

Anexo

Comentários do Grupo PT ao Projeto de decisão relativo às regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos - outras listas

3



Projeto de decisão de “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para Serviços informativos – outras listas”
(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 11 de outubro de 2012)



Resposta do Grupo PT à Consulta Pública sobre o Projeto de Decisão de “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para Serviços informativos – outras listas”

Aprovado pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 11 de outubro de 2012

I. INTRODUÇÃO

A presente resposta representa a posição comum das empresas do Grupo Portugal Telecom seguidamente identificadas (doravante “Grupo PT” ou “PT”), relativamente à consulta pública sobre o projeto de decisão de “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para Serviços informativos – outras listas”, aprovado por Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 11 de outubro de 2012, constituindo assim a resposta conjunta das seguintes empresas:

- Portugal Telecom SGPS
- PT Comunicações, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

II. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A título introdutório, é com agrado que o Grupo PT vê a aprovação do sentido provável de deliberação ora em apreço.

Tal decisão há muito se revela necessária, especialmente considerando a ausência de atuação relativamente à oferta de “Serviços Informativos – outras listas” desde a fixação da gama 18 no Plano Nacional de Numeração que data de 1999, pese embora tenha existido uma consulta pública promovida no final de 2006 pelo regulador sobre a matéria em apreço, mas que não culminou com qualquer decisão do ICP-ANACOM.

Com efeito, é amplamente reconhecido que o enquadramento regulatório nesta matéria se revela desadequado face ao que tem sido a evolução deste tipo de serviços, quer no contexto nacional, quer no contexto europeu, pelo que o Grupo PT está certo de que a decisão final que o ICP-ANACOM venha a adotar neste âmbito eliminará tal lacuna e contribuirá para o aparecimento de novos prestadores deste tipo de serviços, em benefício da concorrência e, de forma simultânea, a prosseguir os objetivos de regulação inerentes à

3

satisfação e proteção dos consumidores, garantindo o seu bem-estar.

É, pois, de saudar o facto de o projeto de decisão ora em análise ir ao encontro da evolução do mercado, correspondendo também às expectativas existentes no mercado a propósito deste tipo de ofertas, designadamente reconhecendo o interesse real dos consumidores neste tipo de serviços, que se revestem de elevado interesse social e público.

Não obstante, qualquer abordagem nesta matéria deverá necessariamente compatibilizar o interesse público no acesso à informação e a serviços diversos, a existência de determinados segmentos da população cuja info-exclusão deve ser mitigada e o princípio da liberdade de prestação de serviços de que os agentes económicos devem gozar no contexto de um mercado europeu das comunicações eletrónicas com vista a potenciar o crescimento do emprego e a sustentabilidade de pequenas e médias empresas.

Assim, e conforme demonstraremos com maior detalhe, afigura-se essencial que no atual contexto e atento o perfil do consumidor com maior apetência para serviços prestados através de números 18xy, tipicamente cidadãos idosos e/ou info-excluídos, o leque de serviços prestados através desta gama seja o mais completo e claro possível, para que não subsistam dúvidas sobre os serviços que podem ser prestados nesta gama.

Por outro lado, e sem prejuízo de ser assegurada a necessária transparência na informação sobre preços a prestar aos consumidores, o Grupo PT entende que tal não deverá desvirtuar o princípio da acessibilidade dos preços a praticar no âmbito destes serviços, o qual, face ao modo de disponibilização da informação neste contexto, determina que a informação a prestar pelo assistente do serviço de atendimento não ocorra sempre de forma proactiva em todas as comunicações telefónicas efetuadas para os serviços em causa.

Um outro ponto a considerar na determinação das tarifas a praticar na prestação destes serviços é a duração média das chamadas efetuadas pelos utilizadores destes serviços, sendo este um aspeto crucial para determinar a adequada remuneração das entidades que disponibilizem serviços através da gama de numeração 18xy.

Por último, e dada a existência de ofertas que já hoje se suportam na gama 18xy, a adequação das mesmas ao que vier a ser determinado pelo ICP-ANACOM certamente implicará um prazo mais alargado que o previsto no projeto de decisão, considerando que tal terá impactos ao nível da organização dos recursos humanos e ao nível operacional não compagináveis com o prazo de 10 dias úteis atualmente proposto, atendendo principalmente à alteração de forma de taxação e tarifação das chamadas realizadas para

este serviço.

Assim, e sem prejuízo de registarmos com agrado esta iniciativa do regulador, a qual vem demonstrar a preocupação de compatibilizar a atuação regulatória com as necessidades do mercados e dos cidadãos em geral, potenciando novas ofertas e serviços que permitem contribuir para o desenvolvimento económico do país, é nossa opinião que a decisão final a adotar nesta matéria deverá ser objeto de alguns ajustamentos no que concerne aos seguintes pontos, nos termos que detalhamos nos capítulos seguintes:

- a) Serviços a prestar nos números 18xy;
- b) Tarifas a praticar pelos prestadores;
- c) Informação sobre tarifas aos consumidores;
- d) Prazo para adequação de ofertas existentes.

Não podemos deixar de terminar o presente enquadramento sem referir, a propósito do processo de contraordenação a que alude o ICP-ANACOM no sentido provável de decisão, que nada na presente resposta do Grupo PT altera, anula ou substitui toda a argumentação vertida pela PT Comunicações no âmbito do referido processo.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

A. Serviços a prestar nos números 18xy

Em termos gerais, o Grupo PT concorda com a identificação dos serviços efetuada pelo ICP-ANACOM para efeitos da respetiva disponibilização através de números da gama 18xy.

Consideramos, todavia, que o regulador poderá ir mais além na delimitação dos serviços em causa, porquanto, tal como já tivemos oportunidade de referir nos nossos comentários ao sentido provável de decisão sobre a atribuição de direitos de utilização de números 18xy para a oferta de serviços de informação de listas, o Grupo PT defende que não deverão ser impostas restrições de índole regulatória ao tipo de informação a fornecer no âmbito destes serviços, uma vez que a lei já prevê os mecanismos adequados à salvaguarda de eventuais ações de divulgação de informação ilícita ou menos legítima, por parte de empresas que os prestam ou venham a ser autorizadas a prestá-los.





Na verdade, reiteramos que qualquer restrição neste âmbito terá sobretudo impacto para os cidadãos que utilizam este tipo de serviços, em particular nos segmentos da população sem acesso à Internet, que ficarão privados de usufruírem de soluções informativas pelas quais já demonstraram especial interesse e em situação de desigualdade perante outros segmentos da população, sem que se esteja demonstrado o interesse público dessa abordagem restritiva.

No documento da consulta é referido que o “ICP-ANACOM considera ainda que, com o apoio de serviços de call centre, não só se recria, mas também se aprimora uma “navegação” áudio, e, tendo em conta que se está num ambiente de comunicações em tempo real, à indicação do “contacto” poderá seguir-se a ligação imediata para o número de telefone relativo a esse contacto”.

Neste contexto, e atentas as necessidades de segmentos particulares da população, entende o Grupo PT que o ICP-ANACOM deverá clarificar alguns aspetos associados à prestação de serviços a prestar através de números 18xy e mesmo alargar o âmbito dos serviços informativos, uma vez que não é claro se efetivamente se pretende incluir ou excluir alguns serviços de cada uma das categorias identificadas.

Se é certo que, atenta a génese da deliberação e da identificação da informação possível de incluir em cada categoria, não haverá dúvidas sobre a abrangência dos serviços/tipos de informação a seguir referidos pela PT Comunicações, consideramos que a bem da previsibilidade regulatória e da certeza jurídica o quadro constante do SPD deve ser clarificado para isentar de dúvidas qualquer interpretação que do mesmo venha a ser feita.

Atento o exposto, o Grupo PT propõe, sem prejuízo de a dinâmica do mercado poder vir a determinar que sejam emitidas novas deliberações pelo ICP-ANACOM de modo a que sejam acomodadas as alterações na configuração do serviço, que os serviços a prestar no âmbito de números 18xy sejam os seguintes (serviços e informação a disponibilizar aos clientes destacados a negrito):

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações
Informação de horários	Indicação dos horários de transportes públicos, incluindo voos (partidas ou chegadas); Indicação de horários de visita ou funcionamento de equipamentos ou serviços (ex.: museus, igrejas ou serviços	

5

M

	religiosos, restaurantes ou bares, teatros ou cinemas, jogos de futebol)	
Informação de programas	Indicação sobre eventos culturais e de lazer, profissionais e desportivos (ex.: museus, teatros, cinemas, concertos, conferências) e programação de TV	Informação completa e objetiva durante a chamada , face à pergunta, de forma a evitar o favorecimento de interesses comerciais
Apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários	<p>Guia do turista com a indicação dos estabelecimentos hoteleiros, de alimentação, desportivos, de saúde, bem-estar ou lazer, em função de características objetivas como o tipo (ex.: número de estrelas, comida, música) ou a localização</p> <p>Orientação do viajante, com a indicação de rota ou percurso mais curto e consoante o meio de transporte (ex.: pedestre, automóvel ou transporte público)</p> <p>Apoio na utilização do Serviço de Telegramas</p>	Durante a prestação do serviço o apoio deve ser realizado sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade ou condicionantes da livre escolha do cliente. As informações devem ser dadas durante a chamada de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Informação de Proximidade	Indicação dos hospitais, farmácias de serviço, farmácias com entrega ao domicílio , esquadras de forças de segurança, bancos, desempanagem, restaurantes, lojas "de conveniência", gasolinhas etc. , mais próximos de um determinado local, indicando a localização por rua, coordenada geográfica ou outro ponto de referência relevante para o cliente.	Durante a prestação do serviço as informações devem ser fornecidas , sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade, de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Conteúdos diversos de interesse público geral	Indicação de: farmácias de serviço, serviços hospitalares ou de assistência médica de urgência, códigos postais, esquadras de forças de segurança, diferenças horárias, previsão do tempo, tráfego rodoviário, resultados de lotaria e de jogos oficiais, resultados desportivos, cotações de moeda e de ações, notícias, indicadores estatísticos... etc.	
Serviço de marcação e reserva	Marcação/reserva de bilhetes (para viagens ou espetáculos), de hotel, restaurante, táxi e outros transportes públicos, check in online de voos, marcação de inspeções automóveis, marcação de consultas (centros de Saúde Pública ou Clínicas privadas), apoio na encomenda de remédios em farmácias com entrega ao domicílio, apoio na marcação e reserva de outros serviços ou bens desde que solicitado diretamente pelo cliente	Durante a prestação do serviço a marcação e reserva deverá ser realizada sem benefícios/ privilégios comerciais por terceiros, ou seja, o serviço é assegurado a partir da solicitação do cliente e conforme a sua indicação específica, devendo, para tanto ser completas, face ao



		pedido
--	--	--------

Uma outra questão a relevar respeita à qualidade da informação a disponibilizar nos números 18xy, a propósito da qual refere o ICP-ANACOM que as bases de dados que alimentam as informações adicionais a disponibilizar através do referido número devem ser completas e atualizadas, incluindo todos os assinantes de serviços telefónicos oferecidos a nível nacional que não tenham decidido pela exclusão dos seus dados pessoais nessas listas, de acordo com a legislação aplicável.

A este propósito, importa ter presente que, no que respeita a entidades que pretendam prosseguir atividades comerciais ou de interesse público, em muitos casos, quando celebram o contrato de prestação de serviços telefónicos com o respetivo operador, aquelas não fornecem um nome ou designação para efeitos de disponibilização nas listas e serviços informativos, ou então solicitam a atribuição de vários números, não sendo possível determinar qual o número que deverá ser indicado como contacto telefónico, o que inviabiliza em muitas situações a satisfação da necessidade específica e concreta de quem liga com vista a receber a informação.

Assim, pode suceder, e sucede cada vez mais, que estas entidades venham a criar sítios de Internet, indicando aí ao público os respetivos contactos e designação a considerar no âmbito da respetiva atividade.

A título de exemplo e como forma de demonstrar que o interesse público e específico de quem utiliza este tipo de serviços não é totalmente garantido apenas com a disponibilização de informação constante das bases de dados referidas pelo ICP-ANACOM no seu SPD, verifica-se que, no caso das conservatórias organizadas sob a égide do Ministério da Justiça, em muitos casos, o utilizador que procura o respetivo contacto é encaminhado para um número geral do Ministério da Justiça (esse que é o único que consta das bases de dados que incluem todos os assinantes de serviços telefónicos oferecidos a nível nacional), contrariamente ao que o mesmo pretende – o contacto de uma determinada Conservatória. O mesmo sucede relativamente aos Centros de Saúde: os interessados são muitas vezes encaminhados para contactos do Ministério da Saúde, quando pretendem apenas ter acesso aos contactos do centro de saúde da respetiva área de residência.

Ora, para atender à solicitação dos interessados, importa que os serviços prestados através de números 18xy possam disponibilizar a informação efetivamente pretendida pelos



clientes, pelo que se torna necessário recorrer a contactos disponibilizados pelas entidades relevantes em outros locais que não apenas as bases de dados utilizadas para os serviços de listas e informativos, designadamente informação hoje existente na Internet de forma pública. Ou seja, as empresas devem poder recorrer a informação divulgada, por exemplo, em páginas de Internet, confrontar a informação de contactos aí disponibilizada com a informação constante das Bases de Dados do Serviço Informativo e de Listas e, por exemplo, de sítios que disponibilizam informação de mapas para podem prestar informação completa e atualizada ao público.

Assim, e considerando que as bases de dados que alimentam as informações adicionais podem, por si só, não ser suficientes para este efeito, entende o Grupo PT que a decisão final deverá prever a obrigatoriedade de tais bases serem completas e atualizadas, sem prejuízo de as empresas que prestem serviços nos números 18xy poderem recorrer a informação pública disponibilizada pelos assinantes respetivamente a nome/designação pretendida e contactos em sítios de Internet.

No 2.º parágrafo da página 9 do seu projeto de decisão, refere o ICP-ANACOM que “Para além do conteúdo ou da orientação, no decurso da interatividade da comunicação com o cliente, e expresso o interesse objetivo deste, nomeadamente em alternativa ao estabelecimento adicional de uma comunicação, poderá ser dado seguimento, pelo próprio call centre, a uma instrução desse cliente. Em causa poderá estar, por exemplo, o serviço de reserva de bilhetes para transportes ou espetáculos.” (sublinhado nosso).

Por outro lado, é referido no último parágrafo da página 9 que “Face ao exposto, o ICP-ANACOM lista na tabela abaixo os serviços informativos adicionais que considera úteis e suscetíveis de serem acomodados em números 18xy, entendendo que podem ser acrescentados outros serviços por posterior decisão desta Autoridade desde que se verifique para tal o correspondente fundamento e a sua integração no quadro regulamentar agora estabelecido (...)”

Ora, atendendo a que o ICP-ANACOM parece admitir a possibilidade de os clientes, no decurso de uma chamada para números 18xy, poderem dar instruções ao assistente, é relevante que fique claro que, de facto é possível através de números da gama 18xy, a prestação dos seguintes serviços:

- Apoio na adesão/marcação/reserva de um bem ou serviço, independentemente da sua natureza, desde que explicitamente indicado pelo cliente;

A handwritten mark, possibly a signature or initials, consisting of a stylized 'M' or similar shape.

- Apoio na encomenda/aquisição/compra de um bem ou serviço, independentemente da sua natureza, desde que explicitamente indicado pelo cliente, como por exemplo o apoio à aquisição de bilhetes de transportes e espetáculos, que em conjunto com as reservas na Internet é feito com recurso à utilização dos vários sítios de internet disponibilizados pelas empresas. Note-se que a venda efetiva é da responsabilidade da empresa proprietária do sítio de Internet e que a mesma é realizada com base nas mesmas ferramentas que a empresa disponibiliza na Internet ao cliente final, ou seja, o serviço 18xy limita-se a auxiliar o cliente a adquirir um bem ou serviço junto da entidade fornecedora, sem qualquer benefício comercial. Desta forma, é garantido que a entidade que presta o 18xy não beneficia da venda ou de qualquer tipo de comercialização destes serviços, não sendo portanto o serviço prestado nessa gama um serviço de venda de qualquer espécie;
- Apoio na procura de uma informação, bem ou serviço independentemente da sua natureza, desde que explicitamente indicado pelo cliente, como por exemplo informações de caráter útil (como por exemplo, informação sobre praias e estado do mar no verão, notícias, dados estatísticos com base em informação do INE) ou de emergências (sendo de tal exemplo, procura de um serviço de desempanagem, de mudança de pneus em caso de furo na estrada, farmácias com entrega ao domicílio), disponíveis na Internet;
- Apoio na procura específica de um determinado bem ou serviço, independentemente da sua natureza, desde que explicitamente indicado pelo cliente, como por exemplo, apoiar os clientes info-excluídos a enviar uma mensagem de e-mail através da Internet.

O Grupo PT considera que a decisão final deve clarificar que estes serviços podem, efetivamente, ser prestados através de números 18xy, especialmente tendo em conta o interesse dos mesmos referido pelo próprio ICP-ANACOM no sentido provável de decisão que "(...) com o apoio de *call centre*, não só se recria mas também se aprimora uma "navegação" áudio (...)", prevendo que podem ser acrescentados outros serviços por decisão do ICP-ANACOM "(...) desde que se verifique para tal o correspondente fundamento e a sua integração no quadro regulamentar agora estabelecido (...)".

O fundamento para a inclusão na lista de serviços a prestar através de números 18xy deste tipo de serviços de apoio prestados através da utilização da Internet e/ou através da ajuda na venda de bilhetes, reside na respetiva utilidade pública fundamentalmente para cidadãos info-excluídos, que necessitem de apoio social ou se encontrem em situações de emergência ou cidadãos que se encontrem em situação de impossibilidade momentânea de acesso à Internet, como sejam aqueles que se encontram em mobilidade ou em zonas onde não têm acesso e.g.. a serviços de banda larga móvel.

Caso o ICP-ANACOM venha a entender que serviços de apoio na reserva e compra de bilhetes não deverão ser prestados nos números 18xy, e uma vez que o regulador pretende determinar que no contexto de transferência de chamadas (call completion) o consumidor deverá ser previamente informado do número para o qual a chamada irá ser transferida, entende o Grupo PT que na decisão final deve o ICP-ANACOM clarificar se, para este tipo de pedidos dos consumidores, pode o operador que atende a chamada na gama 18xy transferir a chamada para o número que venha a ser definido para call centres destinados à prestação do serviço em causa. Isto é, se a transferência da chamada para outro call centre se enquadra no procedimento de call completion já vertido no SPD. Adicionalmente, importa que fique igualmente claro se no contexto da transferência, esta pode ser efetuada sem que o operador tenha que informar do número, bastando a indicação do nome do call centre (e.g., vamos completar a chamada para o *call centre* da EDP).

B. Tarifas a praticar pelos prestadores

No projeto de decisão submetido a consulta, vem o ICP-ANACOM referir que:

- “Uma forma adicional de assegurar a distinção entre serviços de audiotexto e serviços que não revestem essa natureza consiste no estabelecimento, para estes últimos, de tarifas máximas. Efetivamente, os serviços de audiotexto não têm os preços regulados para o consumidor, ao contrário dos serviços nos códigos no PNN 707/708 que servem call centres e que têm tarifa máxima por minuto fixada e nos códigos 760/761/762 com preço limitado por chamada. Entende-se, por isso, que deve haver também um tarifário máximo aplicado aos números 18xy.”
- “Importa também fixar as tarifas máximas a pagar pelo consumidor, o que deve ser feito tendo em conta quatro características dos serviços nos números 18xy:

- i. Possibilidade de grande interatividade e falta de objetividade na comunicação, bem como o seu completamento para o número pretendido, com o inerente risco de dilação das chamadas, importando por isso estabelecer um fator de amortização da tarifa elevado para chamadas longas, fazendo convergir o seu preço com o que está já definido para os códigos 707/708;
- ii. Grande variabilidade na duração das chamadas, aconselhando uma tarifação com um valor proporcional a essa duração e no pressuposto de que uma chamada longa usando os recursos dos serviços informativos não atinge, tipicamente, 5 minutos;
- iii. Acesso pelos clientes a este tipo de serviços indistintamente por linhas de acesso fixo ou móvel, justificando uma pequena diferença no preço do serviço decorrente da diferença dos preços grossistas na originação.”

A este propósito, entende o Grupo PT que o regulador não deveria cristalizar os preços a praticar no âmbito dos serviços informativos sem um limite temporal definido. Ou seja, os preços a praticar neste contexto não deveriam ser limitados, *ab initio* e tendencialmente por longo período, devendo, antes, ser objeto de atualização de ano para ano com base num critério objetivo de atualização.

A favor desta solução milita o facto de o Caderno de Encargos que faz parte integrante do procedimento de concurso que tem por objeto a seleção da empresa responsável pela prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas (serviço universal) expressamente prever que o preço de retalho do serviço completo de informação de listas a praticar pelo cocontratante no período coberto pelo contrato pode ser ajustado anualmente em função da variação do IPC.

Por outro lado, sendo definidas tarifas máximas, face à atual conjuntura económica, é entendimento do Grupo PT que as mesmas não deveriam traduzir preços inferiores aos já praticados atualmente para serviços da gama 18, sob pena de tal ter impacto negativo nos prestadores atuais e de terem como efeito o desincentivo à entrada de novos concorrentes no mercado.

A este propósito, refira-se que é opinião do Grupo PT que os preços praticados no contexto de ofertas já disponíveis no mercado não devem sofrer alterações e que doravante os preços para chamadas originadas em redes fixas sejam ajustados anualmente em função da variação do IPC, não se alterando os preços aplicáveis às chamadas originadas em redes



móveis até ao ano em que - como é, aliás, apontado pelo ICP-ANACOM quando refere que se justifica "(...) uma pequena diferença no preço do serviço decorrente da diferença dos preços grossistas na originação" - se atinja a referida diferença de preços.

Atentando no modelo de tarifas proposto, verifica-se que nada é referido sobre as tarifas a praticar caso o serviço 18xy seja prestado por um operador móvel. Assim, e considerando que os valores de originação e faturação e cobrança de tráfego fixo-móvel são diferentes dos valores associados a tráfego móvel-fixo, importa que o ICP-ANACOM clarifique este aspeto na sua deliberação final.

Por outro lado, o Grupo PT também não concorda com o modelo de tarifação proposto pelo ICP-ANACOM.

Com efeito, não sendo conhecidos os pressupostos em que o regulador se baseou para determinar que "(...) uma chamada longa usando os recursos dos serviços informativos não atinge tipicamente, 5 minutos", analisando a distribuição de chamadas do serviço 1820 por tempo de atendimento, os dados mostram que:

- As chamadas que ultrapassam os 4 minutos em atendimento com Operadora, excluindo portanto o eventual tempo em call completion, apresentam um tempo médio de atendimento (TMA) de 6 minutos e incluem não só informação de nome, morada e telefone, mas também os serviços que se podem observar no quadro seguinte:

Tipificação do pedido	Distribuição das chamadas \geq 4min
Informação Telefónica	47,1%
Espectáculos (informação / reserva)	26,6%
Informação Telefónica c/ base na web	8,1%
Informação genérica web	4,7%
Informação transportes	2,7%
Informativo Internacional	2,0%
Itinerários	1,5%
Códigos Postal	1,2%
Outros	6,1%



- Atualmente as chamadas com mais de 4 minutos de atendimento por operador representam 21% do tempo total de atendimento 1820, sendo que essa percentagem, apesar de ainda ser alta e impactar negativamente os serviços, reduz-se para 9% do tempo de atendimento por Operadora se o limite a partir do qual se aplica a tarifa de 0,10€/minuto passasse por exemplo para 6 minutos;
- Chamadas de utilidade pública e apoio a cidadãos info-excluídos, como a marcação de consulta *online* em centros de saúde, apresentam, em média, 11 minutos de tempo de atendimento
- Caso este tarifário não seja alterado para que a mudança de preço aconteça apenas aos 6 minutos conforme é proposto, os dados recolhidos pela PT Comunicações evidenciam que o custo de atendimento de uma chamada 1820 supera a receita antes de decorridos 6 minutos, tornando a margem desta chamada negativa.

Todos estes dados indicados pelo Grupo PT só podem levar a concluir que o grupo de chamadas referidas acima (com TMA de 6 minutos), passará a representar um prejuízo eliminando o incentivo à prestação dos serviços já apresentados no projeto de decisão na gama 18xy e, eventualmente, obrigando a implementar um limite na duração das chamadas o que levará a uma redução da capacidade instalada de atendimento.

Neste contexto, o Grupo PT propõe que a tarifa com valor máximo de 0,10€ por minuto seja aplicável somente após decorridos os primeiros 6 minutos da chamada.

C. Informação sobre tarifas aos consumidores

Relativamente à informação a disponibilizar sobre tarifas, propõe o ICP-ANACOM que os prestadores devem “Publicitar e divulgar, pelos meios adequados, os serviços oferecidos, bem como os respetivos preços e demais condições, incluindo a informação da tarifa a aplicar, on-line e em momento anterior, no caso de ser oferecido o serviço de completamento da chamada para o número procurado ou de envio de informação por meio alternativo”.

Quanto a este aspeto, se por “*e em momento anterior, no caso de ser oferecido o serviço de completamento da chamada para o número procurado ou de envio de informação por meio alternativo*” se pretende impor que, durante o convite para call completion, o prestador deve



informar sobre os preços de call completion, importa destacar os aspetos que enunciamos de seguida.

Naturalmente que se um cliente telefona para um número 18xy, este deve ter acesso à informação sobre o preço do serviço que está a solicitar (o que inclui a call completion), devendo sempre ser disponibilizada a informação de preço que o cliente o solicitar.

Se sempre que se oferecer uma call completion se explicar o preço do serviço, então o prestador deve informar o cliente que a chamada custará 35 cêntimos+IVA até aos 4 minutos (ou 6 minutos como propõe o Grupo PT) e passará a 10 cêntimos por minuto+IVA a partir dos 4 minutos (ou 6 como proposto) se estiver a telefonar de um número de rede fixo e custará 45 cêntimos+IVA até aos 4 minutos (ou 6 como proposto) e passará a 25 cêntimos por minuto a partir dos 4 minutos (ou 6 como proposto) se estiver a telefonar de um número de rede móvel.

Note-se que a experiência da PT Comunicações nesta matéria demonstra que existem utilizadores que acedem a estes serviços, solicitando a call completion sem quererem informação sobre o número.

Ora, a disponibilização da informação nos moldes propostos no projeto de decisão significa obrigar todos os clientes, independentemente de quererem ou não call completion a pagar a informação de preço desse serviço, na proporção do tempo necessário à sua prestação, o que tornará o serviço menos eficiente para os respetivos utilizadores. Ou seja, a título de exemplo, o operador do serviço suportado num número 18xy terá de prestar toda a informação de preço do serviço de call completion a quem ligue apenas com o objetivo de proceder à marcação de uma consulta.

Neste sentido atente-se no exemplo da frase que o operador teria de dizer em todas as chamadas: *a chamada terá o custo de 43 cêntimos por minuto até aos 4 minutos e 12 cêntimos por minuto daí em diante, caso esteja a ligar da rede fixa. Já da rede móvel, a chamada terá o custo de 55 cêntimos por minuto até aos 4 minutos e 31 cêntimos por minuto daí em diante. Tarifário com IVA incluído e faturação ao segundo.*

A complexidade e morosidade na prestação desta informação afiguram-se-nos totalmente desincentivadoras da continuação da chamada, sendo a prestação dessas informações no decurso da conversação desproporcional e desrazoável face ao objetivo que se pretende atingir – proteção do consumidor.

Estando o Grupo PT totalmente solidário com a *ratio* da proposta no SPD – transparência na informação e proteção de consumidor – entendemos que a introdução de um limite máximo de preço na chamada realizada para os serviços suportados na gama de numeração 18xy acompanhada da informação de preço a disponibilizar em todos os suportes informativos existentes e sempre que o utilizador o solicite são por si capazes de assegurar essa transparência e garantir a necessária proteção do consumidor. Caso contrário, estamos a tornar desproporcional a relação natural de custo-benefício para o consumidor da prestação da informação *versus* necessidade de utilização.

A este propósito, gostaria ainda o Grupo PT de salientar que no serviço 1820 que disponibiliza, o número de reclamações apresentadas por consumidores relativas a faturação e cobrança representou, em 2012, 0,0001% das chamadas atendidas até à data, donde decorre que não existe qualquer problema ou questão a endereçar nesta matéria, uma vez que o número é bem demonstrativo do facto de que os utilizadores estão cientes do preço do serviço e quando não estão solicitam informação de preço.

Note-se que, nos serviços suportados em gamas em que o ICP-ANACOM definiu preços máximos ou preços únicos por chamada não existe a obrigação de prestar informação de preço no decurso da chamada e não existe, porque a salvaguarda dos direitos dos consumidores fica acautelada, por si só, com o limite de preço fixado, ao contrário, aliás, do que acontece com serviços de audiotexto.

Mantendo o ICP-ANACOM o entendimento vertido no projeto de decisão, situação que acreditamos não acontecer, então impõe-se clarificar, em sede de decisão final, se caso o operador tenha de disponibilizar a informação de tarifas durante a chamada, é possível a adoção de procedimentos menos intrusivos e desrazoáveis, em linha, aliás, com a orientação do ICP-ANACOM na sua comunicação de abril de 2012 dirigida à PT Comunicações, ou seja, que a informação a prestar se pode resumir a indicar ao cliente que à chamada se aplica o mesmo tarifário do serviço 18xy, tarifário distinto daquele que se aplica se o cliente ligar diretamente para o número do serviço que pretende utilizar.

D. Prazo para adequação de ofertas existentes

Por último, não pode o Grupo PT deixar de comentar o prazo que o ICP-ANACOM pretende conferir às empresas que já disponham de ofertas baseadas em números 18xy para a respetiva adaptação às condições que o ICP-ANACOM venha a definir na sua decisão final.

Ora, a este respeito cumpre salientar que tal prazo é manifestamente insuficiente, pois:

- No caso do Grupo PT tal adaptação implica a realização de atividades ao nível de formação dos assistentes, operacionalização e desenvolvimentos ao nível de Sistemas de Informação no que respeita à faturação do serviço, impondo-se a alteração do tarifário aplicável o que não é, de todo, possível realizar no prazo fixado;
- Relativamente à implementação de novas tarifas, e sem prejuízo do referido no ponto anterior, acresce o facto de os outros operadores não estarem, contrariamente à PT Comunicações, obrigados ao cumprimento de um SLA para alteração de tarifas a pedido dos operadores, pelo que não é possível garantir que estes alterem as tarifas, caso a PT Comunicações solicite tal alteração com a antecedência decorrente do prazo fixado no projeto de decisão.

Face ao exposto, o Grupo PT entende que o ICP-ANACOM deverá estabelecer um prazo para adaptação de ofertas eventualmente existentes de, pelo menos, 35 dias úteis.

IV. CONCLUSÕES

Face a todo o exposto, e sem prejuízo de como já se referiu, se congratular o ICP-ANACOM pelo projeto de decisão ora em análise, o Grupo PT considera que a decisão final deverá merecer algumas alterações face ao projetado sentido provável, as quais passamos a identificar de forma conclusiva:

- **Serviços a prestar nos números 18xy**

Pese embora o Grupo PT considere que, face à fundamentação do projeto de decisão, a identificação dos serviços que podem ser suportados na gama 18xy abrangem serviços cuja categoria e informação não está expressamente identificada, consideramos que a lista de serviços deve ser completada conforme

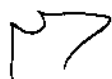


tabela supra e clarificada nos termos propostos pelo Grupo PT no presente documento de pronúncia.

- **Tarifas a praticar pelos prestadores**

O Grupo PT considera que os preços a fixar para as chamadas realizadas para os serviços suportados na gama de numeração 18xy devem poder ser atualizados anualmente de acordo, no mínimo, com o IPC.

Por outro lado, e como forma de criar incentivos à prestação destes serviços em regime de concorrência e permitir aos prestadores compensarem os custos com a prestação destes serviços, o Grupo PT entende como fundamental que o valor de 10 cêntimos por minuto seja aplicado após os primeiros 6 minutos, já que esta é a duração que garante que a maioria destas chamadas está finalizada satisfazendo a pretensão do cliente.

- **Informação sobre tarifas aos consumidores**

A disponibilização de informação ao consumidor sobre as tarifas nos moldes propostos pelo ICP-ANACOM (toda a informação no decurso da chamada) é desrazoável, atendendo à complexidade e morosidade que a mesma acarreta, constituindo um incentivo a que o consumidor desligue a chamada mesmo quando tem interesse no serviço ou, por outro lado, que se veja obrigado a ouvir toda a informação, mesmo quando não tem qualquer interesse no reenaminhamento da sua chamada e, portanto, quando a informação não lhe é aplicável.

A informação, com o detalhe proposto, deveria ser disponibilizada sempre e quando o cliente o solicitar, constando em todos os suportes informativos do serviço (note-se que, em 2012, no 1820 as reclamações de faturação representam 0,0001% das chamadas atendidas).

A proteção do consumidor e salvaguarda dos seus direitos e interesses é devidamente endereçada e acautelada com a introdução de um limite de valor em cada chamada.

- **Prazo para adequação de ofertas existentes**

A handwritten mark, possibly a signature or initials, located at the bottom left of the page.



Atendendo ao impacto operacional, em Sistemas de Informação – alteração de tarifário - e ao nível da interligação – alteração do tarifário nos outros operadores - a adaptação de ofertas existentes não é exequível num prazo inferior a 35 dias úteis.

M