

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=239202>

Publicação de 10.4.2007

Relatório referente ao Sentido Provável de Decisão sobre a criação de códigos específicos no Plano Nacional de Numeração para a prestação do serviço de Tarifa Única por chamada e definição das condições a aplicar

A 11 de Janeiro de 2007, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à criação de novos códigos “761” e “762” no Plano Nacional de Numeração (PNN) para a prestação do serviço de tarifa única por chamada e definição das condições a aplicar. A referida deliberação determinava sucintamente o seguinte:

- “1. *O serviço de tarifa única por chamada consubstancia-se num modo de acesso a bens, serviços ou conteúdos cujo pagamento é efectuado por via do estabelecimento de uma chamada telefónica cuja tarifa é definida pelo código de acesso ao serviço. Da caracterização do serviço constam os seguintes aspectos:*
 - a. *Os serviços de tarifa única permitem o acesso, sempre da mesma forma, pela fixação de um preço por chamada, de qualquer ponto do país, a um determinado número correspondente aos códigos de acesso desse serviço;*
 - b. *Os tectos tarifários aplicados são independentes da duração e hora da chamada, cujo preço de retalho variam consoante o código de acesso ao serviço, da seguinte forma:*
 - i. *761 – 1€, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído);*
 - ii. *762 – 2€, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído);*
2. *A atribuição de direitos de utilização destes números obedece às seguintes regras:*
 - a. *O requerente deve ser uma empresa que oferece serviços de comunicações electrónicas ao público;*
 - b. *A atribuição é feita em blocos de 10.000 números, à escolha do requerente, nos códigos indicados;*

c. A estrutura dos números é formada por três campos em que é identificado, da esquerda para a direita, o tipo de serviço, o prestador que oferece o serviço de tarifa única e o cliente (o fornecedor do bem ou serviço), na seguinte forma:

<i>Código do Serviço (3 dígitos)</i>	<i>Código do Prestador (2 dígitos) *</i>	<i>Cliente (4 dígitos)</i>
--	--	--------------------------------

**Código da empresa de comunicações electrónicas atribuído pelo ICP-ANACOM.*

3. As empresas a quem são atribuídos direitos de utilização destes números estão sujeitas às seguintes condições:

a. Respeitar a designação e as características do serviço expostas no ponto 1, incluindo os tectos tarifários, de 1€ para o código “761” e 2€ para o código “762”, preços sem IVA incluído;

b. Assegurar que a divulgação dos números seja sempre acompanhada de informação clara sobre o respectivo preço e demais condições aplicáveis ao seu uso;

c. Efectuar a portabilidade do número quando solicitada pelo cliente, de acordo com o Regulamento n.º 58/2005 de 18 de Agosto;

d. Cumprir as demais obrigações genéricas associadas aos direitos de utilização de números, nomeadamente, a utilização efectiva e eficiente dos números e o pagamento de taxas, em conformidade, respectivamente, com a alínea b) do n.º 2 do artigo 17.º e com o artigo 105.º, ambos da Lei 5/2004 de 10 de Fevereiro.

4. São aplicáveis as condições de interligação definidas pela Lei nº5/2004, em particular as regras estabelecidas na ORI para serviços não geográficos e não grátis para o chamador. “

O período para recepção das respostas decorreu entre 16 de Janeiro de 2007 e 13 de Fevereiro de 2007, registando-se as respostas das empresas – Buscamind Telecomunicações Lda. (Buscamind); COLT Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (COLT); Onitelecom - Infocomunicações, S.A. (ONI); Optimus - Telecomunicações S.A. (OPTIMUS); PT Comunicações, S.A. (PTC); SGC Telecom em nome da AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. e WTS – Redes e Serviços de Telecomunicações, Lda. (SGC); TMN - Telecomunicações Móveis, S.A. (TMN); TVI – Televisão Independente, S.A. (TVI); PT.COM – Comunicações Interactivas, S.A (PT.COM); PT PRIME – Soluções

Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. (PT PRIME) e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE); das associações de utilizadores/consumidores – FENACOOOP – Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL (FENACOOOP); Pro-AUTP – Associação dos Utilizadores de Comunicações de Portugal (Pro-AUTP); UGC – União Geral de Consumidores (UGC) e DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO). Foi ainda recebida a resposta de uma sociedade de advogados e de um utilizador.

Atendendo a que a resposta da ORA Telecom, Lda. foi recebida fora do prazo estabelecido não foi a mesma considerada para efeito desta análise.

Em respeito pela confidencialidade solicitada por algumas entidades, alguns elementos apresentados para justificar a sua posição são omitidos e/ou assinalados a cor preta. As respostas recebidas são divulgadas em simultâneo com o presente relatório.

Este relatório apresenta as posições mais relevantes manifestadas pelos interessados, bem como a sua análise e o entendimento actual da ANACOM sobre as questões suscitadas, não dispensando a consulta integral das respostas para melhor compreensão das posições dos participantes.

O presente relatório está organizado da seguinte forma:

1. Análise genérica das respostas
2. O serviço
3. Numeração
4. Enquadramento legal
5. Interligação
6. Conclusão

1 - Análise genérica das respostas

Em termos gerais, a maioria das empresas não rejeita a criação de novos códigos no Plano Nacional de Numeração, fazendo depender a sua posição da clarificação ou acomodação de um conjunto de aspectos que vão desde a caracterização do serviço, e gamas associadas, à classificação dada ao serviço, à definição de condições entre as partes, à defesa dos interesses dos consumidores, incluindo a transparência

informativa e tarifária, e ainda da intervenção da ANACOM enquanto entidade fiscalizadora.

Por outro lado, constata-se ainda que os comentários recebidos quanto à criação de novos códigos no PNN variam consoante a área de actividade onde se inserem as entidades respondentes.

A opinião dos operadores móveis não se apresenta favorável ao SPD, em particular pelos princípios de interligação aplicáveis às gamas de numeração 76x, uma vez que a maioria das chamadas são de curta duração. A Optimus adianta que a *“ANACOM terá que tomar decisões que equilibrem os interesses de todos os sujeitos e entidades que estejam na esfera de influência dessa mesma decisão”*.

Contudo, os operadores móveis admitem a criação dos códigos 76x, caso em que consideram dever a ANACOM atender às preocupações manifestadas.

Os operadores/prestadores de serviços telefónicos de índole fixa foram na sua maioria unânimes em acolher favoravelmente a criação de novos códigos no PNN. Não obstante, alguns manifestaram algumas preocupações por aspectos específicos do SPD, nomeadamente quanto às condições de interligação aplicadas, e salientaram a necessidade de uma caracterização dos serviços acomodáveis nos códigos a criar.

Em oposição a esta posição está a Buscamind (prestador de Audiotexto) por considerar *“a não adequação da gama 760 para serviços de audiotexto, da mesma forma que não se adequa o 761 e 762”*. Refere ainda que a utilização destas gamas nos termos propostos *“representa o contornar da lei, evitando a observação de regras legalmente estabelecidas”*. Da mesma opinião são a DECO e a Pro-AUTP, que consideram que a criação destes códigos deve ficar sujeita ao Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio, e legislação subsequente que o altera, assegurando a regulação deste tipo de serviços incluindo a aplicação das regras de barramento.

A Pro-AUTP diz também que *“a prestação de serviços de audiotexto através de quaisquer outras gamas de numeração que não as acima referidas (601,607,608,646,648), designadamente através da gama 760, 761 e 762 consubstanciam uma deficiente utilização dos códigos de identificação e, por isso, uma violação das regras estabelecidas no Plano Nacional de Numeração”*.

As restantes entidades que representam os consumidores, a UGC e a FENACCOOP, não se opõem à criação dos novos códigos desde que estejam salvaguardados os direitos dos consumidores, nomeadamente o seu direito à informação.

A Buscamind acrescenta ainda que a criação destes códigos se reflecte negativamente no seu negócio e no sector, *“lesando simultaneamente todos os demais prestadores de serviços de audiotexto, que ficam assim numa posição desigual no mercado das telecomunicações...”*.

Sem prejuízo da análise efectuada nos pontos seguintes, a ANACOM pretende, em resultado das posições acima referidas, acomodar alguns aspectos mencionados nas respostas, em particular as condições de utilização dos códigos, indo desta forma ao encontro das preocupações manifestadas em matéria de defesa dos consumidores.

Para além disso, a ANACOM reconhece que algumas medidas propostas implicam um reforço ao nível da fiscalização bem como um mais próximo acompanhamento do mercado quanto ao nível de utilização destes serviços, acções que vai empreender.

Por último, refere-se que a opinião da maioria das entidades foi consensual em considerar que a criação da gama “765” (associada a um valor de 5€ por chamada) é prematura, embora algumas empresas tenham manifestado que a ANACOM deveria indicar desde já um prazo para efectuar a reavaliação desta matéria.

2 - O serviço

No SPD, a ANACOM avançou com a criação dos novos códigos “761” e “762” no PNN, os quais se destinam à prestação de serviços de tarifa única por chamada, em que essa tarifa tem o preço máximo de retalho de, respectivamente, 1€ e 2€ (sem IVA incluído), por chamada. Nos exemplos de serviços susceptíveis de serem acomodados nesses códigos referiu-se a subscrição de publicações, o acesso on-line a jogos, o download de filmes e música, etc.

2.1 – Respostas recebidas

A maioria das respostas recebidas manifesta algumas preocupações com os consumidores, de modo a que não se repitam situações que já ocorreram no passado com a utilização de novas gamas de numeração, em que serviços de comunicações electrónicas replicaram serviços de Audiotexto.

Enquanto a PT COM, PT Prime e PTC salientam “a necessidade de uma caracterização dos serviços acomodáveis nas várias gamas, mediante critérios claros de distinção que evitem, neste caso específico, a contaminação destes códigos por serviços de audiotexto”, outras tal como a Vodafone referem “a utilização abusiva das gamas “7” e “8” para a prestação de serviços de audiotexto ...resultou em 2003 na acumulação de elevados montantes de incobráveis junto dos clientes bem como o crescimento substancial de reclamações relacionados com a natureza e facturação daqueles serviços”.

A Vodafone suscita a questão de que “a abertura de códigos destinados a micro-pagamentos pode conduzir à utilização do saldo de telecomunicações para a aquisição de bens e serviços fora do contexto de comunicações electrónicas”, considerando que “o pedido de criação dos códigos 76X deveria ser indeferido”, por poder “gerar para a Vodafone uma responsabilidade ao abrigo do referido diploma legal¹ que lhe é alheia ...”

Por sua vez, a DECO refere que a “autorização dos códigos “761”, “762” e “765”,... , irá apenas permitir que os consumidores portugueses, até aqui ludibriados por esquemas fraudulentos através de telefone móvel (SMS) e Internet, passem também a ser enganados através de telefone fixo“. Assim considera que os serviços em causa devem ser enquadrados nos serviços “premium rate”, com a “consequente aplicação da regra de ouro do “opting in” dos consumidores”.

Em concordância com esta posição está o utilizador respondente e a Pro-AUTP, esta última ao adiantar que “Passatempos, Televotos, Astrologia, Tarot e outros serviços de audiotexto têm passado correntemente no indicativo 760 “ e ainda que “a prestação de serviços de audiotexto através de quaisquer outras gamas de numeração que não as acima referidas (601,607,608,646,648), designadamente através da gama 760, 761 e 762 consubstanciam uma deficiente utilização dos códigos de identificação e, por isso, uma violação das regras estabelecidas no Plano Nacional de Numeração”.

A DECO refere ainda a “necessidade da criação de um código de conduta que regule as boas práticas desta actividade”.

Já a TMN demonstra algumas preocupações com o seus clientes ao referir que aqueles que “utilizam serviços de tarifa única acomodados na gama “760” não percebem essa comunicação como um serviço prestado por terceiro diverso do

¹ Decreto-Lei nº 42/2002, de 2 de Março, que regula a actividade de emissão de moeda electrónica, em Portugal (sic Vodafone)

operador móvel” e adiantam que a “gravidade desta percepção acentua-se nas situações dos cartões pré-pagos”.

Por sua vez a TVI solicita informações quanto à possibilidade de utilizar o serviço para receber doações, nomeadamente no âmbito de acções de solidariedade social.

2.2 – Entendimento da ANACOM

A ANACOM antes de mais releva que este SPD não visava criar nem identificar nenhum serviço novo no PNN, conceptualmente distinto do já existente serviço designado por “Serviço de tarifa única” (alojado no código “760” do PNN), mas apenas estabelece dois novos tectos tarifários para esse mesmo serviço. No entanto e apenas porque esses tectos são mais elevados, a ANACOM considera que são necessárias formas mais apertadas de monitorar a utilização não controlada e não responsável dos números de acesso aos conteúdos disponíveis nesse serviço.

Por outro lado, não se pode deixar de relevar que as situações ocorridas em 2003 referidas pela Vodafone se desenvolveram num regime em que não havia tectos fixados para os custos das comunicações o que levou a que, em Janeiro de 2004, a ANACOM definisse os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas aos números das gamas “707”, “708” e “809” garantindo a correcta utilização das referidas gamas e evitando a acumulação de elevados montantes de incobráveis junto dos clientes.

Não introduzindo este SPD um novo serviço, nem sendo os preços de retalho a praticar sequer próximos daqueles que por via do SMS estão actualmente disponíveis, a ANACOM discorda de que o serviço de tarifa única com estes dois novos patamares introduza efectiva alteração de princípio, susceptível de conduzir a utilizações que ofendam a legislação nacional.

Aqui se reitera que, não estando em causa a criação de um novo serviço no âmbito do PNN como atrás se salientou, também se não está face à introdução de códigos destinados a micro-pagamentos como sugere a Vodafone.

E é de referir que não estão presentes nem na operacionalização nem na fruição de serviços de tarifa única por chamada as noções e conceitos estabelecidos no Decreto-lei nº 42/2002, de 2 de Março, que estabelece o regime jurídico das instituições de moeda electrónica ou seja as instituições de crédito que têm por objecto a emissão de

meios de pagamento sob a forma de moeda electrónica, termos em que não é aplicável à situação que ora se visa regulamentar.

A ANACOM reconhece que há possibilidade de utilização deste serviço para aplicações que não se esgotam apenas nos serviços de comunicações electrónicas, mas considera que tal situação é já corrente, nomeadamente através de SMS. E é pelo facto de reconhecer potencial de aplicação para o acesso a conteúdos que atrás se exemplificaram, através não só de SMS, mas também de serviço telefónico via acesso em local fixo ou móvel, que a ANACOM acolheu o pedido de dois operadores para a criação de mais duas gamas. A ANACOM entende que a introdução de concorrência nos serviços de comunicações electrónicas de suporte a estas aplicações é salutar, quer para o mercado das comunicações electrónicas, quer para o mercado de conteúdos, quer consequentemente para o utilizador, em particular o consumidor de serviços sobre Internet.

Quanto à alegada “*violação*” do PNN como argumentado por alguns respondentes, a ANACOM considera que os serviços acomodados no PNN têm elementos caracterizadores próprios e distintivos, facilitando a aproximação do utilizador ao serviço. De entre os elementos caracterizadores apontam-se aqueles que identificam serviços pela sua natureza ou conteúdo e aqueles aos quais está associada uma tarifa máxima para o chamador, definida pela ANACOM.

Só um destes dois elementos caracterizadores – “conteúdo” e “preço” – está presente nos serviços de Audiotexto e no serviço de tarifa única. O Audiotexto tem o preço livre e dependente da duração das chamadas (à partida ilimitado) e os conteúdos fixados, enquanto que o serviço de tarifa única tem o preço para o chamador fixado pela ANACOM para cada chamada independentemente da sua duração, não estando sujeito a determinado conteúdo tipo.

De facto, os serviços de Audiotexto estão tipificados pelo conteúdo, enquanto os serviços de tarifa única são caracterizados pela tarifa, e têm relativamente a estes um regime de acesso e de prestação da actividade completamente distinto como adiante se verá. Do ponto de vista operacional e de meios são também completamente diferentes, sendo o serviço de tarifa única um serviço de comunicações electrónicas (SCE) em que é efectuada uma tradução de número, tipicamente disponibilizada sobre a mesma plataforma tecnológica usada noutros serviços de números não geográficos, tal como o serviço de chamadas grátis para o chamador (“800”).

Embora algumas entidades refiram que estes serviços devam ser enquadrados como serviços de Audiotexto, aludindo que é esta a prática corrente noutros países, importa referir que tanto quanto se pode apurar, o enquadramento aplicável aos serviços “*premium rate*” nesses países não é comparável com o existente em Portugal, quer pelo regime jurídico em si, quer até pela ausência, em geral, de actos administrativos ligados à atribuição de direitos de utilização de números a entidades que não prestam serviços de comunicações electrónicas.

Por outro lado, do ponto de vista de protecção do consumidor, pese embora o reforço de condições que a ANACOM entende deverem ser criadas para avaliar de perto a introdução destes novos patamares neste serviço, como se indica no ponto seguinte, não existe o barramento por defeito para o serviço Televoto (código “607”), já estando, por isso, o utilizador mais vulnerável desprotegido contra utilizações compulsivas.

É por isso que a ANACOM estará atenta a determinado tipo de aplicações potenciadoras de comportamentos compulsivos na utilização do serviço de tarifa única com os tectos tarifários de 1 € e 2 € por chamada (sem IVA incluído), podendo no futuro e no âmbito da revisão da presente decisão vir a considerar eventualmente outras medidas se se verificarem comportamentos lesivos dos consumidores.

Assim, no entendimento da ANACOM o serviço de tarifa única é caracterizado como definido no SPD, cabendo às condições de utilização dos números e à vigilância da ANACOM, o reforço das medidas de protecção dos utilizadores.

3 - Numeração

Tal como referido no SPD, o PNN prevê que o acesso a serviços seja efectuado a partir de números diferenciados consoante o tipo de serviço. Assim, se o serviço for de comunicações electrónicas cujo elemento essencial de caracterização passa pela tarifa máxima definida pela ANACOM a aplicar ao chamador faz sentido usar códigos distintos para patamares tarifários distintos, garantindo desta forma a transparência tarifária do PNN.

3.1 – Respostas recebidas

A maioria das respostas reflecte a preocupação quanto à existência de mais códigos no PNN que acomodam o mesmo tipo de conteúdos, em particular os códigos destinados aos serviços de Audiotexto. A resposta da Vodafone refere inclusivamente

que não compreende “a duplicação de códigos no PNN para o mesmo serviço, tal como acontece já nos serviços de televotação” o que corresponde “a uma utilização ineficiente do PNN”. É esta também a opinião da Buscamind Telecomunicações Lda., que considera que além do uso ineficiente dos números, são violados os princípios de transparência e equidade do PNN.

Algumas empresas consideram desadequado que a compra de bens e serviços seja “alojada” na mesma gama já usada no PNN onde são realizadas televotações, considerando que a percepção transmitida aos utilizadores seria de que os serviços das novas gamas seriam de índole idêntica aos actualmente fornecidos na gama “760” (votações, participação em passatempos, interacção com meios de comunicação). Por esse motivo consideram desnecessária a criação de outra gama de numeração, devendo ser utilizados os actuais códigos destinados para o serviço de audiotexto (601, 607, 608,646,648), de acordo com o seu conteúdo. A Pro-AUTP refere ainda a “*existência de danos patrimoniais que a incorrecta utilização das gamas de numeração tem causado aos utilizadores – que se vêem confrontados com facturas telefónicas muito elevadas, por terem efectuado diversas chamadas seguidas, vezes sem conta, aliciados pelos montantes em dinheiro ou fascinação inebriante para televotos...*”

Por outro lado a TVI considera que “os intervalos de numeração escolhidos (761 e 762) são equívocos, não sendo imediatamente esclarecedores relativamente ao preço por chamada. Por outro lado, por pertencerem todos ao mesmo intervalo de numeração (76), são algo confundíveis entre si e favorecem os enganos na marcação. A TVI sugere a adopção de outras gamas de numeração, nomeadamente 701 e 702 ou 710 e 720”. A TVI menciona ainda que “considera desejável a regulamentação das condições a que deve obedecer a publicitação dos serviços a prestar através das gamas de numeração 761 e 762, nomeadamente do respectivo preço para o utilizador final”.

3.2 – Entendimento da ANACOM

Não se considera que exista duplicação de códigos no PNN e por isso ineficiências na sua gestão, pela circunstância de existirem televotações no “760” e no “607”, da mesma maneira que não há duplicação de códigos pelo facto de existirem serviços de atendimento (*call centres*) acomodados em diversos códigos (e.g. “800” e “707”). Nem a utilização do “760” efectivamente se esgota no televoto nem está definido pela ANACOM um preço para as chamadas destinadas aos números do código “607”.

Tal como referido no ponto 2, os códigos de Audiotexto identificam serviços tipificados pelo conteúdo em que o preço é definido livremente pelo prestador desse conteúdo, o que não é aplicável ao código “760”.

A ANACOM impôs para as chamadas para números no código “760” um tecto máximo de 0,60€ por chamada (mais IVA) e reconhece que este valor é insuficiente para serviços ou aplicações já exemplificados.

A ANACOM entende que a numeração deve facilitar o aparecimento de novos serviços e por isso considera que o PNN deve comportar mais duas gamas, razão pela qual considera adequado criar os novos códigos “761” e “762” para serviços de tarifa única por chamada, em que os códigos reflectem patamares máximos inequívocos, respectivamente de 1 e 2 € (sem IVA incluído).

Assim, o entendimento da ANACOM mantém-se relativamente ao que foi expresso no SPD, cabendo ao prestador de conteúdo a escolha, de acordo com as condições existentes, do código que mais lhe convier para prestar os seus serviços. Nesta óptica considera-se que estes códigos são uma alternativa à comunicação por mensagens (SMS) no acesso ao serviço.

Por outro lado, e em relação com a sugestão de criação dos códigos “701” e “702” ou “710” e “720”, em vez dos códigos “761” e “762” para a mesma função, por ser mais conveniente e intuitivo para o utilizador, a ANACOM recorda que, quanto aos primeiros, os códigos “707” e “708” têm uma tarifação ao minuto, não parecendo recomendável associar na mesma família de indicativos “70x” tarifações de dois tipos, e, quanto aos segundos, o código “71” está já criado no PNN para outros serviços. Ao contrário, na família de indicativos “76X” ficam organizados de forma crescente – do “760” para o “762” – os códigos de tarifa única por chamada, com preço crescente.

A ANACOM quer evitar os problemas que a DECO receia ao referir que a *“autorização dos códigos “761”, “762” e “765”, ..., irá apenas permitir que os consumidores portugueses, até aqui ludibriados por esquemas fraudulentos através de telefone móvel (SMS) e Internet, passem também a ser enganados através de telefone fixo”*. Por isso a ANACOM vai monitorar a utilização dos números de forma reforçada tendo em conta o facto do preço a praticar ser substancialmente mais elevado que o existente para o código “760”. Em todo o caso faz-se notar que a natureza do serviço tarifa única, por ser facturado a partir da originação de uma chamada telefónica, não é susceptível de sofrer do mesmo tipo de utilização fraudulenta que alguns serviços que recorrem a SMS.

A ANACOM, tendo em conta os riscos associados à utilização de conteúdos nos códigos “761” e “762” que estimulem a marcação compulsiva dos respectivos números, considera vir a ponderar a exclusão de aplicações ligadas a concursos e votações nestas gamas, caso o acompanhamento que vai fazer do serviço se revele indiciador de conteúdos dessa natureza. O objectivo é evitar as práticas/abusos relatados por alguns respondentes, e tornar os números nestas gamas imunes à marcação compulsiva de utilizadores mais frágeis. Naturalmente, que é essencial o cumprimento da obrigação geral de a divulgação dos números ser sempre acompanhada de informação clara sobre o respectivo preço e demais condições aplicáveis.

Adicionalmente, a ANACOM entende introduzir como obrigação das empresas às quais forem atribuídos direitos de utilização de números, a apresentação da informação estatística, desagregada por código de serviço, quanto ao número de chamadas, bem como a distribuição dos utilizadores quanto à frequência com que efectuam chamadas para os números 761XXXXXX e 762XXXXXX. O propósito da ANACOM é acompanhar o padrão comportamental do utilizador e introduzir medidas de prevenção, se necessárias e em tempo, nomeadamente fixando tectos máximos de consumo por utilizador/CLI.

4 – Enquadramento legal

Não havendo de forma objectiva comentários a este ponto, importa salientar que o regime de acesso à actividade de prestador de serviços de comunicações electrónicas é livre, estando os respectivos procedimentos de acesso definidos no Artigo 21.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e as empresas sujeitas às condições previstas nos Artigos 27.º e 28.º da mesma lei. Em alternativa, o Audiotexto tem o seu regime de acesso e exercício definidos no Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio, e posteriores modificações, bem como na Lei n.º 95/2001, de 20 de Agosto. Cabe às empresas optar, em função do seu projecto técnico e de negócio, pelo regime mais adequado à sua prestação de serviços, em ambos os casos com direitos de atribuição de números, naturalmente distintos, pela ANACOM, e respondendo, face à ANACOM, pelo cumprimento de diferentes deveres e condições de utilização dos números.

Assim, e como já se viu, prestadores de serviços de comunicações electrónicas de tarifa única têm responsabilidades directas e indirectas perante a ANACOM. As primeiras pela prestação dos seus próprios serviços e as segundas pela prestação dos

serviços de conteúdo pelos seus clientes. De facto, ao terem a responsabilidade pelo uso dos números que atribuem a esses clientes, os prestadores de serviços de comunicações electrónicas têm de assegurar que esses números são utilizados nos termos e modos definidos pela ANACOM.

5 – Interligação

Com base no facto do serviço de tarifa única ser um serviço de comunicações electrónicas já criado no PNN através do código de serviço “760” em Janeiro de 2004 (<http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=84630>), e de os códigos de serviço agora em consulta serem uma aplicação de outros tarifários para o mesmo conceito, a ANACOM considerou no SPD, deverem aplicar-se para a interligação dos números nas gamas 761 e 762 as mesmas condições que se aplicam para os números 760xxxxxx. Essas condições são as que estão estabelecidas na ORI para serviços não geográficos e não grátis para o chamador, podendo a ANACOM vir a determinar condições específicas se tal se justificar.

5.1 – Respostas recebidas

A TMN refere relativamente ao “760” que procedeu à *“abertura do seu acesso a todos os operadores que o solicitaram”* e que *“a abertura deste tipo de gamas, ...discrimina muito negativamente os operadores de suporte, ao caso a TMN, relativamente aos detentores dos serviços suportados nas gamas 76x”*.

Acrescenta ainda a TMN que o regime de remuneração não é o mesmo que o SMS, referindo que para que *“seja economicamente possível disponibilizar ao público SMS como os referidos, existe um modelo de partilha de receitas com partilha de riscos associados”*.

Por sua vez a Vodafone *“discorda que sejam aplicados, aos códigos a criar, os mesmos princípios de interligação que se encontram em vigor, aproveitando esta oportunidade para solicitar a revisão dos princípios aplicáveis ao código “760”*”. Esta posição baseia-se no facto deste operador considerar que não é adequadamente remunerado para chamadas curtas, tal como acontece com o “760”, através da tarifa de interligação por esta ser aplicada ao segundo a partir do primeiro segundo.

Por razões semelhantes, a Optimus refere que a ANACOM não poderá *“deixar de reconsiderar a aplicação do regime originação das chamadas de voz actualmente em*

vigor ao acesso aos códigos 761 e 762 a partir das redes móveis”, propondo alternativas.

As respostas dos operadores móveis foram, assim, unânimes em pretender alterar o regime de remuneração destas gamas uma vez que julgam caber-lhes a liberdade negocial entre as partes. A Optimus refere como excepção a esta liberdade, a situação em que haja uma entidade designada como detentora de mercado significativo, enquanto a Vodafone, invocando a existência de concorrência significativa, considera que deve ser o mercado a encontrar a forma justa e adequada de remuneração entre as partes envolvidas.

A Vodafone e a Optimus propõem ainda um conjunto de condições e princípios de interligação a utilizar para os códigos objecto do SPD, caso contrário consideram-se prejudicadas e apontam preocupações quanto ao incremento do risco de incobráveis com a utilização de códigos de tarifa única com tarifas de maior nível.

A ONI considera adequado clarificar o texto do SPD propondo que o texto da decisão final deve referir explicitamente que *”são aplicáveis as condições de interligação definidas pela Lei nº5/2004 bem como o princípio de que o dono do serviço recebe o preço de retalho deduzido da tarifa de originação de chamada estabelecida no seu tarifário de interligação e dos respectivos custos de facturação, cobrança e risco de não cobrança”.*

5.2 – Entendimento da ANACOM

Ao definir-se no SPD a aplicação das actuais condições de interligação previstas na Lei nº5/2004, em particular as regras estabelecidas na ORI para serviços não geográficos e não grátis para o chamador, significa apenas que fica estabelecido o regime de interligação para o operador sujeito a essa ORI – a PTC. Ora, cabendo de facto aos operadores sem PMS a liberdade negocial para efectuarem os acordos que entendam, há uma prática estabelecida e não deixará a ANACOM de actuar onde necessário, respondendo a eventuais pedidos de intervenção que receba, de modo a viabilizar o acesso a partir de qualquer rede a estes serviços em condições de equilíbrio para todas as partes.

E quanto às preocupações apresentadas pelos operadores móveis e sugestões da Optimus quanto a alternativas de remuneração grossista para os códigos 761 e 762 a partir das sua redes, quer prevendo um esquema dependente do preço de retalho, quer da rede de originação da chamada (fixa *versus* móvel) a ANACOM considera que

só na base de elementos concretos, nomeadamente sobre custos de incobráveis, poderá reconhecer motivo para uma alteração das actuais condições vigentes entre os operadores.

6 - Conclusão

Tendo em conta que:

- a)** O serviço associado aos códigos “761” e “762” não é distinto do “760” - Serviço de tarifa única por chamada - já existente, estabelecendo apenas dois novos tectos tarifários para o mesmo serviço;
- b)** Os serviços de tarifa única por chamada apresentam características distintas do Audiotexto. Enquanto o serviço de Audiotexto tem o preço livre e dependente da duração das chamadas (à partida ilimitado) e os conteúdos fixados, o serviço de tarifa única tem o preço para o chamador regulado pela ANACOM para cada chamada independentemente da sua duração, não estando sujeito a determinado conteúdo tipo.
- c)** Se reconhece a necessidade de efectuar um acompanhamento do tipo e nível de utilização dos serviços a prestar no “761” e “762”.

a ANACOM reflecte na sua decisão final o que já constava no SPD, mantendo no essencial a sua proposta, introduzindo apenas a obrigação das empresas às quais forem atribuídos direitos de utilização destes números apresentarem informação estatística do tipo e nível de utilização dos serviços a prestar nos códigos “761” e “762”.