

GRUPO PARLAMENTAR



## **PROJETO DE LEI Nº 258/XIV/1.ª**

**GARANTE A GRATUIDADE DA LINHA SNS 24, E PARA OS DE MAIS SERVIÇOS, PRESTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS E EMPRESAS QUE PRESTAM SERVIÇOS PÚBLICOS, IMPÕE ALTERNATIVAS AOS NÚMEROS DE VALOR ACRESCENTADO PARA O CONSUMIDOR/UTENTE**

### **Exposição de motivos**

São vários os organismos e entidades da Administração Central, Regional e Local, onde, ao longo do tempo, se foi disponibilizando, aos cidadãos e às empresas localizadas em território nacional, um número azul (número especial) identificado pelo prefixo 808, que se caracteriza por uma partilha de custos entre quem efetua a chamada, no valor equivalente ao custo de uma chamada local, e o titular da linha que suporta o valor restante do tarifário em vigor.

Se é verdade que esta solução de número azul possa, numa determinada altura, ter trazido benefícios para cidadãos e empresas, também é verdade que para outros, e em número cada vez maior, sobretudo hoje, face ao novo figurino que as telecomunicações adquiriram, acarreta sempre um custo acrescido, uma vez que os números especiais com o prefixo "808" e de valor acrescentado nunca estão incluídos nos pacotes disponibilizados para venda pelos operadores de telecomunicações, sendo as chamadas pagas separadamente.

Ao contrário, as chamadas para números de telefone com 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, as chamadas não acarretam

um acréscimo de custos para os consumidores.

Recorde-se que, através do tarifário em vigor para uma chamada local, uma ligação efetuada a partir da rede fixa para uma linha azul (808) que perfaça de forma contínua 10 ou 25 minutos, ultrapassa respetivamente a quantia de cinquenta cêntimos e de um euro, tempo facilmente atingível por exemplo através de uma chamada para a linha 808 24 24 24 do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou para o SEPNA da GNR (808 200 500), quando, tendo em conta a sua natureza e o objetivo que pretendem atingir, estas linhas deveriam ser totalmente gratuitas, através de «números verdes», com prefixo “800”, “8008” ou “802”.

A linha Saúde 24, agora designada de SNS 24, constitui um serviço do SNS e o facto de não ter um número de acesso gratuito tem impedido ou pode impedir que muitos utentes utilizem este serviço devido aos custos associados ou mesmo ao próprio barramento pelas operadoras das chamadas de valor acrescentado salvaguardando custos adicionais à fatura telefónica.

Por outro lado, existem outras entidades públicas que disponibilizam números nómadas, chamadas para numeração “30” (não geográficas) associadas a serviços de voz através da internet, como por exemplo a Linha da Segurança Social (300 502 502) que são cobradas por algumas operadoras, podendo igualmente representar custos para quem efetua a chamada.

Por fim, temos perante nós, entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos que literalmente obrigam a pagar somas bastante significativas pelas respetivas chamadas, uma vez que disponibilizam números de valor acrescentado, como é o caso dos designados números únicos com o prefixo “707” e “708”, situação, aliás, denunciada e contestada por muitos cidadãos, pela Associação Portuguesa de Direito do Consumo e pela Deco, há vários anos.

Embora alguns organismos, entidades e empresas públicas, tenham já procedido à substituição dos respetivos números oficiais com o prefixo “707” e “708”, como por exemplo a Autoridade Tributária e Aduaneira, o Instituto Português da Juventude, ainda se verificam entidades públicas que continuam a utilizar números com o prefixo “707”, como única forma de contacto, como a Loja do Cidadão (707 241 107) ou a CP (707 210 220).

No entanto, no que se refere a empresas privadas, incluindo as que prestam e são concessionárias de serviços públicos, estas estão a optar por linhas de apoio ao

cliente, em exclusivo, com números únicos de valor acrescentado “707” ou “708”, como por exemplo, os CTT (707 262 626), a BRISA (707 500 900), ou a ASCENDI (707 202 525 / 707 221 221) não só numa ótica de obterem receita com a chamada, mas sobretudo numa lógica de dissuadirem os clientes / utentes de as contactarem reduzindo as chamadas, as reclamações e o apoio ao cliente, e, por conseguinte, o número de trabalhadores afetos à prestação deste serviço de apoio.

Para além disso, dá-se a circunstância bizarra de haver empresas que, por prestarem um mau serviço aos clientes, ainda cobram pelas reclamações dos utentes ou pelo apoio aos consumidores, quando um determinado serviço já foi faturado, de que são exemplo as reclamações por atrasos do serviço postal prestado pelos CTT.

Importa, ainda, realçar que é frequente o atendimento das chamadas para números com prefixos “707” e “708” terem início com instruções lentas, longas e com múltiplas possibilidades de escolha, prática que prolonga ainda mais o tempo de duração da chamada, e conseqüentemente, agrava o respetivo preço. O direito de reclamar, que pode ser exercido através do telefone, não deve depender do pagamento de uma chamada de valor acrescentado.

Torna-se, portanto, manifestamente urgente, criar mecanismos legais que promovam a substituição destes números únicos por soluções que não representem custos exorbitantes para quem efetua a chamada, até porque muitos utentes/clientes desconhecem que estes números têm um custo extra.

No caso particular da disponibilização frequente de números iniciados por “808”, o que sucede é que esta situação, para além de potenciar a penalização de muitos cidadãos, representa também uma despesa para as próprias entidades e organismos públicos, que poderia ser minimizada, através da disponibilização complementar de uma linha paralela com o prefixo “2”, da rede fixa, pois parte dos custos com o número azul é suportado por estas entidades.

Como facilmente se compreende, na grande maioria dos casos em que é disponibilizado um número azul, apenas as operadoras de telecomunicações têm vantagens, uma vez que acabam por cobrar as respetivas chamadas quando poderiam ser gratuitas.

Os Verdes entendem, assim, ser necessária uma alteração do quadro legal, e, por isso, apresentam o presente Projeto de Lei à Assembleia da República com o

objetivo, não só de evitar custos para muitos utentes com chamadas efetuadas para números especiais “707”, “708”, “808” e números nómadas com o prefixo “30”, disponibilizados por entidades públicas e empresas privadas que prestam serviços públicos, mas também, com o propósito de proporcionar uma redução dos custos para a Administração Pública com os números azuis (“808”), uma vez que estes são partilhados entre quem efetua a chamada e o titular da linha.

Os Verdes pretendem igualmente que o Ministério da Saúde substitua a Linha SNS 24 de prefixo “808” por uma linha totalmente gratuita para os utentes acederem a este serviço sem qualquer custo. É da mais elementar justiça que um serviço com as características e os objetivos da Linha SNS 24 não represente custos para o consumidor/utente.

Com a disseminação do novo coronavírus, e o alerta para uma eventual epidemia COVID-19, são milhares as pessoas que recorrem à Linha SNS 24, tendo esta atingindo números recordes, refletindo, mais uma vez, a necessidade de ser totalmente gratuita para os utentes. De resto, a recomendação do Governo é mesmo que as pessoas façam uso dessa linha telefónica, em vez de se deslocarem presencialmente às unidades de saúde.

Assim, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, o Grupo Parlamentar Os Verdes apresenta o seguinte Projeto de Lei:

### **Artigo 1º**

#### **Objeto**

A presente lei estabelece a generalização da disponibilização de linhas telefónicas com o prefixo “2”, para contactos do público com entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos.

### **Artigo 2º**

#### **Âmbito de aplicação**

A presente lei aplica-se:

- a) às entidades que estejam integradas na Administração Pública, de âmbito Central, Regional ou Local;
- b) às empresas que prestam serviços públicos essenciais, designadamente de

fornecimento de água, energia elétrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações eletrônicas, serviços postais. recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos e transporte de passageiros.

c) às empresas concessionárias da Administração Pública Central, Regional ou Local.

### **Artigo 3º**

#### **Impedimento de disponibilização de números especiais com o prefixo “7”**

1- As entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos estão impossibilitadas de disponibilizar números especiais de valor acrescentado com o prefixo “7”, para contacto telefónico dos consumidores.

2 - Todas as entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos que disponibilizam linhas telefónicas com números especiais, com o prefixo indicado no número anterior, devem proceder à sua substituição por números telefónicos com o prefixo “2”.

3 – A substituição prevista no número anterior deve ser garantida no prazo máximo de 90 dias, a contar da data de entrada em vigor da presente lei.

### **Artigo 4º**

#### **Alternativa à disponibilização de números especiais com prefixo “30” e “808”**

1 - As entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos estão impossibilitadas de disponibilizar apenas números especiais, números nómadas com o prefixo “30”, ou números azuis com o prefixo “808”, para contacto telefónico dos consumidores.

2- Todas as entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos que disponibilizam linhas telefónicas com números especiais, com os prefixos indicados no número anterior, devem proceder à criação de uma alternativa de números telefónicos com o prefixo “2”.

3 – A substituição prevista no número anterior deve ser garantida no prazo máximo de 90 dias, a contar da data de entrada em vigor da presente lei.

## **Artigo 5º**

### **Linha SNS 24**

Tendo em conta a especificidade do serviço prestado pela linha SNS 24, o Ministério da Saúde deve no prazo máximo de 60 dias, a contar da data de entrada em vigor da presente lei, substituir o número do SNS 24 de prefixo “808” por um número especial, assegurando a sua total gratuitidade para os utentes.

## **Artigo 6º**

### **Revogação**

São revogadas todas as disposições legais que contrariem a presente lei.

## **Artigo 7º**

### **Entrada em vigor**

A presente lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

Assembleia da República, Palácio de S. Bento, 11 de março de 2020

Os Deputados,

José Luís Ferreira

Mariana Silva