DECO

Exmo Senhor

Presidente da

Comissão de Economia, Inovação e

Obras Públicas

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES
Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas
CEIOP
Nº Único 593028
Secção/Pasta n.º 69
Data 30/1/2018

Data: 29 de janeiro de 2018

N. Refª : PARC-000022-2018

Assunto: Abolição de números de valor acrescentado e disponibilização complementar de linhas telefónicas com o prefixo "2" para contacto com entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos.

Tendo tido conhecimento da discussão do projeto lei acima mencionado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

Ana Cristina Tapadinhas

(Ana Cristina Tapadinhas)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decoix@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

DECO

I. **Comentários na generalidade**:

1. O presente Projeto de Lei N.º 718/XIII/3ª, ora em análise, apresentado pelo Grupo Parlamentar "Os Verdes", propõe a abolição de números de valor acrescentado e a disponibilização complementar de linhas telefónicas com prefixo "2" para contacto com entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos.

Desde há muito que a DECO tem defendido a proibição das entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos de disponibilizarem para exclusivo contacto telefónico números especiais de valor acrescentado com prefixo "7" e, nos casos em que tal (ainda) se verifique, pela sua substituição por números com o prefixo "2" (rede fixa).

Merece ainda a concordância desta Associação a imposição de disponibilização complementar de uma linha telefónica com o prefixo "2" às entidades públicas e empresas que prestem serviços públicos que disponibilizem para contacto números especiais com o prefixo "808".

2. Com efeito, considera a DECO totalmente inaceitável que entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos disponibilizem, como único meio de contacto telefónico, números de prefixos "707" e "708", que acarretam custos de chamada enormes para os utilizadores.

Convirá, neste ponto, precisar não ser inteiramente correto designar todas as chamadas feitas para números começados por 707, por 708, ou por 808, como chamadas de valor acrescentado. Estes são, na verdade, números de tarifa especial. Sendo certo que os números começados por 7 representam sempre um custo acrescido para os consumidores, os números começados por 808 reportam-se a chamadas com custos partilhados. Sem prejuízo de todos os números com aqueles prefixos representarem um custo para o consumidor, há limites máximos a ter em conta.

No caso dos 707 e dos 708, os preços máximos fixados são 10 cêntimos por minuto, para chamadas realizadas a partir da rede fixa, e 25 cêntimos por minuto, para chamadas feitas a partir das redes móveis. Já no caso dos 808, os custos são partilhados, sendo que o preço máximo a pagar pelo consumidor equivale a uma chamada local. Realce-se que os valores acima indicados são acrescidos de IVA, o que agrava o custo para os consumidores e alimenta ainda mais os cofres do Estado.

3. Importa ainda referir que as chamadas realizadas para números de valor acrescentado nunca estão incluídas nos pacotes de serviços oferecidos pelos operadores de telecomunicações e, como tal, a sua utilização representa sempre um grande encargo adicional para os consumidores. Exatamente em sentido contrário, as chamadas para números de telefone com o prefixo "2" (rede fixa), por norma, estão incluídas nos pacotes de serviços que constituem a oferta de todos os operadores de telecomunicações e, como tal, a realização de chamadas para estes números não acarreta um acréscimo de custos para os consumidores.

Além disso, ainda que os consumidores tivessem que pagar as chamadas para os números de prefixo "2" fora do seu plano tarifário de telecomunicações, o custo com estas chamadas seria sempre bastante inferior ao custo das mesmas chamadas realizadas para números de valor acrescentado.

4. Para além disso, as chamadas para números especiais com prefixo "808" também não se encontram incluídos nos pacotes de serviços que constituem a oferta dos operadores de telecomunicações, sendo pagas separadamente. Como tal, estas chamadas representam, igualmente, um custo adicional para quem as realiza, embora menos pesado do que o custo das chamadas realizadas para números de valor acrescentado.

5. Outro ponto que nos parece importante é o facto de estranharmos que, muito embora o preâmbulo da proposta em apreço faça uma breve referência aos números nómadas, cujo prefixo é 30, no entanto o articulado proposto é totalmente omisso relativamente às entidades que utilizam tais números. Com efeito, ainda existem entidades públicas, como é o caso da Segurança Social, que os utilizam, sendo que essas chamadas são cobradas por algumas operadoras.

6. A DECO, muito embora entendendo que os números com prefixo "808" não são a melhor solução, aceita que entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos possam manter estas linhas ativas, na estrita condição de, complementarmente, disponibilizarem uma linha telefónica de prefixo "2".

Chamamos, no entanto, a atenção para o facto de, quando coexistir uma linha de prefixo "808" com uma linha de prefixo "2", dever ser exigido às entidades públicas e empresas que prestam serviço público que, na divulgação dos respetivos contactos telefónicos, qualquer que seja o suporte utilizado, exista obrigação de constar sempre o número de prefixo "2" e não possa ser dado especial destaque à linha de prefixo "808".

7. É sabido que o objetivo de disponibilizar números de contacto com os prefixos acima referenciados extrapolou a obtenção de lucro, tendo esta opção se tornado uma forma de tentar limitar o número de chamadas, o que, no nosso entender, fere inequivocamente o direito à informação.

Muito embora sejam cada vez menos as entidades públicas que utilizam aqueles prefixos, principalmente os 707 e 708, torna-se premente acabar com aquelas que o continuam a fazer. A título de exemplo, é inaceitável que os serviços das Lojas do Cidadão continuem a utilizar linhas de valor acrescentado, como única forma de contacto. O consumidor é obrigado a gastar dinheiro se quiser contactar os seus

serviços. Note-se ainda que há muitas empresas que prestam serviços públicos que utilizam aqueles prefixos, como por exemplo a CP, bem como a TAP e os CTT.

8. Finalmente, importa acrescentar que é frequente o atendimento das chamadas para números com aqueles prefixos ser iniciado com instruções lentas e com diversas possibilidades de escolha, prática que prolonga ainda mais o tempo de duração da chamada e, consequentemente, agrava o respetivo preço.

Este ponto torna-se ainda mais importante quando o objetivo da chamada é apresentar uma reclamação. O direito a reclamar, que pode ser exercido através do telefone, não deve depender do pagamento de uma chamada de valor acrescentado. Tal prática constitui um obstáculo à apresentação de reclamações, podendo até configurar uma violação do dever geral de boa fé, a que os serviços e entidades que prestam serviços públicos essenciais devem obedecer.

II. <u>Comentários na especialidade</u>:

1. Artigo 1.º (Objeto):

Sugerimos algumas alterações à redação proposta, designadamente que a norma disponha que a "presente lei estabelece as regras e condições para(...)" em vez de "disponibiliza".

Seria ainda importante que fosse definido o âmbito de aplicação da lei, nomeadamente definindo os conceitos de entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos, para efeitos de aplicação deste diploma.

2. Artigo 3º (Números especiais com o prefixo "808"):

A atual redação permitir a interpretação sobre a coexistência dos números com o prefixo 808, com os números com o prefixo 2. Se se pretende acabar com aquele

prefixo para as entidades públicas e para as empresas que prestem serviços públicos, sugerimos que a redação a propor siga a mesma linha do Artigo 2º, n.º 2;

3. Verificamos que os números com o prefixo 30 ficaram por tratar. Tal como já referimos, as chamadas realizadas para aqueles números são cobradas por algumas operadoras. Tendo em conta que a Segurança Social, por exemplo, continua a utilizar números com aquele prefixo, sendo essa a única forma de contacto com o aludido organismo, sugerimos que se acrescente um artigo à proposta que vise a substituição dos números começados por 30 por linhas telefónicas com o prefixo 2, num prazo razoável;

4. Não obstante a substituição dos números começados por 707, 708 e 808 por números com o prefixo 2 ser um importante passo no sentido de facilitar o acesso aos serviços de forma mais barata ou mesmo gratuita, o certo é que muitos consumidores ainda pagam quando ligam para números de rede fixa. Entendemos que isso resulta num tratamento diferenciado dos consumidores, consoante o tipo de tarifário que tenham;

Atento o exposto no ponto anterior, é importante avançar no sentido de substituir todas as linhas de apoio ao cliente utilizadas por entidades públicas e por empresas que prestem serviços públicos, por números efetivamente gratuitos para todos os utilizadores, i.e., números com o prefixo 800;

A sugestão anterior é ainda mais relevante no que respeita à temática da apresentação das reclamações telefónicas, porquanto é inaceitável que alguém pague para reclamar sobre um serviço mal prestado. Os CTT são um bom exemplo dessa prática. Sempre que alguém reclama telefonicamente por uma encomenda que se extraviou, por exemplo, tem que pagar uma chamada de valor acrescentado, precedida de diversas informações e opções;

DECO

5. Assim, em face das considerações anteriormente feitas, é urgente substituir todos os números com os prefixos 707, 708 e 808, que sejam disponibilizados por entidades públicas e por empresas que prestem serviços públicos, por soluções acessíveis e, sempre que possível, gratuitas.