

Projeto de
“Regras de utilização de números 18xy do
Plano Nacional de Numeração
para
Serviços informativos – outras listas”

Índice

1. Enquadramento	3
2. Análise.....	5
2.1 Os “Serviços informativos – outras listas” – Conceito	5
2.2 Serviços, conteúdos e preços	8
2.3. Aspetos de concorrência.....	12
2.4. Requisitos à prestação dos serviços	13
3. Decisão do ICP-ANACOM	15
Anexo	16

1. Enquadramento

Em dezembro de 2006, o ICP-ANACOM aprovou um sentido provável de decisão (SPD)¹ sobre a atribuição de direitos de utilização de números 18xy para a oferta de serviços de informação de listas, submetendo-o ao respetivo procedimento geral de consulta, não tendo todavia sido adotada decisão final sobre a matéria.

No SPD o ICP-ANACOM expressou posições claras sobre os dois aspetos que constituíam a essência da decisão que se projetava. Um desses aspetos correspondia ao reconhecimento de que a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, permitia a atribuição de direitos de utilização de números tanto a empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas como às que utilizam essas redes ou serviços, pelo que concluía pela desadequação da exclusividade da atribuição de direitos de utilização dos números 18xy a prestadores de serviço telefónico, como preconizado nos “Princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração” (Princípios de Numeração), aprovados pelo então ICP em 1999². Efetivamente, o quadro regulamentar criado por esta Lei tornava desadequada a restrição quanto aos destinatários destes números.

O outro aspeto focado prendia-se com a delimitação da informação a disponibilizar através desses números. O SPD referia que a informação se devia circunscrever aos dados constantes das listas telefónicas de assinantes dos serviços telefónicos, fixos e móveis (designadamente nome, morada, números de telefone e de fax), bem como outra informação que de algum modo pudesse ser associada às listas telefónicas, como endereços de *e-mail* ou domínios de Internet. Afastava assim a possibilidade de informação de cariz não diretamente ligado a listas telefónicas ser fornecida em números 18xy, acrescentando ainda que essa informação de outro tipo deveria ser disponibilizada através de outros códigos previstos no Plano Nacional de Numeração (PNN), indicando como adequados, os do audiotexto e os códigos “707”, “708” e “809”.

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=785838>

² Os referidos Princípios de Numeração fazem parte dos Principais Elementos do Plano Nacional de Numeração que foram aprovados no seguimento do Despacho n.º 5872/99, de 25.02.1999, do Ministro do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território, publicado no Diário da República (2.ª série), n.º 69, de 23.02.1999 e nos termos do então disposto pelos artigos 30.º e 21.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de dezembro. A sua aprovação foi publicitada mediante aviso publicado em 26.6.1999 na 3.ª série do *Diário da República* e estão disponíveis no sítio do ICP-ANACOM em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=35227>.

O ICP-ANACOM optou por não avançar com esta decisão, designadamente por falta de interesse superveniente por parte dos prestadores interessados em oferecer o serviço.

Em maio de 2012, o ICP-ANACOM instaurou um processo de contraordenação com fundamento em irregularidades verificadas na utilização de um número 18xy, por através desse número serem oferecidos serviços não relacionados com listas telefónicas.

No contexto da avaliação da matéria relativa a este processo, e verificado também o que em outros países se informa através de números semelhantes, entendeu o Regulador retomar este assunto e reavaliar as condições de utilização dos números 18xy, ponderando em especial a sua utilidade social.

Neste sentido, o ICP-ANACOM elaborou o presente projeto de “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para serviços informativos – outras listas”, alterando nesta matéria específica os Princípios de Numeração em vigor, o que agora se submete ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, bem como ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação introduzida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, (Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE), podendo as partes interessadas, querendo, pronunciar-se por escrito, preferencialmente em formato eletrónico para o endereço de *e-mail* consulta.18xy@anacom.pt, no prazo de 30 dias úteis. Para este efeito, eventuais elementos considerados confidenciais devem ser claramente identificados e justificados, devendo ser remetidos em versão autónoma, por forma a proceder-se à divulgação pública das respostas recebidas, no sítio do ICP-ANACOM na Internet.

2. Análise

2.1 Os “Serviços informativos – outras listas” – Conceito

Nos Princípios de Numeração em vigor está previsto que «os códigos ou números a atribuir no nível “1”, no âmbito do PNN, devem corresponder ou a serviços de manifesto interesse social ou público ou a serviços com elevada frequência de chamadas, que não possam pelas suas características, nomeadamente tarifário, configurar ou assemelhar-se aos serviços de audiotexto».

Adicionalmente, e quanto aos números que ora importam, prevê-se que «a atribuição de números para o serviço “Serviços informativos – outras listas”, o qual se caracteriza pela disponibilização de informações relativas a listas telefónicas, é feita a partir de solicitação do requerente, na série “18xy” em que x e y têm, em princípio, os mesmos valores que em “10xy”³. O prestador deve configurar um prestador de serviço telefónico (fixo ou móvel)»⁴.

Num serviço designado “Serviços informativos – outras listas” cabe por direito e obrigação a disponibilização de informações sobre números de telefone, nomes e moradas de assinantes de serviços telefónicos, salvaguardados naturalmente os aspetos relativos ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade desses assinantes. A extensão da informação à previsão meteorológica, às farmácias de serviço ou aos resultados do totobola, estando objetivamente à margem de um serviço de “Listas telefónicas”, só poderá ser aceitável se demonstrar ser efetivamente útil para os consumidores e não ter efeitos colaterais negativos para o mercado. Em qualquer caso só é conceptualmente defensável acomodar serviços num serviço de “listas telefónicas” que sejam com este minimamente relacionáveis.

Serviços com um espectro alargado no serviço de “Listas telefónicas” são, em todo o caso, anteriores ao PNN e eram prestados, antes de 1999, através de números curtos no nível “1”, tendo por isso existido um hábito de consumo desses serviços.

³ Código de Prestador de Acesso Indireto

⁴ Ponto 11, pág. 12 dos Princípios de Numeração

Porém, com o estabelecimento do regime de acesso e de exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto através do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio⁵, e definição dos respetivos códigos no PNN em função das características dos serviços, bem como com a liberalização total do sector das comunicações em Portugal em 2000, que requereu a montante a reestruturação do PNN em outubro de 1999 e a definição de regras não discriminatórias para todos os operadores sobre a atribuição e utilização de números, foram criados e ficaram cingidos os números 18xy ao estrito fornecimento de informações relativas a listas telefónicas.

Num mundo em rede, em que qualquer informação está agora “à distância de um clique”, parece haver pouco espaço para os serviços em números 18xy na definição até agora consagrada para estes números, mas podem existir situações e/ou pessoas que precisem que essa informação seja fornecida na forma áudio.

Pode ainda não bastar ter a indicação dos pontos de contacto e convir que a ligação para esses pontos de contacto possa ser completada – uma pessoa em viagem ou uma pessoa cega é assim um potencial cliente deste serviço –, ou ter uma comunicação substituída pela indicação de uma ação a tomar.

Por fim, o acesso imediato e fácil a informação relevante em situações de urgência, e que a comunicação telefónica permite, constitui um valor acrescentado apreciável para o cliente habituado a estes serviços.

A questão que se coloca é saber até onde é legítimo ou aceitável o alargamento do âmbito de um serviço designado de “Serviços informativos – outras listas” de forma a não esbater a fronteira entre conteúdo que não é audiotexto⁶ e conteúdo que é audiotexto.

Num ambiente regulatório de barramento por regra dos serviços de audiotexto pelo operador de acesso, como determinado pela LCE⁷, importa circunscrever os serviços a disponibilizar nos números 18xy de forma clara e inequívoca, para proteção do

⁵ Este Decreto-Lei foi depois alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março, que introduziu os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, bem como pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.

⁶ Há cinco códigos para os serviços de Audiotexto em que quatro são destinados a serviços precisos e distintos dos serviços a facultar no 18xy (Televoto, Vendas, Concursos e Passatempos, e Eróticos). O código 601, para Serviços de Audiotexto em Geral, mercê da generalidade da sua designação, poderá apresentar serviços comparáveis a listas

⁷ Artigo 45.º da LCE

consumidor e transparência do mercado, retomando-se para tanto as exigências do próprio Plano Nacional de Numeração: que se trate de serviços de manifesto interesse social ou público ou de serviços com elevada frequência de chamadas, não confundíveis com os de audiotexto.

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

Tendo em conta assim a existência de um “património” em serviços de informações de apoio ou de “orientação” pelo telefone com valor para o consumidor, que a Internet ainda não substituiu completamente, o ICP-ANACOM entende que lhe deve ser dado espaço.

Tendo em conta ainda que tem havido nos últimos três anos uma acentuada devolução de números 18xy pelos operadores a quem os mesmos tinham sido atribuídos – existem atualmente apenas 6 números 18xy atribuídos –, tende-se a concluir que não são necessariamente as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas as mais vocacionadas para prestar estes serviços. Em todo o caso, tem-se presente que face ao disposto no n.º 2 do artigo 36.º da LCE, os direitos de utilização de números podem ser atribuídos tanto às referidas empresas como àquelas que utilizam tais redes e serviços.

Dito isto, com o foco no consumidor, mas também na sustentabilidade das ofertas que venham a surgir, importa estabelecer regras precisas para os serviços informativos nos números 18xy. Em primeiro lugar é fundamental ter estes serviços devida e exaustivamente listados, identificados, definidos, caracterizados e limitados. Em segundo lugar, é indispensável que os preços das chamadas para esses números sejam fixados em valores justos e comportáveis.

2.2 Serviços, conteúdos e preços

O ICP-ANACOM tem conhecimento de que, na Europa, diversos países admitem nos serviços informativos de listas telefónicas, tipicamente oferecidos no número 118⁸, diversos serviços de informações que extravasam a estrita relação nome / morada / número de telefone, enquanto outros são mais restritivos quanto ao tipo de conteúdos ou serviços que podem nesses números ser proporcionados.

O ICP-ANACOM considera que os serviços nos números 18xy devem poder incluir todos os serviços de “busca de contactos”, permitindo, por áudio, e com as óbvias limitações que este meio oferece, a “navegação” a que a Internet nos habituou, no contexto de um serviço de “páginas brancas” ou “páginas amarelas”⁹, na base de dados nacionais ou internacionais. Neste sentido considera que os serviços que se concretizam na indicação de um endereço (postal, telefónico ou eletrónico) são, na sua essência, serviços de “Listas telefónicas”.

O ICP-ANACOM reconhece também que serviços de apoio à escolha de itinerários, bem como serviços de apoio ou de guia do viajante que se caracterizam pela indicação de diversos lugares ou programas para escolha do cliente constituem para este uma mais-valia, onde se tira partido da informação já residente necessária para prestar um serviço de “Listas telefónicas”. Estão nesta situação todos os serviços que indicam programas e espetáculos, bem como os que o informam e guiam sobre hotéis, restaurantes ou espetáculos. Da mesma forma, um serviço de localização informando dos serviços geograficamente mais próximos complementa uma função de orientação e é relevante, por exemplo, para encontrar o hospital ou a farmácia mais próximos do cliente.

O ICP-ANACOM considera ainda que, com o apoio de *call centre*, não só se recria mas também se aprimora uma “navegação” áudio, e, tendo em conta que se está num ambiente de comunicações em tempo real, à indicação do “contacto” poderá seguir-se a ligação imediata para o número de telefone relativo a esse contacto – garantida que seja a informação *on-line* sobre a tarifa a aplicar à chamada (o designado serviço “*call completion*” na terminologia anglo-saxónica) – ou o envio da informação solicitada por

⁸ Número indicado pela CEPT para o serviço de lista telefónicas - CEPT / ECTRA *Recommendation of 4 December 1997 on Numbering Access to Voice Directory Enquiry Services* (ECTRA/REC(97)01). Ver www.cept.org

⁹ <http://www.pai.pt/>

via alternativa (SMS, fax, e-mail). Este serviço, suscetível de ser prestado no atual formato dos “Serviços informativos – outras listas” ainda que restrito à base de assinantes dessas listas, configura um serviço de comunicações eletrónicas.

Para além do conteúdo ou da orientação, no decurso da interatividade da comunicação com o cliente, e expresso o interesse objetivo deste, nomeadamente em alternativa ao estabelecimento adicional de uma comunicação, poderá ser dado seguimento, pelo próprio *call centre*, a uma instrução desse cliente. Em causa poderá estar, por exemplo, o serviço de reserva de bilhetes para transportes ou espetáculos. Trata-se portanto do culminar do serviço ao cliente por via dos números 18xy.

Residindo na interatividade da comunicação e na objetividade da informação fornecida a maior valia do serviço para o cliente, o ICP-ANACOM entende que serviços que se suportem em dados incompletos ou truncados ou que se assemelhem a recomendações na base de avaliações subjetivas e de interesses comerciais não podem ser prestados no serviço “Serviços informativos – outras listas”. Por isso, os designados “serviços de *concierge*”, na sua vertente de aconselhamento de produtos, empresas ou marcas, devem ser excluídos dos números 18xy. E, por isso ainda, as bases de dados que alimentam as informações adicionais que agora se pretende permitir nestes números devem ser completas e atualizadas, incluindo todos os assinantes de serviços telefónicos oferecidos a nível nacional que não tenham decidido pela exclusão dos seus dados pessoais nessas listas, de acordo com a legislação aplicável¹⁰.

O ICP-ANACOM entende também que tem interesse permitir nos números 18xy, como antes de 1999 e também no nível “1”, a oferta de alguns conteúdos que constituam informações rápidas, diretas e de utilidade, que são comuns nas páginas da generalidade dos jornais, e que por vezes podem responder a situações de urgência. Estão neste caso os serviços de informação das farmácias de serviço, a cotação de moeda estrangeira e a previsão meteorológica.

Face ao exposto, o ICP-ANACOM lista na tabela abaixo os serviços informativos adicionais que considera úteis e suscetíveis de serem acomodados em números 18xy,

¹⁰ Sem prejuízo de se aceitar que as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas possam continuar a prestar, em numeração desta gama, serviços de informações de listas restritos aos seus próprios utilizadores, desde que não facultem simultaneamente os serviços adicionais que agora se pretende permitir.

entendendo que podem ser acrescentados outros serviços por posterior decisão desta Autoridade desde que se verifique para tal o correspondente fundamento e a sua integração no quadro regulamentar agora estabelecido, ou removidos alguns dos serviços indicados, verificada que seja a sua inoportunidade ou o abuso do respetivo conceito.

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações¹¹
Informação de horários	Indicação dos horários de transportes públicos, incluindo voos (partidas ou chegadas) Indicação de horários de visita ou funcionamento de equipamentos ou serviços (ex.: museus, igrejas ou serviços religiosos, restaurantes ou bares, teatros ou cinemas, jogos de futebol)	
Informação de programas	Indicação sobre eventos culturais e de lazer, profissionais e desportivos (ex.: museus, teatros, cinemas, concertos, conferências) e programação de TV	Informação completa e objetiva, face à pergunta, de forma a evitar o favorecimento de interesses comerciais
Apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários	Guia do turista com a indicação dos estabelecimentos hoteleiros, de alimentação, desportivos, de saúde, bem-estar ou lazer, em função de características objetivas como o tipo (número de estrelas, comida, música) ou a localização Orientação do viajante, com a indicação de rota ou percurso mais curto	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade ou condicionantes da livre escolha do cliente. As informações devem ser dadas de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Informação de Proximidade	Indicação dos hospitais, farmácias, esquadras de forças de segurança, bancos, desempanagem, restaurantes, lojas "de conveniência", gasoleiras, mais próximos de um determinado local	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade, de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Conteúdos diversos de interesse público geral	Indicação de: farmácias de serviço, serviços hospitalares ou de assistência médica de urgência, códigos postais, esquadras de forças de segurança, diferenças horárias, previsão do tempo, tráfego rodoviário, resultados de lotaria e de jogos oficiais, resultados desportivos, cotações de moeda e de ações	
Serviço de marcação e reserva	Marcação/reserva de bilhetes (para viagens ou espetáculos), de hotel, restaurante, táxi e outros transportes públicos	Sem benefícios/ privilégios comerciais por terceiros, ou seja, o serviço é assegurado a partir da solicitação do cliente e conforme a sua indicação específica, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido

¹¹ Sem prejuízo da aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centres*).

		do cliente
--	--	------------

Tabela 1

Para além da exclusão dos serviços que se consubstanciam na indicação ou recomendação, na base de critérios não objetivos, ou no aconselhamento, de produtos, empresas ou marcas específicos (“serviços de *concierge*”), ficam também desde já excluídos serviços de carácter erótico ou pornográfico, sorteios, concursos, passatempos, sondagens, horóscopos e outros referidos no Decreto-Lei nº 177/99, de 21 de maio, incluindo televoto, ou de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, cujo conteúdo se considera desenquadrado do conceito de serviços informativos.

Como já referido, não basta fixar os serviços e conteúdos disponibilizáveis nos números 18xy do serviço “Serviços informativos – outras listas”. Importa também fixar as tarifas máximas a pagar pelo consumidor, o que deve ser feito tendo em conta quatro características dos serviços nos números 18xy:

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

Face ao exposto, o tarifário máximo a aplicar às chamadas para os números 18xy encontra-se na tabela abaixo:

Preço máximo inicial da chamada – crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto, até ao 4.º minuto e após crédito de tempo inicial	Preço máximo por minuto, a partir do 4.º minuto (preço no 707/708)
€0,60+IVA (de rede fixa)	€0,35+IVA – tarifação ao seg. (de rede)	€0,10+IVA – tarifação ao seg. (de

€ 0,70+IVA (de rede móvel)	fixa) €0,45+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)	rede fixa) €0,25+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)
----------------------------	--	---

Tabela 2

2.3. Aspetos de concorrência

O ICP-ANACOM considera que a flexibilização dos serviços de listas a prestar em números 18xy não tem impacto negativo nos serviços de audiotexto. Pelo contrário, entende que, quer pelos contornos dos serviços a prestar nos números 18xy, quer sobretudo pela fixação de preços máximos para o consumidor destes serviços, existe uma clara distinção e distanciação entre uns e outros.

Sem prejuízo, a oferta de serviços de listas em números 18xy é livre e aberta a qualquer entidade, não estando por isso condicionada à prestação de um serviço telefónico, o que é a primeira forma de garantir concorrência.

Existe também um outro aspeto a ser avaliado em sede de concorrência. A possibilidade de através da marcação de um número 18xy ter a chamada encaminhada para o número que o cliente pretendia conhecer, sendo em si uma funcionalidade útil, constitui também uma forma de excluir o prestador de serviço telefónico de acesso indireto, caso o assinante da linha de chamada tenha optado por essa modalidade de serviço telefónico. Quer isto dizer que esse número 18xy atua como “*override*” na pré-selecção, anulando para essa comunicação a anterior escolha do operador de serviço telefónico. Em qualquer caso, releva-se que o preço de uma chamada completada através do número 18xy tem um preço muito mais elevado para o cliente do que a chamada efetuada por pré-selecção, pelo que o serviço oferecido por recurso a esta técnica de encaminhamento não concorre com o serviço telefónico.

Do ponto de vista prático esta situação apenas tem impacto nos clientes de acesso direto da PTC em que a prestação do serviço telefónico em local fixo é assegurada por outro prestador por pré-selecção e em que o serviço de listas é disponibilizado pela marcação do número 18xy atribuído à PTC.

Tendo em conta porém que o encaminhamento da chamada para o número através do serviço de “Serviços informativos – outras listas” é necessariamente determinado pela vontade do cliente, entende-se que se trata de uma situação do interesse desse

cliente e por isso equiparável à possibilidade de usar o serviço de seleção chamada-a-chamada (mediante a marcação de um prefixo 10xy identificando a empresa selecionada) anulando a pré-seleção para aquela chamada.

2.4. Requisitos à prestação dos serviços

Como referido atrás, o ICP-ANACOM considera benéfica para o consumidor a prestação de serviços de informações nos serviços de listas, que acrescentem, via telefone, ao que a navegação na Internet já oferece em alguns *sítes* dedicados a diretórios (e.g. www.pai.pt, www.portugalio.com).

No entanto, estes serviços de informações, sendo “adicionais” aos serviços de listas telefónicas, requerem a prestação dos serviços de base. Também não seria possível garantir uma informação completa e comercialmente isenta ao cliente, se as bases de dados de suporte não fossem globais, “populadas” com os elementos relativos a um serviço de listas global e completo (nome dos assinantes de todos os serviços telefónicos acessíveis ao público, morada e número de telefone).

Assim, o ICP-ANACOM entende ser requisito para a prestação, nos números 18xy, de serviços de informações previstos na Tabela 1, a oferta de um serviço informativo de listas telefónicas com carácter global e completo envolvendo a totalidade dos assinantes de serviços telefónicos a nível nacional. É também esta a situação que se verifica em diversos países da União Europeia.

Neste contexto, relembra-se que ao abrigo do disposto na LCE as empresas que atribuem números de telefone a assinantes devem satisfazer todos os pedidos razoáveis de fornecimento de informações pertinentes sobre os respetivos assinantes, solicitadas para efeitos de oferta de serviços de informações de listas e de listas acessíveis ao público, mediante um formato acordado e em condições justas, objetivas, orientadas para os custos e não discriminatórias, sem prejuízo das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e da privacidade, em particular no domínio das comunicações eletrónicas (artigo 50.º, n.ºs 4 e 5), constituindo a violação desta obrigação uma contraordenação muito grave (artigo 113.º, n.º 3, alínea s) e n.º 8).

Adicionalmente, importa referir que, nos termos das recentes decisões de resolução de litígios transfronteiriços em matéria de listas telefónicas¹², o ICP-ANACOM, com base na jurisprudência comunitária, considerou que, quanto ao conjunto mínimo de dados de identificação do assinante (nome, morada e número de telefone, incluindo o respetivo tipo de utilização – telefone/fax), o cumprimento do princípio da orientação para os custos significa que o operador apenas pode cobrar os custos em que incorre com a efetiva transmissão e disponibilização dos dados.

¹² Litígios que contrapuseram a empresa EDA aos operadores Optimus, Cabovisão, ZON e AR Telecom – decisões de abril de 2012 disponíveis, respetivamente, em:

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1123917>;

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1123908>;

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1123918>;

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1123841>.

3. Decisão do ICP-ANACOM

Face ao exposto, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b) e h) do n.º 1 do artigo 6.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, ao abrigo das alíneas a), b) e d) do n.º 2 do artigo 17.º, do n.º 1 do artigo 37.º e do n.º 1 do artigo 125.º, todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação introduzida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e da alínea a) do artigo 9.º dos seus Estatutos, bem como na prossecução dos objetivos de regulação em especial os fixados na alínea d) do n.º 2 e na alínea g) do n.º 4 do artigo 5.º da mesma Lei, delibera:

1. Aprovar as “Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para serviços informativos – outras listas”, nos termos do Anexo;
2. Impor a adaptação de eventuais ofertas que existam nos números 18xy para as condições definidas nas regras em Anexo, no prazo de 10 dias úteis a contar da aprovação final das mesmas;
3. Submeter o presente projeto de decisão ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, dispondo os interessados de 30 dias úteis para, querendo, se pronunciarem.

Anexo

Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para Serviços Informativos – outras listas

Sem prejuízo das obrigações e condições que resultem diretamente da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (Lei das Comunicações Eletrónicas) e das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e da privacidade, a utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para “Serviços Informativos – outras listas” está sujeita, nos termos do artigo 37.º da mesma Lei, às seguintes condições:

1. Para efeitos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 37.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, é permitida a prestação de serviços informativos de listas telefónicas que se caracterizam pela disponibilização da informação relativa a nomes de assinantes, moradas e números de telefone ou fax, ou respetivos contactos eletrónicos.
2. Em complemento de serviços informativos de listas telefónicas de assinantes nacionais com carácter global, envolvendo a totalidade dos assinantes de serviços telefónicos a nível nacional, é permitida, no mesmo número usado para a prestação desses serviços, a oferta dos serviços que se identificam, caracterizam e limitam de acordo com a tabela seguinte:

Identificação	Definição / Caracterização	Limitações ¹³
Informação de horários	Indicação dos horários de transportes públicos, incluindo voos (partidas ou chegadas) Indicação de horários de visita ou funcionamento de equipamentos ou serviços (ex.: museus, igrejas ou serviços religiosos, restaurantes ou bares, teatros ou cinemas, jogos de futebol)	
Informação de programas	Indicação sobre eventos culturais e de lazer, profissionais e desportivos (ex.: museus, teatros, cinemas, concertos, conferências) e programação de TV	Informação completa e objetiva, face à pergunta, de forma a evitar o favorecimento de interesses comerciais

¹³ Sem prejuízo da aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centres*).

Apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários	<p>Guia do turista com a indicação dos estabelecimentos hoteleiros, de alimentação, desportivos, de saúde, bem-estar ou lazer, em função de características objetivas como o tipo (número de estrelas, comida, música) ou a localização</p> <p>Orientação do viajante, com a indicação de rota ou percurso mais curto</p>	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade ou condicionantes da livre escolha do cliente. As informações devem ser dadas de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Informação de Proximidade	Indicação dos hospitais, farmácias, esquadras de forças de segurança, bancos, desempanagem, restaurantes, lojas "de conveniência", gasolineras, mais próximos de um determinado local	Sem publicidade nem elementos encapotados de publicidade, de forma comercialmente neutra, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente
Conteúdos diversos de interesse público geral	Indicação de: farmácias de serviço, serviços hospitalares ou de assistência médica de urgência, códigos postais, esquadras de forças de segurança, diferenças horárias, previsão do tempo, tráfego rodoviário, resultados de lotaria e de jogos oficiais, resultados desportivos, cotações de moeda e de ações	
Serviço de marcação e reserva	Marcação/reserva de bilhetes (para viagens ou espetáculos), de hotel, restaurante, táxi e outros transportes públicos	Sem benefícios/ privilégios comerciais por terceiros, ou seja, o serviço é assegurado a partir da solicitação do cliente e conforme a sua indicação específica, devendo, para tanto ser completas, face ao pedido do cliente

3. A utilização de números 18xy para "Serviços Informativos – outras listas" está sujeita ao seguinte tarifário de retalho:

Preço máximo inicial da chamada – crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto, até ao 4.º minuto e após crédito de tempo inicial	Preço máximo por minuto, a partir do 4.º minuto (preço no 707/708)
€0,60+IVA (de rede fixa)	€0,35+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)	€0,10+IVA – tarifação ao seg. (de rede fixa)
€ 0,70+IVA (de rede móvel)	€0,45+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)	€0,25+IVA – tarifação ao seg. (de rede móvel)

4. O formato para os números 18xy mantém-se cingido a 4 dígitos, em que xy é escolhido pelo prestador de entre os números disponíveis.
5. Sem prejuízo de outros requisitos fixados na Lei das Comunicações Eletrónicas ou nos "Princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração", os pedidos de atribuição de direitos de utilização de números 18xy

devem ser instruídos com a apresentação detalhada e completa dos serviços a prestar, informando em particular se é ou não oferecido o serviço de completamento de chamadas, bem como com as condições a aplicar, designadamente os preços aplicados ao serviço e o horário de atendimento personalizado.

6. As entidades a quem é atribuído o direito de utilização de números 18xy ficam sujeitas às seguintes condições:
 - a) Respeitar as características e os limites do serviço fixados em 1,2 e 3, bem como o formato do número indicado em 4;
 - b) Publicitar e divulgar, pelos meios adequados, os serviços oferecidos, bem como os respetivos preços e demais condições, incluindo a informação da tarifa a aplicar, *on-line* e em momento anterior, no caso de ser oferecido o serviço de completamento da chamada para o número procurado ou de envio de informação por meio alternativo;
 - c) Assegurar a utilização efetiva e eficiente dos números;
 - d) Comunicar a transmissão do direito de utilização do número e as respetivas condições;
 - e) Assegurar o pagamento de taxas, em conformidade, com a alínea f) do n.º 1 do artigo 37.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
7. A alteração de elementos a que se refere o n.º 5 deve ser comunicada ao ICP-ANACOM com uma antecedência de 15 dias úteis, acompanhada de uma lista atualizada dos serviços a prestar e respetivas condições.