

## **Pronúncia da ANACOM sobre o Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>**

10.02.2023

### **1. Contexto**

O Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor, tendo tido como principal preocupação a clarificação do conceito de ‘tarifa base’, que resultava do n.º 1 do artigo 9.º-D da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação então em vigor (Lei de Defesa do Consumidor).

Conforme explicitado no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 59/2021, aquele conceito, resultando da transposição para o ordenamento jurídico interno do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, além de não estar associado a qualquer definição legal, não correspondia também a qualquer terminologia uniformemente utilizada no âmbito da prestação de serviços telefónicos. Nessa medida, a norma prevista no artigo 9.º-D da Lei de Defesa do Consumidor, que previa 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», acabava por não ter o efeito prático pretendido, frustrando o objetivo para o qual havia sido criada.

Assim, e sustentando-se no entendimento expressado pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) no acórdão n.º C-568/15, de 2 de março de 2017, no âmbito de uma questão prejudicial sobre a aplicação do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/EU – que considerou que o conceito de ‘tarifa de base’ corresponde ao custo normal de uma comunicação habitual que o consumidor esperaria suportar, referindo-se à tarifa habitual da comunicação telefónica, sem despesas suplementares para o consumidor, e não podendo exceder o custo de uma chamada para uma linha telefónica geográfica fixa comum ou para uma linha telefónica móvel –, o Governo clarificou o referido conceito no n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, detalhando, no n.º 3 do mesmo artigo, as gamas de numeração que poderão ser usadas para efeitos da disponibilização deste tipo

de linha telefónica – concretamente, gamas de numeração com chamadas gratuitas, gamas geográficas ou gamas móveis<sup>1</sup>.

Com a preocupação de tornar claros para o consumidor os preços das chamadas para estas linhas telefónicas, o Decreto-Lei n.º 59/2021 estabelece ainda, no respetivo artigo 3.º, a obrigação de as entidades que as disponibilizem divulgarem, juntamente com a indicação dos números telefónicos utilizados para esse efeito, informação clara, visível e atualizada sobre os preços aplicáveis às chamadas para essas linhas.

O n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021 obriga à aposição da indicação «*chamada para a rede fixa nacional*» ou «*chamada para rede móvel nacional*» junto dos números telefónicos das linhas de atendimento destinadas a consumidores, quando não seja possível apresentar um preço único para a chamada, pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino<sup>2</sup>.

É sobre as disposições relativas aos deveres de informação que versa o Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>.

## **2. Análise ao Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>**

O Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup> propõe a revogação dos n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, bem como a parte final do n.º 1 do mesmo artigo<sup>3</sup>, passando assim, em matéria de regras de transparência, a ser obrigatória apenas a divulgação dos números telefónicos a utilizar para contacto das linhas telefónicas destinadas a consumidores, e não já os respetivos preços.

De notar que a atual redação do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 59/ 2021 é a seguinte:

*“1 - Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita, o número ou números telefónicos disponibilizados, aos*

---

<sup>1</sup> A este propósito, assinala-se que, conforme oportunamente apontado pela ANACOM, o conceito de ‘tarifa de base’ na aceção do TJUE também admitiria números nómadas (iniciados por ‘3’), bem como algumas gamas não geográficas, embora a sua utilização para este efeito não tenha sido admitida pelo Decreto-Lei n.º 59/2021.

<sup>2</sup> De notar que a redação final adotada neste ponto do Decreto-Lei não constava da última versão do projeto sobre a qual a ANACOM teve oportunidade de se pronunciar, presumindo-se que tenha sido ajustada na sequência do contributo desta Autoridade.

<sup>3</sup> Designadamente «(...) aos quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.».

*quais deve ser associada, de forma igualmente clara e visível, informação atualizada relativa ao preço das chamadas.*

*2 - A informação relativa aos números e ao preço das chamadas, a que se refere o número anterior, deve ser disponibilizada começando pelas linhas gratuitas e pelas linhas geográficas ou móveis, apresentando de seguida, se for o caso, em ordem crescente de preço, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.*

*3 - Quando, para efeitos do disposto nos números anteriores, não seja possível apresentar um preço único para a chamada, pelo facto de o mesmo ser variável em função da rede de origem e da rede de destino, deve, em alternativa, ser prestada a seguinte informação, consoante o caso:*

- a) «Chamada para a rede fixa nacional»;*
- b) «Chamada para rede móvel nacional».”*

O Projeto de Lei ora em apreço propõe as seguintes alterações ao referido artigo 3.º:

*“1 - Qualquer entidade que, ao abrigo do presente decreto-lei, disponibilize linhas telefónicas para contacto do consumidor deve divulgar, de forma clara e visível, nas suas comunicações comerciais, na página principal do seu sítio na Internet, nas faturas, nas comunicações escritas com o consumidor e nos contratos com este celebrados, quando os mesmos assumam a forma escrita, o número ou números telefónicos disponibilizados.*

*2 - Revogado.*

*3 - Revogado.”*

A ANACOM entende que a eventual manutenção da obrigação de divulgação dos preços das chamadas para números da gama geográfica ou móvel nos moldes previstos no n.º 3 do artigo 3.º requer uma adequada ponderação entre os custos que o cumprimento desta obrigação implica para as empresas a ele sujeitas – sobretudo tendo em consideração que o diploma em questão se aplica a quaisquer fornecedores de bens ou prestadores de serviços, incluindo serviços públicos essenciais, sem que se prevejam exceções – e os potenciais benefícios em que esta se traduz para os consumidores. Conforme decorre do preâmbulo do Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>, a génese deste projeto assenta nas premissas de que os atuais deveres de informação estabelecidos às entidades que disponibilizam

linhas telefónicas para contacto do consumidor não se justificam, atendendo a que «(...) não só a maioria das chamadas são gratuitas para qualquer rede fixa ou móvel nos tarifários actuais, como também os utilizadores sabem facilmente distinguir números telefónicos começados por “2”, daqueles começados por “9”. A necessidade de indicar a rede móvel revela-se, por isso, inútil (...)».

Assim, para efeitos de análise ao proposto no Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>, importa refletir sobre se a supressão da obrigação de divulgação pelas entidades que disponibilizam linhas telefónicas para contacto do consumidor da referência a «*Chamada para a rede fixa nacional*» e «*Chamada para rede móvel nacional*» é suscetível de constituir um prejuízo para os consumidores, designadamente quanto ao conhecimento do preço associado à realização das chamadas para os números de contacto para o consumidor disponibilizados.

Subsistem no mercado diversas ofertas que diferenciam entre os preços das chamadas para redes fixas e móveis, sobretudo no âmbito do serviço telefónico em local fixo, admitindo-se que estes tarifários poderão ser em maior número se considerarmos que haverá outras ofertas com estas características que, tendo sido descontinuadas e não se encontrando já disponíveis para novas subscrições, permanecerão ativas no âmbito de contratos em execução.

Esclarece-se ainda que, no que respeita à distinção em termos de destino das chamadas efetuadas, verificam-se atualmente no mercado dois cenários distintos, consoantes esteja em causa o serviço telefónico móvel (STM) ou o serviço telefónico em local fixo (STF). No caso do STM, incluído ou não em pacotes de serviços, não obstante o facto de a maioria dos tarifários comercialmente em vigor incluírem minutos para redes móveis e rede fixa nacional e/ ou não aplicarem preços distintos conforme se trate de uma chamada para um número de rede fixa ou de determinada rede móvel, subsistem tarifários pré-pagos de alguns prestadores que aplicam essa distinção, embora se observe que não se trata de uma prática tão generalizada como o foi no passado.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> De referir também que subsistem diferenças significativas nas tarifas grossistas de terminação de rede fixa e rede móvel. Desde 1 de julho de 2021, o preço grossista máximo da terminação fixa passou a ser de 0,07 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. No caso da terminação móvel, o preço máximo aplicável corresponde a 0,36 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, mantendo-se até 31 de dezembro de 2023. Existem, portanto, diferenças também do ponto de vista do custo, o que significa que será expectável a persistência de aplicação de preços diferenciados ao consumidor final.

Já no caso do STF, incluído ou não em pacotes com mais serviços, verifica-se que os tarifários comercialmente em vigor distinguem, em termos de preços, entre chamadas para a rede fixa e para redes móveis. Acresce que são raros os tarifários que incluem minutos para a rede móvel no respetivo *plafond* de chamadas gratuitas. No caso dos tarifários de STF, o preço de uma chamada para a rede móvel varia entre 37 cêntimos e 42,7 cêntimos por minuto, sendo as chamadas para a rede fixa nacional gratuitas na maioria dos tarifários (24h/dia), ilimitadas ou com limite de minutos de utilização significativo.

No que se refere à alegada capacidade dos consumidores de «*facilmente distinguir números telefónicos começados por “2”, daqueles começados por “9”*», e embora reconhecendo-se que essa parece ser uma informação de conhecimento cada vez mais generalizado, esta Autoridade não dispõe de dados concretos que lhe permitam confirmá-lo. Nessa medida, não se detém informação que permita antecipar o impacto que a revogação da obrigação de informação a que se propõe o projeto de lei em análise possa ter, em particular sobre algumas faixas da população em situação de maior infoexclusão.

Adicionalmente, importa ter em conta que:

- (i) os números das gamas geográfica e móvel – que, a par dos números com chamadas gratuitas, são os únicos admitidos pelo n.º 3 do artigo 4.º como integrando o conceito de ‘*tarifa de base*’ – terão sempre preço variável em função do tarifário do originador da chamada; e
- (ii) além dos números gratuitos ou das gamas geográfica ou móvel, o Decreto-Lei n.º 59/2021 admite, no respetivo artigo 6.º, a disponibilização de linhas telefónicas adicionais que poderão, eventualmente, ter preços superiores<sup>5</sup>.

Assim, à disponibilização de números das gamas geográfica ou móvel será sempre aplicável a norma de exceção prevista no n.º 3 do artigo 3.º – por não ser possível a indicação de um preço fixo que lhes esteja associado –, enquanto que às linhas telefónicas adicionais, associadas a outras gamas de numeração, poderá ser aplicável a parte final do n.º 1 do mesmo artigo – que obriga à divulgação de informação atualizada relativa ao preço das chamadas –, bem como o n.º 2 – que obriga à apresentação da informação sobre as

---

<sup>5</sup> Tendo em conta as salvaguardas definidas no Decreto-Lei n.º 59/2021 quanto à possibilidade de utilização de linhas adicionais – nomeadamente a obrigação de não dar destaque à divulgação de linhas telefónicas adicionais (cf. n.º 2 do artigo 3.º) e a proibição de, através dessas linhas adicionais, se prestarem serviços manifestamente mais eficientes ou mais céleres ou com melhores condições do que aqueles que se prestam através das linhas telefónicas gratuitas ou das linhas telefónicas a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel (cf. artigo 6.º) –, entende-se que as linhas telefónicas adicionais poderão ter um preço superior ao da ‘*tarifa de base*’. Caso contrário, não se justificaria a previsão legal destas salvaguardas.

linhas adicionais apenas após a indicação dos números gratuitos, geográficos ou móveis, por ordem crescente de preço.

Num contexto em que se mantenha a possibilidade de disponibilização de linhas adicionais com preços superiores, admitida no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, o projeto de lei em análise, ao propor a revogação não apenas do n.º 3 do referido artigo 3.º – respeitante à obrigatoriedade de aposição das indicações «*Chamada para a rede fixa nacional*» ou «*Chamada para rede móvel nacional*» –, mas também do respetivo n.º 2, eliminando ainda da parte final do n.º 1 a referência à obrigatoriedade de divulgação de informação sobre os preços das chamadas, acaba por permitir que as entidades que disponibilizem linhas telefónicas adicionais com preços que não se conformem com o conceito de ‘*tarifa de base*’ possam divulgar esses números com maior destaque do que aquele que dispensam aos números gratuitos ou das gamas geográfica ou móvel e sem que tenham de divulgar, em simultâneo, os preços das chamadas para essas linhas adicionais, situação que se traduzirá num óbvio prejuízo para os consumidores.

Nessa medida, a preocupação com a transparência dos preços das chamadas para linhas telefónicas para contacto dos consumidores, que terá ditado a inclusão no Decreto-Lei n.º 59/2021 das normas que o Projeto de Lei analisado se propõe revogar, era – e permanece – uma preocupação válida e positiva do ponto de vista da proteção dos consumidores.

Assim, considera-se que o proposto no Projeto de Lei n.º 410/XV/1.<sup>a</sup>, sem mais alterações ao articulado do Decreto-Lei n.º 59/2021 – designadamente, sem que se altere a possibilidade de disponibilização de linhas telefónicas adicionais, prevista no artigo 6.º – traduz-se num claro prejuízo na promoção da transparência dos preços das chamadas junto dos consumidores.

### **3. Conclusões**

Tendo em conta que se verifica ser prática do mercado efetuar uma discriminação de preços das chamadas originadas na rede fixa consoante o destino seja para a rede fixa ou móvel, prática esta que não é usual no que respeita às chamadas originadas na rede móvel, conclui-se que se reveste ainda de importância garantir que seja transmitida aos consumidores informação sobre se a chamada é para a rede fixa nacional ou para a rede móvel nacional. A forma como essa informação é prestada, ou seja, nos moldes definidos há relativamente pouco tempo pelo legislador – há cerca de ano e meio – ou se é suficiente a mera divulgação do número, depende do conhecimento generalizado de que os números

iniciados por '2' pertencem a gamas geográficas (números fixos) e números iniciados por '9' pertencem a gamas móveis.

Num cenário em que se mantenha inalterada a possibilidade prevista no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, de as entidades disporem de linhas telefónicas adicionais, a ANACOM considera que será, no mínimo, de manter as obrigações previstas na parte final do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 3.º do mesmo diploma (eventualmente adaptadas), no sentido de garantir que as entidades obrigadas ao cumprimento do diploma em causa divulgam adequadamente os preços para as linhas adicionais que disponibilizem e que não conferem maior destaque a essas linhas adicionais, devendo assim continuar a divulgar em primeiro lugar as linhas gratuitas e/ou as linhas geográficas ou móveis, e só de seguida apresentando, se for o caso, o número e o preço das chamadas para as demais linhas.