

CONSULTA PÚBLICA

**PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE
DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÓNICA
COMPLETA E DE UM SERVIÇO COMPLETO DE
INFORMAÇÕES DE LISTAS**

Abril de 2014

Índice

1. Objetivos da consulta	5
2. Enquadramento	7
2.1. Enquadramento legal nacional	7
2.2. Enquadramento legal comunitário	9
2.3. Histórico do processo de designação de PSU	10
3. Caracterização da prestação do serviço de lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas no contexto do SU	13
3.1. Lista telefónica completa	13
3.2. Serviço completo de informações de listas	18
4. Caracterização da prestação do serviço de listas e serviços de informações em ambiente de mercado	23
4.1. Serviços de listas telefónicas	23
4.2. Serviços de informações	23
5. O atual contexto do mercado das comunicações eletrónicas	26
6. <i>Benchmark</i> internacional	30
6.1. Indicadores relativos à utilização das listas e serviços informativos	30
6.2. Decisões adotadas noutros Estados membros da UE em relação ao serviço de listas e serviço de informações de listas no âmbito do SU	33
7. Opções em consideração	43
8. Questões para o mercado	48

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Evolução do número de exemplares impressos a nível nacional.....	13
Gráfico 2 - Evolução do número de exemplares impressos, por zona geográfica	14
Gráfico 3 - Evolução do número de assinantes que constam da lista telefónica completa, desagregado por assinantes da PTC e de outros operadores	16
Gráfico 4 - Evolução do número de visitas ao <i>síte</i> paginasbrancas.pt.....	17
Gráfico 5 - Evolução do número chamadas efetuadas para o "118"	20
Gráfico 6 - Evolução do número de minutos efetuados para o "118"	20
Gráfico 7 - Evolução do número de cartões virtuais oferecidos (ativos) aos utilizadores com deficiência.....	21
Gráfico 8 - Evolução do número médio de chamadas realizadas via cartões virtuais oferecidos aos utilizadores com deficiência	22
Gráfico 9 – Comparação do preço de uma chamada de 90 segundos para o "118" e para o "1820" prestados pela PTC.....	25
Gráfico 10 – Posse de ligação à Internet e Internet em banda larga pelos agregados domésticos, por NUTS II.....	27
Gráfico 11 – Percentagem de indivíduos que nunca utilizaram a Internet, em Portugal (indivíduos entre os 16 e os 71 anos)	27
Gráfico 12 – Utilização das listas telefónicas em papel na UE(27) e em Portugal.....	30
Gráfico 13 – Utilização das listas telefónicas em formato eletrónico na UE(27) e em Portugal	31
Gráfico 14 – Utilização do serviço completo de informações de listas na UE(28) e em Portugal	32

Índice de tabelas

Tabela 1 – Tarifário aplicável ao serviço "118"	19
Tabela 2 – Razão para não dispor de ligação à Internet em Portugal, em 2013	28
Tabela 3 – Tipo de utilização da Internet em Portugal em 2013 (indivíduos dos 16 aos 74 anos)	29
Tabela 4 – <i>Benchmark</i> sobre a designação de PSU a nível da UE(28) para a lista telefónica completa e para o serviço de informações de listas	33
Tabela 5 – <i>Benchmark</i> sobre os períodos de designação de PSU para as listas telefónicas	36
Tabela 6 – <i>Benchmark</i> sobre os períodos de designação de PSU a nível da UE para o serviço de informações de listas	36

CONSULTA PÚBLICA

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE DISPONIBILIZAÇÃO DE UMA LISTA TELEFÓNICA COMPLETA E DE UM SERVIÇO COMPLETO DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

1. Objetivos da consulta

Esta consulta surge na sequência da recente adjudicação à PT Comunicações S.A. (PTC), por procedimento de ajuste direto, da prestação da componente do serviço universal (SU) relativa à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, a qual ocorre após não ter sido apresentada qualquer proposta no âmbito do concurso público que anteriormente tinha sido lançado para o mesmo efeito.

Note-se que através da Resolução n.º 70-B/2013, de 8 de novembro, o Conselho de Ministros determinou a adjudicação da prestação do SU de disponibilização de lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas à PTC, pelo período de doze meses, sendo referido nessa Resolução que a decisão de recorrer a um procedimento de ajuste direto ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do CCP foi adotada tendo por base a necessidade de proceder de modo célere à designação do prestador desta componente do SU, bem como a posição manifestada pelo ICP-ANACOM no sentido de se justificar uma reavaliação, no curto prazo, da necessidade de continuar a assegurar a prestação no âmbito do SU e a forma como tal prestação deve ser assegurada no futuro, caso se conclua pela sua manutenção. Neste sentido, decidiu o Governo que o contrato que viesse a ser celebrado na sequência do procedimento devia vigorar apenas pelo período necessário à referida reavaliação, a conduzir pelo ICP-ANACOM, e à eventual conclusão de um novo procedimento de concurso, em conformidade com o disposto no n.º 3 do artigo 99.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE¹).

¹ Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e 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, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1097032> à data de 2014.04.04.

Neste contexto, foi solicitado pelo Governo que esta Autoridade desencadeasse, no âmbito das suas atribuições, as diligências necessárias à avaliação da matéria em apreço, de molde a que no âmbito de uma consulta pública, fossem equacionadas e debatidas, por todas as partes interessadas, as questões relativas ao modo de assegurar a prestação do serviço de uma lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas.

Assim, a consulta pública tem como objetivo essencial recolher junto do mercado e da sociedade contributos/informações para que esta Autoridade possa avaliar a necessidade de continuar a manter a designação de uma entidade responsável pela prestação do serviço de uma lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas no âmbito do SU.

Esta consulta visa também aferir os termos em que deve ser assegurada a prestação destas componentes do SU, de modo a identificar as alterações que sejam necessárias introduzir ao modelo que está a ser seguido, garantindo, em última análise, a salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais.

Pretende-se que esta reflexão seja finalizada antes de terminado o período em que a PTC se encontra designada para a prestação destas componentes do SU.

Deste modo, apresentam-se nas secções seguintes o enquadramento do assunto, incluindo o enquadramento legal, o histórico do processo de designação de prestador de serviço universal (PSU), a caracterização da prestação do serviço de listas e do serviço de informações de listas no contexto do SU e, em ambiente de mercado, bem como caracterização do atual contexto do mercado das comunicações eletrónicas em Portugal no que é relevante para as prestações em causa.

É também apresentado o *benchmark* internacional com informação sobre o posicionamento de Portugal face a outros países UE em termos de utilização dos serviços, bem como informação sobre as decisões adotadas noutros países.

Por último apresentam-se as diversas opções em consideração sobre as quais se solicita o contributo do mercado.

As respostas recebidas serão publicadas no *site* do ICP-ANACOM, notando-se que, nos termos da alínea d) do n.º 3 dos “Procedimentos de Consulta do ICP-ANACOM”, aprovados por deliberação de 2004.02.12, será salvaguardada qualquer informação a que os

respondentes atribuíram fundamentadamente natureza confidencial e que o ICP-ANACOM reconheceu como tal.

As observações e comentários podem ser apresentados em papel para o ICP-ANACOM ou em versão eletrónica para consulta.lists@anacom.pt.

2. Enquadramento

2.1. Enquadramento legal nacional

A LCE estabelece no capítulo I, do título V, as disposições aplicáveis em matéria de SU. Dispõe, assim, o n.º 3 do artigo 86.º que: *“Compete ao Governo e à ARN, na prossecução das respectivas atribuições: a) Adoptar as soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do serviço universal, no respeito pelos princípios da objectividade, transparência, não discriminação e proporcionalidade; b) Reduzir ao mínimo as distorções do mercado, em especial a prestação dos serviços a preços ou em termos e condições que se afastem das condições comerciais normais, sem prejuízo da salvaguarda do interesse público”*.

Ademais, encontra-se no n.º 2 desse mesmo artigo explicitamente previsto que o âmbito do SU deve evoluir por forma a acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores, sendo o seu âmbito modificado sempre que tal evolução o justifique.

Note-se que este artigo resulta do disposto no n.º 2 do artigo 3º da diretiva SU (diretiva 2002/22/CE)² e nesse contexto, é permitido aos Estados Membros não designarem qualquer PSU em parte ou na totalidade do SU, se considerarem que os objetivos que aquele serviço visa alcançar, designadamente acessibilidade dos preços e oferta de uma qualidade mínima determinada, são atingidos pelo mercado.

Assim, o conjunto mínimo de serviços, com qualidade especificada que a um preço acessível deve ser assegurado a todos os utilizadores independentemente da sua localização geográfica está fixado na lei.

² Diretiva 2002/22/CE, alterada pela diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:Pt:PDF> à data de 2014.04.04.

É com este enquadramento que podem ser consideradas múltiplas soluções, tais como não designar PSU para determinados pontos do território nacional, designar várias entidades a quem, na mesma área territorial sejam conferidas obrigações de SU e como tal fiquem incumbidas de assegurar idênticas prestações aos clientes que o solicitem, ou qualquer outra solução que cumprindo com as exigências previstas no artigo 99.º da LCE relativamente ao processo de designação do(s) PSU, assegure a disponibilização a todos os utilizadores finais do conjunto mínimo de prestações previstas nos artigos 86.º e seguintes da LCE.

Especificamente sobre as componentes em apreço, dispõe o artigo 89.º da referida lei que constituem obrigações de SU no âmbito dos serviços de listas e serviço de informações:

“a) Elaborar, publicar e disponibilizar aos utilizadores finais uma lista telefónica completa sob a forma impressa e ou em suporte electrónico que, sem prejuízo do disposto em matéria de privacidade e protecção de dados pessoais, abranja todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público;

b) Actualizar e disponibilizar anualmente a lista a que se refere a alínea anterior;

c) Prestar aos utilizadores finais um serviço de informações, através de um número curto, envolvendo a divulgação dos dados constantes da lista telefónica a que se refere a alínea a);

d) Respeitar o princípio da não discriminação no tratamento e apresentação das informações que lhe são fornecidas, incluindo por outras empresas.”

Note-se que o ICP-ANACOM aprovou as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU, nomeadamente em relação a aspetos específicos relacionados com a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas³, tendo nesse contexto enquadrado as obrigações dos prestadores do SU, estabelecidas no caderno de encargos do concurso, a saber:

“Em conformidade com o disposto no artigo 89.º, n.º 1 da LCE, o cocontratante deve assegurar as seguintes prestações:

³ Deliberação do ICP-ANACOM, de 19 de agosto de 2013, que alterou a deliberação de 7 de fevereiro de 2012, alterada e republicada por deliberação de 5 de julho de 2012, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1171099>, à data de 2014.04.04.

a) Elaborar, publicar e disponibilizar aos utilizadores finais um serviço de lista telefónica completa, sob a forma impressa, podendo o cocontratante dar a opção ao utilizador final de receber a lista telefónica em suporte eletrónico;

b) Disponibilizar um serviço completo de informação de listas, através do número 118, envolvendo a divulgação dos dados que constam da lista telefónica completa referida na alínea anterior.

O cocontratante deve garantir que a lista telefónica completa é atualizada anualmente e disponibilizada com a mesma periodicidade a todos os utilizadores dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

O cocontratante pode assegurar a prestação do serviço de lista telefónica completa através da elaboração, publicação e disponibilização de várias listas organizadas por zona geográfica.

O cocontratante deve garantir que o serviço completo de informação de listas é objeto de atualizações periódicas, nos termos previstos no presente anexo.”

Refira-se ainda, em termos de financiamento dos custos líquidos do serviço universal (CLSU), a Lei n.º 35/2012 de 23 de agosto⁴, que procede à criação do fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas previsto na LCE, estabelece, na alínea b) do n.º1 do artigo 5.º, que o valor da remuneração anual paga ao Estado como contrapartida da prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, nos termos do respetivo contrato, quando aplicável, constitui receita do fundo de compensação.

2.2. Enquadramento legal comunitário

Em 2009 foi adotado um novo pacote regulamentar das comunicações eletrónicas que, entre outros aspetos, procedeu à alteração da diretiva do SU. Da atual versão da diretiva SU resulta uma preocupação crescente com a garantia do direito dos assinantes de figurar em listas e do direito dos utilizadores finais de aceder aos serviços de informações de listas.

Note-se ainda que se mantiveram inalterados, na diretiva SU (anexo V), os elementos a ter em conta pela Comissão Europeia (CE) ao estudar a possibilidade de alterar ou redefinir o

⁴ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1135501> à data de 2014.04.04.

âmbito das obrigações de SU: “(i) se estão disponíveis serviços específicos e são utilizados por uma maioria dos consumidores, e se a não disponibilidade ou não utilização desses serviços por uma minoria dos consumidores conduz à exclusão social, e” (ii) “se a disponibilidade e a utilização de serviços específicos proporcionam um benefício líquido geral a todos os consumidores, justificando uma intervenção pública quando esses serviços não sejam fornecidos ao público em circunstâncias comerciais normais”.

Em 2011, através de uma Comunicação intitulada “O serviço universal no sector das comunicações electrónicas: relatório sobre os resultados da consulta pública e a terceira revisão periódica do âmbito do serviço, em conformidade com o artigo 15.º da diretiva 2002/22/CE”⁵ a CE analisou um eventual alargamento do âmbito do SU a outros serviços.

A Comissão concluiu nessa Comunicação que não era necessário alterar o conceito e os princípios de base do SU enquanto instrumento para prevenir a exclusão social. Especificamente sobre as listas consta uma referência em que a CE refere que vários Estados Membros optaram por não designar nenhum operador com obrigações de SU ou flexibilizaram as obrigações respeitantes a elementos do serviço já assegurados pelo mercado, como por exemplo, no âmbito dos postos públicos e das listas telefónicas.

Decorrente desta comunicação, em 2011.07.05, o Parlamento Europeu adotou uma resolução⁶ que relewa, nomeadamente a importância das obrigações do SU “(...) as a safety net for social inclusiveness where market forces alone have failed to provide citizens and businesses with basic services”.

2.3. Histórico do processo de designação de PSU

Na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 66/2012 de 6 de agosto que adotou a decisão de contratar e o procedimento de seleção escolhido para o efeito, a Portaria n.º 318/2012 de 12 de outubro de 2012 aprovou as peças dos três procedimentos destinados à seleção dos PSU, um dos quais respeitava ao procedimento de seleção da empresa responsável pela prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço

⁵ Documento disponível em disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0795:FIN:PT:PDF> à data de 2014.04.04.

⁶ Resolução P7_TA(2011)0306 disponível em <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2011-0306&language=EN> à data de 2014.04.04.

completo de informações de listas, dando assim cumprimento ao exigido por lei de designação de PSU por procedimento concursal.

As peças dos procedimentos nela constante integram as condições e especificações de cada uma das prestações do SU que foram definidas pelo ICP-ANACOM relativamente às matérias da sua competência, através de deliberação de 2012.02.07⁷, alterada e republicada pela deliberação 2012.03.23⁸ e pela deliberação de 2012.07.05⁹.

No âmbito desses procedimentos entendeu-se adequado fixar em cinco anos o período de prestação dos serviços, tendo ficado estabelecido que as prestações em causa deveriam ser iniciadas num prazo máximo de seis meses após a assinatura do contrato, de modo a possibilitar ao prestador o tempo necessário para preparar a operação de lançamento da sua oferta¹⁰.

Recorde-se ainda que se entendeu, para o concurso relativo às listas e serviço de informações de listas, não se justificar proceder à realização de dois concursos em separado por na consulta realizada nenhuma das entidades ter manifestado oposição à opção sugerida de um único concurso e sem uma segmentação geográfica, dado estar em causa, à partida, uma prestação menos exigente do ponto de vista da necessidade de investimento, tendo assim o concurso sido promovido por referência a um único lote de âmbito nacional.

Na sequência da publicação da Portaria foi disponibilizada pelo ICP-ANACOM informação relativa à prestação do SU referente aos anos 2009 e 2010, a qual foi complementada em 2013.03.01 com informação relativa ao ano 2011¹¹.

Nos concursos qualificaram-se três empresas para a apresentação de propostas no procedimento relativo às listas e serviços de informações de listas. No entanto, na fase seguinte, nenhuma das três qualificadas apresentou proposta, pelo que, em 2013.04.29, o Ministro da Economia e do Emprego exarou despacho com decisão de não adjudicar, com

⁷ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1116839> à data de 2014.04.04.

⁸ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1122382> à data de 2014.04.04.

⁹ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1131302> à data de 2014.04.04.

¹⁰ Note-se que este prazo de seis meses não era aplicável caso o cocontratante fosse o então PSU, o qual ficaria obrigado a iniciar a prestação dos serviços na data da assinatura do contrato.

¹¹ A referida informação sobre a componente ora em apreço encontra-se disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=346862> à data de 2014.04.04.

fundamento no disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 79.º do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, e com os efeitos previstos no artigo 80.º do mesmo Código.

Nesta sequência, foi adotada nova decisão de contratar com vista à seleção do PSU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, através de procedimento de ajuste direto, tendo o Governo decidido que o contrato a celebrar com a entidade que fosse designada para a prestação desta componente do SU teria uma duração de 12 meses, prorrogável por um período adicional de 6 meses.

Nas condições descritas, o ICP-ANACOM por deliberação de 2013.08.19¹² procedeu à alteração da decisão sobre as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU no âmbito do processo de designação do(s) PSU de comunicações eletrónicas, visando apenas a sua adequação ao novo prazo contratual estipulado pelo Governo.

Foi assim, em 2013.09.13, iniciado o procedimento de ajuste direto para a seleção da empresa a prestar a componente de lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, na sequência do qual, por Resolução do Conselho de Ministros n.º70-B/2013, de 8 novembro, foi adjudicada a prestação desta componente do SU à PTC, única entidade que apresentou uma proposta para a sua prestação no procedimento em causa, embora tenham sido convidadas a apresentar propostas as três empresas que tinham ficado qualificadas no concurso público lançado em outubro de 2012.

A PTC deu início à prestação destas componentes do SU em 2014.02.20, data da assinatura do contrato que firmou com o Estado para esse efeito, sendo que anteriormente já era o PSU para as mesmas componentes, ao abrigo do Contrato de Concessão também celebrado com o Estado português.

¹² Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1171099> à data de 2014.04.04.

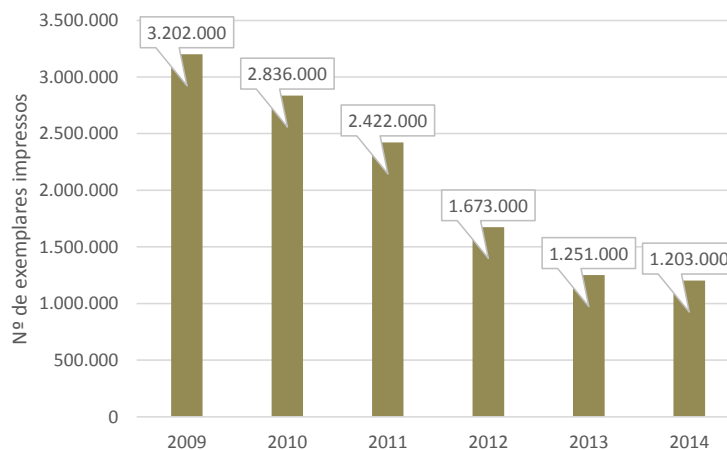
3. Caracterização da prestação do serviço de lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas no contexto do SU

3.1. Lista telefónica completa

O serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa em formato papel é atualmente prestado por via da publicação de 19 volumes diferentes cobrindo as seguintes zonas geográficas: Açores, Alentejo, Algarve, Aveiro, Baixo Minho e Douro Litoral, Beira Interior, Coimbra, Leiria, Linha de Cascais, Linha de Sintra, Lisboa, Madeira, Margem Sul do Tejo, Minho, Região do Porto e Sul do Douro, Ribatejo e Estremadura, Trás-os-Montes, Viseu e Zona Norte de Lisboa. Os assinantes com linha telefónica fixa que, independentemente do seu operador, estejam registados na base de dados da PTC recebem gratuitamente a lista ou listas correspondentes à área onde está instalado o seu telefone. Pode ainda cada assinante obter as listas de outras áreas, dirigindo-se às lojas da PTC ou das Páginas Amarelas, ou solicitando o seu envio.

Em termos de evolução do número de exemplares impressos e, conforme gráfico abaixo, verifica-se uma tendência de redução, sendo que no final de 2013 o número de exemplares impressos foi de 1.251.000 o que compara com 1.673.000 em relação ao final de 2012. Ou seja, no espaço de um ano houve uma redução na ordem dos 25% no número de exemplares das listas telefónicas completas, sendo que em 2014, a PTC estima que o número de exemplares impressos a nível nacional se situe na ordem de 1,2 milhões, o que consubstancia uma redução de 4% face ao ano transato.

Gráfico 1 - Evolução do número de exemplares impressos a nível nacional

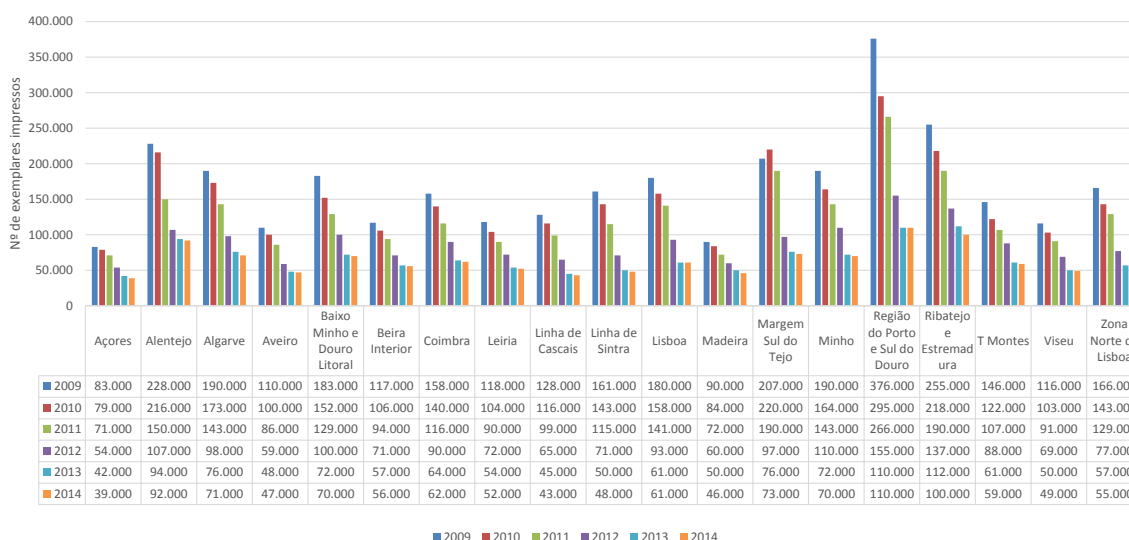


Fonte: PTC. Nota-se que os valores relativos a 2014 não são os reais, resultando da estimativa da PTC da tiragem anual.

A redução no número de exemplares impressos das listas telefónicas tem sido efetuada ao longo dos últimos anos em todas as 19 zonas geográficas, acima referidas, tendo essa redução sido mais acentuada nos anos de 2012 e 2013. Verifica-se igualmente que nos últimos cinco anos essa redução foi mais acentuada nas zonas da Linha de Cascais, Linha de Sintra, Lisboa, Zona Norte de Lisboa e Região do Porto e Sul do Douro, com reduções anuais médias ligeiramente superiores a 20%, sendo que atualmente o número de exemplares impresso nessas zonas corresponde a menos de um terço do que era impresso em 2009.

No gráfico seguinte apresenta-se a evolução do número de exemplares impressos por zona geográfica.

Gráfico 2 - Evolução do número de exemplares impressos, por zona geográfica



Fonte: PTC.

Assim, e tendo em conta que o número de assinantes com linha telefónica fixa em Portugal¹³ no final de 2013 era de 3.742.000, verifica-se que o número efetivo de listas telefónicas impressas por assinante rondou os 0,33 no fim desse ano.

¹³ Considerou-se o número de clientes de acesso direto do STF e clientes de VOIP nómada publicado pelo ICP-ANACOM de acordo com os dados constantes da tabela 7 das estatísticas trimestrais – 4.º trimestre de 2013, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1191016#n5> à data de 2014.04.04.

Tal resultará de um processo, realizado pela PTC, que envolveu a tentativa de contacto telefónico com todos os assinantes, para aferir a necessidade de, em função da existência de outras plataformas, continuar a entregar a lista telefónica em suporte papel.

De acordo com a informação obtida junto da PTC, na sequência desse processo foram retirados 200.000 registos que representavam 20% do total de clientes que responderam ao questionário de modo válido (afirmativamente optaram por não receber as listas telefónicas).

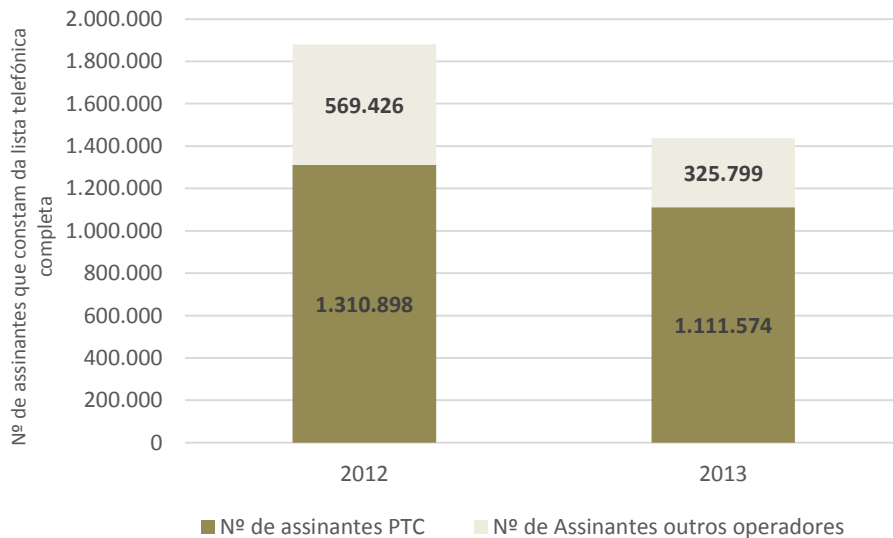
Note-se ainda que, de acordo com informação transmitida pela PTC, todos os exemplares de listas que foram impressos foram distribuídos na sua totalidade.

Em termos da sua representatividade, observa-se que o número de assinantes cujos dados constam da lista telefónica completa tem vindo a diminuir, sendo que em 2013 esse número cifrava-se na ordem dos 1,4 milhões de assinantes, cerca de 24% abaixo do registado no ano 2012 (na ordem dos 1,8 milhões de assinantes).

Note-se que no final de 2013 existiam 3,7 milhões de clientes de serviço telefónico em local fixo (STF) em acesso direto, correspondendo a cerca de 4,5 milhões de acessos principais de STF e existiam cerca de 16,8 milhões de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados/híbridos, o que permite concluir que o número de assinantes que não consta na lista telefónica completa é muito significativo.

De relevar ainda que em termos de abrangência dos dados de assinantes, por prestador, os dados dos assinantes da PTC têm vindo a assumir maior peso na lista telefónica completa, conforme se ilustra no gráfico seguinte, representando cerca de 77% dos dados no final de 2013, valor este que comprara com 70% no final de 2012, o que também permite concluir que a grande maioria dos dados que figuram na lista telefónica completa se refere a assinantes do STF.

Gráfico 3 - Evolução do número de assinantes que constam da lista telefónica completa, desagregado por assinantes da PTC e de outros operadores



Fonte: PTC.

De acordo com o especificado pelo ICP-ANACOM e conforme consta do contrato celebrado entre o Estado e a PTC para a prestação desta componente do SU, o PSU tem obrigação de disponibilizar sob a forma impressa a lista telefónica completa, podendo dar a opção ao utilizador final de receber a lista telefónica em suporte eletrónico.

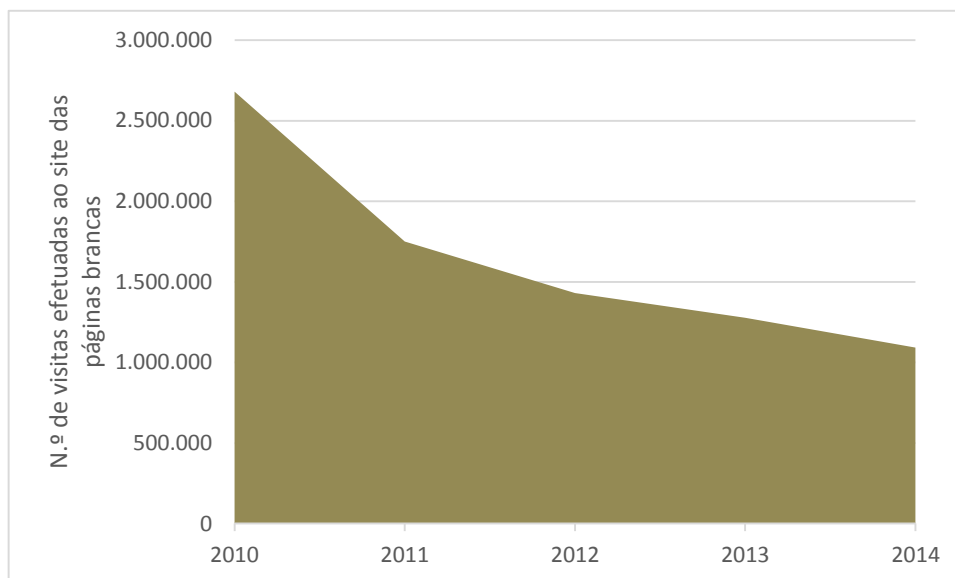
Note-se que subjacente a esta determinação, para além de uma questão de facilitação do acesso do utilizador final ao serviço de listas, também existe uma preocupação ambiental associada à produção das listas telefónicas.

A este respeito, de acordo com a informação veiculada pelo PSU e constante das próprias listas, na impressão das listas é utilizado papel com fibra reciclada, bem como tintas e colas não tóxicas. Ainda de acordo com a mesma informação, as fontes de abastecimento de papel são certificadas ambientalmente, e é tida a preocupação, na produção, de utilizar processos amigos do ambiente e de efetuar o tratamento e valorização dos subprodutos gerados, nomeadamente incineração dos compostos orgânicos voláteis sempre que o processo os utilize, bem como a separação e encaminhamento para reciclagem ou inertização de outros efluentes e resíduos sólidos e a filtragem do pó resultante da encadernação. É também, segundo o PSU, minimizado o desperdício de papel proveniente do processo, sendo no final do seu ciclo reciclado e incorporado noutros produtos de papel.

Neste contexto, adicionalmente à distribuição em formato papel, a PTC, enquanto PSU, disponibiliza também em formato eletrónico, em www.paginasbrancas.pt os contactos dos seus clientes e de outros operadores do serviço telefónico. Refere a PTC nessa página na Internet que a mesma inclui “mais de 3 milhões de contactos”. No *site* referido é possível efetuar pesquisas, nomeadamente por nome e localidade, sendo obtida informação relativa a moradas, telefones, números de *fax*, *emails* e endereços de internet.

De acordo com a informação transmitida pelo PSU, o *site* regista atualmente na ordem das 1,3 milhões de visitas por ano, tendo este número vindo a diminuir gradualmente de ano para ano perspetivando-se que em 2014, a manter-se o ritmo de descida, esse número fique ligeiramente acima de 1 milhão de visitas, conforme ilustrado no gráfico seguinte:

Gráfico 4 - Evolução do número de visitas ao *site* paginasbrancas.pt



Fonte: PTC.

Em termos de custos associados à prestação do serviço de disponibilização de lista telefónica completa, verifica-se que as atividades associadas à impressão e distribuição das listas são as que geram a maior parte dos custos.

O PSU assegura a disponibilização de uma lista telefónica completa em formato papel e em formato eletrónico, assistindo-se anualmente a uma diminuição acentuada do número de exemplares impressos – em final de 2013 foram impressas 1.251.000 listas – bem como a uma diminuição do número de visitas ao *site* das páginas brancas – rondando as 100 mil visitas por mês. Nota-se que existe um universo significativo de assinantes cujos dados não figuram na lista telefónica. Mais de 75% dos dados constantes na lista referem-se a acessos do SFT.

3.2. Serviço completo de informações de listas

O serviço completo de informações de listas está disponível 24 horas por dia, ao longo de todos os dias do ano, sendo acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público.

Este serviço é prestado através do número "118", permitindo a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a: (i) números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente; e (ii) moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone.

O tarifário do serviço "118" encontra-se regulado, o qual pode ser ajustado anualmente em função da variação do índice de preços ao consumidor (IPC), sendo que atualmente o tarifário em vigor corresponde ao apresentado na tabela abaixo¹⁴.

¹⁴ Tarifário disponível em <http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Telefone-Servicos-Informativos-Precario.pdf>, à data de 2014.04.04.

Tabela 1 – Tarifário aplicável ao serviço "118"

Origem da chamada	Preço por chamada
PTC rede fixa	0,56
Rede Ar Telecom	0,64
Rede fixa Cabovisão	0,62
Rede fixa Colt	0,59
Rede fixa G9 Telecom	0,62
Rede fixa ONI	0,61
Rede fixa Optimus	0,62
Rede fixa Orange Business	0,61
Rede fixa Refer	0,62
Rede fixa Vodafone	0,65
Rede fixa Voxbone	0,62
Rede fixa ZON	0,61
Redes móveis	0,80

Valores em euros e sem IVA.

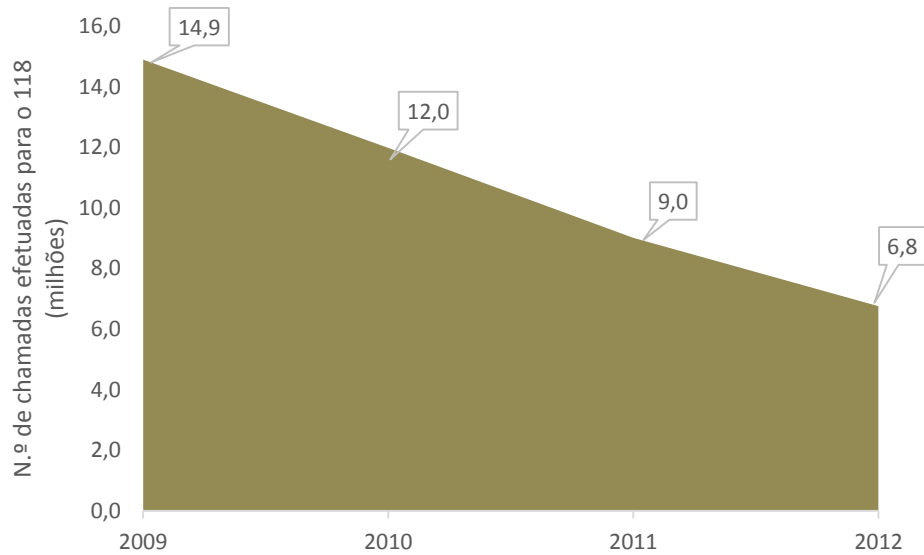
Fonte: Site da PTC, disponível em <http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Telefone-Servicos-Informativos-Precario.pdf>, à data de 2014.04.04

O preço é assim aplicado por chamada, sendo que na mesma chamada o utilizador pode efetuar até dois pedidos de informação.

Em termos de ofertas específicas para utilizadores com necessidades especiais é de notar que a PTC enquanto PSU disponibiliza o serviço PT "118" braille, serviço desenvolvido para os utilizadores finais cegos e amblíopes e que consiste na oferta gratuita a estes utilizadores da possibilidade de fazerem mensalmente até 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis para o serviço de informação de listas. Atualmente este serviço é prestado por via da oferta de um cartão virtual de chamadas a esses utilizadores.

A utilização do serviço de informações de listas tem vindo ao longo dos últimos anos a diminuir de forma significativa, verificando-se desde 2009 reduções anuais do tráfego em chamadas superiores a 20%. Em 2012 (ano mais recente em que existem dados) verificou-se que foram feitas 6,8 milhões de chamadas para o "118".

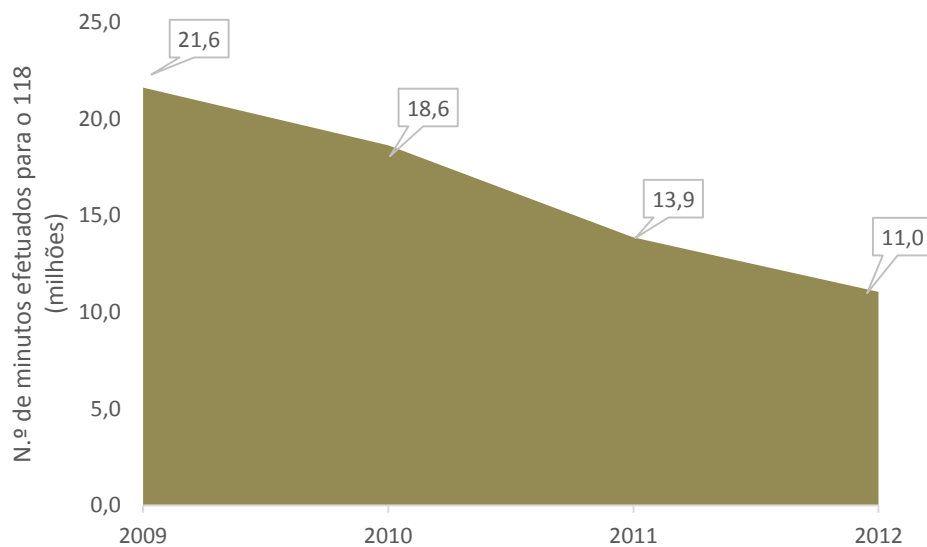
Gráfico 5 - Evolução do número chamadas efetuadas para o "118"



Fonte: PTC.

Em termos de tráfego medido em número de minutos efetuados para o "118", verifica-se igualmente ao longo dos anos uma tendência acentuada de declínio da utilização deste serviço, registando-se no entanto, um ligeiro aumento da duração média das chamadas, que em 2012 se situou nos 1,63 minutos.

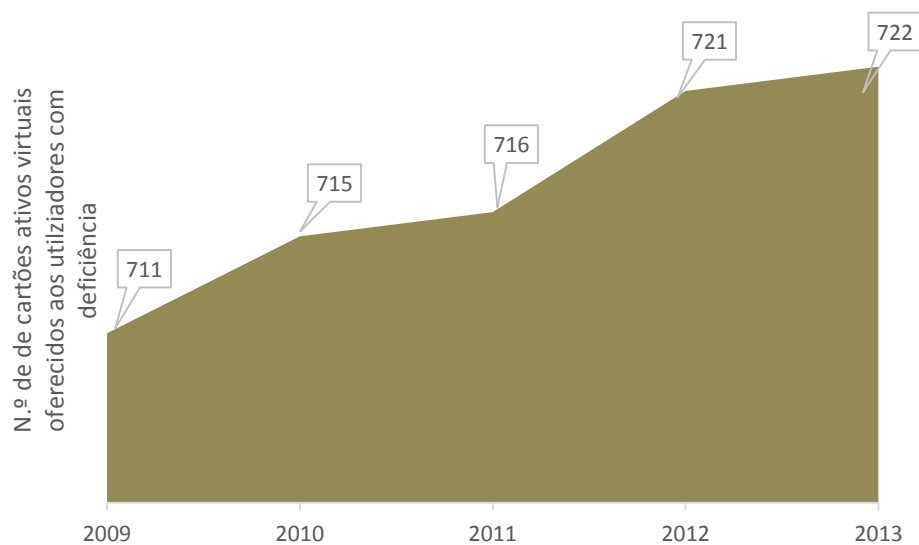
Gráfico 6 - Evolução do número de minutos efetuados para o "118"



Fonte: PTC.

Relativamente ao serviço "118" braille, de acordo com os dados obtidos junto da PTC, verifica-se que se trata de um serviço com poucos utilizadores, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

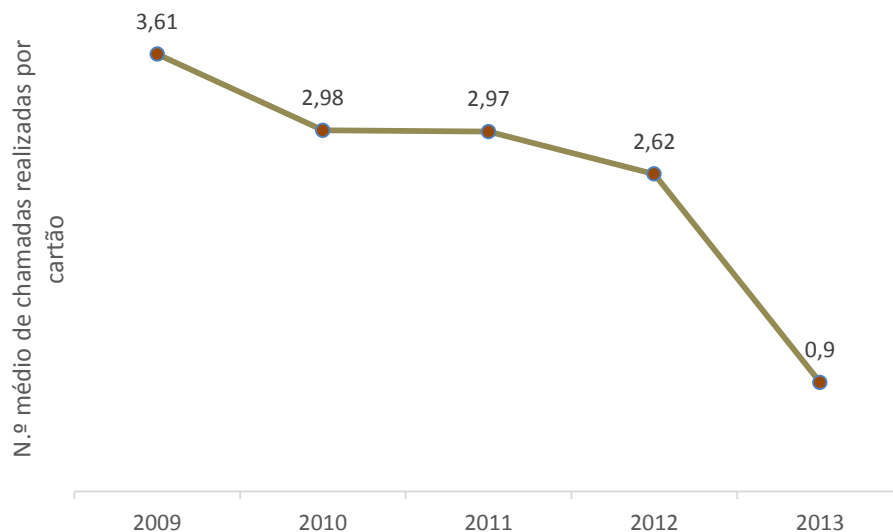
Gráfico 7 - Evolução do número de cartões virtuais oferecidos (ativos) aos utilizadores com deficiência



Fonte: PTC.

Verifica-se também que para além de ser reduzido o número de cartões disponibilizados, a utilização do serviço também não tem tido grande expressão – das 20 chamadas gratuitas mensais a que cada utilizador tem direito, em 2013, em média apenas foram efetuadas 0,9 chamadas por cartão, valor que tem vindo a diminuir ao longo dos anos.

Gráfico 8 - Evolução do número médio de chamadas realizadas via cartões virtuais oferecidos aos utilizadores com deficiência



Fonte: PTC.

Em termos de qualidade de serviço, é de notar que os dois parâmetros de serviço fixados para o serviço de informações de listas – tempo médio de resposta do serviço informativo (com um objetivo de 5 segundos) e a percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta (com um objetivo de 95%) – têm vindo a ser cumpridos nos últimos anos.

O serviço de informações de listas é prestado pelo PSU no número "118" sendo garantida a sua prestação com um nível de qualidade de serviço determinado. Ao longo dos últimos anos o serviço "118" tem vindo a registar uma diminuição significativa do número de chamadas – em 2012 foram realizadas cerca de 7 milhões de chamadas, o que compara com 15 milhões registados em 2009. A utilização do "118" por cidadãos com deficiência tem sido muito reduzida – em 2013 apenas foram atribuídos 722 cartões virtuais, sendo que em média cada utilizador estabelece um número de chamadas que fica muito aquém das 20 chamadas gratuitas a que tem direito mensalmente.

4. Caracterização da prestação do serviço de listas e serviços de informações em ambiente de mercado

4.1. Serviços de listas telefónicas

De acordo com a informação detida pelo ICP-ANACOM, nos últimos anos, para além do PSU, apenas uma outra entidade manifestou interesse na oferta de uma base de dados completa dos assinantes do serviço telefónico – a *European Directory Assistance* (EDA), disponibilização essa que seria dada unicamente aos residentes da Bélgica.

Para além do serviço de listas telefónicas fornecido pelo PSU, também é disponibilizada a lista das páginas amarelas (www.pai.pt) em papel e em formato eletrónico, a qual contém os contactos de empresas, sendo a sua inserção *online* gratuita, conforme informação veiculada no referido *site*. Note-se que esta lista classifica por atividades, profissões, produtos e serviços os contactos das empresas que pretendem aí figurar, não sendo uma lista telefónica completa como a prestada pelo PSU.

Existem ainda em Portugal diversos diretórios eletrónicos, para além do disponibilizado pelas páginas amarelas, que integram motores de busca com algumas funcionalidades, embora incluam apenas contactos de empresas.

Atualmente a base de dados completa dos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público é apenas assegurada pelo PSU. Verifica-se também que na generalidade os operadores não disponibilizam nos seus sítios da Internet os contactos dos seus assinantes.

Para além do PSU, não existe no mercado nenhuma empresa que disponibilize quer em formato papel, quer em formato eletrónico uma lista telefónica completa.

4.2. Serviços de informações

Para além do serviço prestado no número “118”, no Plano Nacional de Numeração (PNN) encontra-se também definida a gama de numeração “18xy” para a prestação de serviços informativos – outras listas, sendo a oferta de serviços de informação de listas, nessa gama

de numeração, livre e aberta a qualquer entidade, não estando condicionada à prestação de um serviço telefónico.

O Regulamento n.º169/2013, de 15 de maio de 2013¹⁵ fixa as regras de utilização de números “18xy” do PNN para serviços informativos – outras listas, sendo que a deliberação do ICP-ANACOM de 2013.04.18¹⁶ sobre esta matéria clarifica que a gama em causa só pode ser usada para a prestação de serviços de informação, tais como serviço de informação de horários, informação de programas, apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários, informação de proximidade, conteúdos diversos de interesse público geral e serviços de marcação e reserva, desde que garantam 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.

Atualmente encontram-se atribuídos seis números da gama de numeração “18xy”¹⁷, verificando-se que nenhuma das entidades a quem está atribuída a referida gama, à exceção da PTC, disponibiliza o serviço informativo de listas telefónicas envolvendo a totalidade dos assinantes de serviços telefónicos a nível nacional.

Não obstante essa característica, constata-se que o serviço “18xy” prestado pela PTC difere substancialmente do serviço “118”, desde logo porque permite obter informações diferenciadas das obtidas através deste último serviço, envolvendo ainda a possibilidade de completamento de chamadas, para além de apresentar um tarifário também distinto do relativo ao serviço “118”.

Entende-se assim que os serviços prestados sobre a gama de numeração “18xy” não são substitutos do serviço de informações de listas prestado no âmbito do SU (“118”).

No que se refere especificamente ao preço dos serviços “118” e “18xy”¹⁸, procurou-se estabelecer uma comparação entre os tarifários aplicados aos dois serviços.

¹⁵ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1161080>, à data de 2014.04.04.

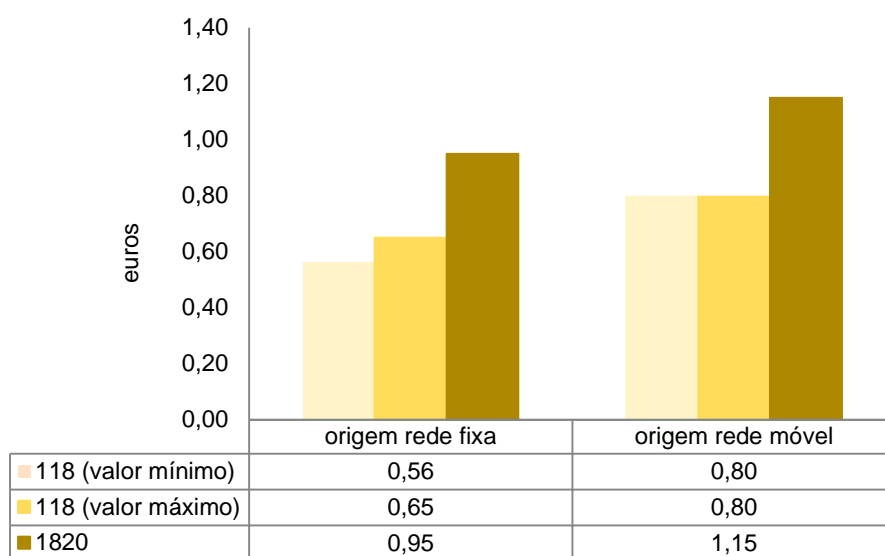
¹⁶ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1158631>, à data de 2014.04.04.

¹⁷ Conforme informação constante do *site* do ICP-ANACOM encontram-se atribuídos às seguintes empresas: 1820 – PT Comunicações, S.A.; 1878 - COLT Technology Services, Unipessoal, Lda; 1891 - VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.; 1892 - CTT - Correios de Portugal, S.A.; 1893 - OPTIMUS - Comunicações, S.A.; e 1896 - TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A..

¹⁸ O tarifário de retalho do 18xy definido pelo ICP-ANACOM é o seguinte:

Note-se que se utilizou para a comparação a duração de uma chamada de 90 segundos, por ser essa a duração média das chamadas realizadas para o serviço “118”, sendo que os preços considerados para o serviço “118” referem-se aos preços mínimos (0,56 euros) e máximos (0,65 euros) atualmente praticados por chamada a partir da rede fixa e ao preço por chamada praticado a partir da rede móvel (0,80 euros)¹⁹.

Gráfico 9 – Comparação do preço de uma chamada de 90 segundos para o “118” e para o “1820” prestados pela PTC



Fonte: ICP-ANACOM e tarifário publicado no *site* da PTC.

Conforme se pode verificar pelo gráfico acima, o serviço “18xy” apresenta, na generalidade, um tarifário que, face à duração média das chamadas realizadas para o “118”, não concorre diretamente com a prestação do serviço “118”.

Preço máximo inicial da chamada crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto até ao 5.º minuto e após crédito de tempo inicial (tarifação ao segundo)	Preço máximo por minuto, a partir do 5.º minuto (tarifação ao segundo)
€0,60 + IVA (de rede fixa)	€0,35 + IVA (de rede fixa)	€0,10 + IVA (de rede fixa)
€0,70 + IVA (de rede móvel)	€0,45 + IVA (de rede móvel)	€0,25 + IVA (de rede móvel)

¹⁹ O valor mínimo apresentado para o serviço “118” com chamadas originadas na rede fixa respeita a uma chamada originada na rede da PTC; o valor máximo respeita a uma chamada originada na rede fixa da Vodafone.

Embora existam alguns *players* a prestar o serviço “18xy”, verifica-se que, por um lado, apenas a PTC presta o serviço em causa com carácter global e completo envolvendo a totalidade dos assinantes de serviços telefónicos a nível nacional (os que integram o serviço de informação de listas), e, por outro lado, dado o diferente tipo de serviços prestado e o diferencial de preços entre os tarifários dos serviços “18xy” e do serviço “118”, o primeiro não pode ser considerado um substituto do serviço prestado através do “118”.

5. O atual contexto do mercado das comunicações eletrónicas

Nos últimos anos tem-se assistido a uma grande evolução do mercado, sendo de notar o aumento significativo que tem vindo a ocorrer no País em termos de utilização da Internet, genericamente fruto da disseminação de várias ofertas suportadas, quer em acessos fixos, quer em acessos móveis e de uma maior predisposição para a utilização das novas tecnologias, nomeadamente por parte da população mais jovem.

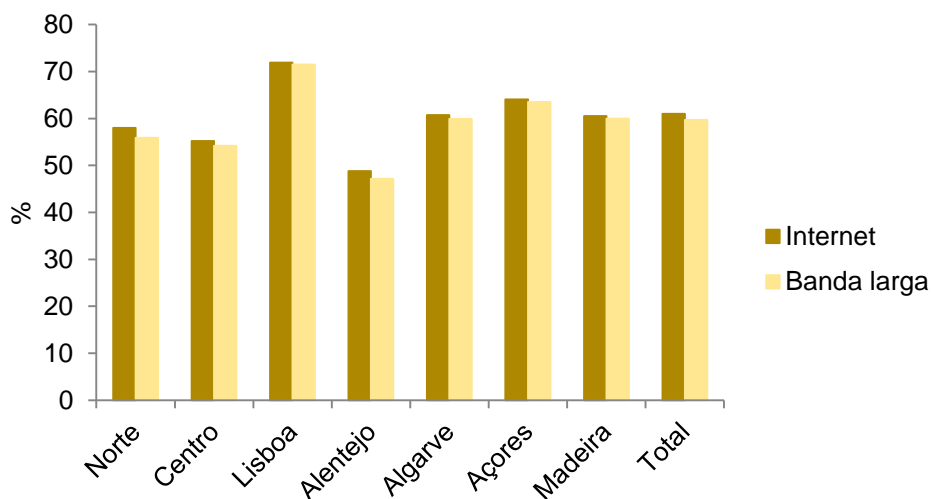
Importa pois avaliar o atual contexto do mercado das comunicações eletrónicas para avaliar em que medida o acesso a novas tecnologias poderá impactar na prestação do serviço da lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas.

A este respeito é de relevar que a manifesta evolução do mercado das comunicações eletrónicas é corroborada pelos dados existentes em termos da percentagem de agregados familiares com acesso à Internet em Portugal. Em menos de uma década (de 2005 para 2013) essa percentagem duplicou, situando-se, em 2013, em 62%²⁰.

De notar ainda que esta evolução tem vindo a verificar-se em todo o território nacional sendo que, em 2012, a região do Alentejo era a única em que a ligação à Internet e Internet em banda larga pelos agregados domésticos se situava abaixo dos 50%, ainda que próxima dessa percentagem, conforme se ilustra no gráfico seguinte.

²⁰ Dados do Eurostat, disponíveis em <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00134&plugin=1>, à data de 2014.04.07.

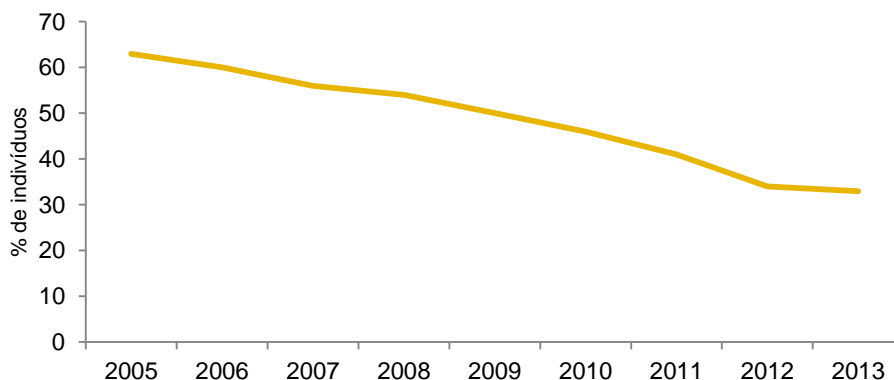
Gráfico 10 – Posse de ligação à Internet e Internet em banda larga pelos agregados domésticos, por NUTS II



Fonte: INE, Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias – 2011 e 2012. Vide Sector das Comunicações 2012, disponível em <http://www.anacom.pt/download.jsp?contentId=1168316&fileId=1168308&channel=graphic>, à data de 2014.04.07

Embora se verifique um aumento significativo da ligação à Internet em Portugal nos últimos anos, continua a existir uma elevada percentagem da população que nunca utilizou a Internet (nem em casa, nem no trabalho ou noutra sítio, quer para efeitos pessoais, quer para efeitos profissionais) situando-se a mesma, em 2013, em 33%. O gráfico seguinte ilustra esta situação, observando-se que apesar dessa percentagem continuar elevada e acima da média da UE(28), que se situa em 21%, a mesma tem vindo a reduzir-se.

Gráfico 11 – Percentagem de indivíduos que nunca utilizaram a Internet, em Portugal (indivíduos entre os 16 e os 71 anos)



Fonte: Eurostat – Internet use in households and by individuals in 2013, informação disponível em <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&plugin=0&language=en&pcode=tin00093>, à data de 2014.04.04.

De acordo com os dados disponíveis, em 2013, as razões principais apontadas pelos agregados domésticos em Portugal para não disporem de ligação à Internet prendem-se com o facto de não a saberem utilizar (62,2%) e de considerarem que a mesma não tem utilidade/interesse (54,4%).

Tabela 2 – Razão para não dispor de ligação à Internet em Portugal, em 2013

Tipo de utilização da Internet	Razão para não dispor de ligação à Internet
Não sabe utilizar	62,2%
Sem utilidade, interesse	54,4%
Custo do equipamento elevado	49,2%
Custo do acesso elevado	48,9%
Preocupação com privacidade, segurança	13,6%
Acesso noutra local	10,8%
Incapacidade física	5,2%
A ligação à Internet em banda larga não está disponível na zona de residência	4,7%

Fonte: INE, Proporção de agregados domésticos privados com pelo menos um indivíduo com idade entre 16 e 74 anos e sem ligação à Internet em casa. Informação disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001885&contexto=bd&selTab=tab2, à data de 2014.04.04.

Importa também analisar se a utilização do serviço de acesso à Internet se encontra associada ao nível de escolaridade, verificando-se que efetivamente existe essa associação consubstanciada em níveis de penetração acima dos 90% nos indivíduos com níveis de escolaridade mais elevados, enquanto que os indivíduos com níveis de escolaridade até ao 3.º ciclo não atingem os 50% de penetração²¹.

Igualmente se pode observar que existe uma correlação entre a idade e o nível de penetração da Internet, sendo os mais jovens os que maior utilização fazem da Internet.

²¹ Dados do INE, Inquérito à utilização de tecnologias de informação e comunicação pelas famílias, constantes no Relatório do Sector das Comunicações 2012, disponível em http://www.anacom.pt/streaming/sector_das_comunicacoes2012.pdf?contentId=1168308&field=ATTACHED_FILE, à data de 2014.04.04.

Por outro lado, importa também analisar que tipo de utilização é feita pelos utilizadores da Internet em Portugal, observando-se, de acordo com um estudo do Eurostat, que os portugueses utilizam a Internet sobretudo para pesquisar informação sobre produtos ou serviços e para ler ou fazer download de notícias *on line*, jornais, revistas.

Tabela 3 – Tipo de utilização da Internet em Portugal em 2013 (indivíduos dos 16 aos 74 anos)

Tipo de utilização da Internet	% de utilizadores que utilizaram a Internet para:
Pesquisar informação sobre produtos ou serviços	74,0%
Ler ou fazer download de notícias online, jornais ou revistas de notícias	72,1%
Ouvir rádio ou ver televisão	59,7%
Jogar ou fazer download de jogos, imagens, filmes ou música	47,3%
Efetuar download de software (exceto jogos)	32,7%
Jogar em rede com outras pessoas	x
Utilizar serviço de podcast para receber automaticamente ficheiros de áudio ou vídeo	x
Utilizar programas para gerir arquivos de informação (news feeds) para ler novos conteúdos publicados em websites	x
Utilizar programas peer-to-peer para trocar filmes, música ou ficheiros de vídeo	x
Efetuar serviços bancários - Internet banking	36,4%
Vender produtos ou serviços	9,3%
Compra ou encomenda de produtos ou serviços	X
Utilizar serviços relativos a viagens e alojamento em viagem	24,1%

Fonte: INE. Informação disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006678&contexto=bd&selTab=tab2 à data de 2014.04.04.

O progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores mudaram o panorama no mercado das comunicações eletrónicas, sendo hoje facto assente que o acesso à Internet tem vindo a massificar-se rapidamente. Não obstante a disseminação das novas tecnologias e do acesso às mesmas, verifica-se que não há ainda uma utilização generalizada da Internet por parte da população portuguesa, em particular entre os indivíduos mais velhos e com menor nível de escolaridade.

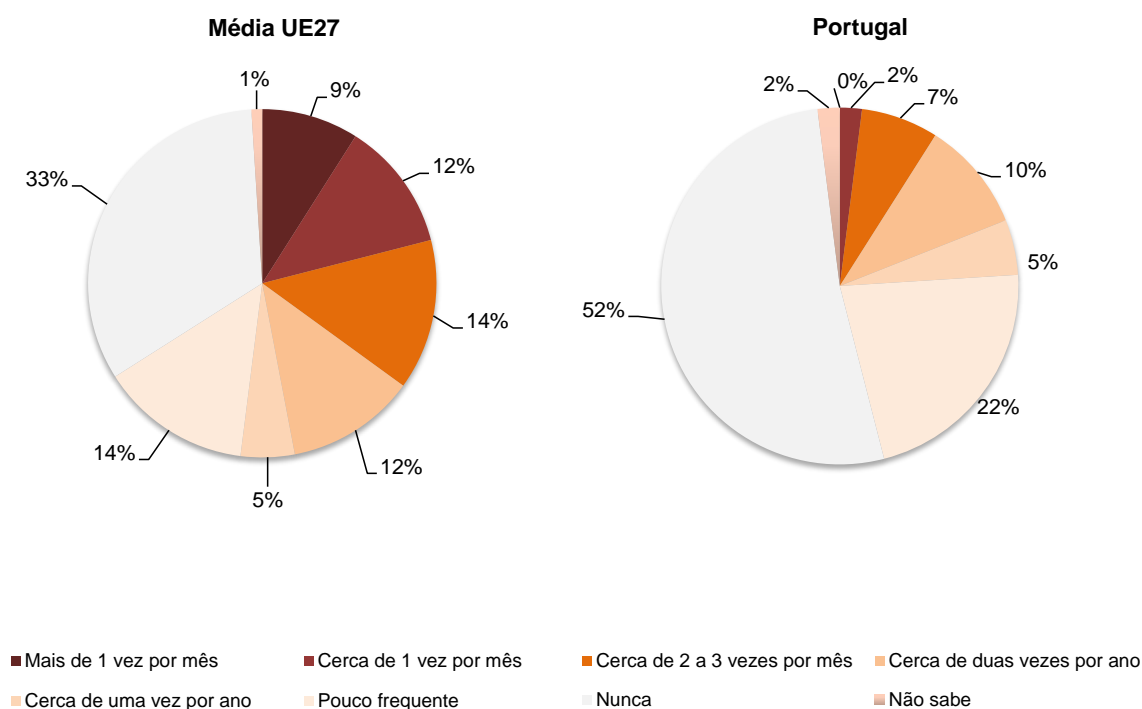
6. Benchmark internacional

6.1. Indicadores relativos à utilização das listas e serviços informativos

De acordo com um estudo do Eurobarometer Survey²² publicado no final de 2010, o serviço de listas telefónicas tem um nível de utilização bastante reduzido em Portugal: apenas 2% dos respondentes usaram a lista telefónica cerca de uma vez por mês e mais de metade dos inquiridos – 52% – referiram nunca terem utilizado. Note-se que a questão colocada aos respondentes envolvia tanto a utilização do serviço de páginas brancas, como do serviço de páginas amarelas.

O gráfico seguinte ilustra a utilização que é feita em média na UE, estabelecendo-se uma comparação com a utilização efetuada em Portugal.

Gráfico 12 – Utilização das listas telefónicas em papel na UE(27) e em Portugal



Fonte: Eurobarometer survey (nov-dez.2009).

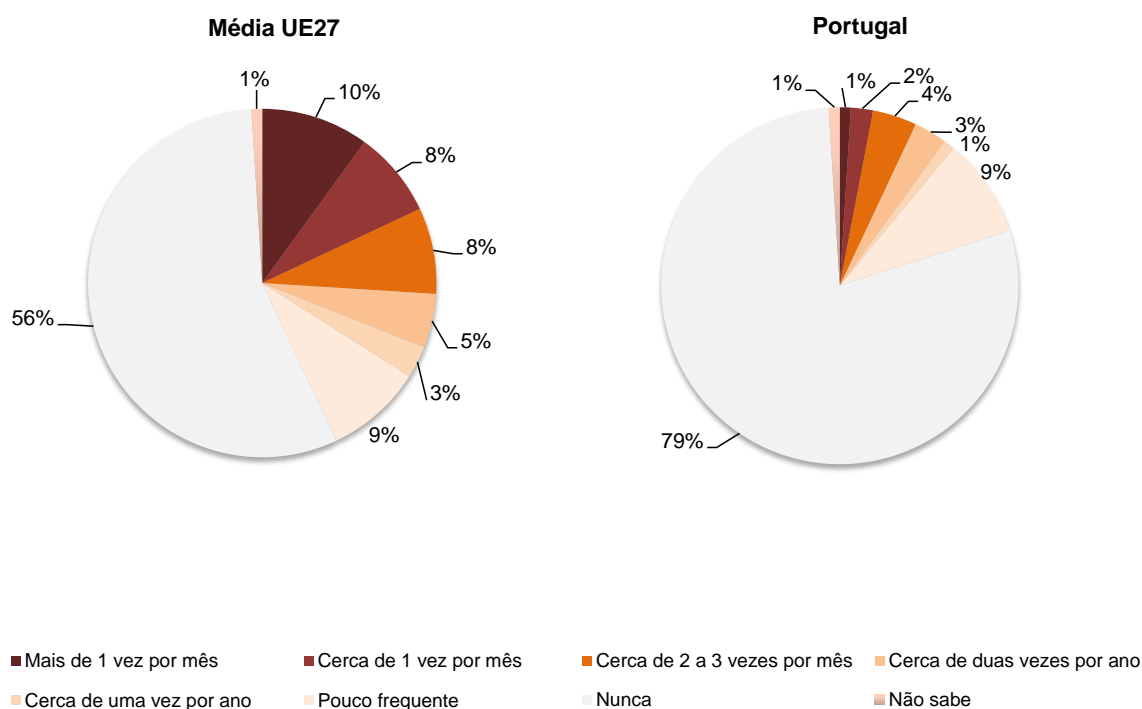
²² Disponível em http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_335_en.pdf à data de 2014.04.04, notando-se que os estudos mais recentes do Eurobarometer não apresentam informação específica sobre o serviço de listas telefónicas.

Verifica-se assim que na UE(27), em média, é feita uma maior utilização da lista telefónica em papel e com maior frequência do que em Portugal.

No que respeita à utilização do serviço de listas telefónicas em formato eletrónico verifica-se que o nível de utilização ainda é mais reduzido do que em papel, quer em Portugal quer em termos de média da UE (27). De acordo com o mesmo estudo do Eurobarometer, em Portugal, 79% dos respondentes afirmaram nunca terem utilizado a lista telefónica em formato eletrónico, percentagem esta que compara com 56% a nível da média da UE(27).

Nota-se, no entanto, que estes dados poderão estar um pouco desatualizados, dado que se referem ao ano de 2009.

Gráfico 13 – Utilização das listas telefónicas em formato eletrónico na UE(27) e em Portugal



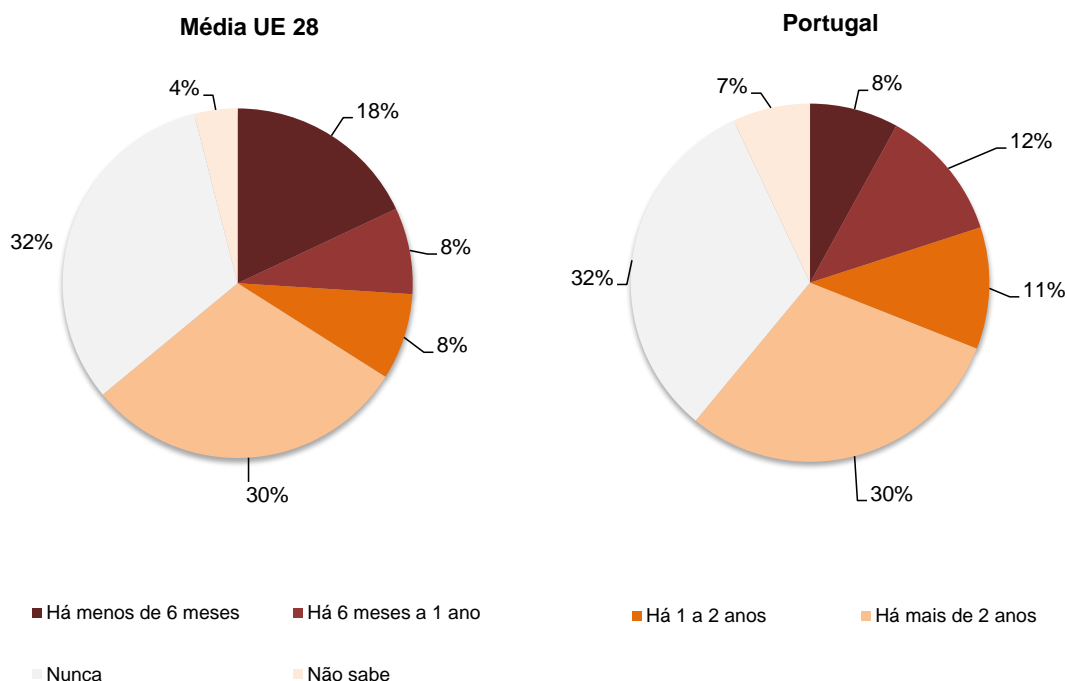
Fonte: Eurobarometer survey (nov-dez.2009).

Relativamente ao serviço completo de informações de listas e de acordo com um estudo recentemente publicado também pelo Eurobarometer²³, verifica-se que a par do serviço de

²³ Special Eurobarometer 414 (março 2014), disponível em http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=4972, à data de 2014.04.07.

listas telefónicas (quer em formato papel quer em formato eletrónico), Portugal apresenta também para o serviço de informações de lista um menor nível de utilização face ao da média da UE(28). A percentagem de respondentes que afirmaram terem usado o serviço há menos de seis meses é de 8% em Portugal, valor que compara com 18% a nível da média da UE(28). A percentagem de inquiridos em Portugal que afirmou nunca ter utilizado o serviço é significativa - 32% - valor este que, no entanto, corresponde exatamente ao valor da média da UE(28).

Gráfico 14 – Utilização do serviço completo de informações de listas na UE(28) e em Portugal



Fonte: Special Eurobarometer 414 (março 2014).

Portugal apresenta genericamente um menor nível de utilização do serviço de listas telefónicas (quer em formato papel, quer em formato eletrónico) e do serviço completo de informações de listas, do que a média da UE.

Os valores apresentados nos inquéritos referidos apontam para um reduzido nível de utilização dos serviços.

6.2. Decisões adotadas noutros Estados membros da UE em relação ao serviço de listas e serviço de informações de listas no âmbito do SU

O panorama europeu em termos da oferta do serviço de listas telefónicas e do serviço completo de informações de listas é bastante distinto, conforme se poderá observar da análise dos quadros sinópticos a seguir apresentados.

Verifica-se que mais de metade dos países da UE(28) procedeu à designação de PSU para a prestação do serviço de listas telefónicas (15 países). Esta tendência de designação já não é contudo tão evidente para a componente relativa ao serviço completo de informações de listas onde apenas 12 países designaram PSU.

Tabela 4 – Benchmark sobre a designação de PSU a nível da UE(28) para a lista telefónica completa e para o serviço de informações de listas

	PSU que se encontram designados	
	Listas telefónicas	Serviço de informações de listas
Alemanha	não	não
Áustria	sim	sim
Bélgica	não	não
Bulgária	sim	sim
Chipre	sim	sim
Croácia	sim	sim
Dinamarca	sim	sim
Eslováquia	não	não
Eslovénia	sim	sim
Espanha	sim	não
Estónia	não	não
Finlândia	não	não
França	sim	não
Grécia	sim	sim
Holanda	sim	sim
Hungria (1)	não	não
Irlanda	sim	não
Itália	não	não
Letónia	sim	sim
Lituânia	sim	sim
Luxemburgo	não	não
Malta	sim	sim
Polónia (2)	não	não
Reino Unido	n.d.	n.d.
República Checa	não	não
Roménia	n.d.	n.d.
Suécia	não	não
Portugal	sim	sim
Com designação	15	12

Fonte: Pesquisa efetuada pela ICP-ANACOM aos vários sites das ARN.

(1) As prestações em causa integram o SU, mas presentemente não há prestadores designados; (2) Está a ser ponderada a possibilidade de designação de PSU para estas componentes.

Nota-se que, na generalidade, os países que optaram por não proceder à designação de PSU, fizeram-no atendendo: (i) aos dados específicos do país que apontavam para a desnecessidade de proceder a designação de PSU; (ii) ao facto de os objetivos visados pela prestação do SU serem atingidos pelo mercado, nomeadamente a existência de ofertas similares em termos de disponibilidade, qualidade e acessibilidade de preços; (iii) à análise de *benchmark* internacional, (iv) aos resultados de análise realizada para o efeito por consultores externos; (v) aos resultados de inquéritos realizados; (vi) à possibilidade de, se necessário, poder voltar a proceder à designação.

No tocante às razões que na generalidade são apresentadas para que se proceda à designação de PSU para as componentes em apreço, destaca-se, a referência, em particular, ao quadro legislativo existente, para além de outras razões que são também comuns à decisão de não designação e que respeitam aos resultados de análises específicas às condições existentes no país, nomeadamente relativas ao mercado e existência de ofertas similares.

Dos 14 países que procederam à designação de PSU para as listas telefónicas para além de Portugal, observa-se que 8²⁴ deles determinaram a obrigação de a lista telefónica ser disponibilizada em papel e em formato eletrónico, 3²⁵ determinaram a obrigação de a lista telefónica ser disponibilizada só em papel e 3²⁶ a obrigação de ser disponibilizada só em formato eletrónico.

Conclui-se, assim, que de entre os países que designam PSU para a componente das listas telefónicas existe uma clara tendência para que a disponibilização seja feita em formato papel – cerca de 79% dos países obrigam à disponibilização nesse formato- sendo que são poucos os países que cingem a obrigação da disponibilização da lista telefónica unicamente em formato eletrónico – apenas 3 países, representando cerca de 21% do universo de países que designam PSU para as listas telefónicas.

²⁴ Áustria, Bulgária, Chipre, Croácia, Espanha, Grécia, Holanda e Letónia.

²⁵ Eslovénia, França, e Irlanda.

²⁶ Dinamarca, Lituânia e Malta.

Note-se que, aliadas à obrigação de disponibilização de uma lista telefónica em papel, encontram-se razões associadas ao facto de nem toda a população ter acesso à Internet ou conhecimentos para proceder à sua utilização e ao facto de existir uma certa habituação à utilização da lista em formato papel, principalmente pela população mais idosa.

As razões para não fixar a obrigação de disponibilização da lista em formato papel podem-se sintetizar, nomeadamente nos seguintes pontos: (i) a impressão resultar num desperdício e gasto de papel, suscitando assim preocupações ambientais; (ii) a tendência crescente de utilização de meios eletrónicos; (iii) a procura da publicidade eletrónica ter vindo a aumentar, podendo o PSU reduzir custos na prestação do serviço; (iv) maior facilidade na pesquisa da informação; (v) desatualização mais precoce da lista em papel face à versão eletrónica; e (vi) custos superiores associados à disponibilização das listas em papel face à sua disponibilização apenas em formato eletrónico.

Ainda no que se refere às listas telefónicas, é de referir que a nível da UE não existe uma harmonização em vários aspetos associados à lista telefónica completa, nomeadamente quanto à aplicação de abordagens “opt-in” ou “opt-out” no tratamento de dados²⁷ e na distribuição da lista²⁸; na definição de limites quanto ao número de listas a serem impressas; e na regulação do preço de retalho²⁹.

Verifica-se também que a prestação do SU desta componente das listas se encontra a ser assegurada em larga escala pelos operadores incumbentes³⁰, sendo que em vários países o processo de designação de PSU foi feito por processos concursais.

Em termos do período pelo qual é feita a designação de PSU para as listas telefónicas, conforme ilustrado na tabela seguinte que apresenta dados sobre os países em que se obteve informação, não existe um padrão harmonizado, variando esse período de um valor mínimo de 2 anos a um máximo de 6 anos que foi entretanto objeto de extensão por mais dois anos.

²⁷ Em conformidade com a regra *opt-in* só constam na lista telefónica os dados dos assinantes que assim o solicitaram. Tratando-se de uma regra *opt-out*, constam automaticamente na lista telefónica os dados de todos os assinantes exceto os que manifestaram oposição a essa inclusão.

²⁸ Em conformidade com a regra *opt-in* só recebem a lista telefónica os assinantes que assim o solicitaram. Tratando-se de uma regra *opt-out*, todos recebem a lista telefónica, com exceção dos que solicitaram expressamente não a receber.

²⁹ Releve-se, no entanto, que em vários países as listas são disponibilizadas de forma gratuita.

³⁰ Do universo de 15 países que procedem à designação de PSU para as listas telefónicas na maioria o operador incumbente é o PSU dessa componente.

Tabela 5 – Benchmark sobre os períodos de designação de PSU para as listas telefónicas

	Período de designação (anos)
Chipre	3
Croácia	5
Dinamarca	6 + 2
Eslovénia	5
Espanha	5
França	2
Irlanda	2

Fonte: Sítios das ARN na Internet.

Em relação ao serviço completo de informações de listas, observa-se que os países que designaram PSU, e em relação aos quais se obteve informação, na sua grande maioria o prestador é o operador incumbente, tendo igualmente a maioria seguido procedimentos de concurso para a sua seleção.

De acordo com os dados recolhidos, verifica-se que também para este serviço não existe uma harmonização das regras aplicáveis: nem todos os reguladores regulam o preço de retalho do serviço completo de informações de listas; a nível da estrutura de tarifário adotada também não existe uniformidade, em alguns países é seguida uma taxaço por chamada e noutros uma taxaço ao minuto.

Em termos do período de designação adotado existem prazos diferentes em vários países da UE, conforme ilustrado na tabela seguinte.

Tabela 6 – Benchmark sobre os períodos de designação de PSU a nível da UE para o serviço de informações de listas

	Período de designação (anos)
Áustria	5
Chipre	5
Croácia	5
Dinamarca	6 prolongado por + 2
Eslovénia	2

Fonte: Sítios das ARN na Internet.

Verifica-se que o período mínimo de designação é de 2 anos (excluindo o caso português) e o máximo de 6 anos que foi entretanto estendido por mais 2 anos.

O *benchmark* ilustra a variedade de opções tomadas nos Estados Membros – não designar PSU para nenhuma das duas componentes (11 países), designar PSU para as listas e serviço completo de informações de listas (12 países), designar PSU só para as listas (3 países), obrigando à disponibilização da lista em papel e em formato eletrónico (8 países) e outros só em formato eletrónico (3 países). Verifica-se que quando a opção seguida foi a de designar PSU para o serviço completo de informações de listas também foi seguida essa opção para a componente das listas.

Concluiu-se que muitos países da UE(28) procedem à designação de PSU para a prestação do serviço de listas telefónicas e para o serviço completo de informações de listas, sendo que as decisões tomadas em termos de designação assentam sobretudo na avaliação das características/especificidades do mercado de cada país.

Em termos de períodos de designação não existe um padrão harmonizado.

De seguida são analisadas mais detalhadamente algumas decisões adotadas noutros países da UE a respeito das componentes do SU relativas ao serviço de listas telefónicas e serviço completo de informações de lista.

Na Alemanha e no Luxemburgo foi decidido não proceder à designação de PSU para a globalidade do SU por ter sido considerado que os objetivos visados pela sua prestação são atingidos pelo mercado.

Na Bélgica, o Governo decidiu que o operador incumbente deveria prestar, em regime transitório, o SU das duas componentes (listas e serviços de informações de listas) até que se realizasse um procedimento aberto de designação ou que fossem retiradas as obrigações de SU relativas a essas componentes.

Deste modo, o regulador belga procedeu, em fevereiro de 2013, à realização de uma consulta pública sobre a temática, tendo proposto ao Governo³¹ que fossem retiradas as

³¹ Avis du conseil de l'IBPT du 24 mai 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel - disponível em http://www.bipt.be/public/files/fr/20994/Avis_composante_renseignements-annuaires.pdf, à data de 2014.04.04.

obrigações de SU relativas às duas componentes devendo ser assegurado um acompanhamento sobre a qualidade e disponibilidade das listas e serviços de informações de listas que continuarão a ser prestados num contexto de ausência de obrigações do SU. Nesse documento é apresentada fundamentação baseada em dados específicos do país, em *benchmark* e em estudo realizado por uma empresa consultora externa contratada pelo regulador. Foi assim feita uma análise à natureza da procura, à estrutura da oferta, à existência de outras ferramentas para obter a mesma informação e à acessibilidade dos serviços.

O regulador na análise efetuada concluiu sobre o serviço de listas telefónicas em formato papel que se tem assistido a um declínio no nível de utilização, perspetivando que essa tendência continue nos próximos anos, decorrente da população mais jovem utilizar mais facilmente e ter mais apetência para a utilização de outras plataformas. Já no que respeita às listas telefónicas em formato eletrónico, o regulador considerou que existe uma concorrência direta (existem 4 *players* no mercado) e indireta (existência de serviços comparáveis, como seja a lista telefónica em papel, os serviços de informações de listas e as redes sociais).

Em síntese, o regulador belga propôs que fossem retiradas as obrigações do SU ao serviço de listas telefónicas em papel em virtude dos seguintes fatores:

- Existem vários serviços comparáveis, como a lista telefónica em formato eletrónico, o serviço de informações de listas e as redes sociais;
- O editor das listas telefónicas em papel do SU ter afirmado ser sua vontade continuar a assegurar esse serviço numa base comercial com uma flexibilidade que lhe permitirá responder à procura do mercado de maneira rentável (sendo que já presentemente o serviço é rentável);
- A utilização da lista telefónica em papel tem vindo a decrescer desde 2007;
- Existem 9 países europeus, sobre o universo de 16 países que responderam ao questionário do regulador belga, que não impõem a obrigação do SU relativamente às listas telefónicas em papel. Sendo que desses 9 países, 6 não impõem a obrigação de SU relativamente às listas telefónicas e 3 impõem unicamente a obrigação de SU relativamente às listas telefónicas em formato eletrónico.

Sobre as listas telefónicas em formato eletrónico o regulador propôs também que fossem retiradas as obrigações de SU por:

- Os serviços serem prestados a preços acessíveis (gratuitos) e em concorrência por várias entidades;
- Existirem vários serviços comparáveis como a lista telefónica em papel, os serviços de informações de listas e as redes sociais;
- Poder existir um risco de distorção da concorrência ao impor obrigações específicas a uma empresa que poderia ser penalizada face aos seus concorrentes;
- 8 países europeus, do universo de 16 países que responderam a um questionário do regulador belga, não impõem a obrigação de SU no serviço de listas telefónicas em formato eletrónico. Destes 8 países, 6 não impõem a obrigação de SU relativamente às listas telefónicas e 2 impõem unicamente a obrigação de SU relativamente às listas telefónicas em formato papel.

No tocante ao serviço de informações o regulador belga concluiu que existe concorrência no mercado (dois prestadores em atividade), sendo os serviços prestados a preços acessíveis e numa base comercial, notando que existe uma concorrência indireta com a lista telefónica em papel e em formato eletrónico (fornecido no âmbito do SU e numa base comercial) e com as redes sociais.

Face ao exposto, o regulador belga concluiu que também poderiam ser levantadas as obrigações de SU relativas à prestação do serviço de informações de listas, tendo ainda relevado a possibilidade de existir um risco de distorção da concorrência ao impor obrigações diferentes a uma empresa que poderia ser penalizada face aos seus concorrentes. Neste contexto, referiu ainda que, para a sua decisão, contribuiu também o facto de poder ser questionada a eficácia de manutenção de uma obrigação de SU sem o consentimento do prestador, e a existência de 5 países europeus, entre os que responderam a um questionário do regulador belga, que não impõem a obrigação de SU nos serviços de informações de listas.

Da informação apresentada no documento do regulador belga são de relevar, das opiniões expressas pelos operadores, as seguintes posições:

- Manutenção do serviço de informações de listas por ser o único serviço que permite obter em mobilidade informação sobre os dados de assinantes;
- Manutenção da lista telefónica em papel até que todos os consumidores tenham acesso à Internet;
- Descontinuação da prestação desses serviços por via do SU, já que existem ofertas comerciais e outras fontes de informações amplamente disponíveis sobre a Internet, podendo o acesso às mesmas ser facilitado com a imposição de acesso em banda larga no contexto do SU.

Decorrente desse processo de consulta e análise, o Governo belga decidiu abolir a obrigação de prestar os dois serviços no âmbito do SU³².

Na Croácia, foi considerado necessário designar o PSU para as duas componentes como forma de evitar que esses serviços não fossem prestados, o que aconteceria se a sua prestação fosse feita apenas numa base comercial e por fazerem parte do âmbito do SU. Igualmente foi tido em conta a importância dada pelos utilizadores aos serviços telefónicos. Assim, por concurso público foram selecionados os PSU por um período de 5 anos.

A nível do serviço de listas, foi fixada a obrigação de disponibilizar as listas quer em formato papel, embora com edição limitada a 1000 cópias e a pedido, quer em formato eletrónico, por via de disponibilização de um *site* dedicado para o efeito.

Em Espanha, foi adjudicada a prestação das listas ao operador incumbente (Telefónica) por um período de 5 anos, por concurso, em janeiro de 2012.

Foi considerado necessário manter a designação de PSU para a lista telefónica, tendo sido considerado relevante prever a disponibilização da lista em formato impresso, a pedido do utilizador, por o acesso à Internet não estar disponível de forma universal.

Relativamente aos serviços de informações de listas, decorrente de um parecer do regulador espanhol, o Governo decidiu não proceder à designação de PSU para essa componente por considerar que o serviço pode ser prestado em condições adequadas pelo

³² Disponível em http://www.bipt.be/public/files/fr/21144/2013_12_15_AM_MB_Lev%C3%A9e%20obligations%20SU.pdf

mercado. De facto, em Espanha existem atualmente 81 prestadores de serviços de informações de listas com acesso à base de dados de assinantes³³.

Note-se que a legislação espanhola³⁴ prevê que o PSU possa optar por disponibilizar a lista apenas em formato eletrónico, devendo nesse caso apresentar formulários e indicações claras em formato impresso para os assinantes, que assim o desejarem, poderem solicitar uma versão impressa da lista.

O PSU disponibiliza através de um *site*³⁵, em formato *pdf*, as informações dos dados das listas para consulta *on line* e entrega a lista telefónica em formato impresso a pedido dos utilizadores.

Na Irlanda, em 2012, o operador incumbente foi designado PSU para a componente das listas telefónicas por um período de 2 anos, uma vez que nenhuma entidade apresentou manifestação de interesse nessa prestação, sendo que por opção do PSU, para além da lista telefónica impressa, a lista telefónica é disponibiliza *on line*, em formato eletrónico³⁶.

Em consulta realizada em 2012.04.30, o regulador irlandês considerou dever continuar a ser prestada a componente de lista telefónica no âmbito do SU por não existir outro meio similar que forneça a informação contida nas listas aos consumidores, como por exemplo, detalhe dos dados e informação de contactos relativos aos serviços governamentais e, porque no âmbito um inquérito realizado, 25% das empresas consideraram o acesso a uma lista impressa essencial para os seus negócios.

No âmbito dessa consulta foi ainda analisada a possibilidade de os consumidores optarem por não receberem a lista impressa usando-se um modelo de distribuição *opt-out* ou um modelo *opt-in* (só os consumidores que solicitassem é que receberiam a lista impressa). O regulador entendeu que determinar a obrigação de distribuir a lista telefónica assente num modelo de *opt-in* poderia ser mais oneroso para os utilizadores finais, sendo que qualquer das opções poderia originar um aumento dos custos para o PSU. Assim, analisados os contributos recebidos, o regulador considerou que o PSU deveria continuar a usar o modelo

³³ Conforme informação transmitida pela Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) de Espanha.

³⁴ Vide em particular artigo 30.º do Real Decreto 726/2011 de 20 de maio, disponível em <http://www.boe.es/boe/dias/2011/05/24/pdfs/BOE-A-2011-9012.pdf> à data de 2014.04.04.

³⁵ Disponível em http://blancas.paginasamarillas.es/jsp/guia_servicio.jsp

³⁶ A referida lista telefónica em formato eletrónico encontra-se disponível em www.eircomphonebook.ie à data de 2014.04.04.

de distribuição que tinha vindo a usar, isto é, a lista ser entregue a todos os utilizadores, não tendo introduzido um sistema *opt-in* ou *opt-out*.

Em relação à componente de serviços de informações de listas, não foi designado nenhum PSU por, da análise realizada, se ter concluído que existem operadores que asseguram esse serviço numa base comercial e que satisfazem as necessidades dos consumidores. No entanto, existe a obrigação do PSU disponibilizar para os utilizadores com incapacidade de usarem a lista impressa "*special directory enquiry arrangements*" que permita a esses utilizadores utilizar serviços de informações de listas de forma gratuita.

Já em 2014, o regulador irlandês colocou novamente em consulta pública³⁷ a prestação do serviço de listas, enquanto prestação do SU, de forma a averiguar da necessidade de designar uma entidade para assegurar a sua prestação. A consulta pública incide igualmente sobre o período de designação e sobre o âmbito geográfico, bem como sobre a possibilidade de designar o operador incumbente como PSU no caso de não haver manifestações de interesse nessa designação e o regulador conclua pela continuidade da prestação do SU.

Na Itália não existe PSU designado para as componentes de listas e serviços de informações de listas. Tal decorre das alterações que foram efetuadas à lei das comunicações eletrónicas italiana³⁸ (em 2003 e em 2013) que determinaram que o serviço de informações de listas e as listas telefónicas deixassem de ser prestados no âmbito do SU.

Note-se que, em relação às listas telefónicas as alterações efetuadas à lei referem que, tendo em consideração a existência no mercado de diferentes ofertas em termos de disponibilidade, qualidade e preço acessível, essa componente deixa de estar sujeita a obrigações de SU. Releve-se também que existe a obrigação de o Ministério competente

³⁷ Consulta disponível em <http://www.comreg.ie/fileupload/publications/ComReg1420.pdf>, à data de 2014.04.07. Neste consulta o regulador usa alguma informação retirado de um estudo efetuado sobre o nível de utilização dos serviços de listas e serviço informativo, o qual se encontra disponível em <http://www.comreg.ie/fileupload/publications/ComReg1420a.pdf>, à data de 2014.04.04.

³⁸ Vide em particular a informação existente em <http://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2012-05-31&atto.codiceRedazionale=012G0091&atto.articolo.numero=40&atto.articolo.tipoArticolo=0> e em <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2003-08-01:259!vig>, à data de 2014.04.04.

verificar, em consulta com os operadores, em cada seis meses a manutenção das condições fixadas.

Em Malta, foi realizado concurso para a designação de PSU para a prestação das componentes listas e serviços de informações de listas mas não surgiram candidatos pelo que foi designado o incumbente para a prestação do SU.

Na Polónia, decorrente do termo do prazo de designação do PSU, em maio de 2011, o regulador, baseado nos resultados de uma análise interna e no relatório de peritos independentes que apontavam que o modelo de prestação de SU era ineficaz e não respondia às necessidades dos consumidores de telecomunicações, bem como não conseguia implementar de forma totalmente correta as disposições da legislação da UE (falta de flexibilidade), decidiu que, até à tomada de uma decisão final, o SU seria prestado de forma transitória. Atualmente não se encontra designado nenhum PSU para estas componentes, estando o Regulador a analisar, decorrente de uma consulta que efetuou sobre os serviços do SU, a necessidade ou não de proceder à sua designação.

Na República Checa, desde final de 2008 que não existe PSU designado para a prestação das componentes listas e serviços de informações de listas, por o regulador considerar que estes serviços são prestados numa base comercial com qualidade necessária e a preços acessíveis. Especificamente sobre o serviço de listas foi ainda verificado existir um declínio do interesse neste serviço por parte dos utilizadores, em particular na sua versão impressa, nomeadamente por numa base comercial ser disponibilizado o serviço de forma eletrónica.

7. Opções em consideração

Conforme referido na nota justificativa da consulta pública sobre o processo de designação de PSU de comunicações eletrónicas lançada pelo Governo em articulação com o ICP-ANACOM em 2011.11.16 que lançou os concursos para a designação de PSU, considera-se que o SU tem sido um importante fator de inclusão, de desenvolvimento económico e de bem-estar social, tendo igualmente garantido que, num ambiente liberalizado e concorrencial, nenhum cidadão fique sem meios para satisfazer as suas necessidades de comunicação mais essenciais.

A LCE fixa, nos seus artigos 87.º a 91.º, qual o conjunto mínimo de prestações que integram o SU e que, como tal, devem estar disponíveis, com qualidade especificada e a um preço

acessível, a todos os utilizadores finais, independentemente da sua localização geográfica, normativo este que transpõe o disposto na diretiva SU.

Considerando as características do mercado e o grau de disponibilização dos vários serviços que se pretendem assegurar no âmbito do SU, prevê a LCE que o Governo deverá adotar as soluções que considerar mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do SU, reduzindo ao mínimo as distorções do mercado, sem prejuízo da salvaguarda do interesse público (artigo 86.º da LCE).

Neste contexto, recorde-se que, no quadro da consulta pública promovida pelo ICP-ANACOM em 2008.02.19³⁹ destinada à recolha de posições sobre um conjunto de questões inerentes ao processo de designação de PSU e de manifestações de interesse por parte dos vários agentes do mercado na prestação e modo de prestação daquele serviço, as entidades respondentes, a propósito da questão sobre se seria adequado continuar a designar PSU para a componente de uma lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas, referiram, em síntese, o seguinte:

“A APRITEL defende que sejam asseguradas condições para que o serviço de informações de listas possa ser prestado em concorrência.

A Sonaecom considera que estes serviços devem ser prestados preferencialmente por uma entidade independente de qualquer operador do sector das comunicações electrónicas, devendo sempre ser assegurado que a informação, constante da base de dados de cada operador, não seja passível de utilização ilegítima ou abusiva. Defende ainda esta entidade que a lista telefónica completa seja disponibilizada de acordo com os seguintes critérios:

- A lista deverá estar disponível através da Internet, no site da entidade designada;*
- Os clientes residenciais poderão, a pedido, ter acesso gratuito à lista impressa,*
- Os clientes empresariais deverão suportar um custo com a disponibilização, a pedido, da lista impressa.*

A Vodafone defende que deve ser designado um prestador de SU para esta prestação, por um período limitado, considerando que devem ser, desde já, criados os mecanismos que assegurem que, no futuro próximo (a 3 anos) exista um mercado concorrencial na oferta de serviços de listas e directórios. Desses mecanismos destaca a obrigatoriedade de ser

³⁹ Disponível em http://www.anacom.pt/streaming/relatcons_su_23092008.pdf?contentId=654958&field=ATTACHED_FILE.

fornecido o acesso em condições técnicas e comerciais transparentes ao serviço de listas da PTC, sendo que face às opções tecnológicas disponíveis entende que não deve ser imposta ao prestador de SU a obrigatoriedade de publicar e distribuir uma lista telefónica em papel, propondo que a mesma seja entregue somente aos cidadãos que a tiverem especificamente solicitado. Por último refere que o serviço pode ser rentável por si só através de modelos de negócio economicamente viáveis (ex. receitas de publicidade).

A Oni defende a manutenção dos serviços de lista telefónica e de um serviço completo de informações de listas.

A ZON considera que se justifica a designação de um prestador de SU para o serviço de listas telefónicas “páginas brancas” e para o serviço de informação de listas, sendo que tal não exclui a admissibilidade de ofertas comerciais de listas telefónicas, dirigidas a determinados segmentos de mercado.”

O ICP-ANACOM entendeu então que embora existissem algumas ofertas no mercado, estas tinham um âmbito reduzido. Considerou ainda o ICP-ANACOM que:

”[n]ão designar qualquer prestador para os serviços informativos no âmbito do SU, atendendo à necessidade ocorrida no passado, de intervenções do ICP-ANACOM para garantir que os serviços informativos disponibilizem informações sobre todos os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público, não iria, provavelmente, assegurar os interesses dos utilizadores e potenciará conflitos entre os operadores. Assim, no actual contexto e face à inexistência de outras soluções completas, entende-se ser relevante a designação de prestador(es) de SU que assegure(em) a elaboração e a disponibilização das listas e serviços informativos no âmbito do SU.”

Nas condições descritas e tendo em conta o processo que decorreu desde esse ano até ao presente, entendeu o Governo ser necessário proceder à designação de PSU para todas as componentes do SU e para todo o território nacional, como forma de assegurar que os serviços contemplados no SU sejam efetivamente acessíveis por toda a população.

Face ao enquadramento exposto, à evolução verificada ao nível do sector das comunicações eletrónicas, aos dados apresentados relativos às ofertas existentes no mercado e ao *benchmark* internacional, detalhadamente apresentados nas secções acima, considera-se relevante recolher os contributos do mercado sobre a forma como deve ser tratada, e se deve ser equacionada, a manutenção da designação de PSU para a componente de listas telefónicas e para a componente do serviço de informações de listas

e, em caso afirmativo, em que moldes, incluindo se deve dar origem a uma receita no âmbito do SU, ou se inversamente deve ser considerado o seu financiamento. Por outro lado, caso se entenda não ser necessário proceder à designação de PSU para esses serviços, em que moldes deve ser feito o acompanhamento relativo à evolução do mercado com o fim de averiguar se o mercado por si só responde de forma adequada às necessidades dos utilizadores finais no tocante a esses serviços e, com que periodicidade deve ser feita uma avaliação.

Conforme resulta do exposto na secção 6.2, os Estados Membros têm tomado diferentes opções, as quais decorrem naturalmente das condições específicas existentes em cada um, assumindo particular relevância a existência de condições de mercado que permitam assegurar que os cidadãos têm acesso, em regime de concorrência, aos serviços que lhes permitam satisfazer as suas necessidades de comunicação num nível adequado de qualidade e em condições acessíveis.

Neste plano, entende-se que é necessário aferir se as obrigações de disponibilizar uma lista telefónica completa e um serviço de informações de listas ainda correspondem a uma necessidade dos utilizadores finais, e existindo essa necessidade, avaliar se os serviços em causa ou outros similares, que respondam às mesmas necessidades, já são disponibilizados aos cidadãos pelas empresas, decorrentes da dinâmica do mercado, e a preço acessível.

A situação portuguesa no que toca à caracterização desses serviços e conforme apresentado nas secções anteriores pode sintetizar-se da seguinte forma:

- Nenhuma empresa apresentou proposta no âmbito do concurso público lançado em outubro de 2012, para a prestação dos serviços em causa, o que ditou o lançamento de um procedimento de ajuste direto.
- A PTC foi a única empresa a apresentar uma proposta em sede do procedimento de ajuste direto para a prestação destas componentes do SU, tendo-lhe sido adjudicadas estas prestações por um período de um ano, prorrogável por mais seis meses.
- A PTC, enquanto PSU, é a única empresa a disponibilizar uma lista telefónica completa em formato papel. A PTC é também a única empresa a disponibilizar uma lista telefónica completa em formato eletrónico. Existem outras empresas a prestar

o serviço de listas telefónicas em formato eletrónico, mas são sobretudo diretórios de empresas, e como tal não integram a totalidade dos assinantes do serviço telefónico.

- O número de exemplares de listas, em formato papel, tem vindo a reduzir-se de ano para ano de forma significativa. De igual forma, tem vindo a diminuir o número de consultas ao *site* relativo às listas telefónicas. De acordo com dados do Eurobarometer Survey, em 2009, 52% dos inquiridos em Portugal, referiram nunca ter usado o serviço de listas em formato papel, e 79% referiram nunca ter usado o mesmo serviço em formato eletrónico.
- Relativamente ao serviço de informações de listas, a base de dados completa dos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público é apenas disponibilizada pelo PSU, não havendo nenhuma outra entidade cujo serviço de informações detenha uma base de dados tão alargada.
- Os dados sobre os níveis de utilização do serviço de informações de listas (serviço “118”) apontam para uma redução continuada da utilização deste serviço. Segundo dados do Eurobarometer survey relativos a 2013, 32% dos inquiridos em Portugal refere nunca ter usado o serviço de informações de listas.

Por outro lado, observa-se que, de acordo com os dados disponíveis, os agregados familiares com acesso à Internet já são na ordem dos 63%, embora em determinadas regiões, esses valores sejam inferiores. Sem prejuízo do grau de acesso que já existe, cerca de 33% dos indivíduos nunca usaram a Internet, e dos que não dispõem de acesso, 62% refere não saber usar e 54% considera que não tem utilidade ou não vê interesse nessa utilização.

Releva-se ainda os dados obtidos do *benchmark* internacional que ilustram que a maioria dos países optou por proceder à designação de PSU para os serviços em causa, havendo, contudo, uma menor predominância na designação de PSU para o serviço de informações de lista, o que decorre em grande parte ao facto de em muitos países o serviço ser prestado numa base comercial.

Nas condições descritas entende esta Autoridade que o mercado deve ponderar se devem ser mantidas estas prestações do SU, sendo designado um PSU para as assegurar, ou se, em alternativa, deve ser designado um PSU para a prestação do serviço de informação de

listas, ou ainda se não deve ser designado nenhum PSU para assegurar as prestações em causa.

Poderão assim estar em causa quatro opções distintas:

- Opção 1 – Manter a designação de um PSU para os dois serviços, incluindo a disponibilização da lista em formato papel;
- Opção 2 – Manter a designação de um PSU para os dois serviços restringindo-se a obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico;
- Opção 3 - Manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas;
- Opção 4 – Não proceder à designação de PSU para os dois serviços.

Note-se que relativamente às duas primeiras opções deve ainda ser refletido se se devem manter as atuais condições de prestação ou se devem ser alteradas e, em caso afirmativo, em que moldes, bem como definido prazo adequado para a designação de PSU.

8. Questões para o mercado

Face à análise circunstanciada apresentada no presente documento sobre o serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas e tendo em conta as várias abordagens possíveis, convidam-se todos os interessados a apresentar os comentários que entenderem por convenientes, em particular, através da resposta às questões que se colocam.

Opção 1 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços, incluindo a disponibilização da lista em formato papel e

Opção 2 - Manter a designação de um PSU para os dois serviços restringindo-se a obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico

Pese embora os reduzidos níveis de utilização dos serviços de listas e do serviço de informações de listas, existem ainda segmentos da população que apresentam alguma utilização dos serviços em questão. Como tal torna-se necessário dar resposta adequada

às necessidades desses utilizadores, sendo de relevar neste contexto que não existem substitutos imediatos dos serviços referidos. Importa também considerar que o seu nível de utilização decrescente poderá implicar que a sua prestação no futuro só possa ser feita com custos líquidos, os quais poderão ter de ser financiados à semelhança de outras prestações do SU.

Tendo em conta os custos associados à impressão de listas telefónicas e a existência de outras formas que permitem também pesquisar de forma expedita a informação contida nas listas, nomeadamente a disponibilização das listas em formato eletrónico, poderá considerar-se razoável e mais adequado face à realidade portuguesa retratada no presente documento que a disponibilização da lista telefónica seja restrita ao formato eletrónico.

Neste contexto, tendo nomeadamente em conta a caracterização do mercado, o nível de utilização dos serviços, e a necessidade de equilibrar as obrigações a impor com os custos/benefícios que necessariamente lhes estarão associados, diga o que entende sobre cada uma das questões apresentadas, bem como os motivos que, em cada caso, considere relevantes para sustentar a sua posição.

Questão 1. – Concorda com a necessidade de manter a designação de um PSU para garantir as prestações do serviço de listas e do serviço de informações de listas?

Questão 2. – Em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel, qual das alternativas entende ser mais adequada de forma a dar resposta às necessidades dos utilizadores, e tendo presente os custos e eventuais receitas que estão associadas a este tipo de prestação:

- (i) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico,
- (ii) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico que expressamente tenham manifestado interesse em receber as listas telefónicas (sistema *opt-in*),
- (iii) garantir a distribuição a todos os utilizadores do serviço telefónico, excluindo os que tenham expressamente manifestado não pretender a prestação desse serviço (sistema *opt-out*),
- (iv) permitir que os utilizadores finais possam optar por receber as listas em formato papel ou em formato eletrónico,

- (v) garantir que as listas estejam disponíveis num determinado ponto de entrega, podendo ser levantadas pelos interessados,
- (vi) permitir que não sejam disponibilizadas listas em formato papel, desde que estejam disponíveis listas em formato eletrónico, ou estas estejam disponíveis na Internet?

Questão 3. – Ainda em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel, considera adequado que haja lugar a algum tipo de pagamento para aceder ao serviço prestado pelo PSU, nomeadamente se estiver disponível um serviço de listas telefónicas equivalente na Internet?

Questão 4. – Em relação à prestação do serviço de listas telefónicas em formato eletrónico, de forma a dar resposta às necessidades dos utilizadores, qual o formato que considera mais adequado, DVD, *app*, ou acesso *on-line*, considerando os custos e eventuais receitas que estão associadas a este tipo de prestação?

Questão 5. – Especificamente em relação à prestação do serviço de informações de listas, concorda com a necessidade de manter a regulação do preço associado à sua prestação?

Questão 6. – Considera que se justifica manter a diferenciação do tarifário de retalho, nomeadamente em função da rede em que é originada a chamada? Com base em que critérios é que essa diferenciação pode/deve ser mantida?

Questão 7. – Em relação à prestação do serviço de informações de listas, concorda com as medidas que atualmente estão em vigor em relação aos utilizadores com deficiências visuais?

Questão 8. – Considera adequado que se definam indicadores de qualidade de serviço específicos no âmbito da prestação do serviço de listas telefónicas em formato papel e/ou em formato eletrónico e do serviço de informações de listas? Quais?

Opção 3 - Manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas

Atentos os níveis de utilização dos serviços de listas e dos serviços informativos e tendo presente que ambos os serviços poderão dar resposta a necessidades equivalentes dos utilizadores finais, poderá justificar-se que no futuro seja designado um prestador apenas

para o serviço de informação de listas, considerando ainda que os reduzidos níveis de utilização dos dois serviços poderão conduzir a que essas prestações gerem custos líquidos do serviço universal.

Neste contexto, diga o que entende sobre cada uma das questões apresentadas, bem como os motivos que, em cada caso, considere relevantes para sustentar a sua posição.

Questão 9. – Concorda com a necessidade de manter a designação de um PSU para garantir a prestação do serviço de informações de listas?

Questão 10. – Que alterações considera adequado introduzir ao nível das obrigações associadas à prestação do serviço de informações de listas com vista a dar resposta às necessidades dos utilizadores finais, atendendo a que neste cenário não estará disponível uma prestação do SU de listas telefónicas?

Opção 4 - Não proceder à designação de PSU para os dois serviços

Dados os reduzidos níveis de utilização dos serviços em questão e o expectável aumento dos custos associados à sua prestação, poderia equacionar-se não designar um PSU para os dois serviços.

Esta opção justifica-se em particular se forem identificadas alternativas adequadas às duas prestações referidas.

Nesta conformidade, diga o que entende sobre cada uma das questões apresentadas, bem como os motivos que, em cada caso, considere relevantes para sustentar a sua posição.

Questão 11. Concorda que não é necessário designar um PSU para prestar os serviços em causa?

Questão 12. Considera que existem no mercado alternativas adequadas que permitem dar resposta às necessidades dos utilizadores no que respeita ao acesso à informação constante das listas telefónicas e do serviço de informações de listas?

Questão 13. – Que medidas considera deverem ser adotadas tendo presente o enquadramento legal, para que sejam salvaguardados os interesses dos utilizadores finais no que toca aos serviços em questão?

Outras questões:

Diga o que entende sobre cada uma das questões apresentadas, bem como os motivos que, em cada caso, considere relevantes para sustentar a sua posição.

Questão 14. – Mantendo-se a designação de PSU para estas prestações e tendo presente que nenhuma entidade apresentou qualquer proposta no âmbito do concurso público lançado em outubro de 2012, bem como o facto de a tendência de redução de utilização dos serviços em causa conduzir a um expectável aumento dos custos que estão associados à sua prestação, que condições considera que deveriam ser criadas para que o Estado fosse remunerado como contrapartida desta prestação do SU? Ou considera que em vez de remunerar o Estado, o PSU deve ser remunerado?

Questão 15. - Considera existir(em) outra(s) opção(ões) para a prestação dos serviços em causa que sejam mais adequadas à realidade portuguesa que as indicadas no documento? Qual ou quais?

Questão 16. – No caso de ser uma sociedade comercial cujo objeto social abrange os serviços em causa, teria à partida interesse em ser designado PSU para a oferta dos dois serviços, ou só do serviço de informações de listas? Em que condições?

Questão 17. – No caso de vir a ser adotada a opção 1 ou 2, qual o período de designação que considera adequado?

Questão 18. – No caso de nenhuma entidade manifestar interesse em prestar os serviços em causa no âmbito do SU, considera que essa designação deve ser imposta a alguma entidade?