao direito tendencialmente pleno de acesso aos números do PNN, se as medidas acima referidas relativas ao “760”, impostas unilateralmente pelos operadores e que se traduzem, ou podem traduzir, em restrições ao acesso àquela gama de numeração, são ou não justificadas.

Ora, no caso em análise, ao condicionar o acesso dos seus clientes do STM pré pago à gama de numeração “760” - que desta forma é distinguida de outras gamas de numeração com características similares -, os operadores do STM pretendem impor condições restritivas (nomeadamente de pagamento) no acesso a esta gama de numeração.

Com efeito, dúvidas não existem de que as referidas práticas dos operadores, dirigidas a uma gama de numeração em particular, dificultam o acesso dos utilizadores aos serviços prestados através dessa gama, tornando-o significativamente mais oneroso quando comparado com o acesso aos restantes serviços.

Tais práticas, sendo unilateralmente impostas pelos operadores, não podem ser consideradas como mecanismos de controlo de custos para proteção dos utilizadores. É de sublinhar, a este propósito, dois aspetos: em primeiro lugar, a gama de numeração “760” tem um preço de retalho fixado, de 60 cêntimos mais IVA por cada chamada, o que por si só constitui um mecanismo de proteção dos utilizadores, evitando assim que os mesmos sejam surpreendidos com valores de faturação não desejados ou que não pudessem ser razoavelmente percecionados, nomeadamente dependentes da duração da chamada; em segundo lugar, são em número inexpressivo e residual as reclamações recebidas no ICP-ANACOM de utilizadores sobre o preço excessivo destas chamadas ou relacionadas com faturação das mesmas.

Com este contexto é possível configurar as referidas restrições no acesso aos serviços prestados sobre uma específica gama de numeração como excessivas e desproporcionadas. No limite, condições de acesso especialmente gravosas impostas aos utilizadores podem produzir um efeito que se aproxima do barramento, com a agravante de se tratar de uma gama de numeração com preço de retalho fixado por chamada e de acesso a serviços que o legislador não barrou.

Sem prejuízo de, conforme referido, se considerarem excessivas as restrições impostas, na medida em que limitam injustificadamente a liberdade de escolha dos utilizadores finais contrariando assim a condição de acesso aos números do PNN imposta às empresas, note-se que quanto mais complexo ou oneroso for para o assinante o método de alteração do sistema que os operadores venham a instituir tanto mais graves e desenquadradas se configurarão as restrições.

Estas são ainda suscetíveis de prejudicar interesses económicos de terceiros, causando um impacto negativo na concorrência.

Note-se, a respeito do impacto destas medidas na concorrência, que a prestação a retalho de serviços que assentam na numeração “760” depende naturalmente da possibilidade que os utilizadores finais têm de aceder livremente à referida gama de numeração, por via do estabelecimento de chamadas.

Nessa conformidade, é fundamental para qualquer prestador com recursos de numeração na gama dos “760” garantir que os utilizadores finais possam estabelecer chamadas a partir da generalidade das redes existentes, sem quaisquer restrições. Só assim os prestadores do serviço “760” têm capacidade para captar os clientes que pretendem usar a referida gama de numeração para a prestação de serviços retalhistas, tais como concursos, inquéritos ao mercado, angariação de fundos/donativos. Releva-se ainda que os prestadores do serviço “760” de menor dimensão, precisamente pela sua reduzida quota de mercado, apresentam também um elevado grau de dependência face à originação de chamadas nas redes de terceiros operadores, pelo que qualquer medida adotada que tenha como efeito dificultar ou desincentivar o estabelecimento dessas chamadas tem um impacto muito importante nos seus negócios.

Assim, as medidas adotadas prejudicam o negócio retalhista dos prestadores do “760”, não só pela redução do número de chamadas efetuadas, com impacto direto na rentabilidade do negócio uma vez que as receitas retalhistas dessas chamadas são propriedade desses prestadores, mas também pelo efeito de redução da atratividade do referido negócio, e neste âmbito poderão afetar em particular os prestadores em que este negócio tenha uma representatividade importante face aos seus restantes negócios, que é o caso dos prestadores de menor dimensão, e têm como efeito uma distorção da concorrência.

Note-se que o impacto na concorrência poderá existir ainda que as medidas descritas sejam adotadas por prestadores que prestam serviços sobre a gama “760”, atendendo a que, por um lado, o eventual afastamento do negócio de operadores de menor dimensão poderá representar uma oportunidade para reforçar o próprio posicionamento no mercado dos operadores que põem em prática essas medidas restritivas; por outro lado, da parte de operadores que não prestam serviços sobre a gama 760, essas práticas permitirão aumentar a sua capacidade de negociação das condições de prestação do serviço de originação de chamadas; e, finalmente existem serviços também prestados a retalho por todos esses prestadores, tais como os SVA-SMS, e que em determinadas circunstâncias podem ser entendidos como potencialmente substitutos dos serviços prestados na gama “760”.

Por último, importa referir que as medidas adotadas também podem afetar as entidades que recorrem à gama de numeração “760” para prestar serviços retalhistas, tais como

os já referidos relativos a concursos e angariação de fundos. Não estando avaliada a dimensão desse impacto, antecipa-se que possa ser significativo, atenta a expressividade que os serviços em causa têm vindo a assumir, designadamente nos meios de comunicação social.

Neste contexto, entende o ICP-ANACOM que as restrições em análise são desproporcionadas e injustificadas e, como tal, não deve ser permitida a sua imposição unilateral.

Não é igualmente aceitável que o acesso à gama de numeração "760" seja condicionado à manifestação expressa de vontade dos assinantes nesse sentido – a lei não estabeleceu esta condição, pelo que a mesma não deve ser estabelecida unilateralmente pelas empresas. Pelo contrário, esse acesso deve ser à partida sempre disponibilizado pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, podendo igualmente ser facultada aos assinantes a opção de restringir o seu acesso à gama de numeração "760" (ou a qualquer outra).

Refira-se que, nos termos do n.º 8 do artigo 45.º da LCE, o ICP-ANACOM poderá, sempre que considere adequado, determinar às empresas o barramento seletivo e gratuito para tipos definidos de números.

Fora deste contexto, quaisquer limitações no acesso à gama de numeração "760" apenas podem admitir-se quando tenham por base a vontade dos assinantes quanto à configuração da forma de acesso aos números e à realização de chamadas e sejam estabelecidas no âmbito da liberdade de oferta de planos tarifários pelas empresas.

Justifica-se assim a aprovação de uma regra que, densificando a condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, especifique que, sendo o acesso aos números do PNN tendencialmente pleno, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas apenas podem condicionar esse acesso desde que não atinjam de forma desproporcional os interesses dos utilizadores finais, em especial a sua liberdade de escolha, ou de outras empresas.

As medidas que se reconduzam à imposição de saldos autónomos ou saldos mínimos, ou que tenham efeito equivalente, para acesso a gamas de numeração determinadas constituem restrições desproporcionadas cuja imposição unilateral não é permitida, isto

é, só são aceitáveis se os utilizadores pedirem a respetiva ativação ou aderirem a contratos que as contenham.

Considerando porém que os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas são, normalmente, contratos de adesão nos quais a vontade dos assinantes está à partida condicionada, torna-se necessário garantir a existência de um verdadeiro e efetivo direito de escolha.

Assim, pretende evitar-se que (i) as empresas disponibilizem em exclusivo ofertas comerciais, para cada um dos serviços e pacotes de serviços, que contenham as referidas medidas restritivas ou que (ii) disponibilizando, em alternativa, ofertas sem restrições, a diferença de preço entre as ofertas com e sem restrições seja de modo a anular a liberdade de escolha dos utilizadores.

Nesta mesma linha, importa evitar que as empresas diferenciem de forma discriminatória e injustificada as modalidades de carregamento de saldos para o acesso a gamas de numeração específicas, o que conduziria a uma restrição de tal forma excessiva que se aproximaria muito de uma negação do próprio acesso. O ICP-ANACOM considera assim que deve opor-se à disponibilização das modalidades de carregamento de saldos exclusivamente em lojas da empresa ou respetivos agentes, para acesso a gamas de numeração específicas.

Pretende, assim, evitar-se que as empresas não disponibilizem, para acesso a gamas de numeração específicas, outras formas de pagamento (carregamento de saldos) como o multibanco ou o *homebanking*, que constituem um modo largamente utilizado para o pagamento de serviços, e, como tal, que a inexistência de opção quanto à forma de pagamento constitua um relevante entrave para os utilizadores no exercício do seu direito de escolha no acesso a estas gamas de numeração.

Por fim, para que a deliberação atinja o objetivo preconizado, torna-se necessária a sua aplicação a todos os contratos em vigor e, nesse sentido, proporcionar aos assinantes a possibilidade de tomar conhecimento da existência de ofertas alternativas, sem restrições. Para esse efeito, as empresas devem comunicar aos assinantes a quem tenham sido unilateralmente impostas medidas restritivas de acesso a uma gama de numeração específica nos termos considerados incompatíveis com a alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE pela presente deliberação, a existência de ofertas sem restrições,

dando-lhes a possibilidade de a elas aderirem, designadamente sem penalizações associadas a uma eventual rescisão antecipada do contrato.

Porém, assegurado o exercício do direito de escolha dos assinantes, é ainda necessário que este seja efetivo. Assim, para além de eliminar os encargos diretos com a opção por uma oferta alternativa, que poderiam constituir um desincentivo para a liberdade de escolha dos assinantes, também não devem as empresas, quanto aos contratos celebrados e que não incluam restrições, invocar a criação de eventuais ofertas comerciais alternativas com restrições – e que sejam economicamente mais vantajosas para os utilizadores - para justificar aumentos de preços na vigência daqueles contratos.

#### **IV. Projeto de Decisão e Procedimentos de consulta**

Por deliberação de 15 de maio de 2014, o Conselho de Administração aprovou o Projeto de Decisão sobre as chamadas efetuadas para a gama de numeração “760” e a respetiva submissão ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao procedimento geral de consulta previsto no 8.º da LCE, tendo sido atribuído aos interessados um prazo de 30 dias úteis se pronunciarem, o qual terminou em 30.06.2014.

No âmbito do procedimento de consulta, foram recebidos, dentro do prazo, os contributos das seguintes entidades:

- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (doravante, «DECO»)
- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A. (doravante, «AR Telecom»), em duas versões, confidencial e não confidencial;
- CABOVISÃO – Televisão por Cabo, S.A. (doravante, «Cabovisão») e ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (doravante, «Onitelecom»), em resposta conjunta;
- Controlinveste Conteúdos, S.A. (doravante, «CIC»);
- NOS – Comunicações, S.A. (doravante, «NOS»)
- Portugal Telecom, S.G.P.S., S.A. (doravante, «Grupo PT»), em duas versões, confidencial e não confidencial;
- RTP – Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (doravante, «RTP»);

- SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A. (doravante «SIC»)
- TVI - Televisão Independente, S.A. (doravante, «TVI»);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante, «Vodafone»).

E de um particular:

- Eduardo Fernandes.

Foi elaborado o relatório da consulta, o qual é parte integrante da presente decisão e inclui uma síntese das posições manifestadas, bem como o entendimento do ICP-ANACOM sobre as mesmas.

O relatório fundamenta a presente decisão, justificando também as alterações que o ICP-ANACOM entendeu adequado introduzir na decisão.

#### **IV. Decisão**

Face ao exposto, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b) e h) do artigo 6.º dos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, ao abrigo do n.º 2 do artigo 27.º e do n.º 1 do artigo 125.º e considerando o n.º 8 do artigo 45.º, todos da LCE e da alínea a) do artigo 9.º dos seus Estatutos, bem como na prossecução dos objetivos de regulação, em especial os fixados nas alíneas a) e c) do n.º 1, a) e b) do n.º 2 e g) do n.º 4, todos do artigo 5.º da LCE, delibera aprovar as seguintes regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional Numeração:

1. A condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, segundo a qual as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem garantir o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN, é incompatível com a imposição unilateral de medidas suscetíveis de condicionar o acesso a gamas de numeração específicas, seja qual for a sua natureza ou conteúdo, nomeadamente através de:
  - a) Constituição de saldos autónomos (“à parte”) para efetuar chamadas para gamas de numeração específicas;

- b)** Exigência de um saldo mínimo para permissão de chamadas para gamas de numeração específicas;
  - c)** Imposição de limites de consumo no âmbito da utilização de gamas de numeração específicas;
  - d)** Estipulação contratual de valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implique o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas.
- 2.** O disposto no número anterior não prejudica a disponibilização aos assinantes, pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, de medidas que possam condicionar o acesso a gamas de numeração específicas, designadamente as indicadas no n.º 1, se os próprios utilizadores as solicitarem e enquanto nelas mantiverem interesse.
- 3.** A condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE é incompatível com a disponibilização pelas empresas de qualquer oferta comercial com as restrições referidas no n.º 1, no âmbito de cada serviço ou pacote de serviços, sem a disponibilização da mesma oferta – isto é, com iguais características, excluindo eventualmente o preço – sem restrições.
- 4.** A condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE é incompatível com a disponibilização da modalidade de carregamento do saldo para acesso a gamas de numeração específicas exclusivamente em lojas da empresa ou respetivos agentes.
- 5.** As presentes regras são imediatamente aplicáveis aos contratos que estejam em vigor na data de produção de efeitos das mesmas, nos termos do n.º 9.
- 6.** As empresas devem conformar as respetivas ofertas com as presentes regras, no prazo de 60 dias seguidos a contar da sua publicação.
- 7.** As empresas que tenham imposto unilateralmente restrições no acesso a gamas de numeração específicas devem comunicar aos assinantes a existência de ofertas sem restrições, dando-lhes a possibilidade de a elas aderirem sem que lhes possam ser cobrados quaisquer custos por essa alteração, nomeadamente penalizações por rescisão antecipada do contrato ou relativos a mudança de tarifário.



- 8.** As empresas não podem proceder à alteração de contratos celebrados que não incluam restrições, no sentido do aumento dos preços, com o fundamento na disponibilização, em alternativa, de tarifários com restrições.
- 9.** As presentes regras entram em vigor no prazo de 5 dias úteis a contar da sua publicação.