

PROJECTO DE DECISÃO

Definição de preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708” (serviços de acesso universal) e “809” (serviços de chamadas com custos partilhados)

I. Enquadramento

Os serviços acomodados nas gamas de numeração “707”, “708” e “809” caracterizam-se por permitirem o acesso, sempre da mesma forma e com o mesmo preço, de qualquer ponto do país, a um determinado número.

Os serviços que usam a gama de numeração “809” caracterizam-se adicionalmente pela repartição do preço da chamada entre o originador da mesma (utilizador) e o seu destinatário (cliente do serviço).

O cliente que contrata aqueles serviços a um prestador de telecomunicações (prestador detentor do número) e que define os seus critérios de utilização (local, dia, hora, etc.) é, habitualmente, uma empresa que tem nesses números os seus serviços de atendimento ao público.

O preço das chamadas para estas gamas de numeração é definido pelo prestador detentor do número e não pelo prestador em cuja rede a chamada é originada.

II. Antecedentes

Durante o último ano, a ANACOM tem recebido reclamações de utilizadores e também de prestadores de serviço telefónico, quer relativamente aos preços das chamadas para as gamas “707”, “708” e “809”, quer relativas às condições de utilização desses recursos de numeração.

Com efeito, a ANACOM foi alertada para o surgimento de serviços, nestas gamas, que alegadamente se aproximam do conceito de audiotexto (<http://www.anacom.pt/template16.jsp?categoryId=1733>), sendo os utilizadores confrontados com facturas telefónicas inesperadamente elevadas decorrentes das chamadas para estes números.

Outro tipo de reclamação relaciona-se com serviços de atendimento de empresas que, acomodando-se em números “707”, obrigam o utilizador que requer uma informação por telefone a pagar um preço pela respectiva chamada superior ao que seria expectável atendendo à natureza da informação.

Concretamente, a Onitelecom constatou a crescente utilização da gama “707” “para a oferta de serviços com características de audiotexto, inclusivamente em termos de tarifários ao público, que se apresentam várias vezes superiores aos das chamadas nacionais de longa distância”, o que, no entender daquele prestador, poderia pôr em causa a oferta dos serviços a que originariamente se destinava.

Propunha, assim, a Onitelecom que o preço ao público das chamadas originadas nas redes fixas e destinadas a serviços da gama “707” fosse fixado pela ANACOM, não podendo exceder a tarifa telefónica mais elevada do respectivo prestador. E acrescentava que a questão do acesso a partir de redes móveis (quando existente) deveria ser objecto de consideração específica. Por fim, entendia também a Onitelecom que este critério deveria ser igualmente aplicado ao serviço da gama “809”.

Também a PT Comunicações questionou a ANACOM quanto à utilização da gama “707”, nomeadamente afirmando que “os preços praticados indiciam a

utilização dos números para a prestação de serviços diversos das comunicações telefónicas”. Na mesma ocasião, informou a PT Comunicações que estavam a avolumar-se as queixas de clientes seus dirigidas directamente à empresa, à ANACOM e à DECO.

Dada a importância desta matéria, a ANACOM, no âmbito da consulta pública relativa ao Plano Nacional de Numeração (PNN) lançada em 2/6/2003, questionou a possibilidade de imposição, pelo regulador, de um tecto tarifário aplicável às chamadas para estes números.

Nas respostas à consulta, a maioria dos prestadores de serviços de telecomunicações (Jazztel, Novis Telecom, Onitelecom, Optimus, PT Comunicações e TMN), bem como o Instituto do Consumidor, mostraram-se favoráveis a esta solução.

III. Fundamentação e decisão

A indicação do preço a pagar por uma chamada para uma determinada gama de numeração é uma informação valiosa para o utilizador - ou seja, é importante que o número contenha uma informação quanto à “zona de preço” em que a ligação se situa.

Também para os prestadores em cuja rede a chamada é originada é vantajosa a fixação de um preço para estas gamas de numeração pois, muitas vezes, se debatem com quantias incobráveis ou de cobrança difícil, reflexo das queixas dos utilizadores quanto aos montantes a pagar.

Sublinhe-se de novo que estes prestadores poderão ser alheios à fixação do preço da chamada, cabendo-lhes entregar as receitas cobradas ao prestador detentor do número (a quem apenas cobram um preço de originação, acrescido de remuneração pela facturação e cobrança).

Compete à ANACOM gerir o PNN segundo os princípios da transparência, equidade e eficácia, bem como definir os prefixos e os códigos de identificação dos serviços de telecomunicações ou outros, fixando as respectivas condições de utilização (alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 28º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31/12).

Nos termos do PNN (<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=2440>), que é ele próprio um conjunto de regras, pode a ANACOM, no âmbito dos seus poderes de gestão de números, códigos ou endereços, rever os procedimentos dele constantes sempre que tal se demonstre necessário.

Compete ainda à ANACOM a definição das regras de atribuição e do modo de utilização dos recursos de numeração, bem como a protecção dos interesses dos consumidores, designadamente assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações.

Neste contexto, a ANACOM considera necessária e adequada a definição de um preço máximo de retalho para as chamadas destinadas a números da gama “707”, “708” e “809”, uma vez que esta medida permitirá que o utilizador disponha de informação mais segura e clara sobre as condições de utilização daqueles recursos de numeração.

Entende ainda a ANACOM que a promoção da transparência tarifária aconselha que o preço máximo a adoptar para cada gama de numeração seja único, isto é, independente da rede originadora das chamadas.

Finalmente a ANACOM considera dever diferenciar o preço das chamadas para cada uma destas gamas de numeração. Esta diferenciação permitirá às empresas clientes do serviço optar entre as gamas “707”, “708” e “809” em função, designadamente, da sua estratégia comercial, mantendo a clareza da informação prestada pelo PNN aos consumidores em particular e ao mercado em geral.

Relativamente à definição do nível de preços máximos a fixar para cada gama de numeração considera-se uma aproximação adequada que aquele seja, nas chamadas para o “809”, o preço de uma chamada nacional no âmbito do serviço universal (actualmente, € 0,0738 por minuto), uma vez que no PNN se verifica já uma ligação entre o preço das chamadas com custos partilhados (“808”) e o tarifário do serviço universal. No que se refere às gamas “707” e “708”, o preço máximo a fixar deve ter em conta o preço de originação (acrescido de custos de facturação e cobrança). A fim de manter a diversidade de opções já referida, estabelecem-se dois patamares de preços distintos, um correspondendo à remuneração de qualquer tipo de originação e outro, menor, baseado no custo da remuneração da originação nas redes fixas, determinado pelo reconhecimento de que esse tipo de chamadas pode constituir a maioria das chamadas destinadas ao número não-geográfico em questão. Considera a ANACOM que a existência deste limite máximo inferior para uma gama de numeração perfeitamente identificada permitirá ao cliente uma escolha maior sem prejuízo da transparência tarifária.

No entendimento da ANACOM, deve esta medida ser adoptada desde já, atendendo à necessidade de salvaguardar os interesses dos utilizadores, sem prejuízo de eventuais alterações decorrentes do processo de consulta do PNN, ainda em curso.

Nestes termos, no âmbito das atribuições previstas no artigo 6º, n.º 1, alíneas b) e h) dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ao abrigo das alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 28º do Decreto-Lei n.º 415/98, de 31/12, determina:

1. Os preços máximos de retalho aplicáveis às chamadas para os números das gamas “707”, “708” e “809” são os seguintes:

- “707”: € 0,15 por minuto;
 - “708”: € 0,25 por minuto;
 - “809”: preço de uma chamada nacional no tarifário do serviço universal.
2. A ANACOM acompanhará a evolução das condições de mercado no que se refere aos preços praticados no âmbito da oferta de serviços de acesso universal e de custos partilhados com o objectivo de avaliar a necessidade de novas intervenções.
 3. Submeter à audiência prévia dos interessados o disposto na presente deliberação, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo máximo de 10 dias úteis para que os mesmos se pronunciem.
 4. Solicitar ao Instituto do Consumidor, DECO, FENACOOP e UGC que se pronunciem, no prazo de 10 dias úteis, sobre a deliberação que se pretende adoptar, tendo em conta o reflexo que a mesma pode ter nos interesses dos consumidores.