

Exmo. Senhor
Dr. Luís Filipe Menezes
Director de gestão e Apoio ao Conselho
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

N/ Refª. Anacom_Tarifamajorada_JC20041015

Lisboa, 15 de Outubro de 2004

Assunto: Sentido provável de decisão sobre a criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada.

A Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) saúda a iniciativa da ANACOM, expressa no Sentido Provável da Decisão (Decisão) sobre o assunto referido em epígrafe, no sentido de criar um código de numeração próprio, ao qual será associado uma tarifa majorada, que permitirá a disponibilização pelos operadores de serviços de carácter utilitário.

A Vodafone teve já oportunidade, aquando da consulta sobre o Plano Nacional de Numeração em 2003 e, mais recentemente, no âmbito da consulta sobre o preço das chamadas para os serviços 707/708, de alertar para o facto de ser necessário assegurar a disponibilidade de gamas de numeração e preços que permitissem a oferta, em termos rentáveis e competitivos, de serviços que não se enquadravam na definição de “audiotexto”.



Congratulamo-nos, assim, pela presente consulta à qual apresentamos os nossos comentários no documento anexo à presente carta.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Carlos Correia
Director de Regulação e Relações com os Operadores

Comentários
da
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
Ao
Sentido Provável da Decisão
Sobre
Criação de um código próprio para serviços de
carácter utilitário de tarifa majorada

I. Nota Prévia

Os comentários ao Sentido Provável da Decisão ora enviados constituem a posição da Vodafone sobre a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 09-09-2004, podendo, eventualmente, sofrer alterações em face de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que a ANACOM venha, futuramente, a aprovar.

Toda a informação confidencial estará a negrito e inserida entre parêntesis rectos. Assim, agradecemos que a ser divulgada a resposta da Vodafone devem ser expurgados todos os elementos confidenciais.

Os elementos da Vodafone responsáveis pelos comentários ao Sentido Provável de Decisão são os seguintes:

Carlos Correia
Director de Regulação e Relações com os Operadores
Av. D. João II, lote 1.04.01 – 7º piso
Parque das Nações
1998-097 Lisboa
Tel. + 351 21 091 5599
E-mail: carlos.correia@vodafone.com

João Canilho
Direcção de Regulação e Relações com os Operadores
Av. D. João II, lote 1.04.01 – 7º piso
Parque das Nações
1998-097 Lisboa
Tel. + 351 21 091 5344
E-mail: joao.canilho@vodafone.com



Cristina Minoya Perez
Responsável pelo Departamento Legal
Av. D. João II, lote 1.04.01 – 7º piso
Parque das Nações
1998-097 Lisboa
Tel. + 351 21 091 5404
E-mail: Cristina-m.perez@vodafone.com

II. Comentários ao Sentido Provável de Decisão

1 – Carácter utilitário do serviço vs Interesse comercial

A Vodafone concorda, na generalidade, que as três condições identificadas pela ANACOM (carácter utilitário do serviço, estabelecimento de um tecto tarifário e informação do preço da chamada aos utilizadores) são necessárias para assegurar a correcta identificação dos serviços prestados e a defesa dos interesses dos consumidores.

Neste sentido, tem defendido que o Plano Nacional de Numeração (PNN) deve ser transparente, claro e inequívoco quanto à natureza dos serviços que aloja e que são prestados em cada gama de numeração.

Da mesma forma, tem sustentado que a numeração, nomeadamente nos níveis “7” e “8” do PNN, deve permitir, sempre que possível, identificar o preço dos serviços que abriga, de forma a que os utilizadores, com a prática e com a utilização continuada dos mesmos, possam interiorizar os seus preços, os quais deverão ser idênticos a partir de qualquer rede.

Ainda neste âmbito, gostaríamos de referir que a Vodafone chamou oportunamente a atenção de V. Exas., para a necessidade de assegurar gamas com preços máximos superiores aos actualmente em vigor naqueles níveis de numeração. É nossa convicção que, sem prejuízo da necessidade de haver regras definidas quanto à utilização da numeração e protecção do consumidor, deverá ser o mercado a escolher os serviços a prestar aos utilizadores, definindo concorrencialmente os preços a praticar.

1.1 – Carácter utilitário do serviço

A Vodafone é da opinião que a confirmação do “carácter utilitário” do serviço a prestar sob a gama que a ANACOM se propõe criar deverá ser feita de forma simples, através da entrega à ANACOM, pela entidade que requiere a atribuição da numeração, de documentação que prove aquele carácter.

Assim, entendemos que a apresentação de cópias de protocolos com entidades públicas, nomeadamente com o Estado, ou de projectos de eminente

valor social nas áreas da saúde, educação, cultura ou defesa do cidadão deverão ser suficientes para comprovar o “carácter utilitário” do referido serviço.

Deverá, assim, evitar-se um procedimento complexo e moroso que possa constituir um entrave ao início da oferta de novos serviços, com impacto óbvio nos planos de negócios das empresas prestadoras dos mesmos.

Não obstante o acima referido, caberá naturalmente à ANACOM, no âmbito dos poderes de fiscalização que detém, proceder, sempre que o entenda, às acções que lhe garantam que o “carácter utilitário” do serviço se encontra a ser cumprido.

De forma a assegurar a correcta utilização das gamas de numeração atribuídas, a Vodafone considera ainda desejável que a ANACOM proceda, através de fiscalizações ou de outras medidas que entender convenientes, a verificações periódicas sobre a natureza dos serviços prestados em cada gama, validando assim também o seu carácter utilitário.

Por último questionamos a operacionalização de um painel independente que consiga validar em tempo útil o carácter utilitário dos serviços. Tal solução parece-nos não ser compatível com a dinâmica do mercado.

1.2 – Tecto tarifário

A Vodafone concorda com o estabelecimento de um tecto tarifário por minuto, em virtude de o mesmo defender os interesses dos consumidores e simultaneamente assegurar a rentabilidade dos serviços prestados sob a numeração a criar.

Chamamos, porém, a atenção para o facto de, e dando o exemplo específico do serviço Netsaúde, estes serviços obrigarem à utilização de recursos humanos especializados, ao desenvolvimento de aplicações informáticas e programas específicos, bem como a investimentos em equipamentos, cujos custos apenas são recuperáveis com um determinado valor mínimo por minuto. Nas condições actuais de mercado, a Vodafone considera como adequado um tecto tarifário por minuto de €0.84, sem IVA (€1,00 com IVA à taxa de 19%).

Contudo, já não podemos concordar com a definição de um tecto tarifário por chamada, por consideramos não ser o mesmo recomendável, dada a natureza em geral dos serviços prestados na gama agora sob consulta e o caso específico do

serviço Netsaúde, onde a relação médico/paciente não é compatível com a limitação da duração da chamada.

Da experiência colhida na prestação do serviço Netsaúde, verificou-se existirem valores de duração de chamada bastante diferenciados entre especialidades médicas.

Segundo os dados obtidos pela Vodafone para o perfil real do tráfego actual do serviço Netsaúde (Junho e Julho 2004), verifica-se que cerca de ■ das chamadas têm uma duração até 1 minuto, ■ até 3 minutos e ■ até 5 minutos. Desta forma, menos de ■ das chamadas poderão ser consideradas de longa duração (superior a 5 minutos).

A imposição de um tecto tarifário por chamada poderá levantar um conjunto de questões, num cenário em que a chamada não é interrompida, uma vez atingido o tecto tarifário por chamada previamente estabelecido. Neste caso, a rentabilidade do serviço seria afectada, uma vez que há lugar, por parte do operador de rede, ao pagamento de tarifas de originação, sem que haja a correspondente receita associada pela prestação do serviço.

Ao cliente final deste serviço (chamador) e dada a natureza do serviço em causa, no caso da chamada ser interrompida, não restará senão a hipótese de repetir a chamada, com todos os incómodos e custos adicionais que tal acto acarretará.

É, assim, nossa opinião que, com o tecto máximo por minuto e com a obrigatoriedade de informação desse preço na própria chamada, a ANACOM dispõe de instrumentos suficientes para assegurar uma adequada e efectiva informação ao consumidor, não devendo ser imposto nenhum tecto tarifário por chamada.

1.3 – Informação do preço aos utilizadores na própria chamada

A Vodafone concorda com a prestação de uma efectiva informação sobre o preço ao utilizador na própria chamada, não obstante considerar, na sequência dos comentários acima expressos, que essa informação deva ser limitada ao preço por minuto.

Defendemos que essa informação deverá ser prestada sob a forma de gravação no início da chamada, sendo a gravação clara e tão curta quanto possível por forma a minimizar os impactos negativos na ocupação e gestão da rede.

Mais consideramos que, a exemplo do que sucede com a informação disponibilizada para as chamadas para números portados, e quando tecnicamente possível, a gravação deverá poder ser retirada a pedido expresso de cada chamador.

2 – Atribuição de recursos de numeração

A prestação do serviço Netsaúde tem subjacente o conceito de mobilidade associado a cada médico, em virtude de cada um deles deter um número de telefone que poderá ser associado a qualquer das redes móveis. Este número telefónico deverá reflectir obrigatoriamente o número de cédula profissional que cada médico detém junto da Ordem dos Médicos.

É, assim, imprescindível que qualquer dos operadores de rede de comunicações electrónicas cujos clientes desejem aceder ao serviço, saibam para qual dos operadores a chamada deverá ser encaminhada.

Desta forma, e sem prejuízo de a numeração poder vir a ser atribuída a qualquer entidade que dela necessite, em função da natureza dos serviços que possam vir a ser prestados sob a gama proposta na presente Decisão, ela deverá, para os serviços Netsaúde, ser solicitada pelos operadores móveis devidamente munidos de uma declaração que demonstre a existência de uma relação de parceria com a Netsaúde.

Neste âmbito, recordamos que nem todas as entidades prestadoras deste tipo de serviços detêm os meios ou o conhecimento necessários sobre redes de comunicações electrónicas, que lhes permita assegurar o efectivo encaminhamento do tráfego para os seus serviços.

Acreditamos, assim, que apenas a atribuição directa da numeração a cada operador de rede onde o serviço poderá ser prestado conseguirá assegurar uma rápida disponibilização e implementação do mesmo.

3 – Código a criar para o Serviço de Carácter Utilitário de Tarifa Majorada

A Vodafone concorda com o código “71” proposto pela ANACOM, bem como com a estrutura de campos associada. No entanto, e na sequência dos comentários feitos no ponto anterior, chama a atenção para a necessidade de essa estrutura ter de assegurar de forma simples, tal como acontece com a numeração dos níveis “2”, “7”, “8” e “9”, a identificação das diversas redes onde o serviço pode ser prestado.

No caso específico do serviço Netsaúde, a numeração poderá ser utilizada em qualquer das redes móveis, pelo que se torna imprescindível a sua identificação, bem como deter 5 dígitos disponíveis correspondentes ao número da cédula profissional do médico, devidamente atribuída pela Ordem dos Médicos.

Assim, deverá ser utilizada a estrutura 71.XY.abcde, em que “XY” corresponde à identificação da rede (por exemplo “91” para Vodafone) e “abcde” à numeração da cédula profissional do médico.

4 – Obrigações do requerente da numeração

A Vodafone concorda, na generalidade, com os elementos definidos pela ANACOM aquando do pedido de atribuição do código de prestador e com as condições definidas para o uso dos números. No entanto, gostaria de referir que quanto à informação relativa às tarifas, deverá a mesma incidir apenas sobre a tarifa máxima (IVA incluído) por minuto, e não sobre um tecto tarifário por chamada, de acordo com o já expresso no ponto 1.2 *supra*.

Quanto à informação relativa à previsibilidade de consumo de recursos no período de um ano, somos da opinião que a sua apresentação permitirá à ANACOM acompanhar a efectiva disponibilidade de numeração em cada gama.

Dever-se-á, porém, considerar a natureza do serviço e o seu tempo de vida, de modo a evitar-se a repetição de fornecimento anual desta informação.

No que respeita à disponibilização de informação à ANACOM, com um mês de antecedência, de qualquer alteração a introduzir nas tarifas por minuto para o utilizador, deverá a mesma aplicar-se apenas às situações em que a alteração se traduza num aumento daquele preço.



Neste âmbito e por razões várias, deverá ser considerada a possibilidade do serviço poder ser inicialmente oferecido a um preço por minuto inferior ao preço máximo por minuto inicialmente comunicado à ANACOM.