

**RELATÓRIO DOS PROCEDIMENTOS DE CONSULTA
RELATIVOS AO PROJETO DE DECISÃO SOBRE AS
“CHAMADAS EFETUADAS PARA A GAMA DE NUMERAÇÃO 760”**

ÍNDICE

- I. Enquadramento**

- II. Comentários recebidos e posição do ICP-ANACOM**
 - 1. Comentários genéricos**

 - 2. Comentários específicos**
 - 2.1. Sobre o efeito restritivo das medidas implementadas/anunciadas
 - 2.2. Sobre o efeito prejudicial das medidas implementadas/anunciadas nos interesses de negócio de terceiros
 - 2.3. Sobre o acesso aos números da gama “760” enquanto direito dos utilizadores
 - 2.4. Propostas de alteração ao projeto de decisão do ICP-ANACOM
 - 2.5. Outras questões
 - 2.5.1. As obrigações de informação das empresas
 - 2.5.2. Outras medidas em implementação pelos operadores de comunicações móveis

- III. Conclusão**

I. Enquadramento

O ICP-ANACOM, por deliberação de 15.05.2014¹, aprovou o seguinte projeto de decisão relativo às “Chamadas efetuadas para a gama de numeração 760”:

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 o estabelecimento nos contratos de adesão de cláusulas limitativas do acesso a gamas de numeração específicas, 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 implica 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.

Este projeto de decisão foi submetido ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao procedimento

¹ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1221593>

geral de consulta previsto no 8.º da LCE² (doravante, «Consulta»), dispondo os interessados do prazo de 30 dias úteis para, querendo, 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.³ (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.

O presente relatório apresenta uma síntese dos contributos recebidos, bem como o entendimento do ICP-ANACOM relativamente aos mesmos, fundamentando as opções tomadas na decisão final, da qual faz parte integrante.

Atendendo ao carácter sintético deste documento, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas, as quais serão disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM na Internet,

² Lei das Comunicações Eletrónicas - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março.

³ Em seu nome e em nome das suas participadas PT Comunicações, S.A. e MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

em <http://www.anacom.pt>, em simultâneo com o presente relatório, após a aprovação da decisão final.

II. Comentários recebidos e entendimentos do ICP-ANACOM

1. Comentários genéricos

Na sua pronúncia, a **AR Telecom** referiu que o tema em consulta, apenas o está porque alguns agentes do mercado, Vodafone, MEO e NOS, tomaram a iniciativa de forma unilateral e abusiva, de condicionar o acesso a uma gama de numeração, restringindo por esta via o poder de escolha do consumidor, prejudicando outros operadores e agentes do mercado, nomeadamente os operadores de televisão.

Assim, manifestou a sua concordância com o projeto de decisão do ICP-ANACOM, considerando-o da máxima oportunidade, tendo em conta sobretudo o reconhecimento e notoriedade assinaláveis que esta numeração ganhou em 10 anos de existência⁴. Sem prejuízo, a AR Telecom considera essencial que a decisão final seja reforçada em alguns pontos, de modo a salvaguardar qualquer tentativa por parte dos operadores visados de contornar o que é pretendido por esta Autoridade.

Também a **Cabovisão** e a **Onitelecom** referem, na sua resposta, acolher favoravelmente a conclusão da presente consulta e manifestam-se no sentido de considerar que não devem ser impostas medidas restritivas adicionais sem a concordância do utilizador final, conforme previsto na lei. Assim, consideram pertinente e essencial manter o livre acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN), no qual se insere o serviço “760”.

Fundamentando a sua posição, as empresas consideram resultar da legislação em vigor – a respeito da qual destacam o disposto nas alíneas j) e l) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE sublinhando a sua relevância – que os recursos de numeração das comunicações constituem

⁴ Refere ainda a Ar Telecom que caso *vingasse* qualquer tipo de condicionamento de acesso à numeração “760”, seria um “*precedente perigoso, porque abriria portas a condicionamento de serviços especiais (...). Seria assim legítimo colocar em qualquer eventual “2.º saldo” chamadas respeitantes a numeração para serviços especiais e mesmo para o roaming*”.

um ativo nacional importante, razão pela qual, o livre acesso aos mesmos sem a imposição de quaisquer restrições é primordial.

Também genericamente de acordo com o projeto estão os prestadores de conteúdo. Assim:

- A **RTP** saúda o ponto 1 do projeto de decisão do ICP-ANACOM e rejeita totalmente a possibilidade garantida no ponto 2 do mesmo, por considerar que contraria o espírito da LCE e também porque não deixa ao critério do regulador, mas sim dos operadores de comunicações eletrónicas, a definição de razoabilidade do condicionamento pretendido;
- A **SIC** manifestou a sua concordância com o projeto de decisão do ICP-ANACOM, considerando que as medidas adotadas pela Vodafone, Optimus e MEO com vista à restrição do acesso à gama 760 são desproporcionadas e injustificadas, violam o disposto na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE e são manifestamente prejudiciais para os utilizadores finais e para os terceiros, como a SIC, que utilizam esta gama no âmbito da sua atividade. Requer neste âmbito que a decisão seja aprovada pelo ICP-ANACOM com a maior celeridade; e
- A **TVI** refere estar em total sintonia com a posição do ICP-ANACOM, entendendo que as medidas impostas unilateralmente pela Vodafone, Optimus e MEO são restritivas do acesso aos números da gama “760” e são excessivas e desproporcionadas, devendo o primado da liberdade de escolha dos assinantes ser salvaguardado.
- A **CIC** referiu que, embora a autoridade reguladora tenha concluído pela decisão de não incumprimento no acesso à gama de numeração “760” pelas operadoras, nos termos em que se encontra consagrado, as medidas adotadas são tão flagrantes na lesão dos direitos dos clientes e dos interesses de negócio de terceiro que de modo algum poderão ser legitimadas. Neste contexto, a CIC salientou o carácter amplamente lesivo e restritivo das medidas impostas pelos três operadores e realçou o intuito de desincentivar a realização de chamadas para números da gama 760 na proteção exclusiva de interesses próprios.

Quanto às três empresas prestadoras de serviços móveis, para além de algumas considerações tecidas pela **Vodafone** e **Grupo PT** sobre o processo de incumprimento que o ICP-ANACOM deu por concluído, todas manifestaram a sua discordância em relação ao projeto de decisão do ICP-ANACOM.

A **NOS** considera que o projeto de decisão constitui uma restrição injustificada e desproporcionada da liberdade dos operadores definirem as condições comerciais das suas

ofertas. No mesmo sentido argumenta a **Vodafone** que considera não existir qualquer justificação para vedar a adoção pelos operadores de um saldo adicional destinado aos serviços prestados sob a gama de numeração “760”, o que a acontecer se traduzirá na violação dos mais elementares princípios e direitos que enformam a livre iniciativa económica, constituindo, do mesmo passo, uma medida atentatória dos interesses dos consumidores.

Quanto ao **Grupo PT**, reafirma a sua convicção de que as condições associadas à gama de numeração “760” não acautelam devidamente os interesses dos consumidores, existindo aqui um vazio legal e regulamentar que os operadores entenderam adequado colmatar, com recurso às opções que tinham ao seu dispor, em estrito cumprimento da legislação em vigor e tendo como foco principal os interesses dos seus clientes.

Finalmente, a **DECO** informou que, tal como o ICP-ANACOM, também não tem registado reclamações relativas a esta gama de numeração que justifiquem a necessidade de aplicar medidas que restrinjam o acesso a estes números, considerando excessivas e desproporcionadas as medidas aplicadas pelos operadores móveis.

Nota ainda que apesar de estas práticas serem atualmente mais evidentes, estas não surgiram apenas em 2014 e recorda que a Optimus aplica desde outubro de 2010 um regime de exceção no tarifário TAG com o denominado “saldo extra”.

Entendimento do ICP-ANACOM

De entre os respondentes à consulta, apenas o Grupo PT, a NOS e a Vodafone, ou seja, os operadores que têm simultaneamente operações móveis e fixas e que já implementaram ou pretendem implementar medidas que se enquadram na interdição determinada no projeto de decisão, manifestaram a sua discordância com o mesmo. Assim, estes operadores pretendem a manutenção da possibilidade de imposição de restrições do acesso a gamas de numeração específicas, enquanto os restantes operadores de comunicações eletrónicas que se pronunciaram, os prestadores de conteúdos (incluindo os três operadores de televisão em sinal aberto) e a DECO não reconhecem fundamentos para tais restrições, as quais prejudicam os prestadores de conteúdos e os operadores de televisão e não se justificam por qualquer interesse legítimo de proteção dos consumidores.

É entendimento do ICP-ANACOM que as medidas preconizadas no projeto de decisão, cujo objetivo consiste em garantir o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN e a sua

liberdade de escolha, se justificam plenamente, o que será apreciado em maior detalhe na parte seguinte do presente relatório.

2. Comentários específicos

Nesta parte do relatório, e para maior facilidade de análise das posições manifestadas pelos respondentes, as sínteses dos comentários apresentados são agrupadas com a seguinte sequência: comentários das **empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas**, comentários dos **prestadores de conteúdos** e comentários da **associação de defesa dos consumidores**.

2.1. Sobre o efeito restritivo das medidas implementadas/anunciadas

Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas

A **AR Telecom** imputa um carácter restritivo às medidas implementadas/anunciadas pelos operadores móveis, carácter esse que, por si só, considera altamente penalizador dos seus interesses.

No que diz respeito ao acesso à gama “76x” a partir das redes móveis, a **AR Telecom** assinala que, desde logo, os valores praticados pelos operadores móveis de originação e custo de faturação e cobrança (CFC) sempre foram excessivos e muito superiores aos praticados pelas redes fixas. A **AR Telecom** refere ainda que, em 2008, o ICP-ANACOM pronunciou-se quanto à importância de existir uma convergência da originação móvel para a terminação móvel e uma diferença máxima de 20% entre o CFC dos operadores móveis e o definido na Oferta de Referência de Interligação (ORI). Segundo a **AR Telecom**, a reação dos três operadores móveis foi a de anunciar condições grossistas de acesso diferenciadas entre a gama “760” e as restantes gamas de numeração não geográfica, penalizando a primeira. Desde então, as alterações de preços grossistas nas gamas não geográficas não abrangem a gama “760”, que se tem mantido com os valores de 2008, isto é, sem qualquer redução apesar do entendimento do ICP-ANACOM, da análise de mercado da Autoridade da Concorrência em 2010 e da sua recomendação em 2012, todos no mesmo sentido.

Acrescenta a **AR Telecom** que, em Abril de 2007, o ICP-ANACOM criou os códigos "761" e "762", com os tetos tarifários por chamada de, respetivamente, €1 e €2 designando-os como serviço de tarifa única por chamada. Na mesma ocasião, o ICP-ANACOM clarificou que seriam aplicáveis as condições de interligação definidas pela LCE, em particular as regras estabelecidas na ORI para serviços não geográficos e não grátis para o chamador. Segundo a **AR Telecom**, os operadores móveis recusaram-se a abrir estas gamas de numeração nas suas redes nas condições normais de acesso a gamas de numeração não geográfica, razão pela qual até hoje não foi possível dinamizar serviços que permitam cumprir o potencial esperado aquando da sua criação. Estando apenas disponíveis para clientes de algumas redes fixas, a **AR Telecom** considera que os detentores de conteúdos que poderiam ter interesse em dinamizar iniciativas sobre esta numeração não vêm qualquer vantagem em investir na divulgação de números que não estão acessíveis aos clientes de operadores móveis.

Por outro lado, a **AR Telecom** reitera o seu entendimento de que as práticas identificadas no projeto de decisão se traduzem num barramento unilateral deste tipo de serviços por parte dos operadores móveis, cujas condições de acesso são desincentivadoras da realização de chamadas para estes números.

Por último, a **AR Telecom** entende que os operadores móveis pretendem agravar a distorção da concorrência no mercado e não, como afirmam, proteger os seus clientes de comportamentos impulsivos.

Também a **Cabovisão** e a **Onitelecom** entendem que os mecanismos de barramento à numeração já se encontram previstos e definidos na própria LCE, pelo que deverão ser evitadas restrições adicionais que sejam impostas no acesso à numeração por forma a serem observados os princípios da livre e sã concorrência, da transparência, eficácia, igualdade e não discriminação entre as partes.

No que concerne especificamente à utilização do serviço 760, a **Cabovisão** e a **Onitelecom** consideram que, em virtude dos princípios que norteiam a sua utilização, a cobertura do risco de cobrança ou de incobabilidade já está prevista na aplicação do valor de faturação e cobrança, pelo que medidas adicionais de prevenção poderão ser dissuasoras da utilização deste tipo de serviço.

Já a **NOS**, referindo-se à funcionalidade de constituição de um saldo autónomo para efetuar chamadas para gamas de numeração específicas, que disponibiliza em alguns dos seus tarifários – uma das práticas referidas no projeto como implementadas pelos operadores móveis - discorda do entendimento do ICP-ANACOM de que tal funcionalidade constitua uma restrição do acesso dos utilizadores finais à gama de numeração “760”, enquadrando-a no direito de os operadores definirem livremente as suas ofertas previsto no n.º 1 do artigo 19.º da lei n.º 5/2004, na redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.

A **NOS** refere que a liberdade tarifária verificada, cuja importância e contextualização foi reconhecida pelo ICP-ANACOM no seu “Entendimento sobre a aplicação da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, às comunicações eletrónicas”⁵, permitiu criar modalidades de pagamento, originais à data da sua introdução, como os tarifários pré-pagos, com reconhecidas vantagens para os utilizadores.

Esta empresa entende que a imposição do pré-pagamento para aceder a serviços de comunicações eletrónicas com condições específicas é comparável à exigência de um saldo autónomo para realização de chamadas para uma gama de numeração com características específicas, daí considerar que o projeto de decisão contraria o entendimento já manifestado por esta Autoridade sobre a liberdade tarifária, coartando-a, e limitando a capacidade de os operadores recuperarem os custos da sua atividade.

Assim, a **NOS** defende que o projeto de decisão do ICP-ANACOM **(i)** constitui uma restrição injustificada e desproporcionada da liberdade dos operadores definirem as condições comerciais das suas ofertas, incluindo os preços e formas de pagamento e **(ii)** extravasa as competências desta Autoridade, uma vez que ao regulador não são conferidos poderes para intervir na definição das ofertas comerciais dos operadores, salvo por via da designação de poder de mercado significativo ao abrigo da análise ao mercado retalhista móvel.

Adicionalmente a **NOS** sublinha que o saldo autónomo está limitado a um número reduzido de tarifários, que se destinam a segmentos específicos de utilizadores, que privilegiam, nomeadamente, o baixo consumo mensal ou as comunicações a custo reduzido para um grupo de utilizadores e refere que disponibiliza, em alternativa, outros tarifários sem essa característica associada.

⁵ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=577194>

A **NOS** refere ainda que tal saldo não é uma medida restritiva tendo em vista uma gama de numeração em particular, mas sim uma medida específica que se aplica a uma gama de numeração que apresenta especificidades face às demais gamas do PNN, sendo que a sua eliminação poderá acarretar sérios prejuízos para os utilizadores finais. Com efeito, a **NOS**, caso o ICP-ANACOM mantenha a sua posição, não exclui a possibilidade de rever as condições comerciais dos serviços prestados aos utilizadores finais (ausência ou baixo valor de carregamentos obrigatórios em alguns tarifários e/ou a subir o nível de preços), de modo a garantir o mínimo de rentabilidade necessária à prestação de serviços móveis, tendo em conta a globalidade dos custos incorridos. Na opinião da **NOS**, tal seria prejudicial para os utilizadores, pois seriam obrigados a suportar custos para garantir a realização de chamadas, que em muitos casos não têm interesse em realizar, caso contrário escolheriam tarifários sem saldo adicional ou efetuariam o carregamento do saldo adicional.

A **NOS** entende que o saldo adicional não torna o acesso aos números da gama “760” mais oneroso quando comparado com os restantes, pois os utilizadores efetivamente interessados em recorrer aos serviços prestados através da referida gama de numeração têm ao seu dispor condições para aceder a esses serviços que são idênticas às que lhes são proporcionadas para aceder a outros serviços de comunicações.

A **NOS** salienta ainda que as condições associadas ao saldo adicional são clara e devidamente comunicadas aos utilizadores finais e que os tarifários aos quais está associado não contemplam “*tendencialmente*” períodos de fidelização, pelo que nada impede os utilizadores de mudarem para um tarifário que não tenha essa característica associada.

No mesmo sentido, a **Vodafone** considera que se verifica uma manifesta falta de fundamentos que permitam concluir que alguma das medidas adotadas ou a adotar pelos operadores, identificadas pelo ICP-ANACOM, consubstanciam uma medida restritiva do direito de acesso à gama de numeração “760”. Para esta empresa, as medidas em causa não impedem que o cliente se mantenha livre para aceder a qualquer momento à gama de numeração “760”, sem qualquer limitação.

Concretamente, segundo a **Vodafone**, a forma e condições de acesso aos serviços através do “Saldo 760” não diferem da forma e condições de acesso a qualquer outra gama de numeração abrangida pelo PNN através da utilização de um tarifário pré-pago, ou seja, envolvem sempre o pagamento antecipado do serviço a ser prestado (característica base de um tarifário desta natureza), podendo para o efeito ser utilizado qualquer meio de pagamento.

Para além disso, o disposto nas alíneas j) e l) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, salientado no projeto de decisão, não determina, em momento algum, a forma como o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN deve ser garantida pelos operadores, apenas determina que se garanta esse acesso, cabendo aos operadores fazê-lo da forma que melhor entenderem, dentro do âmbito da sua liberdade tarifária.

A **Vodafone** discorda ainda do entendimento exposto relativamente à alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, considerando que nesta norma o legislador estabelece que o acesso a planos de numeração de outros Estados membros deve ser garantido quando tal seja técnica e economicamente viável, fixando também neste caso uma obrigação de assegurar o acesso, não sendo determinada qual a forma ou condições a que o mesmo deve obedecer.

Assim, entende a **Vodafone** que, assegurando os operadores móveis o acesso a todas as gamas de numeração do PNN, em estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, não pode o Regulador substituir-se ao legislador e determinar de que forma esse acesso deve ou não ser efetuado, sob pena de assistirmos, neste caso sim, à criação de entraves ou limitações – não consagrados por lei – à livre iniciativa dos operadores.

Quanto à identificação de outras medidas, adotadas pelos operadores nos serviços pós-pagos – (i) imposição de limites de consumo no âmbito da utilização de gamas de numeração específicas e (ii) estipulação contratual de valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implica o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas – que poderão ter um potencial efeito equivalente (efeito restritivo) caso sejam aplicadas a gamas de numeração determinadas, a **Vodafone** expressa igualmente a sua discordância relativamente ao preconizado no projeto de decisão.

Sobre (i) os limites de consumo, a **Vodafone** refere que as cláusulas relativas a esta matéria constam do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da Vodafone referente a tarifários pós pagos, desde há vários anos, tendo, inclusive, sido discutidas com o ICP-ANACOM e merecido a sua aprovação, nos termos da legislação então em vigor (2008).

Segundo a **Vodafone**, a inclusão nos contratos destas cláusulas, tidas como mecanismos legítimos de gestão de crédito, aplicáveis de forma transversal a todas as comunicações efetuadas ao abrigo de um tarifário pós pago, sempre foi aceite quer pelo Regulador, quer

pelos utilizadores finais que contratam a prestação de serviços pós-pagos com a Vodafone, não existindo registo de reclamações referentes à imposição de tais limites por parte destes últimos.

A **Vodafone** considera que, muito embora os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas tenham obrigação de prestar o respetivo serviço, em condições de igualdade, a todos os seus clientes, estes não se encontram vinculados a garantir o acesso ao serviço sob qualquer circunstância, nomeadamente a pessoas ou entidades que não lhes ofereçam quaisquer garantias de crédito. A comprová-lo está a consagração legal da possibilidade de as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas recorrerem a mecanismos de prevenção de contratação, tais como a base de dados partilhada, que permite identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, e como a recusa de celebração de um contrato relativamente a um assinante que tenha quantias em dívida respeitantes a contratos anteriores celebrados com a própria empresa ou qualquer outra empresa do setor.

Sobre **(ii)** a exigência de pagamento adiantado, a **Vodafone** esclarece que as cláusulas contratuais que a consagram encontram a sua génese no entendimento comum das empresas AR Telecom, Grupo PT (TMN e PT Comunicações), Sonaecom – Comunicações, S.A. e Vodafone sobre a forma de gestão do tráfego incobrável resultante de chamadas para números iniciados por “760”, o qual foi formalizado a 01.07.2009, através de um documento designado “Código de Conduta Relativo ao Tratamento dos Incobráveis Resultantes do Acesso a Serviços Acomodados na Gama de Numeração 760 X” (“Código de Conduta”), que junta em anexo à sua resposta.

No âmbito dos mecanismos de monitorização de tráfego implementados de acordo com o referido Código de Conduta, a **Vodafone** afirma ter procedido ao ajuste dos limites do seu sistema de gestão de fraude para efeitos de monitorização de tráfego destinado aos números da gama 760. Nesse âmbito, adotou, em abril de 2010, o “Automatismo 760”, funcionalidade que atua como mecanismo de prevenção de tráfego incobrável e de fraude e que, ao mesmo tempo, permite uma melhor gestão e controlo de custos, auxiliando o cliente a precaver-se do dispêndio de montantes avultados (potencialmente incobráveis) no acesso à gama de numeração “760”. Segundo a **Vodafone**, os benefícios da adoção e manutenção deste tipo de controlos são evidentes, quer para os operadores, quer para os clientes, sendo disso corolário a significativa redução do montante de valores incobráveis e situações de fraude associados ao tráfego destinado a serviços prestados sob a gama de numeração “760” e a

inexistência de reclamações associadas à implementação de tais mecanismos por parte dos clientes.

Finalmente, a Vodafone refere que as dificuldades técnicas que a impediam de oferecer aos seus clientes com tarifários pré-pagos a possibilidade de efetuarem o carregamento do seu “Saldo 760” através de multibanco ou via *homebanking*, já se encontram devidamente sanadas, pelo que, uma vez disponibilizada esta funcionalidade, os referidos clientes já poderão efetuar o carregamento do seu “Saldo 760” exatamente nos mesmos moldes em que o fazem quando desejam aceder a qualquer outro serviço ou efetuar qualquer outro tipo de comunicação através da utilização do saldo do seu cartão pré-pago.

Segundo a **Vodafone**, tal circunstância contribui para infirmar a tese defendida pela AR Telecom de que o “Saldo 760” se reconduz a uma forma de barramento ou constitui uma restrição de acesso à referida gama de numeração, a menos que se deva entender ou defender que os tarifários pré-pagos hoje disponibilizados aos clientes se encontram todos eles sujeitos, por defeito, a um barramento implícito.

O **Grupo PT**, pronunciando-se sobre as medidas identificadas no projeto de decisão como (potenciais) restrições de acesso a números de gamas específicas de numeração, discorda do entendimento constante do projeto de decisão, que considera desproporcionado e não fundamentado.

Sobre a introdução nos contratos de adesão (pós pagos) de cláusulas que impõem limites de consumo no âmbito da utilização de gamas de numeração específicas e que estipulam contratualmente valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implica o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas, o **Grupo PT** refere que os contratos dos quais as cláusulas faziam parte foram objeto de aprovação pelo ICP-ANACOM, ainda que ao abrigo do regime de aprovação de contratos vigente ao tempo da redação inicial da LCE (cf. artigo 39.º, n.º 4), pelo que não se compreende a inversão de posição agora registada e o comprometimento da confiança e certeza regulatória entretanto adquirida. A este propósito, o **Grupo PT** alega que essas cláusulas foram analisadas pelo ICP-ANACOM e que esta Autoridade terá manifestado a sua concordância com a exposição de motivos do Grupo PT (invoca reuniões ocorridas em agosto de 2009) quanto à necessidade de tais cláusulas, principalmente porque não estava em causa a prestação de serviços essenciais ou básicos.

Mais, em prol da transparência, o **Grupo PT** invoca ter sido inovador em relação à disponibilização de informação contratual expressa sobre limitações no acesso e utilização de serviços suportados em determinadas gamas de numeração, exigência essa que só veio a resultar da lei em 2011, aquando das alterações introduzidas à LCE (cf. alínea c) no n.º 1 do artigo 48.º).

Adicionalmente, o **Grupo PT** refere que os limites de consumo inseridos no contrato de adesão de serviços de comunicações eletrónicas da PT (clientes pós pagos) visam igualmente ser eficazes do ponto de vista da tutela do consumidor, o qual, muitas vezes “inconsciente” dos riscos (económico-financeiros) em que incorre efetua tráfego excessivo. Neste ponto faz um paralelo com o regime estabelecido no Regulamento (CE) 531/2012, de 13/06 – Regulamento do *Roaming* - concretamente à obrigação de barramento do consumo de comunicações de dados efetuados em *roaming* quando o cliente alcançar o limite mensal de €50 dentro da UE, ou fora desta, facultando a possibilidade de aquele optar por limites diferentes ou manter a utilização do serviço após receção do alerta. No entender do **Grupo PT**, a existência desta norma que as operadoras foram compelidas a cumprir, sugere que caso alguma entidade interviesse da mesma forma no enquadramento do acesso dos utilizadores a números da gama “760” ou outros números que não se enquadram no conceito de serviços essenciais (dando eficácia às medidas da Troika para redução do sobre-endividamento dos cidadãos), legalizando a implementação de regras de acesso a gamas e numeração específicas, com vista à diminuição dos custos dos clientes e à proteção dos seus interesses, a mesma *seria com certeza aplaudida e caracterizada de meritória pelos mesmos*. Neste contexto, refere estranhar que quando tais medidas são adotadas utilizando competências de autorregulação sejam consideradas como restritivas do acesso dos assinantes aos serviços e às gamas de numeração do PNN.

O **Grupo PT** justifica ainda que os limites de consumo visam eliminar:

- (i) o ónus de disponibilização deste acesso pelas Operadoras, acesso que constitui um desvirtuamento do serviço essencial de comunicações eletrónicas, já que os clientes não estão a utilizar essa gama para comunicar, nem tão pouco têm conhecimento, muitas vezes, para onde estão a ligar ou qual o destino do valor da comunicação;
- (ii) os processos e procedimentos inerentes (designadamente de faturação);
- (iii) as reclamações de consumos imponderados; e

(iv) os planos de pagamentos em prestações para as comunicações efetuadas.

Quanto às cláusulas que determinam a constituição de saldos autónomos ou o estabelecimento de *plafonds* mínimos de saldos pré-pagos para a realização de chamadas para gamas de numeração específicas, o **Grupo PT** refere:

- Que as mesmas foram comunicadas aos clientes de forma clara e transparente (comunicação prévia aos clientes com contratos em vigor e introdução das mesmas, a título de informação pré-contratual nas condições dos tarifários), pelo que foram cumpridas todas as disposições legislativas e regulamentares aplicáveis e assegurou-se dessa forma que os utilizadores dispunham de informação suficiente para decidirem, com controlo de custos, como aceder a recursos de numeração específicos, isto sem obstar ao acesso à gama 760;
- A existência das referidas cláusulas não suscitou até à data, litígios judiciais ou outros entre a PT e os seus clientes;
- A existência das referidas cláusulas privilegia, acima de tudo, a vontade dos assinantes da empresa, o que é desconsiderado no projeto de decisão.

Prestadores de conteúdos

Da parte dos prestadores de conteúdos, a **CIC** salienta que a MEO, a Vodafone e a Optimus têm desde janeiro de 2014 anunciado medidas amplamente restritivas e lesivas, sendo notório o intuito de desincentivar a realização de chamadas para números da gama 760 e proteger única e exclusivamente os interesses próprios, descurando tanto os seus próprios clientes como as demais empresas operadoras com negócios ligados a esta gama de numeração. É entendimento da **CIC** que estas medidas constituem uma negação de acesso à gama de numeração 760 por parte das operadoras.

A **RTP** acrescenta que, tendo em conta que a gama de numeração 760 não está abrangida por qualquer restrição legal e que os assinantes não podem sequer optar pelo barramento seletivo, como acontece com os casos dos serviços de valor acrescentado, é correta a análise do ICP-ANACOM quanto à ilicitude da adoção unilateral de quaisquer práticas restritivas do acesso aos números 760, a qual não pode ser admitida em qualquer circunstância.

A **SIC** recorda as razões subjacentes à criação da gama de numeração 760, e nota que esta gama tem vindo ao longo do tempo a ser utilizada nos moldes e com os objetivos que

estiveram na sua origem sem que os três operadores de redes móveis se tivessem oposto ou reagido a qualquer efeito negativo da sua utilização.

Entende que a adoção das medidas restritivas elencadas pelos operadores desvirtuará o objetivo da criação da gama de numeração 760 e será prejudicial para os utilizadores finais, pondo em causa a possibilidade destes saberem com segurança e antecipadamente o custo da chamada que vão realizar, dado que estas medidas exigem carregamentos obrigatórios e/ou valores superiores a 0,60€.

Refere ainda que estas restrições impedem que o acesso se faça sempre da mesma forma e conduzirão o utilizador final a uma perda da natureza intuitiva do preço a pagar pelo número marcado, dado que terá de ponderar se tem ou não saldo no cartão ou verificar se existem outras condições unilateralmente impostas pelos operadores.

Sobre o regime jurídico aplicável, a **SIC** concorda com a apreciação do ICP-ANACOM da legislação em vigor, referindo que o projeto de decisão, ao impedir as práticas restritivas propostas pela Vodafone, MEO e Optimus, está a garantir o cumprimento da lei e o direito de acesso à gama de numeração “760”, tal como configurado na LCE.

A **SIC** concorda também com o entendimento do ICP-ANACOM sobre a falta de sustentação das posições e argumentos utilizados pelos três operadores móveis para justificar, quer a nível jurídico, técnico, financeiro como operacional, a aplicação das medidas restritivas.

Refere que, de facto, nenhum operador conseguiu apresentar qualquer base ou fundamentação jurídica ou técnica que justifique a imposição unilateral das medidas adotadas. A nível financeiro a **SIC** salienta também que nenhum operador conseguiu justificar a sua pretensão, não tendo nenhum referido estar a sofrer prejuízos em resultado desta gama de numeração, pelo que considera esta entidade que a razão subjacente à aplicação destas medidas é o facto de os operadores móveis pretenderem canalizar as verbas que os utilizadores finais despendem para chamadas para números “760” para outro tipo de chamadas que lhes garantam uma maior rentabilidade.

Nota ainda que a nível operacional a imposição destas medidas é também injustificada porque impedem uma utilização livre e sem condicionamentos da gama de numeração “760”, pois a partir do momento em que o utilizador deixa de poder participar num programa de televisão de forma imediata, intuitiva e sem quebras estão prejudicadas as operações subjacentes à utilização desta gama de numeração.

A **SIC** refere que a manutenção das medidas restritivas, tal como propostas pelos operadores móveis, terá custos de adaptação muito elevados dado que terá que configurar vários dos seus programas televisivos. Entende adicionalmente que a aplicação destas medidas irá produzir um afastamento muito significativo por parte dos utilizadores dos números “760”, com a consequente deterioração da relação e dos laços de participação próxima que atualmente esta gama de numeração permite.

Salienta a **SIC** que num juízo de ponderação de interesses entre os dos utilizadores da gama de numeração “760” e os dos três operadores móveis não devem os interesses destes últimos prevalecer porque se estaria a violar os princípios da proporcionalidade e da imparcialidade, que devem pautar a atuação do ICP-ANACOM, tornando ilegal qualquer decisão que lhes desse cobertura.

Associação de defesa dos consumidores

A **DECO**, única associação de consumidores que respondeu a esta consulta, considera excessivas e desproporcionadas as medidas que estão a ser aplicadas pelos operadores de comunicações eletrónicas, quer seja a exigência de um saldo autónomo para efetuar chamadas para a gama de numeração “760”, quer seja a exigência de um saldo mínimo ou imposição de limites de consumo. Considera esta Associação que não devem ser colocadas restrições à utilização do saldo, que deve ser único, e gerido pelo consumidor conforme os seus interesses e necessidades, causando a existência de dois saldos confusão e processos desnecessários.

Da mesma forma, restrições como a imposição de saldos mínimos, limites ao consumo ou o impedimento de realização destas chamadas pelo não pagamento de valores mensais, médios ou fixos adiantados constituem uma limitação do acesso aos utilizadores finais aos números do PNN, pelo que devem ser eliminados o mais rapidamente possível.

Refere ainda esta Associação concordar com a posição do ICP-ANACOM de que o acesso deve ser sempre disponibilizado pelos operadores e com a possibilidade de facultar aos assinantes a opção de restringir o seu acesso à gama de numeração “760”.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM mantém o entendimento expresso no projeto de decisão de que medidas implementadas ou anunciadas pelos operadores, nas diversas formas a que se reconduzam, e sempre que se traduzam numa imposição unilateral sem alternativa real e efetivamente disponibilizada aos utilizadores, têm um efeito restritivo do acesso dos utilizadores a gamas de numeração específicas, designadamente o “760”, sem prejuízo das alterações que agora se justifica introduzir na decisão final de aprovação das regras em apreço.

Assim, considerando os argumentos apresentados pelos respondentes à consulta:

a) O carácter restritivo das medidas

Contraponto da liberdade de acesso aos números é a liberdade tarifária, corolário da liberdade de oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas consagrada no artigo 19.º da LCE e argumento utilizado como justificação das medidas adotadas pelos três operadores móveis. Porém, a imposição unilateral de medidas restritivas ao acesso dos utilizadores a gamas de numeração específicas, no caso o direito de acesso ao “760”, no âmbito da liberdade tarifária, colide com esse direito de acesso - que é um direito tendencialmente pleno - e fundamenta a intervenção do ICP-ANACOM.

É neste contexto que o ICP-ANACOM não pode concordar com a posição da **Vodafone** segundo a qual os operadores móveis assegurariam o acesso a todas as gamas de numeração do PNN, em estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, pelo que a intervenção do Regulador, determinando de que forma esse acesso deve ser efetuado, seria ilegítima. Com efeito, a lei não condicionou o acesso à gama de numeração “760” à manifestação de vontade dos assinantes, pelo que, à partida, esse acesso deverá ser sempre disponibilizado pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, podendo apenas ser facultada aos assinantes a opção de o restringir, se essa for a sua vontade.

Assim, o ICP-ANACOM reafirma a posição adotada no projeto de decisão e corroborada pela AR Telecom, pela Cabovisão, pela Oni, pelos prestadores de conteúdos e pela DECO de que medidas adotadas pelos operadores móveis unilateralmente e sem alternativa efetiva disponibilizada aos utilizadores constituem medidas restritivas do acesso dos utilizadores a

gamas de numeração específicas, neste caso à gama de numeração “760”. Considera esta Autoridade que as medidas em causa são excessivas e desproporcionadas e limitam injustificadamente a liberdade de acesso dos utilizadores aos números do PNN imposta por lei às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas.

No caso específico da **Vodafone**, deve acrescentar-se que a exigência de carregamento do “Saldo 760” exclusivamente em lojas ou agentes, a concretizar-se, constituiria um entrave ao acesso a uma gama de numeração específica (no caso, à gama de numeração “760”). Com efeito, conforme a AR Telecom afirmou no pedido de intervenção que fez ao ICP-ANACOM, esta medida, não sendo 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.»*

A **Vodafone** veio agora alegar a sanção das dificuldades técnicas que impediam os seus clientes com tarifários pré pagos de efetuarem o carregamento através de multibanco ou via *homebanking*. Sem prejuízo, a Vodafone, já depois da sua pronúncia à presente consulta pública, mantinha no seu o seu *site* a seguinte informação: *“Poderá efetuar carregamentos no “2º saldo” numa loja ou agente Vodafone”*.

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 impedir-se a 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, sem qualquer justificação, 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.

Com esse objetivo é acrescentado um novo número na decisão final com a seguinte redação (n.º 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».

No que concerne especificamente à recusa de abertura das redes móveis às gamas de numeração “761” e “762”, a que a AR Telecom faz referência, deve clarificar-se que, configurando uma recusa de acesso, é uma situação distinta daquela sobre a qual incide o projeto de decisão, estando a ser objeto de análise autónoma por parte desta Autoridade.

Relativamente ao comentário do **Grupo PT** sobre o regime estabelecido no Regulamento (CE) 531/2012, de 13/06 – Regulamento do *Roaming* – para a obrigação de barramento do consumo de comunicações de dados efetuados em *roaming* quando o cliente alcançar o limite mensal de €50 dentro da UE, que procura, fazendo um paralelo com aquele regime, justificar os limites de consumo estabelecidos com um argumento de eficácia do ponto de vista da tutela do consumidor, é de notar que a situação ora em análise apresenta características distintas da que é tratada no âmbito desse Regulamento.

De facto, é de relevar que a principal distinção ocorre ao nível dos serviços fornecidos, na medida em que as medidas previstas no Regulamento do *Roaming* abrangem os serviços de dados, os quais, por natureza, não têm à partida um custo definido por sessão de utilização e que poderão variar grandemente em função do conteúdo acedido (sem prejuízo da existência de um preço máximo unitário, por *megabyte*, definido no Regulamento do *Roaming*).

É de relevar ainda que a generalidade dos utilizadores terá alguma dificuldade em conseguir associar o consumo de um determinado conteúdo ao seu valor em termos de *megabytes*, o que torna muito complexa a tarefa de tentar quantificar à partida, em termos económicos, o valor associado a esse consumo. De facto, terá sido tal situação que terá estado na origem de inúmeros casos de faturas de valor inesperado que justificaram a introdução das obrigações de transparência e proteção dos utilizadores em causa, o que não se verifica no caso da utilização da gama de numeração “760”. Note-se que esta preocupação relativa à dificuldade de quantificar o consumo associado transparece no considerando (86) do Regulamento de *Roaming*, onde se refere que “Essas informações poderão incluir exemplos do volume aproximado de dados utilizados com o envio de uma mensagem por correio eletrónico ou de uma fotografia, com a navegação na Internet ou com a utilização de aplicações móveis.”.

Em contraste, os serviços prestados nos números da gama “760” têm tipicamente um custo específico por utilização, que corresponde ao valor máximo definido pelo ICP-ANACOM, de 60 cêntimos de euro por chamada, a que acresce o IVA. Nesta perspetiva este tipo de serviços não pode ser comparado aos serviços de dados prestados em itinerância dado que, conforme se referiu, o custo associado à utilização destes não tem um valor fixo por sessão, apenas um valor unitário, sendo que a quantificação exata dos valores associados se pode revelar uma tarefa complexa. Note-se ainda que a obrigação estabelecida no Regulamento do *Roaming* não exige a existência de um valor específico que pode ser utilizado apenas para aceder aos serviços de dados, ao contrário das restrições implementadas no âmbito do “760”. De facto, embora no caso do *roaming* existam medidas de precaução estabelecidas com vista a evitar faturas de valor inesperado (elevado), estas não implicam que os utilizadores efetuem um investimento inicial (por exemplo, através de um carregamento específico), utilizado apenas num determinado tipo de serviços, sendo que esta situação poderia representar, em cúmulo, que um cliente que viesse a ter uma utilização muito reduzida destes serviços, ou até nula, tivesse efetivamente pago por um serviço que não utilizou.

b) A competência do ICP-ANACOM para a adoção do projeto de decisão

A atuação do ICP-ANACOM no âmbito do projeto de decisão, designadamente densificando a condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, é efetuada estritamente no âmbito das competências desta Autoridade e em cumprimento dos seus 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.

Os objetivos de regulação mencionados referem-se à promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas e à defesa dos cidadãos, designadamente na vertente da capacidade de acesso dos utilizadores finais à informação para escolha de serviços. São precisamente estas duas vertentes que, no projeto de decisão, o ICP-ANACOM procura conciliar.

Neste contexto, o ICP-ANACOM é competente, ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 27.º e no n.º 1 do artigo 125.º ambos da LCE, bem como nos termos da alínea a) do artigo 9.º dos seus Estatutos, para a adoção das regras preconizadas no projeto de decisão.

c) Existência de cláusulas limitativas de consumo nos contratos aprovados pelo ICP-ANACOM, ao abrigo da LCE na redação anterior à Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro e que se mantêm

O **Grupo PT** e a **Vodafone** vêm argumentar que as cláusulas relativas a limites de consumo constam dos respetivos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, devidamente aprovados pelo ICP-ANACOM ao abrigo da LCE, na redação anterior à Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro. Estas afirmações merecem uma análise mais cuidada, porquanto descontextualizadas são suscetíveis de conduzir a falsas conclusões.

Assim, relativamente à **Vodafone**, o seu contrato de adesão para a prestação do serviço telefónico móvel, aprovado pelo ICP-ANACOM em 25.02.2008, incluía no capítulo I (Garantias) os n.º 5 e 6 com o seguinte teor:

5. «*Em alternativa ou cumulativamente com o disposto no ponto 1 desta Cláusula, a Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar Limites de Consumo às comunicações a realizar pelo Cliente nas seguintes situações: a) No momento de subscrição do presente contrato: a Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do Limite de Consumo a aplicar à Conta do Cliente; b) No decurso do contrato: a Vodafone comunicará através de documento escrito, serviço de mensagens escritas (“SMS”) ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à Conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.*»

6. «*Na eventualidade de o Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não faturadas, mediante solicitação efetuada através de documento escrito, SMS ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas.*».

No que concerne ao **Grupo PT**, presume-se que a análise de cláusulas a que se refere na sua resposta, bem como a mencionada reunião de 19/8/2009, se inserem no processo de análise com vista à aprovação dos projetos de contratos de adesão então apresentados pela PT Comunicações S.A. (PTC). Desses projetos, também sob o título de Garantias e Adiantamentos, a cláusula 8.7. dispunha «*A PT poderá em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo às comunicações a realizar pelo CLIENTE, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Condição 15, caso em que é aplicável o disposto na Condição 19. Os mencionados limites podem ser consultados em www.ptcom.pt.*».

Deve fazer-se notar que, em qualquer um dos casos referidos, os limites de consumo estabelecidos nos contratos se incluíam no capítulo das garantias para pagamento do serviço prestado, podendo ser fixados alternativamente ou cumulativamente com estas. Decorre destas cláusulas contratuais que se aplicariam a situações específicas nas quais, no momento da subscrição do contrato ou decurso do mesmo, o prestador tivesse algum motivo para temer ou duvidar da solvabilidade do cliente. Este enquadramento, no âmbito do qual o ICP-ANACOM não se opôs à inclusão de tais cláusulas nos contratos, é totalmente distinto do que está subjacente ao projeto de decisão.

Acresce que o que está em causa na decisão em análise é a limitação do acesso a gamas de numeração específicas. Nas cláusulas contratuais atrás transcritas o que se refere é a possibilidade de existência de limites de consumo às comunicações a realizar pelo cliente, não havendo nessas cláusulas qualquer indicação de que os limites seriam aplicados em função de gamas de numeração específicas.

Aliás, a **Vodafone**, ao comentar que os prestadores não se encontram vinculados a garantir o acesso ao serviço sob qualquer circunstância, nomeadamente a pessoas ou entidades que não lhes ofereçam quaisquer garantias de crédito, invocando como exemplo a consagração legal do recurso a mecanismos de prevenção de contratação, parece pretender atribuir tal enquadramento às medidas restritivas agora em causa, o que desde logo não é compreensível em tarifários pré-pagos.

O projeto de decisão refere-se a medidas limitativas do acesso a gamas de numeração específicas que se traduzem na imposição unilateral de limites de consumo no âmbito da utilização dessas gamas de numeração, bem como estipulação contratual de valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implica o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas.

Estas situações consubstanciam medidas restritivas no acesso aos números do PNN por parte dos utilizadores e lesivas da liberdade de escolha dos assinantes, as quais não foram, em momento algum, validadas – no sentido de sobre elas ter sido emitido qualquer juízo de conformidade com a lei – pelo ICP-ANACOM. Acresce que é exatamente por se reconhecer a necessidade de densificação da condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE que se emite esta decisão.

d) Aplicação das medidas restritivas apenas a alguns tarifários, com disponibilização pelos operadores de tarifários alternativos sem aplicação das mesmas medidas

A **NOS** alega que, aplicando-se o saldo autónomo a um número reduzido de tarifários, destinados a segmentos específicos de utilizadores, que privilegiam, nomeadamente, o baixo consumo mensal ou as comunicações a custo reduzido, a sua eliminação, conforme preconizado, seria prejudicial para os utilizadores. A empresa refere que, a ser assim, não poderia deixar de rever as condições comerciais dos serviços e os utilizadores seriam obrigados a suportar custos para garantir a realização de chamadas, que em muitos casos não têm interesse em realizar, caso contrário escolheriam tarifários sem saldo adicional ou efetuariam o carregamento do saldo adicional.

Em relação a esta argumentação da **NOS**, deve referir-se, em primeiro lugar, que tanto quanto podemos verificar na informação disponível no sítio da empresa na internet⁶ as restrições à gama de numeração “760” são aplicadas a diversos tarifários pré-pagos e não apenas aos tarifários ditos de baixo consumo.

Neste contexto, o ICP-ANACOM considera dever manter a sua posição no sentido de que as medidas que se reconduzam à restrição do acesso a gamas de numeração específicas não devem ser permitidas, salvo quando os utilizadores tenham pedido a respetiva ativação, garantindo-se assim a sua liberdade de escolha.

Porém, ao reconhecer-se a possibilidade de os utilizadores optarem por ofertas comerciais que impliquem o condicionamento do acesso a gamas de numeração específicas – o que pode ser motivado por algum desinteresse daqueles quanto a serviços prestados nessas gamas de numeração, aliado a condições tarifárias que considerem mais vantajosas –, deve garantir-se que essa opção corresponde a um efetivo exercício do direito de escolha por parte dos utilizadores.

Assim, o objetivo preconizado com a presente decisão é o de que todos os assinantes possam, de acordo com a sua vontade, ter acesso às diversas gamas de numeração específicas, designadamente o “760”, o que implica a proibição de imposição unilateral, pelas empresas, de medidas suscetíveis de condicionar esse acesso, ou seja, medidas que não tenham carácter opcional e que não correspondam à vontade do assinante.

⁶ <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/tarifarios.aspx>

Nestes termos, tal como não é aceitável que os operadores restrinjam, por sua iniciativa, o direito de acesso dos utilizadores a gamas de numeração específicas, não será igualmente aceitável que os utilizadores vejam coartada a sua liberdade de condicionar esse acesso, se essa for a sua vontade.

Estas medidas restritivas de acesso devem estar assim sempre na disponibilidade dos utilizadores, mediante solicitação e enquanto nelas mantiverem interesse, seja durante a vigência do contrato, seja mediante a adesão a tarifários de cujas condições constem estas medidas, desde que também estejam disponíveis para adesão ofertas com as mesmas características, excluindo eventualmente o preço (assegurando-se a comparabilidade entre ambas), e sem tais restrições.

Porém, entende o ICP-ANACOM que a diferença de preço entre as ofertas disponibilizadas com restrições e sem restrições não pode ser de forma a anular a liberdade de escolha dos utilizadores.

Ou seja, pretende evitar-se **(i)** que as empresas disponibilizem em exclusivo ofertas comerciais, para cada um dos serviços e pacotes de serviços, que contenham as referidas medidas restritivas de acesso a gamas de numeração específicas, nomeadamente o “760” ou **(ii)** disponibilizando, em alternativa, ofertas sem restrições, que a diferença de preços entre as ofertas com e sem restrições seja de modo a anular a liberdade de escolha dos utilizadores.

Este entendimento é, na perspetiva do ICP-ANACOM, o que assegura de forma plena a liberdade de escolha do utilizador e a garantia do direito de acesso à gama de numeração “760” (ou a qualquer outra gama de numeração específica), salvaguardando a liberdade comercial e tarifária que assiste às empresas.

Em conformidade com o entendimento vindo de expor, torna-se necessário introduzir uma alteração na redação do n.º 1 e um novo número (agora n.º 3).

Assim, o n.º 1 do projeto de decisão é alterado conforme assinalado: «*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 (...)».*

E o novo n.º 3 terá a seguinte redação: «*A condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE é incompatível com a disponibilização pelas empresas de uma oferta comercial*

com restrições nos termos do 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».

Quanto à alteração introduzida no n.º 1, torna-se necessário esclarecer quais as consequências para as empresas que tenham já imposto, de forma unilateral, aos seus assinantes restrições no acesso a gamas de numeração específicas, incompatíveis com o disposto no n.º 1.

Nesses casos, as empresas deverão comunicar aos assinantes a existência de ofertas sem restrições, assegurando-lhes o exercício do seu direito de escolha, através da possibilidade de adesão a essas ofertas sem que lhes possam ser cobrados quaisquer custos pela alteração efetuada, nomeadamente penalizações por rescisão antecipada do contrato ou relativos a mudança de tarifário.

E é também entendimento do ICP-ANACOM que, 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 no âmbito daqueles contratos.

Assim, ao texto do projeto de decisão, são acrescentados quatro novos números (5, 6, 7 e 8), respetivamente com a seguinte redação:

«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.»

e) Transparência das medidas e respetiva comunicação aos clientes

No que se refere à transparência das medidas, o **Grupo PT** refere na sua resposta que as medidas restritivas foram comunicadas previamente aos clientes de forma clara e transparente (informação pré-contratual) e constam claramente dos contratos em vigor e das condições dos tarifários, pelo que cumpriu todas as medidas legislativas e regulatórias em vigor. Esta disponibilização de informação permitiria uma escolha, por parte dos clientes, quanto ao acesso a recursos de numeração específicos, com controlo de custos.

Verificou o ICP-ANACOM que a MEO inclui a seguinte informação na área de “*Particulares*” do seu sítio na internet” («*Ajuda e Suporte/Faturas e Pagamentos/Controlo de Custos*»)⁷:

Extra-plafond e controlo de custos no telemóvel M40:

Para que possa controlar os custos das comunicações não incluídas no seu tarifário M40, desenvolvemos a funcionalidade Extra-plafond.

Os números de telemóvel do seu M40 incluem chamadas e SMS para todas as redes nacionais e internet no telemóvel.

Extra-plafond

Para um melhor controlo de custos na sua fatura, as comunicações não incluídas no tarifário M40, tais como as chamadas internacionais, os MMS, as chamadas para n.ºs de valor acrescentado (ex.: 760 xxx xxx,...), entre outras, são cobradas em saldo pré-pago.

Para que possa controlar os custos das comunicações não incluídas desenvolvemos a funcionalidade, Extra-plafond.

O extra-plafond funciona como um adiantamento de saldo pré-pago que lhe permite fazer comunicações não incluídas até esse valor, sem ter de fazer um carregamento. Este plafond é renovado no dia 1 de cada mês e só quando se esgotar é que passa a consumir do saldo pré-pago do cartão (caso tenha saldo pré-pago).

⁷ <http://meo.pt/ep>

Todos os cartões M4O têm, por defeito, € 5 de extra-plafond. O titular do contrato M4O pode alterar este valor em cada um dos cartões em função das suas necessidades. O valor pode ser definido entre € 0 e € 100 por cartão, sendo que se o valor for € 0 tem controlo total de custos e não pode fazer comunicações que não estão incluídas no tarifário.

Os valores consumidos no extra-plafond são aplicados na fatura, no mês seguinte ao do consumo na secção “Telemóveis”.

Para alterar o valor do extra-plafond, ligue 16200 (consulte o tarifário das linhas de apoio para saber o custo desta chamada).

Para além disso, nas “Condições Gerais dos tarifários de voz pré-pagos”, aplicáveis a todos os tarifários pré-pagos, a MEO inclui o seguinte:

Saldo e Validade (...)

«O MEO reserva-se o direito de estabelecer um saldo mínimo no cartão, igual ou superior a €5, para a realização de comunicações para os números 760xxx.»⁸

No caso da **NOS**, verificou o ICP-ANACOM que é incluída informação⁹ na área de “Particulares” do seu sítio na internet” relativamente à possibilidade de constituição de um 2.º saldo para utilizar para serviços especiais («Telemóvel/serviços/gestão de saldo/chamadas de valor acrescentado»)¹⁰ e especificamente quanto à obrigatoriedade da constituição desse saldo em alguns tarifários, como é o caso do tarifário “Mais Saldo”, («Telemóvel /serviços/ gestão de saldo/ chamadas de valor acrescentado»), em cuja página é referido que «para sua segurança, as chamadas efetuadas para números começados por 760 têm de ser efetuadas através de um segundo saldo, que pode ser carregado no Multibanco, selecionando as opções “Pagamentos e Outros Serviços”, “Telemóveis”, “NOS” e “760, Serviços e Aplicações»¹¹. O mesmo acontece com os tarifários “Livres”¹² e “Mundo”¹³.

Quanto à **Vodafone**, verificou esta Autoridade que aquele operador introduziu também no seu sítio na internet¹⁴ («Particulares/Tarifários»)¹⁵ nos detalhes relativos a alguns tarifários pré

⁸ <http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/Condicoes-Utilizacao-Tarifarios-Pre-Pagos-Condicoes-Gerais.pdf>

⁹ Informação verificada no sítio da NOS na internet, em 24/9/2014.

¹⁰ http://www.nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/Gestao-de-Saldo.aspx#contenttab2g_caeaf10b_c319_4bc1_9c64_6f7ec1987ef0

¹¹ <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/mais/Paginas/mais-saldo.aspx>

¹² <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/livres/Paginas/livres-base.aspx>

¹³ <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/mundo.aspx>

¹⁴ Informação verificada no sítio da Vodafone na internet, em 03/10/2014.

<http://www.vodafone.pt/main/particulares/tarifarios/easy/detalhes-easy-91.html>

pagos - Easy 91, Easy Total, Extreme, Direto, Vita Light Total ao segundo, Vita Total, bem como nos tarifários já descontinuados - informação relativa ao 2º Saldo, nos seguintes termos: *A partir de 20 de outubro de 2014, as chamadas para números iniciados por 760 passam a ser permitidas apenas usando o "2º saldo" e deixam de estar disponíveis usando o saldo normal. Poderá efetuar carregamentos no "2º saldo" numa loja ou agente Vodafone.*

Apesar de os três operadores móveis disponibilizarem, nos respetivos sítios na internet, informação sobre as condições de realização de chamadas para a gama de numeração "760" nos tarifários em que esta restrição é aplicável, apenas o **Grupo PT** refere ter procedido à informação dos respetivos clientes no momento em que as alterações tarifárias entraram em vigor.

Releva-se que para a **Vodafone** esta questão não se tinha ainda colocado, tendo em conta que a entrada em vigor das medidas restritivas apenas estaria prevista para o dia 20 de outubro. Porém, sublinha-se a este propósito o regime constante do disposto no n.º 6 do artigo 48.º da LCE, o qual vincula os operadores a comunicarem por escrito aos assinantes qualquer proposta de alteração contratual, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, a fim de permitir que estes exerçam, se assim o entenderem, o seu direito de rescisão previsto na lei.

A este respeito salienta-se o argumento aduzido pela **DECO** quanto ao custo que habitualmente o utilizador tem que suportar para alterar o tarifário que escolheu. Aquela associação de defesa do consumidor refere que o facto de não ser possível mudar gratuitamente de tarifário a cada mês ou a cada 90 dias, condiciona a liberdade de escolha do consumidor e promove a permanência em tarifários que podem revelar-se não ser os mais adequados a cada utilizador.

A **NOS**, aliás, não é totalmente clara quando refere que os tarifários aos quais o saldo adicional está associado não contemplam "*tendencialmente*" períodos de fidelização. Com efeito, sem nos referirmos aos períodos de fidelização, mas atendendo aos custos reportados pela **DECO**, no caso da **NOS**, a alteração para um tarifário por carregamento tem um custo associado de €6 (IVA incluído), sendo o valor debitado diretamente no saldo do cliente. Apenas são gratuitas a primeira alteração de tarifário nos 3 meses após a ativação do cartão (para tarifários por carregamento), bem como as alterações para tarifários com fatura. Estas condições são transversais a todos os tarifários do serviço móvel da **NOS**¹⁶.

¹⁶ <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/condicoes-gerais.aspx>

2.2. Sobre o efeito prejudicial das medidas implementadas/anunciadas nos interesses de negócio de terceiros

Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas

A este respeito, a **AR Telecom** refere que, os principais promotores de iniciativas suportadas em numeração “760” são as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e os grupos de media (estações de televisão, jornais, rádios).

No que se refere às IPSS, estas aproveitam a numeração “760” para angariação de fundos funcionando como uma alternativa muito relevante face à tradicional doação em numerário, de difícil controlo e pouca segurança. De acordo com a **AR Telecom**, esta é muitas vezes a única solução para que muitas instituições não encerrem e prossigam a sua atividade junto das comunidades para que trabalham.

Relativamente aos grupos de media, a **AR Telecom** verifica que a utilização desta numeração é efetuada de diversas formas, que traduzem novos modelos de negócios: promoção de conteúdos, desenvolvendo passatempos para o efeito, disponibilização de conteúdos via *web* através de micropagamentos e promoção da numeração “760” em ações de angariação de fundos que revertem a favor de causas sociais ou IPSS, o que permite aos consumidores o acesso a uma grande variedade de conteúdos *online*. Esta é uma forma alternativa aos meios de pagamentos tradicionais (transferência bancária, *paypal*, MBNET, sms) mais simples e rápida.

A **AR Telecom** reitera ainda que face às quedas de investimento publicitário, as receitas provenientes de ações desenvolvidas com recurso à numeração “760” nos grupos de media têm um peso muito significativo nas suas receitas totais.

Por último, refere esta empresa que, desde o seu lançamento, e face às boas práticas implementadas quer pelos operadores prestadores do serviço “760” quer pelos promotores das iniciativas, este negócio atingiu níveis de credibilidade e notoriedade junto dos consumidores superiores a mecanismos similares, sublinhando o número insignificante de reclamações relacionadas com a utilização dos serviços suportados em gamas “760”, desde a sua criação, referido por esta Autoridade no projeto de decisão.

O **Grupo PT** considera que, em termos económicos, a numeração “760” se afigura bastante interessante para entidades que fornecem conteúdos aos utilizadores com recurso a tal numeração, designadamente jogos ou que a disponibilizam para efeitos de televoto, como é, por exemplo, o caso dos operadores de televisão, não estando neste caso, tais entidades sujeitas à supervisão e regulamentação do ICP-ANACOM, porque se continua a negar a natureza de serviços de audiotexto aos conteúdos disponibilizados através da gama de numeração “760”. A natureza e conteúdos destes serviços constituem um incentivo para que as entidades às quais a numeração é atribuída promovam uma utilização intensiva por parte dos consumidores, com o objetivo de verem geradas receitas elevadas, atento o preço máximo de retalho definido pelo Regulador.

Assim, segundo o **Grupo PT**, se na decisão que conduziu à adoção do código “760” no PNN, o ICP-ANACOM considerou adequado proporcionar a determinados agentes económicos um meio para permitir maior margem de negócio, não se compreende por que motivo pretende agora o Regulador avocar para si o exclusivo da proteção do consumidor no âmbito de uma matéria que visou beneficiar a margem de negócio das referidas entidades.

Uma vez negada a natureza de serviços de audiotexto aos conteúdos disponibilizados através da gama de numeração 760 nega-se, também, a pretensão, de serem aplicadas a estes serviços regras de remuneração assentes em partilha de receita usualmente aplicáveis à relação entre operadores e prestadores de serviços de audiotexto.

Acrescenta o **Grupo PT** que, em alternativa ao projeto de decisão, o ICP-ANACOM devia, outrossim, passar a tratar os serviços prestados sobre a gama 760 como serviços de audiotexto que efetivamente são. Entende o **Grupo PT** que, configurando os serviços prestados através da gama 760 verdadeiros serviços de audiotexto (em consonância com a definição legal em vigor), a consagração de um regime diferenciado para o acesso aos mesmos, põe em causa o próprio princípio da igualdade no tratamento dos prestadores de serviços, na medida em que aquele regime visa beneficiar um grupo específico de entidades, sem que tenha sido apresentada fundamentação bastante para o efeito. Do lado dos operadores móveis, a **NOS** considera que o nível de utilização de serviços prestados com recurso a números da gama “760” dependerá não daqueles operadores, mas da capacidade dos promotores desses mesmos serviços motivarem e criarem efetivo interesse nos utilizadores.

A **NOS**, enquanto operador originador de chamadas, reitera assegurar a todos os seus clientes a possibilidade de aceder à gama de numeração “760”, não existindo qualquer entrave no acesso a essa gama.

A **NOS** entende assim que a criação de um saldo autónomo, nos termos em que o faz, não tem um impacto negativo na concorrência. Ainda a este respeito, a **NOS** considera que a questão da dimensão dos prestadores com recursos de numeração da gama “760” não releva para a análise, pois as condições de utilização do saldo adicional aplicam-se aos recursos de numeração de todos os prestadores.

Esta empresa reputa ainda de infundada a preocupação revelada no projeto de decisão com a sustentabilidade do negócio de alguns operadores de comunicações eletrónicas e também de entidades que usam números da gama de numeração “760”, devido às medidas implementadas pelos operadores móveis no acesso àquela gama, ao mesmo tempo que não aborda os impactos e consequências que a decisão final poderá acarretar para os operadores móveis. A **NOS** acrescenta que o projeto de decisão ignorou os argumentos e racional económicos apresentados pela NOS, na sua pronúncia de fevereiro de 2014, para implementação da funcionalidade de saldo adicional, onde alertava para o necessário aumento dos preços dos tarifários de baixo custo por razões de sustentabilidade, se tal funcionalidade não fosse admitida nos moldes propostos.

Nesse sentido, a **NOS** considera mesmo que o ICP-ANACOM pretende impor aos operadores móveis a prestação de um serviço em troca de uma rentabilidade extremamente reduzida ou mesmo negativa, colocando em causa, se não a sustentabilidade, pelo menos o direito a ser ressarcido pelos serviços prestados, para garantir o negócio de terceiros.

Por seu lado, a **Vodafone** considera que, em nenhum momento, a AR Telecom ou qualquer das outras entidades que manifestaram a sua posição sobre este tema, comprovaram ou sequer quantificaram os avultados prejuízos/perdas de receita que alegam resultar da adoção do segundo saldo pela Vodafone. Nesse sentido esta empresa considera não constituir uma “boa prática” basear decisões atentatórias dos direitos dos operadores e lesivas dos seus interesses, em meras conjeturas.

A **Vodafone** reitera que, se tal medida fosse passível de originar tão avultados prejuízos, já aquando da sua adoção pela, então, OPTIMUS – Comunicações, S.A. tal facto se teria verificado.

Assim, para a **Vodafone**, não pode, nem deve o ICP-ANACOM emitir uma decisão que constitui um verdadeiro constrangimento à livre iniciativa económica dos operadores, um direito constitucionalmente protegido, em troca da necessidade de proteção dos “*interesses de negócio de um terceiro operador*”.

Prestadores de conteúdos

Da parte dos prestadores de conteúdos, a **CIC** refere que tem, no âmbito da sua atividade no setor da empresa, investido na implementação de passatempos nos quais se participa através de chamadas para um número 760, tendo inclusive, dado o sucesso destes, criado uma marca específica, com um departamento próprio especializado, com página no *facebook*, para a prestação de serviços relacionados com a gama de numeração 760.

Informa, ao contrário do que é referido pelas operadoras, que os utilizadores finais da gama 760 que participam nos passatempos da **CIC** o fazem claramente esclarecidos tanto quanto ao custo das chamadas, como quanto às condições de participação e termos dos passatempos

Neste contexto, refere a **CIC** que dispõe de registos de participantes nos concursos, descontentes com a impossibilidade ou dificuldade em participarem nos passatempos da CIC face às restrições dos saldos no acesso à numeração 760, indicando que verificou um aumento das reclamações no início de 2014 face ao final de 2013 e que, a esse propósito, terá pedido já esclarecimentos ao regulador.

Conclui que a imposição das medidas restritivas pelas operadoras tem já um impacto negativo, com uma diminuição da sua faturação, pelo que considera que a legitimação das medidas restritivas ou a sua continuidade resultará em graves prejuízos para a CIC.

A **RTP** nota que a utilização destes serviços de tarifa única lhe permite fidelizar o público e obter receitas que, alega, compensam em boa medida parte da quebra do mercado publicitário.

Salienta que qualquer prática que vise restringir o acesso dos utilizadores à gama de numeração 760 é suscetível de prejudicar os interesses económicos da RTP, pelo que, refere, vê com legítima preocupação o disposto no ponto 2 do projeto de decisão do ICP-ANACOM. Em particular porque esta disposição surge na sequência da afirmação do ICP-ANACOM “*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, sem prejuízo do princípio da liberdade tarifária, apenas podem condicionar de outros modos esse acesso desde que não atinjam de forma desproporcional os interesses dos utilizadores finais ou de outras empresas.”

A **RTP** entende que não existe nem a necessidade de “densificar” a alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, que claramente impõe aos operadores de comunicações eletrónicas o dever de dar o acesso a todas as gamas de numeração, 760 incluído, e nem pode o ICP-ANACOM permitir, a seu ver à revelia da LCE, que os mesmos operadores possam condicionar o acesso desde que não atinjam de forma desproporcional os interesses dos utilizadores finais ou de outras empresas.

Entende ainda, que a concretização do que é ou não “desproporcional” é uma incumbência do regulador e não pode ser deixada ao critério dos operadores.

A **RTP** considera que esta abertura, apesar de a considerar um lapso, denota por parte do ICP-ANACOM uma estranha complacência e rejeita que seja atribuída qualquer possibilidade aos operadores de sugerirem aos utilizadores medidas que condicionem o acesso à gama “760”.

Na sua opinião, o condicionamento do acesso só pode ocorrer por iniciativa do consumidor, como é legalmente exigido, e num momento posterior, porque só assim, alega, pode manifestar a sua vontade de forma livre e esclarecida, sem que lhe seja feita qualquer sugestão ou convite velado.

Sobre o impacto destas medidas nas entidades que utilizam esta gama de numeração, a **SIC** refere que estas desenvolveram e planearam a sua atividade tendo por base a finalidade e as características com que o ICP-ANACOM definiu a gama de numeração “760”, sendo essencial que se mantenha a possibilidade de os utilizadores estabelecerem, sem restrições, chamadas a partir da generalidade das redes, e que no caso da alteração destas ficam frustradas as expectativas e a confiança de todos os utilizadores, em prejuízo das entidades utilizadoras, tal como a SIC.

Salienta a **SIC** que no seu caso particular existe uma relação de proveito mútuo entre a utilização desta gama de numeração e a sua atividade de televisão, dado que por um lado a primeira permite uma intervenção real e em tempo útil dos utilizadores finais no desenvolvimento em direto dos programas de televisão e porque, por outro lado, a SIC contribuiu para uma maior utilização do “760” em benefício dos três operadores móveis.

A **TVI** nota que a utilização dos serviços de tarifa única por chamada permite-lhe, e aos outros operadores de televisão, melhorar significativamente a relação com as suas audiências, fidelizar o público, o qual demonstra agrado por este tipo de serviços, e habilitar os espetadores a interagir com os programas emitidos, bem como utilizá-los de forma integrada na política de responsabilidade social dos operadores de televisão.

Nota adicionalmente que a prestação destes serviços permitiu compensar parte da perda das receitas das televisões provocada pela quebra no mercado publicitário, cujas receitas atingiram em 2013 valores inferiores aos registados no ano 2000.

Neste contexto, refere a **TVI** que as condições contratuais inerentes aos tarifários pré-pagos do serviço telefónico móvel são de particular importância para os operadores de televisão – SIC, RTP e TVI – dado que podem condicionar e restringir o acesso dos consumidores aos serviços de tarifa única por chamada e assim pôr em causa uma fonte de financiamento importante do setor televisivo. A imposição unilateral de medidas restritivas pode, de acordo com a **TVI**, constituir um entrave ao pluralismo dos meios de comunicação social que é um dos objetivos de regulação a prosseguir pelo ICP-ANACOM, de acordo com a LCE.

Entendimento do ICP-ANACOM

A criação da gama de numeração “760” por Deliberação do ICP-ANACOM em 28.01.2004, surge na sequência das preocupações manifestadas por alguns operadores com a alegada inexistência de margem de negócio na prestação de alguns serviços, pelo que se considerou 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.

Nesse contexto, e tendo em consideração que compete ao regulador, a par da criação de condições que promovam a concorrência, defender os interesses dos cidadãos, garantindo a prestação de informações claras e a transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos 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. Como tal e ao contrário do que o Grupo PT alega o regulador teve desde o início a preocupação de proteger os interesses do consumidor.

A gama de numeração “760” assume particular importância não só para os operadores que originam as chamadas para estes números, mas também para os detentores dos números

que podem vender estes serviços e para as entidades terceiras que os utilizam no âmbito da sua atividade, assumindo aqui particular relevância os promotores de conteúdos.

A utilização e a importância da gama de numeração “760” tem vindo a registar um acréscimo significativo para as várias entidades envolvidas, e que é sublinhado nos contributos à presente consulta, sendo particularmente relevante quando observamos a utilização intensiva desta gama de numeração em particular pelas televisões e também pelas rádios e jornais nas suas campanhas promocionais.

É neste contexto que devem então ser equacionados os problemas de concorrência que poderão decorrer da aplicação de medidas restritivas do acesso à gama de numeração “760”.

Note-se que são os próprios operadores a reconhecer, embora implicitamente, que as medidas adotadas têm impacto no mercado e na concorrência. Veja-se o caso da NOS que refere que na ausência das medidas restritivas, dada a globalidade dos custos incorridos com todos os serviços prestados (os quais não especifica, nem fundamenta) terá de rever as condições comerciais de alguns tarifários, alegando assim que a eliminação dessas medidas terá sérios prejuízos para os consumidores finais. Decorre do exposto que o propósito da medida é precisamente a contenção do tráfego para o “760”, onde as receitas geradas serão menores (e a nível de retalho correspondem a receitas de outros operadores quando a numeração é desses operadores) do que as que decorrem de outro tipo de chamadas.

Assim, considera-se que as restrições impostas têm como propósito claro, ao limitar as chamadas para a gama de numeração 760, promover uma maior utilização do saldo dos tarifários pré-pagos em chamadas que gerem receitas mais elevadas para os operadores e, nesse sentido, têm um impacto importante na concorrência, pois afetam a atividade das entidades que têm direitos de utilização de números da gama de numeração “760”.

Sem prejuízo, e a propósito das alegações da NOS relativas à rentabilidade reduzida que estará associada a estes serviços, recorda-se que os operadores que originam as chamadas para estas gamas de numeração são remunerados a nível grossista por essa originação. Preços que, no caso da originação móvel, se caracterizam, apesar das iniciativas desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, por ser extremamente elevados, com valores significativamente superiores aos praticados no caso da originação fixa, e que nunca foram justificados detalhadamente pelos operadores móveis e que, no caso particular da originação de chamadas para a gama de numeração “760” não sofrem alterações desde 2009.

Este desbalanceamento entre os preços de originação praticados pelos operadores fixos e móveis, em benefício destes últimos, e que contribui para as distorções concorrenciais que

afetam não só os operadores fixos, em particular os que não possuem uma operação móvel e os de menor dimensão, como também as entidades que utilizam como suporte da sua atividade económica esta gama de numeração e, inclusive, os consumidores finais, permite aos operadores móveis obter receitas significativas com a prestação do serviço grossista de originação para números não geográficos.

A prestação dos serviços de retalho que assenta na numeração “760” depende obviamente da possibilidade de os utilizadores finais realizarem as chamadas para estes números, pelo que é fundamental para qualquer prestador garantir o acesso generalizado a todos os clientes, independentemente da rede que estes usam.

Importa ainda relevar que alguns dos operadores móveis são também detentores de numeração não geográfica, pelo que o ICP-ANACOM considera que se por um lado os operadores móveis não têm incentivos em descer os preços do serviço grossista de originação, pelas receitas que daí advém, também, e por causa do negócio retalhista, pode haver um incentivo adicional à manutenção de práticas capazes de criar obstáculos à originação de chamadas para esses números, na medida em que essas práticas têm maior impacto nos operadores seus concorrentes que estão mais dependentes da originação de chamadas a partir das redes de terceiros.

Decorre do exposto que as medidas adotadas e anunciadas 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 da redução da atratividade do negócio, podendo, neste âmbito, afetar em particular os operadores mais dependentes deste negócio. Nota-se em todo o caso que se estas medidas resultarem da vontade dos utilizadores, a sua abrangência será menor, não afetando tantos utilizadores como poderia resultar da sua imposição unilateral e sem apresentação de alternativas efetivas que salvaguardassem a liberdade de escolha dos utilizadores, sendo também menor o impacto a nível da concorrência.

Por fim, salienta-se que estas medidas podem também impactar de forma significativa outras entidades, nomeadamente os prestadores de conteúdos, com negócio assentes na gama de numeração “760”, dada a expressividade que os serviços em causa têm vindo a assumir nos meios de comunicação social, assim como os utilizadores finais que se vêm assim coartados nos seus direitos.

Assim, entende-se que está devidamente confirmado o impacto negativo na concorrência que as medidas restritivas adotadas e anunciadas poderão ter no mercado de prestação de serviços via gama de numeração “760”. Não obstante, haverá que conciliar a necessidade de salvaguarda da concorrência com a proteção dos direitos dos utilizadores, permitindo-lhes a possibilidade de, por opção própria, requererem a restrição do acesso a determinadas gamas de numeração, sendo relevante nesse contexto o menor impacto que essas medidas terão face ao que resultaria da sua imposição unilateral por parte dos operadores.

Ainda sobre as alegações relativas à falta de sustentabilidade se a funcionalidade não for admitida nos moldes propostos, e conseqüente impacto nas decisões dos operadores móveis, o ICP-ANACOM nota que não recebeu quaisquer dados concretos desses operadores que fundamentem a existência de prejuízos pela prestação dos serviços de originação de chamadas para o “760”. Ademais, e como já salientado acima os operadores móveis recebem pela sua originação para a numeração não geográfica valores substancialmente mais elevados que os operadores fixos, notando-se que no caso dos preços das originações de chamadas na rede da PTC, estas se encontram orientadas para os custos. Releva-se ainda que os operadores originadores do tráfego para o “760” são também remunerados pelo serviço de faturação e cobrança, serviço que prestam por conta do operador detentor do número.

Relativamente à alegação da Vodafone de que o ICP-ANACOM não pode emitir uma decisão que constitui um verdadeiro constrangimento à livre iniciativa económica dos operadores, nota-se que esta não é sinónima de liberdade económica absoluta ilimitada e não pode ser exercida com o propósito de criar ou permitir interferências indevidas que distorçam a concorrência, alegadamente para proteger os consumidores.

Relativamente ao paralelismo que o Grupo PT estabelece com os serviços de audiotexto esta questão é abordada no capítulo 2.3.

2.3. Sobre o acesso aos números da gama “760” enquanto direito dos utilizadores

Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas

A **AR Telecom**, sublinhando a existência de um processo de autorização rigoroso para a realização de passatempos, refere que não existe um comportamento “compulsivo” por parte dos consumidores no que respeita à realização de chamadas para estes números. Com

efeito, considera esta empresa que os consumos por números de origem são extremamente baixos, variando entre **[IIC]** **[FIC]** chamadas por mês, tratando-se, segundo a empresa, de um consumo racional, controlado e conhecido pelos próprios. Acrescenta a **Ar Telecom** que o preço de retalho de 0,60 € + IVA por chamada já constitui um mecanismo de controlo e proteção dos consumidores e que se considerarmos outras gamas de numeração ou serviços prestados quer por operadores quer por empresas, além do preço unitário nem sempre ser conhecido *a priori* e tratando-se na maioria dos casos de valores variáveis em função da duração ou do uso, o consumidor só conhece o custo total das suas interações após a sua realização.

Em contrapartida, a **NOS** entende que a liberdade de oferta de serviços consagrada no artigo 19.º n.º 1 da LCE tem-se traduzido na existência de serviços com características específicas, diferentes preços, formas de tarifação diversificadas e modalidades de pagamento várias, que respondem às necessidades dos utilizadores e que tem, por isso, sido um fator determinante para o sucesso e elevada penetração de serviços móveis em Portugal. As práticas identificadas no projeto de decisão, como o saldo autónomo, enquadram-se nessa liberdade de oferta e não colidem com os interesses dos utilizadores.

O **Grupo PT** entende que a determinação/densificação das condições de acesso que o ICP--ANACOM pretende adotar na sua decisão final não é adequada à efetiva proteção dos consumidores.

Com efeito, o **Grupo PT** refere que a proteção dos consumidores foi precisamente um dos objetivos que a MEO procurou concretizar ao contratar com os seus clientes pré-pagos a fixação de um saldo mínimo para a realização de chamadas de valor acrescentado, discordando que a tarefa de zelar pela existência de medidas protetoras dos consumidores, de um modo imparcial e isento, seja tarefa exclusiva do ICP-ANACOM.

Considera o **Grupo PT** que, na ausência de medidas legislativas e regulamentares destinadas a uma efetiva proteção do consumidor, e atenta a interpretação do ICP-ANACOM relativamente à categorização destes serviços, as medidas implementadas em relação a chamadas destinadas a números da gama 760 a partir de cartões pré-pagos afiguram-se como uma das formas mais adequadas de conferir aos consumidores maior controlo, consistindo num alerta que permita, de um modo consciente, livre e informado, decidirem como pretendem alocar os seus gastos em comunicações para números 760.

O **Grupo PT** acrescenta que a própria adoção da gama de numeração 760, cuja atribuição e utilização até hoje não foi regulamentada, tendo acabado por funcionar como gama de suporte a verdadeiros serviços de audiotexto, foi efetuada em moldes que colocam em causa alguns princípios de direito administrativo como o da transparência e o da fundamentação. Desse modo, o **Grupo PT** considera que não foram exaustivamente acautelados os interesses dos consumidores, uma vez que sempre se negou, sem qualquer justificação, a natureza de audiotexto dos serviços suportados nesta gama. Uma vez negada essa natureza também se nega, conseqüentemente, a obrigação destes serviços serem barrados por defeito. O **Grupo PT** rejeita que a diferença entre a gama 760 e os serviços de audiotexto consista no facto de as chamadas realizadas para os números da gama 760 terem uma tarifa máxima, pois da definição legal relativa a serviços de audiotexto resulta que estes são serviços que se suportam no serviço fixo de telefone ou em serviços telefónicos móveis e que são diferenciáveis em razão do seu conteúdo e natureza específicos e não em razão das tarifas correspondentes (cf. n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, objeto de posteriores alterações).

Quanto ao tipo de conteúdos disponibilizados em números da gama 760, o **Grupo PT** refere que, atualmente estes números são amplamente utilizados pelos operadores de televisão no contexto de sorteios promocionais, em particular no decurso de programas de televisão transmitidos em direto nos horários da manhã e da tarde, o que propicia que sejam vistos, maioritariamente, por segmentos específicos da população: idosos e pessoas em situação de desemprego e/ou emprego precário. Nesses programas, os apresentadores aliciam constantemente os espetadores a realizarem chamadas para os números 760, com a promessa de prémios monetários.

O **Grupo PT** considera que tal atuação, principalmente no atual contexto socioeconómico, deveria merecer o escrutínio dos reguladores, por forma a serem criados os mecanismos necessários para os consumidores disporem de informações claras e transparentes sobre a utilização dos números em questão, devendo, igualmente, ponderar-se a adoção de um conjunto de critérios para que os operadores de televisão façam uma divulgação responsável destes recursos de numeração no âmbito dos sorteios promocionais e passatempos que realizam. Ainda neste âmbito, o **Grupo PT** menciona ter tomado conhecimento do acordo de autorregulação assinado em 19 de junho de 2014 pelas três operadoras de televisão, que terá por objeto os concursos/sorteio promocionais realizados com recurso à gama de numeração 760. Não obstante desconhecer os termos concretos do referido acordo, o Grupo

PT considera que a sua celebração consubstancia um reconhecimento da necessidade de proteção dos direitos dos consumidores destes serviços, nomeadamente através da implementação de um conjunto de *standards* a utilizar no âmbito do recurso aos números 760, os quais, até à data, não teriam aplicação.

O Grupo PT refere ainda que, **[IIC]**

[FIC]

O **Grupo PT** alerta ainda para a necessidade de definição de regras destinadas a evitar a utilização fraudulenta desta gama de numeração, designadamente por entidades que, utilizando a denominação de, por exemplo, instituições de solidariedade social, apelam aos consumidores que realizem chamadas para números 760 supostamente para fins de caridade ou angariação de fundos para finalidades sociais.

Prestadores de conteúdos

Do lado dos prestadores de conteúdos, a **CIC** concorda com o ICP-ANACOM e remete para os argumentos apresentados por esta Autoridade que rebatem a posição defendida pelos operadores móveis de que as medidas impostas visam a proteção do cliente e criam no mesmo a consciência económica de utilização do saldo.

Nota que não compete às operadoras assegurar a proteção dos utilizadores finais e que não é aceitável que sejam impostas medidas aos utilizadores que têm subjacentes interesses que não são os seus e se apresentam como discriminadoras.

Refere ainda que ao não permitir a utilização do saldo dos cartões dos utilizadores finais para fins legítimos e cuja garantia de acesso está regulada e é uma obrigação das operadoras, se está ao invés a restringir a liberdade destes utilizadores.

Apesar de, refere a **CIC**, reconhecer que as operadoras são livres de definir o acesso à numeração do PNN, dado que os termos de acesso não se encontram regulados, considera que essa liberdade não pode restringir os direitos dos clientes e dos utilizadores de numeração 760 por se estar em clara violação dos princípios basilares do ordenamento jurídico, como os princípios da igualdade e da proporcionalidade nas suas vertentes de necessidade, adequação e igualdade. Entende a **CIC** ser curioso o facto de as operadoras apenas quererem proteger os clientes com tarifários pré-pagos, excluindo os clientes com tarifários pós-pagos e com serviços fixos.

A **CIC** salienta que também não deve proceder o argumento das operadoras de que as medidas asseguram a proteção de menores, uma vez que esta proteção deve ser garantida pela possibilidade de cada utilizador final, ou representantes legais, no caso dos menores, solicitar o barramento para qualquer gama de numeração do PNN.

Nota ainda a **SIC** que as entidades cuja atividade está relacionada com a televisão já criaram, por mote próprio, mecanismos que, caso seja necessário, asseguram uma correta e equilibrada utilização desta gama de numeração no contexto dos programas televisivos em que a numeração “760” é aplicada.

A **TVI** considera que a preocupação paternalista dos operadores móveis com os utilizadores finais não é séria nem legítima e concorda com o ICP-ANACOM de que estas práticas comerciais não podem ser consideradas como mecanismos de controlo de custos.

A este propósito salienta que a **TVI** publicita sempre de forma inteligível, de modo a garantir uma leitura e compreensão fácil, o preço das chamadas para números “760” e que o facto do preço de retalho associado a estas chamadas estar estabelecido funciona como mecanismo de proteção dos utilizadores finais, dando que estes sabem sempre o custo quando ligam para números “760”, ao contrário do que se verifica com os serviços de audiotexto.

Refere também que a TVI recebeu um número residual de pedidos de espectadores para esclarecer dúvidas ou questões relativas ao preço das chamadas para a gama de numeração

“760” e que não concorda com a argumentação dos operadores de que os consumidores utilizavam estes números, antes da imposição das práticas restritivas, de forma descontrolada e incorrendo em despesas avultadas.

Considera que os tarifários pré-pagos garantem, pelas suas próprias características, a proteção do consumidor contra gastos excessivos seja pelo número de chamadas que se pode realizar para esta gama de numeração que é limitado pelo saldo disponível, seja pela possibilidade de consultar a qualquer momento esse mesmo saldo ou receber, após cada chamada, um aviso com o custo da chamada e o saldo existente.

A **TVI** informa ainda que os três operadores de televisão – TVI, SIC e RTP – celebraram um acordo de autorregulação, que deve vigorar a partir de 1 de julho de 2014, com regras claras e em defesa dos interesses dos telespetadores no âmbito dos concursos com participação telefónica.

[IIC]

[FIC]

Associação de defesa de consumidores

Por fim, a **DECO** refere que a imposição de práticas restritivas não pode ser justificada com argumentos de proteção do consumidor, uma vez que, de acordo com os contactos que esta associação recebeu, os consumidores as interpretam, não como medidas de proteção mas como medidas restritivas. Considera ainda que a exigência de um saldo adicional, que também careceria de controlo, de um saldo mínimo ou imposição de limites de consumo não solicitados não constituem medidas de gestão e controlo de gastos. Sugere que a possibilidade do utilizador definir um valor de alerta para o custo de cada tipo de comunicações ao fim de um determinado período de tempo seria uma melhor forma de gestão e controlo de gastos.

Nota ainda que estas restrições não são impostas a todos os clientes.

A **DECO** acrescenta que a situação da gama de numeração 760 não deve ser confundida com a situação dos serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado onde a necessidade de um regime de barramento resulta essencialmente da natureza dos mesmos

(linhas eróticas, etc), do volume de reclamações geradas e/ou do funcionamento em regime de prestação continuada do serviço, sem que o consumidor se aperceba dessa continuidade e do custo associado à mesma.

Utilizador

Ainda relativamente à eventual confusão destes serviços com os serviços de audiotexto, **Eduardo Fernandes** referiu que solicitou ao seu operador – a MEO – o barramento de todas as chamadas de valor acrescentado na convicção de que a gama de numeração “760” seria incluída no barramento. Na opinião deste utilizador, pelo facto de chamarem a estes números “serviços especiais”, eles não deixam de ser de valor acrescentado. Acrescenta que para efetuar novo barramento com inclusão desta gama, a MEO lhe cobrará €11, situação que reputa de injusta, uma vez que considera não ter sido corretamente informado, bem como entende ser o valor desajustado.

Entendimento do ICP-ANACOM

O acesso aos números do PNN e designadamente a gamas de numeração específicas constitui um direito tendencialmente pleno dos utilizadores, pelo que qualquer restrição a esse direito apenas pode ser permitida quando proporcionada e objetivamente justificada, designadamente por um qualquer interesse ou valor maior que se lhe sobreponha. No caso esse interesse maior poderia ser a proteção dos próprios utilizadores, o que, tendo em conta o reduzido número de reclamações dos consumidores quanto a esta matéria, confirmada pela DECO, bem como a posição desta Associação fundamentada nos dados que tem disponíveis, não parece poder invocar-se.

Neste contexto, é entendimento da ANACOM que a utilização da gama de numeração “760” foi crescendo, é procurada pelos utilizadores pelos mais diversos fins – lúdicos, de solidariedade social, micro pagamentos ou outros – e apesar dos “apelos” constantes à realização de chamadas por parte dos operadores de televisão, aparentemente tratar-se-á de uma utilização informada e voluntária onde cada utilizador gasta quanto efetivamente pretende gastar.

Não se justifica, assim – a menos que o próprio assinante o solicite –, a imposição aos utilizadores, por parte dos operadores móveis de quaisquer medidas que limitem o acesso a

esta gama de numeração ou a qualquer outra gama de numeração específica, sem que lhes seja facultada uma alternativa. O ICP-ANACOM considera, sem prejuízo da adequada ponderação custo/benefício que a adoção de medidas deste tipo sempre acarreta, que a sugestão da **DECO** da inclusão nos tarifários da possibilidade de o utilizador definir um valor de alerta para o custo de cada tipo de comunicações ao fim de um determinado período de tempo poderia ser uma melhor forma de gestão e controlo de gastos, em substituição das medidas preconizadas. Desta forma, permitir-se-ia verdadeiramente atingir um objetivo de proteção dos interesses dos consumidores, sem criar qualquer restrição à utilização dos serviços.

Quanto aos argumentos do **Grupo PT** no sentido de que os serviços prestados na gama de numeração “760” não se distinguem dos serviços de audiotexto, tendo em conta que *estes são serviços que se suportam no serviço fixo de telefone ou em serviços telefónicos móveis e que são diferenciáveis em razão do seu conteúdo e natureza específicos e não em razão das tarifas correspondentes*, deve contrapor-se que há efetivamente uma distinção entre eles. Assim, enquanto os serviços de audiotexto estão, de facto, apenas tipificados pelo conteúdo, já os serviços de tarifa única são exclusivamente caracterizados pela tarifa (preço), independentemente do conteúdo, e ainda têm, relativamente àqueles, um regime de acesso e de prestação da atividade completamente distinto. Do ponto de vista operacional e de meios há também diferenças, tendo em conta que o serviço de tarifa única é um serviço de comunicações eletrónicas (SCE) onde, na maioria dos serviços, é efetuada uma tradução de número, tipicamente disponibilizada sobre a mesma plataforma tecnológica usada noutros serviços de números não geográficos (e.g. “800”) e que nos serviços de audiotexto é tipicamente usada uma ligação a um nó/equipamento privativo (e.g. PBX).

Para além disso, ainda no sentido da distinção entre os serviços prestados na gama de numeração “760” e os serviços de audiotexto, há que ter em conta a forma como estes serviços são percecionados pelo consumidor. Neste caso, os serviços de audiotexto traduzem-se numa situação diversa, justificando um regime de barramento por defeito sobretudo pelo regime de preços livre que lhes está associado.

Relativamente ao Acordo de Autorregulação das TVs, que entrou em vigor em 1 de julho de 2014, entende esta Autoridade não lhe caber pronunciar-se, considerando que não lhe foi comunicado e esta Autoridade dele tomou conhecimento por ter sido divulgado publicamente na comunicação social e pelos próprios operadores de televisão nos respetivos sites.

Sem prejuízo, deve referir-se que o ICP-ANACOM não tem conhecimento de que os diversos operadores de comunicações eletrónicas tenham, efetivamente, implementado nas suas redes a referida limitação. Não obstante sempre se dirá que o estabelecimento de um conjunto de princípios de atuação por parte dos operadores de televisão contribuirá certamente para uma maior clareza nas regras dos concursos televisivos e uma maior proteção dos consumidores face à aplicação dessas mesmas regras desde que não afete direitos e interesses de terceiros, nomeadamente a liberdade de escolha dos utilizadores.

2.4. Propostas de alteração ao projeto de decisão do ICP-ANACOM

Apesar de ter manifestado a sua concordância com o projeto de decisão do ICP-ANACOM, a **AR Telecom** considera essencial que a decisão final seja reforçada em alguns pontos, de modo a salvaguardar qualquer tentativa por parte dos operadores visados de contornar o objetivo desta Autoridade. Assim:

a) Sobre o ponto 1 do projeto de decisão

Sobre a condição prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE, a **AR Telecom** considera que a mesma é incompatível, não só com o estabelecimento nos contratos de adesão de cláusulas limitativas do acesso a gamas de numeração específicas, nomeadamente as expostas nas alíneas a) a d) do ponto 1 do projeto de decisão, mas principalmente com a implementação na prática de tais limitações, estejam elas explícitas ou não em contratos de adesão.

Para a **AR Telecom** é insuficiente que se restrinja a incompatibilidade da condição legal referida às condições previstas nos contratos de adesão, uma vez que, por um lado a adesão é feita num determinado momento, podendo as condições limitativas ser estabelecidas posteriormente e por outro, essas mesmas limitações podem nem sempre estar explicitadas em cláusulas contratuais.

Ainda relativamente ao ponto 1 do projeto de decisão, a **AR Telecom** considera essencial clarificar que os operadores que já têm implementada qualquer limitação de acesso a gamas de numeração específicas, deverão obrigatoriamente reverter o processo num prazo determinado que sugere de um mês, e informar os clientes dessas alterações de forma neutra. E isto, quer se trate de limitações impostas a clientes pré-pagos ou pós-pagos, da

constituição de saldos autónomos, da exigência de um saldo mínimo para permissão de chamadas para gamas de numeração específicas ou da imposição de limites de consumo ou da 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.

Finalmente, a **AR Telecom** sublinha a importância de incluir uma alínea e) no ponto 1 do projeto de decisão, de modo a não restringir as formas de limitação incompatíveis com a condição da LCE já referida, às que são nomeadas nas alíneas a) a d). Assim, sugere a introdução da seguinte alínea “e) *qualquer outra limitação ao acesso dos utilizadores finais aos números do PNN*”.

A **CIC** salienta que na redação da decisão, o ICP-ANACOM deverá atender, ao contrário do que foi feito pelas operadoras, aos interesses dos vários intervenientes, para que ninguém seja prejudicado em claro benefício dos demais, respeitando-se o princípio da proporcionalidade, nas suas vertentes de necessidade, adequação e proibição do excesso.

No entender desta empresa, a concretização legislativa do acesso à numeração do PNN terá que garantir que este se faz sem restrições unilaterais não legitimadas aos direitos dos clientes e que qualquer medida potencialmente lesiva, quer para os clientes finais quer para outros operadores, deverá ser notificada à entidade reguladora que se deverá pronunciar e, caso o considere conveniente, consultar os interessados.

Salienta ainda que, caso sejam necessárias medidas de proteção do utilizador final, menores inclusive, relativamente ao acesso à gama de numeração 760, deverá ser concretizada legalmente a possibilidade de solicitar o barramento aos números 760 ou a outra gama do PNN, nos termos semelhantes aos já consagrados nos artigos 39.º, n.º3, alínea d), 45.º, n.º5 e n.º 8 da LCE para os assinantes.

Quanto à **SIC**, considera o projeto de decisão - aplicável a todas as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas - um instrumento equilibrado e adequado para salvaguardar a respetiva legalidade imposta designadamente pela LCE, pelo que solicita a sua adoção com a maior celeridade possível.

A **SIC** propõe aditar a seguinte alínea ao n.º 1) do projeto de decisão: “e) *Fixação de quaisquer condições, seja qual for a sua natureza ou conteúdo, que consubstanciem, por qualquer forma, uma limitação do acesso a gamas de numeração específica*”.

A **TVI**, pelas razões manifestadas, expressa a sua concordância sobre o disposto no n.º 1 do projeto de decisão do ICP-ANACOM, reforçando que as restrições de acesso às chamadas para números 760 devem ser consideradas excessivas e desproporcionadas devendo, como tal, os tarifários que incluam tais medidas ser proibidos.

Esta empresa propõe, dado que existem restrições já em vigor, que o ICP-ANACOM delibere a imediata suspensão das práticas restritivas até ao momento da decisão definitiva.

b) Sobre o Ponto 2 do projeto de decisão

Segundo a **AR Telecom**, o disposto no ponto 2 do projeto de decisão é perigoso, já que as limitações que os operadores implementaram ou pretendiam implementar para condicionar o acesso, concretamente à numeração “760”, nada têm a ver com a vontade dos utilizadores, com problemas relacionados com reclamações, e muito menos com a proteção dos consumidores. Trata-se simplesmente da defesa do interesse comercial e estratégico dos operadores móveis, apesar da vontade dos clientes, dos impactos nos restantes intervenientes na cadeia de valor e na concorrência.

No entendimento da **AR Telecom**, verifica-se que as regras existentes já conferem aos utilizadores um grau de proteção suficiente, nomeadamente através da fixação do preço por chamada, sempre anunciado aquando da publicitação da numeração respetiva.

Para a **AR Telecom**, não é indicado que, numa altura em que se considera importante clarificar a questão do direito tendencialmente pleno de acesso aos números do PNN, se dê abertura para que os operadores móveis possam manipular o interesse dos utilizadores levando-os a autoimporem-se limitações no acesso a gamas de numeração.

Assim, o ICP-ANACOM deverá acautelar que **(i)** as medidas de autocondicionamento ao dispor dos utilizadores estejam disponíveis para qualquer gama de numeração ou para quaisquer serviços; **(ii)** a decisão de autocondicionamento de acesso a gamas de numeração específicas não seja incentivada ou manipulada pelos operadores móveis através de qualquer ação proactiva, nem tenha qualquer implicação nas restantes condições do contrato de prestação de serviço junto dos seus clientes; **(iii)** existam sanções e compensações às partes lesadas no caso de práticas lesivas por parte dos operadores; e **(iv)** exista um mecanismo de controlo e fiscalização do cumprimento da decisão final.

A **SIC** propõe, para evitar que o n.º 2 do projeto de decisão ao não especificar quais as “medidas que podem condicionar o acesso às gamas de numeração específicas” possa servir

de porta para contornar as práticas restritivas que o número 1 pretende impedir, que aquele preveja de forma expressa que não poderão ser criadas injustificadamente medidas de condicionamento, ainda que dependentes da instrução dos utilizadores finais, apenas para a gama de numeração “760” (mas sempre para todas as gamas de numeração a que se aplica o projeto de decisão) e que a solicitação das mesmas por parte dos utilizadores seja feita por escrito, não podendo ficar dependente de aceitações de tipo tácito.

Sobre o n.º 2 do projeto de decisão, a **TVI** considera que a gama de numeração “760” não possui características que possam justificar medidas apenas aplicáveis a esta gama, discriminando-a desta forma negativamente face a outras gamas de numeração. Entende que esta disposição deve ser revista de forma a esclarecer que o condicionamento do acesso só deve acontecer por iniciativa do consumidor e em momento posterior, depois de completamente esclarecido sobre as implicações da sua decisão.

Entendimento do ICP-ANACOM

a) Sobre o ponto 1 do projeto de decisão

Relativamente ao comentário da AR Telecom no sentido de que poderá ser insuficiente restringir a incompatibilidade da condição legal prevista na alínea j) do n.º 1 do artigo 27.º da LCE às condições previstas nos contratos de adesão, deve referir-se que o conceito de contrato de adesão constante do projeto de decisão é abrangente e inclui as condições gerais de prestação dos serviços, as condições específicas, as designadas “condições de oferta” e os tarifários, os quais, muitas vezes, contêm as suas próprias condições e são, obviamente, parte integrante dos contratos de adesão.

Contudo, entende esta Autoridade que a presente decisão não pode colidir com a liberdade tarifária das empresas procurando um justo equilíbrio entre esta liberdade e o direito de acesso dos assinantes às diversas gamas de numeração específicas, designadamente o “760”.

Assim, conforme exposto no Entendimento do ponto 2.1., o objetivo preconizado com a presente decisão é o de que todos os assinantes possam, de acordo com a sua vontade, ter acesso às referidas gamas de numeração, o que implica a proibição de imposição unilateral, pelas empresas, da aplicação de medidas que sejam suscetíveis de condicionar esse acesso, isto é, que não tenham carácter opcional e que não correspondam à vontade do assinante.

Considerando também que a enumeração do n.º 1 é meramente exemplificativa, o ICP-ANACOM entende desnecessária a introdução de uma alínea adicional, nos moldes propostos pela **AR Telecom** e pela **SIC**, optando em alternativa por introduzir uma alteração na parte final do corpo do n.º 1 como se segue.

Assim, e em conformidade com o vindo de expor, na decisão final, o corpo do n.º 1 será alterado passando a ter a seguinte redação:

«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: (...)».

Como já referido anteriormente, é também acrescentado um novo número (n.º 3) com a seguinte redação:

«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 uma oferta comercial com restrições nos termos do 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.».

No que concerne à cessação de práticas restritivas já eventualmente em vigor, tendo em conta o tempo decorrido desde a manifestação da posição do ICP-ANACOM sobre as medidas restritivas de acesso a gamas de numeração específicas do PNN, remete-se para o entendimento constante do ponto 2.1.

b) Sobre o n.º 2 do projeto de decisão

Em primeiro lugar, tendo em conta os comentários da **AR Telecom** e também da **SIC** no sentido, respetivamente, de que o n.º 2 do projeto de decisão possa constituir uma abertura para a manipulação de interesse dos utilizadores por parte dos operadores móveis ou uma porta para contornar as práticas restritivas que o n.º 1 pretende impedir, o ICP-ANACOM entende que a natureza do direito de acesso, enquanto direito tendencialmente pleno, deve ser reafirmado.

Com efeito, e tal como já anteriormente referido, assim como não é aceitável que os operadores restrinjam, por sua iniciativa, o direito de acesso dos utilizadores a gamas de

numeração específicas, não será igualmente aceitável que os utilizadores vejam coartada a sua liberdade de condicionar esse acesso, se essa for a sua vontade.

Estas medidas restritivas de acesso devem estar sempre na disponibilidade do utilizador, mediante solicitação e enquanto nelas ele mantiver interesse, seja durante a vigência do contrato, seja mediante a adesão a tarifários de cujas condições constem estas medidas, desde que também estejam disponíveis para adesão ofertas com as mesmas características, excluindo preço (assegurando-se a comparabilidade entre ambas), e sem tais restrições.

Também não é aceitável condicionar a vontade do utilizador, impedindo-o de restringir o acesso, se essa for a sua pretensão, apenas a determinadas gamas de numeração específicas, como pretende a **SIC**. Não estando a gama de numeração “760” sujeita a barramento, entende o ICP-ANACOM, quanto à sugestão da **SIC** de sujeitar o condicionamento a esta gama de numeração a pedido escrito dos assinantes, que à matéria deve aplicar-se o regime geral, designadamente dos contratos à distância e das vendas fora do estabelecimento.

Porém, num único caso, entendeu o ICP-ANACOM ser necessário por motivos de proteção do assinante, impedir a limitação do direito de acesso por sua própria solicitação. É o caso em 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 poderia conduzir a uma negação do próprio acesso.

Foi nesse sentido que se introduziu o novo n.º 4 na decisão final relativo aos carregamentos em lojas ou agentes.

Concretamente, quanto às propostas da **AR Telecom**, deve relevar-se, em primeiro lugar, que as medidas de autocondicionamento ao dispor dos utilizadores preconizadas no n.º 2 do projeto de decisão, tendo também em conta a redação do n.º 1, devem estar disponíveis para qualquer gama de numeração específica, independentemente dos serviços.

No que se refere à questão de a decisão de autocondicionamento de acesso a gamas de numeração específicas não ser incentivada ou manipulada pelos operadores móveis através de qualquer ação proactiva, de prestação de serviço junto dos seus clientes, o ICP-ANACOM remete para o que sobre a matéria referiu no presente relatório no ponto 2.1., sobre o efeito restritivo das medidas implementadas/anunciadas.

Entende o ICP-ANACOM que esta era igualmente a preocupação da **TVI** quando refere que o ponto 2 deveria ser revisto no sentido de prever a impossibilidade de imposição *a priori* nas

condições contratuais de medidas de condicionamento de acesso aos serviços suportados na gama de numeração “760” e que, desta forma, fica respondida.

Quanto à preocupação manifestada pela **AR Telecom** com as sanções e compensações às partes lesadas no caso de práticas lesivas por parte dos operadores, sempre se dirá que o regime sancionatório por incumprimento é aplicável nos termos gerais, previstos na lei, não havendo, todavia lugar ao pagamento de compensações à parte lesada. O pagamento de compensações, no âmbito das comunicações eletrónicas, apenas está previsto em situações muito específicas, como é o caso da Portabilidade, estabelecido por Regulamento devidamente habilitado na LCE.

Relativamente ao mecanismo de controlo e fiscalização do cumprimento das presentes regras, entende o Regulador serem suficientes os meios habituais de supervisão e fiscalização utilizados para a verificação do cumprimento das suas decisões.

Assim, o n.º 2 mantém-se nos termos constantes do projeto de decisão.

2.5. Outras questões

2.5.1. Obrigações de informação das empresas

A **DECO** entende que o problema associado a esta gama de numeração não tem paralelo em qualquer medida imposta aos restantes clientes quer de tarifários pós pagos, quer de serviços fixos e reside no nível de informação que é prestada ao consumidor. Assim esta Associação considera importante acrescentar no processo de decisão a necessidade de garantir, ao mesmo nível dos restantes preços e condições, a visibilidade clara da informação relativa às condições aplicáveis às chamadas para os números 760 (ou outros).

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à questão especificamente colocada pela **DECO** da falta de visibilidade clara das condições aplicáveis às chamadas para a gama de numeração “760” e à necessidade de incluir essa obrigação no projeto de decisão, releva-se que, no que se refere às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, relativamente às quais o ICP-ANACOM poderia eventualmente impor uma tal obrigação, essa obrigação já resulta da LCE (alínea c) do n.º 2 do artigo 47.º e da Deliberação sobre o objeto e forma de divulgação das

condições de oferta e utilização de serviços de comunicações eletrónicas¹⁷ - informação sobre preços no âmbito do serviço telefónico).

No que se refere aos prestadores de conteúdos, não sendo empresas sujeitas à regulação desta Autoridade, uma eventual imposição de quaisquer obrigações nos termos pretendidos pela DECO extravasaria o âmbito de competências do ICP-ANACOM.

Sem prejuízo, no caso da gama de numeração “760”, o ICP-ANACOM considera que esta questão não assumiria relevância de maior, uma vez que o preço é sempre divulgado.

Porém, chama-se a atenção para o facto de o Acordo de Autorregulação das TVs assinado em 1 de julho de 2014 conter uma disposição relativa à informação do preço das chamadas para as gamas de numeração 76x destinadas à participação em concursos, nos seguintes termos: «*O preço da chamada deve ser expressamente divulgado em antena e no respetivo sítio da internet do operador*» (artigo 4.º, n.º 5).

2.5.2 Outras medidas em implementação pelos operadores de comunicações móveis

A DECO identificou ainda uma lista de medidas adicionais que estarão a ser implementadas pelos operadores de comunicações móveis sobre tarifários pré-pagos e que no seu entender devem ser analisadas pelo ICP-ANACOM, como sejam (i) a aplicação de multas por atraso no carregamento do saldo; (ii) taxas de manutenção do cartão para clientes que não efetuem tráfego, no caso da MEO e das NOS e (iii) medidas de caducidade do saldo no caso da MEO.

Entendimento do ICP-ANACOM

As medidas referidas pela DECO estão fora do âmbito do projeto de decisão e não foram objeto do procedimento de consulta a que o mesmo foi submetido pelo que o ICP-ANACOM não se pronuncia sobre as mesmas nesta sede.

¹⁷ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354>

Se o interesse dos utilizadores ou das empresas sujeitas à regulação desta Autoridade assim o determinar e se estiver no âmbito das suas competências, o ICP-ANACOM poderá intervir oportunamente em relação a qualquer uma das situações referidas.

3. Conclusão

Face ao exposto, o ICP-ANACOM, mantendo o sentido da sua decisão, entende adequado introduzir as seguintes alterações nas regras a aprovar:

- É alterado o corpo do n.º 1, passando a ter a seguinte redação:
 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:*

- É feita a seguinte alteração redatorial na alínea d) do n.º 1:

d) (...) implique (...).

- É introduzido um novo n.º 3 com a seguinte redação:
 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 uma oferta comercial com restrições nos termos do 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.*

- É introduzido um novo n.º 4 com a seguinte redação:
 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 específica exclusivamente em lojas da empresa ou respetivos agentes.*

- É introduzido um novo n.º 5 com a seguinte redação:

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.*
- É introduzido um novo n.º 6 com a seguinte redação:

6. *As empresas devem conformar as respetivas ofertas com as presentes regras no prazo de 60 dias seguidos a contar da sua publicação.*
 - É introduzido um novo n.º 7 com a seguinte redação:

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.*
 - É introduzido um novo n.º 8 com a seguinte redação:

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.*
 - É introduzido um novo n.º 9 com a seguinte redação:

9. *As presentes regras entram em vigor no prazo de 5 dias úteis a contar da sua publicação.*