

## **RECOMENDAÇÕES**

### **SOBRE A UTILIZAÇÃO DE GAMAS DE NUMERAÇÃO NÃO GEOGRÁFICA**

#### **1. CONTACTOS EFETUADOS PARA GAMAS DE NUMERAÇÃO NÃO GEOGRÁFICA NO ÂMBITO DE RELAÇÕES JURÍDICAS DE CONSUMO**

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) tem sido questionada por entidades públicas e privadas, bem como pelo público em geral, sobre as linhas telefónicas que são disponibilizadas para contactos no âmbito de relações jurídicas de consumo, em particular no que respeita ao preço que pode ser cobrado por chamadas para essas linhas.

Com efeito, é frequente que empresas, tanto privadas, como públicas, de diversos sectores económicos, disponibilizem, para contactos por parte dos consumidores seus clientes, números da gama “707”, em que o preço máximo por minuto é de 0,10 euros ou de 0,25 euros para as chamadas originadas em redes fixas e em redes móveis, respetivamente. Também os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas disponibilizam, para contacto com os respetivos serviços de apoio, números das gamas “12” e “16”, cujos preços, sendo livremente definidos pelos prestadores, podem ser considerados elevados, designadamente quando as chamadas são originadas fora das respetivas redes.

Neste contexto, importa clarificar que a legislação especificamente aplicável à prestação de serviços de comunicações eletrónicas não regula o preço das chamadas para as linhas designadas de apoio e assistência técnica ao cliente, nem atribui poderes à ANACOM para determinar quais as gamas de numeração que deverão ser utilizadas neste âmbito.

Igualmente não decorre da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação introduzida pela Lei n.º 47/2014, de 18 de julho (doravante Lei de Defesa do Consumidor)<sup>1</sup>, que os contactos para os serviços ora em questão devam ser efetuados através de uma gama de numeração específica.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/56362576/201807161616/indice>.

No entanto, na fixação dos preços dessas chamadas, os fornecedores de bens e prestadores de serviços responsáveis pelas referidas linhas devem observar o estabelecido no artigo 9.º-D da Lei de Defesa do Consumidor, o qual, em transposição do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE<sup>2</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, determina que a “*disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações faturarem aquelas chamadas*” (sublinhado nosso).

A inexistência de uma norma que esclareça o conceito de “tarifa base” tem dificultado a definição dos preços máximos que podem ser cobrados nessas chamadas. Contudo, o conceito de “tarifa base”, no contexto em que se inscreve no artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, foi interpretado pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), através de acórdão de 02.03.2017, proferido no processo C-568/15<sup>3</sup>, que concluiu que o custo/preço de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional (empresa) “*não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel*”<sup>4</sup>.

Considerando, conforme referido, que o artigo 9.º-D da Lei de Defesa do Consumidor resulta da transposição do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, decorrendo também da diretiva o conceito de “tarifa base”, entende-se adequado considerar o entendimento expresso no referido acórdão.

Nesse entendimento, o TJUE afirma que “*a tarifa de base (...) corresponde ao custo normal de uma comunicação habitual com que o consumidor pode contar*”. Uma “chamada normal” deverá, assim, corresponder a uma comunicação habitual sem quaisquer encargos acrescidos que um consumidor esperaria fazer, sendo a “tarifa base” o custo/preço que este esperaria suportar.

---

<sup>2</sup> Diretiva relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho.

<sup>3</sup> Disponível em:

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=188524&pageIndex=0&doclang=PT&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=649755>.

<sup>4</sup> A versão do acórdão em inglês é ligeiramente diferente, pois refere “*may not exceed the cost of a call to a standard geographic landline or mobile telephone line*”, no que se poderia traduzir como o custo de uma chamada para uma linha fixa ou móvel normal. Em todo o caso, noutros pontos do mesmo acórdão é feita referência a uma “chamada normal”, como acontece nas considerações finais, onde se menciona o seguinte: “*It follows that a trader may charge a consumer only up to the cost of a standard telephone call*”.

Porém, na concretização deste “custo normal”, facilmente se verifica que os consumidores podem pagar preços diferentes em função do destino das chamadas e consoante o plano tarifário que subscrevem, o qual pode ter preços diferenciados (por exemplo, para chamadas para a mesma rede, para chamadas para outras redes fixas ou outras redes móveis ou mesmo diferenciadas em função do período horário em que decorrem). Assim, existem diversos preços aplicáveis às chamadas que se podem enquadrar na noção de “*chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel*” e várias gamas do Plano Nacional de Numeração que podem ser usadas para esse efeito.

Neste enquadramento, sem prejuízo das competências específicas exercidas por outras entidades na aplicação do regime previsto na Lei de Defesa do Consumidor, esta Autoridade considera útil e oportuno divulgar o seu entendimento sobre o que pode ser, razoavelmente, considerado um tarifário coerente com o conceito de “*tarifa base*”.

Assim, considerando o exposto e tomando também em conta o entendimento manifestado pelo TJUE:

**A. A ANACOM entende que:**

1. Quaisquer tarifários aplicáveis às chamadas com destino às gamas de numeração geográfica (gama “2”), móvel (gama “9”) e nómada (gama “30”) estarão conformes com o conceito de “*tarifa base*” adotado no referido acórdão do TJUE, na medida em que estas gamas são, usualmente, utilizadas para realizar chamadas entendidas como “normais” ou “*standard*”.
2. De igual forma se considera razoável que as chamadas para as gamas “808” e “809”, que correspondem a chamadas de custos partilhados, cujos tetos tarifários têm por referência, em ambos os casos, os tarifários do serviço universal, sejam enquadráveis no conceito de uma chamada “*standard*” ou “normal” associadas ao conceito de “*tarifa base*”.
3. Por maioria de razão, tendo em consideração o objeto do artigo 9.º-D da Lei de Defesa do Consumidor, também a gama “800” (número gratuito) poderá ser utilizada para o mesmo efeito, dado que o seu preço é nulo.
4. Os preços das chamadas para as gamas “12” (serviços internos à rede dos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas) e

“16” (serviço de apoio a clientes atribuídos aos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas), sendo livremente determinados pelas empresas, também poderão ser considerados compatíveis com o conceito de “tarifa base”, desde que não ultrapassem os preços praticados nas chamadas para as gamas de numeração geográfica, móvel ou nomádica, ou os preços praticados nas chamadas para as gamas “800”, “808” ou “809”.

5. Ao invés, os preços das chamadas efetuadas para determinadas gamas de numeração não geográfica, como por exemplo as gamas “760”, “761”, “762”, “707” e “708” – que apresentam valores máximos normalmente muito superiores aos preços das chamadas para gamas de numeração geográfica, nomádica e móvel, e também muito superiores aos preços das chamadas para as gamas “800”, “808” e “809” –, não são subsumíveis ao conceito de “tarifa base”, designadamente quando os preços praticados correspondem aos valores máximos permitidos.

**B. A ANACOM recomenda que as gamas “760”, “761”, “762”, “707” e “708” não sejam disponibilizadas pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços para contactos dos consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo.**

## **2. CONTACTOS EFETUADOS PARA GAMAS DE NUMERAÇÃO NÃO GEOGRÁFICA FORA DO ÂMBITO DE RELAÇÕES JURÍDICAS DE CONSUMO**

As entidades e/ou empresas não estão impedidas de recorrer a números de gamas de numeração não geográfica, designadamente números da gama “707” e “708”, entre outros, para fins distintos dos relativos à disponibilização de contactos no âmbito de relações jurídicas de consumo.

Importa notar que a existência de várias gamas de numeração destina-se a permitir que sejam disponibilizados serviços diversos, com preços também distintos. Especificamente quanto às gamas de numeração não geográfica, trata-se de garantir que através de chamadas para um único número, as entidades (públicas ou privadas) possam decidir que o atendimento dessas chamadas pode ser efetuado em pontos distintos do país, de forma automática, consoante a hora em que a chamada é efetuada e/ou a sua origem. Para o efeito, as chamadas efetuadas para estas gamas envolvem a tradução do número não geográfico num ou vários números geográficos, o que permite que sejam encaminhadas

até localizações específicas. Tal acontece, por exemplo, com as chamadas efetuadas para a gama “707”, sendo que o referido serviço de tradução, que tem associado um conjunto de funcionalidades, justifica que o preço dessas chamadas seja distinto do preço das chamadas efetuadas para outras gamas de numeração, como é o caso das gamas geográficas, móveis ou nomádicas.

Neste contexto, releva-se que embora decorram da Lei das Comunicações Eletrónicas<sup>5</sup> obrigações de publicação dos tarifários aplicáveis aos vários tipos de chamadas e envolvendo as várias gamas de numeração, estas obrigações incidem sobre os prestadores que disponibilizam serviços de comunicações eletrónicas. Contudo, é frequente que os utilizadores finais efetuem chamadas para gamas de numeração não geográfica que constam de sítios na Internet, folhetos ou brochuras de entidades (públicas ou privadas), que usam essas gamas para estarem contactáveis para fins diversos, sem que previamente consultem a informação que o respetivo prestador de serviços de comunicações eletrónicas (i.e. o seu prestador de acesso) disponibiliza a esse respeito.

Esta situação pode resultar no pagamento de preços mais elevados dos que o utilizador final esperaria pagar. Acresce que quando o utilizador tem um tarifário que integra um pacote de minutos, normalmente as comunicações efetuadas para gamas de numeração não geográfica não integram esses pacotes, pelo que são pagas separadamente, e em alguns casos sem que o utilizador se tenha apercebido dessa circunstância.

Nota-se, no entanto, que é cada vez mais frequente que as entidades e/ou empresas disponibilizem vários números para contactos, incluindo números não geográficos, como é o caso do “707” e “708”, mas também números de gamas geográficas, móveis ou nomádicas. Nessas circunstâncias os utilizadores terão sempre a possibilidade de optar, na realização das chamadas para esses contactos, por utilizar as gamas que representam um menor encargo, ou seja as gamas geográficas, móveis ou nomádicas.

Neste âmbito, a ANACOM sublinha a importância de os utilizadores finais consultarem a informação que tem de ser disponibilizada pelos respetivos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas sobre os preços das chamadas para todas as gamas de numeração, incluindo as gamas de numeração não geográfica.

---

<sup>5</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação, disponível no sítio da ANACOM, em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=323676&tab=&a=324015&b=324016&c=>.

A ANACOM considera igualmente fundamental que as entidades que utilizam as gamas de numeração não geográfica “707” e “708” para contactos diversos disponibilizem, em conjunto com os números de contacto, informação clara sobre os preços que lhes são aplicáveis.

Nestes termos, e sem prejuízo de ser assegurado o integral cumprimento das obrigações decorrentes da legislação específica que em cada caso seja aplicável, **a ANACOM recomenda a todas as entidades, empresas e outros agentes económicos, que disponibilizam números das gamas de numeração não geográfica “707” e “708” para contactos diversos, fora do âmbito de relações jurídicas de consumo, que, em todos os meios (físicos ou nos respetivos sítios na Internet) em que são publicitados os números em causa, indiquem de forma clara e em conjunto com esses números, os preços aplicáveis às chamadas efetuadas para os mesmos, de modo a que os utilizadores finais os possam conhecer de forma clara e imediata.**

Por último, a ANACOM dá conhecimento destas Recomendações à Assembleia da República e ao Governo e, adicionalmente, recomenda (i) que a Lei de Defesa do Consumidor seja alterada de forma a tornar mais explícito o regime de aplicação da “*tarifa base*”, quando estejam em causa contactos no âmbito de relações jurídicas de consumo, e (ii) que seja contemplada na lei a obrigação de informação do preço aplicável, em conjunto com o número de contacto disponibilizado, nos casos em que não está em causa uma relação jurídica de consumo.