

PROJETO DE REGRAS RELATIVAS À UTILIZAÇÃO PARTILHADA DO NÚMERO “16XY” DO PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO PARA O SERVIÇO DE APOIO A CLIENTES

1. INTRODUÇÃO

O ICP-ANACOM recebeu, em 11 de setembro de 2013, um pedido da então TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A., agora MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), que, ao abrigo do n.º 1 do artigo 36.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro¹ - Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) - pretende passar a utilizar como número de apoio aos seus clientes, independentemente de estes serem clientes “convergentes” do Grupo PT, os números da gama de numeração “1620(z)”, cujos direitos de utilização se encontram atualmente atribuídos, em regime de exclusividade, à PT Comunicações S.A. (PTC).

Na exposição que fez ao ICP-ANACOM, quer na apresentação por escrito do seu pedido, quer em contactos posteriores, a MEO justificou essa pretensão essencialmente numa lógica de convergência no seio do Grupo PT. Tal convergência, conforme informado pela empresa, passa por uma concentração operacional e de ofertas de pacotes de vários serviços incluindo os serviços telefónicos (fixo e móvel), o que simplifica o relacionamento com os clientes das empresas do grupo e cria simultaneamente sinergias ao nível dos custos.

O objetivo preconizado é, pois, a extensão desta convergência a outros meios de atendimento de clientes à distância, como é o caso do canal de atendimento telefónico, simplificando e reduzindo o número de pontos de contacto telefónicos atualmente disponibilizados aos clientes das empresas do Grupo PT.

É neste contexto que a MEO requer a atribuição de direitos de utilização da gama de numeração “1620(z)”, cuja utilização passaria, assim, a partilhar com a PTC, com o consentimento desta empresa (declaração de autorização em anexo ao pedido apresentado pela MEO).

¹ Com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e as sucessivas alterações introduzidas pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, e Lei n.º 42/2013, de 3 de julho (<http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=324015#horizontalMenuArea>).

Realce-se que atualmente, no âmbito do Plano Nacional de Numeração (PNN), a PTC e a MEO dispõem, respetivamente, dos direitos de utilização dos números “1620”, atribuído em 27.08.1999 e “1696”, atribuído (à então TMN) em 28.10.1999.

Face ao pedido efetuado e antecipando também situações semelhantes que possam vir a ocorrer no futuro, o ICP-ANACOM considera oportuno analisar esta situação à luz da LCE e dos “Princípios e critérios de atribuição e gestão de recursos de numeração” (Princípios de Numeração)², procedendo à definição das condições de utilização partilhada do número 16xy do PNN.

2. ENQUADRAMENTO

2.1. Regime legal

Nos termos da LCE, compete ao ICP-ANACOM, designadamente, (i) gerir o PNN, segundo os princípios da transparência, eficácia, igualdade e não discriminação, incluindo a definição das condições de atribuição e utilização dos recursos nacionais de numeração, bem como (ii) atribuir os recursos de numeração através de procedimentos objetivos, transparentes e não discriminatórios (ver alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 17.º da LCE).

A utilização de números está (sempre) dependente da atribuição de direitos de utilização, os quais podem ser atribuídos quer às empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas quer às empresas que utilizam essas redes ou serviços, nos termos da legislação aplicável (artigo 36.º da LCE).

Sem prejuízo das condições que resultem da lei geral e das constantes do n.º 1 do artigo 27.º da LCE (condições associadas ao regime de autorização geral), os direitos de utilização de números podem ainda estar sujeitos a outras condições fixadas pelo ICP-ANACOM ao abrigo do artigo 37.º da LCE. De entre estas releva-se a alínea b): *«utilização efetiva e eficiente dos números, em conformidade com a alínea b) do n.º 2 do artigo 17.º»*.

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

O artigo 38.º da mesma Lei admite ainda que uma empresa possa transmitir os direitos de utilização de números, nos termos e condições a definir pelo ICP-ANACOM, os quais devem prever mecanismos destinados a salvaguardar, nomeadamente, a utilização efetiva e eficiente dos números e os direitos dos utilizadores.

2.2. Os “Serviços de Apoio a Clientes” 16xy

Para além do estabelecido na LCE, aos recursos de numeração aplicam-se ainda os acima referidos Princípios de Numeração, onde estão definidos os princípios gerais e específicos de gestão e atribuição dos recursos, nomeadamente os aplicáveis aos números curtos do nível “1”, como é o caso dos números 16xy(z).

De acordo com os «Critérios específicos para recursos no âmbito da Recomendação E.164 da UIT-T» e os «Critérios para atribuição e condições de utilização de recursos de numeração no nível “1”», estabelecidos nos Princípios de Numeração, os códigos ou números a atribuir no nível “1”, no âmbito do PNN:

- São recursos escassos;
- São atribuídos unitariamente;
- Devem ser atribuídos de acordo com critérios de equidade e transparência;
- Devem corresponder ou a serviços de manifesto interesse social ou público, ou a serviços com elevada frequência de chamadas, que não possam pelas suas características, nomeadamente tarifário, configurar ou assemelhar-se aos serviços de audiotexto;
- Devem ser utilizados de forma efetiva e eficaz que não conduza ao seu subaproveitamento;
- Devem ser ativados num prazo de seis meses contado da data da sua atribuição, findo o qual o ICP-ANACOM pode exigir uma justificação, sob pena de recuperar esses recursos.

O serviço de “Apoio a Clientes” caracteriza-se pela disponibilização de informações diretamente relacionadas com a prestação do serviço telefónico. A atribuição de números para este serviço é feita a partir de solicitação do requerente, na série “16xy” em que x e y têm, em princípio, os mesmos valores que em “10xy”. Por opção do prestador tem este a possibilidade de sub-definir 10 números diferentes de acesso, na forma 16xy.z, com vista à segmentação do mercado.

3. ANÁLISE

Considerando os princípios da transparência, eficácia, igualdade e não discriminação, enquanto princípios orientadores da gestão do PNN consagrados na lei, a eventual partilha de um número por dois (ou mais) prestadores de diferentes serviços que possam solicitar ao ICP-ANACOM a respetiva atribuição, só poderá ser equacionada desde que respeite estes princípios.

À partida, do ponto de vista do gestor dos recursos de numeração, a utilização partilhada de um único número “16xy” por várias empresas poderá conduzir a uma gestão e utilização de números mais eficiente (designadamente se envolver a devolução de recursos de numeração “16xy” que deixem de ser utilizados).

Porém a matéria carece de análise e enquadramento à luz da LCE e dos Princípios de Numeração com o objetivo de definir condições de utilização proporcionais, adequadas e não discriminatórias, bem como de garantir o direito de acesso dos utilizadores ao serviço de Apoio a Clientes.

No que diz respeito aos utilizadores, o ICP-ANACOM considera que a gestão partilhada deste recurso de numeração e a simplificação que lhe está inerente pode trazer benefícios.

O mais visível de tais benefícios consiste na utilização de um único número de apoio a clientes tornando-o mais apelativo e/ou facilmente memorizável. Mas a partilha de um número permite também outras vantagens para os utilizadores e assinantes, designadamente a disponibilização de informação centralizada num único ponto de contacto/atendimento, o que poderá ser especialmente relevante no quadro das designadas “ofertas em pacote”, que vêm assumindo um peso crescente na prestação de serviços de comunicações eletrónicas. Com efeito, no âmbito destas ofertas, a utilização de um número partilhado por mais do que uma empresa permite aos assinantes (1) ter acesso a toda a informação sobre as suas subscrições e facilidades associadas a distintos serviços, (2) efetuar a gestão desses serviços numa única conta de utilizador e (3) preservar a associação que os utilizadores fazem entre os números 16xy e as empresas que os utilizam.

Nesse sentido, o ICP-ANACOM considera que nas designadas “ofertas em pacote” a utilização do serviço de apoio a clientes prestado através do número “16xy” é também adequada à disponibilização de informações diretamente relacionada com a prestação de outros serviços de comunicações eletrónicas incluídas no pacote

contratado desde que esses serviços estejam obrigatoriamente agregados à prestação do serviço telefónico (fixo ou móvel).

Porém, de acordo com o critério da atribuição unitária dos números curtos e com as demais regras aplicáveis à atribuição dos números (decorrentes quer do PNN quer da própria LCE), no caso de utilização partilhada de um mesmo número “16xy”, o direito de utilização desse número permanece atribuído a uma única empresa, isto é, à empresa que detenha o direito de utilização do número “16xy” que venha a ser efetivamente partilhado. Essa empresa conservará assim todos os direitos e obrigações decorrentes da atribuição do direito de utilização do número de que já era titular e, por este motivo, continuará a ser inteira e exclusivamente responsável pela sua utilização, nomeadamente permanecendo responsável pelo pagamento das taxas aplicáveis à utilização de números.

Ainda considerando o critério de atribuição unitária dos números curtos, entende adicionalmente o ICP-ANACOM que, independentemente de todas as vantagens inerentes, a partilha deve apenas ser permitida nos casos em que os titulares dos direitos de utilização dos números em causa sejam empresas do mesmo “Grupo”, entendido, para efeito das presentes regras, como sendo constituído pelas empresas detidas, direta ou indiretamente, por um acionista maioritário comum

Tendo presente a utilização eficiente dos recursos de numeração, entende o ICP-ANACOM que qualquer posição a adotar sobre a partilha de um número por duas empresas deve ter em consideração o destino a dar ao direito de utilização do(s) outro(s) número(s) “16xy” que esteja(m) em uso (no caso objeto de pedido da então TMN, o número “1696”).

Neste contexto, o ICP-ANACOM considera ser de afastar a possibilidade da transmissão do número para a empresa detentora do número a partilhar, o que, para além de se traduzir numa utilização ineficiente de numeração, colocaria essa empresa numa vantagem competitiva em relação aos demais prestadores no mercado uma vez que lhe facultaria o acesso a recursos de numeração duplicados, o que não seria admissível face às condições de atribuição em vigor.

Assim, é entendimento desta Autoridade que a partilha de utilização de um mesmo número “16xy”, (no caso concreto do pedido formulado pela então TMN, o “1620”), só poderá ser autorizada caso o(s) outro(s) número(s) “16xy” em uso (no caso da então TMN o número “1696”), seja(m) devolvido(s) ao ICP-ANACOM de acordo com as

condições definidas por esta Autoridade, no sentido de, designadamente (i) assegurar a transparência e não discriminação entre prestadores, evitando colocar cada uma das empresas do Grupo em vantagem competitiva em relação aos demais prestadores, através do acesso duplicado a recursos de numeração que de outra forma não teria, bem como (ii) minimizar o impacto dessa devolução junto dos utilizadores.

Nesta última perspetiva, e no caso concreto do pedido efetuado pela então TMN, ou seja no caso da preconizada partilha do número “1620” pela PTC e pela MEO, esta trará como consequência imediata para os assinantes do serviço telefónico móvel da MEO a utilização de um número 16xy com mais um dígito. Isto porque apesar de a segmentação do mercado ser permitida pelos critérios de utilização da numeração 16xy(z) não era até agora utilizada pela TMN no “1696”. Esta situação alterar-se-á com a necessária segmentação dentro do Grupo PT.

Considerando que esta nova configuração já existirá por defeito nos terminais, a alteração não terá grande impacto nos utilizadores, desde que seja cumprida a obrigação de informação de utilizadores e assinantes, nos termos dos artigos 47.º e 48.º da LCE.

Por último, apesar de os números curtos identificarem o acesso a serviços e não serem atribuídos aos utilizadores/assinantes em atribuição secundária – o que significa que estes não têm quaisquer direitos sobre eles, como seja, por exemplo, o direito à portabilidade –, o ICP-ANACOM considera que os assinantes/utilizadores não devem ser negativamente afetados com a alteração de numeração decorrente de uma partilha de um número por duas (ou eventualmente mais) empresas.

Neste contexto e sem prejuízo de se manterem as condições já estabelecidas na Oferta de Referência de Interligação (ORI) e da utilização dos meios de divulgação mais adequados a considerar pelas empresas envolvidas – no caso do pedido efetuado relativamente ao número “1620” a PTC e a MEO – deve a empresa(s) titular(es) do direito de utilização do(s) número(s) cuja utilização cessa garantir que:

- O(s) número(s) “16xy” em causa (no caso, o número “1696” seja(m) mantido(s) ativo(s) durante um período transitório de 6 meses, a contar da autorização da partilha do recurso de numeração, em simultâneo com o novo número “16xy” partilhado (no caso, o número “1620”);

- Seja facultada informação clara aos utilizadores, no momento do acesso ao serviço através do “16xy” a descontinuar (no caso o “1696”), na forma de mensagem oral/anúncio sobre a alteração do número de acesso ao serviço de apoio a clientes;
- Seja assegurado o encaminhamento da chamada, sem custos adicionais, para o ponto de atendimento correto, correspondendo no caso presente, ao número “1620(z)”, até ao momento em que o(s) número(s) a descontinuar – no caso, o “1696” – deixe(m) de ser utilizado(s).

4. CONCLUSÃO

Pelos motivos expostos e nas condições referidas, o ICP-ANACOM considera que não se verifica impedimento para que duas ou mais empresas, pertencentes ao mesmo “Grupo” possam, querendo, partilhar a utilização de um único número na gama de numeração 16xy(z) – Serviços de Apoio ao Cliente, caso cada uma delas reúna per se as condições de atribuição deste recurso.

É entendimento desta Autoridade que a referida partilha (i) não põe em causa a gestão e atribuição dos recursos de numeração de acordo com as regras e princípios existentes, em particular o princípio da não discriminação entre empresas e da eficácia na gestão do PNN, bem como da utilização efetiva dos números; e (ii) contribui para uma maior eficiência na utilização dos números 16xy(z).

Face ao crescente peso que as designadas “ofertas em pacote” têm vindo a assumir na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, entende ainda esta Autoridade que o serviço de apoio a clientes pode incluir informações relativas a outros serviços de comunicações eletrónicas que estejam agregados no mesmo pacote à prestação do serviço telefónico.

Tratando-se de uma alteração nas condições de utilização dos números “16xy” justifica-se a aprovação de um conjunto de regras, passíveis de aplicação a todos os casos de utilização partilhada de números “16xy” para o acesso ao serviço de apoio a clientes.

5. PROJETO DE DECISÃO

Face ao exposto, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM no âmbito das suas atribuições previstas nas alíneas b) e h) do artigo 6.º dos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao abrigo das alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 17.º, do artigo 36.º, da alínea b) do n.º 1 do artigo 37.º e do n.º 1 do artigo 125.º, todos da LCE, bem como na prossecução dos objetivos de regulação, em especial os fixados nas alíneas a) e c) do n.º 1, na alínea d) do n.º 2 e na alínea d) do n.º 4, todos do artigo 5.º da mesma lei, delibera o seguinte:

1. Aprovar as regras de utilização partilhada dos números 16xy do Plano Nacional de Numeração para o Serviço de Apoio ao Cliente, nos termos do Anexo;
2. Submeter o presente projeto de decisão ao procedimento de consulta previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da LCE, dispondo os interessados de 30 dias úteis para, querendo, se pronunciarem.

Anexo

Regras de utilização partilhada de números 16xy do Plano Nacional de Numeração para o Serviço de Apoio a Clientes

Sem prejuízo das obrigações e condições que resultem diretamente da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e as sucessivas alterações introduzidas pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, e Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, a utilização partilhada de números “16xy(z)” do Plano Nacional de Numeração (PNN) para Serviços de Apoio a Clientes, está sujeita, nos termos do artigo 37.º da mesma Lei, às seguintes condições:

1. É permitida, mediante pedido, a utilização partilhada de um único número na gama de numeração 16xy(z) do PNN – Serviços de Apoio ao Cliente – por empresas pertencentes a um mesmo “Grupo”, entendido, para efeito das presentes regras, como sendo constituído pelas empresas, direta ou indiretamente, detidas por um acionista maioritário comum.
2. O serviço de Apoio a Cliente – 16xy(z) do PNN - caracteriza-se pela disponibilização de informações diretamente relacionadas com a prestação do serviço telefónico. Em complemento é permitida a utilização do mesmo número para a prestação de informações diretamente relacionadas com a oferta de outros serviços de comunicações eletrónicas desde que estes estejam agregados na mesma oferta à prestação do serviço telefónico.
3. Em caso de partilha de um número 16xy, o direito de utilização desse número permanece atribuído exclusivamente à empresa que detenha o respetivo direito de utilização. Essa empresa conservará todos os direitos e obrigações decorrentes da atribuição do direito de utilização do número de que já era titular e, por este motivo, continuará a ser inteira e exclusivamente responsável pela sua utilização.
4. As empresas que pretendem partilhar o número 16xy de outra empresa do “Grupo” para o acesso aos seus próprios Serviços de Apoio a Clientes, estão obrigadas a devolver ao ICP-ANACOM o número “16xy” de que sejam titulares e que, como tal, vão deixar de utilizar e a garantir que são observados os seguintes procedimentos:

- a. O(s) número(s) “16xy” a descontinuar deve(m) ser mantido(s) ativo(s) pelas empresas durante um período transitório de 6 meses, a contar da concessão de autorização de partilha pelo ICP-ANACOM, em simultâneo com o número “16xy” partilhado;
 - b. As empresas devem disponibilizar informação clara, adequada e transparente aos utilizadores na forma de mensagem oral/anúncio sobre a alteração do número de acesso ao serviço de apoio a clientes, no momento do acesso ao serviço através do “16xy” a descontinuar e pelo período de tempo referido na alínea anterior;
 - c. As empresas devem assegurar, pelo período de tempo referido na alínea a), o encaminhamento das chamadas, sem custos adicionais, para o ponto de atendimento correto, até ao momento em que o(s) número(s) a descontinuar deixe(m) de ser utilizado(s);
 - d. As empresas devem assegurar, nas suas lojas, a alteração ou configuração nos equipamentos terminais dos seus clientes e por solicitação destes, do número de acesso ao serviço de apoio a clientes;
 - e. As empresas devem implementar todos os demais meios de divulgação que considerem adequados no sentido de diminuir o impacto da devolução do(s) número(s) junto dos utilizadores.
- 5.** As empresas a que se refere o número 4 encontram-se obrigadas a devolver ao ICP-ANACOM os números “16xy” a descontinuar no prazo máximo de 30 dias seguidos após o termo do período transitório referido na alínea a) do número anterior.