

Consulta pública

Identificação dos serviços de valor social na Europa que poderão beneficiar de números de telefone únicos europeus gratuitos começados por 116

Os serviços da Comissão pretendem identificar os serviços de valor social na Europa que poderão beneficiar de números de telefone únicos europeus gratuitos começados por 116 e, para isso, convida os interessados a apresentarem as suas opiniões, sugestões e informações pertinentes, segundo as modalidades a seguir descritas.

Os contributos devem ser enviados

- por correio electrónico, para o endereço INFSO-116numbers@ec.europa.eu ou
- por fax, para o número 00 32 2 29 68391

com a menção do assunto “*Números 116*”.

No caso de uma organização, indicar igualmente, num documento à parte (que não será publicado), o nome, número de telefone e endereço de correio electrónico da pessoa de contacto competente para responder a eventuais questões relacionadas com a resposta à consulta.

O processo de consulta será encerrado em 20 de Maio de 2007.

1. FINALIDADE DA CONSULTA

A Comissão Europeia adoptou recentemente uma decisão, nos termos da qual os Estados-Membros devem reservar a gama de números de seis dígitos começada por 116 para serviços de valor social na Europa.

A Comissão está a estudar a possibilidade de identificar números de telefone “116” adicionais específicos para determinados serviços de valor social na Europa (mantendo a actual definição e as condições estabelecidas na Decisão – adiante descritas). É importante que os recursos de numeração sejam utilizados de modo eficiente e, assim sendo, ao decidir, e se decidir, a medida a tomar, convém que a Comissão tenha em conta a probabilidade de um serviço de valor social na Europa vir a ser estabelecido na prática. Por conseguinte, os serviços da Comissão gostariam de receber opiniões, sugestões e

informações pertinentes sobre a reserva de um número 116 específico para uma categoria específica de serviço.

Nota:

Reservar um número começado por 116 para uma categoria de serviço específica implica associar esse número a essa categoria de serviço. A reserva não implica a concessão de direitos de utilização de um dado número 116 a uma organização específica. Essa última etapa é a chamada *atribuição* e é realizada a nível nacional pelas autoridades dos Estados-Membros (ver adiante).

2. O CONCEITO DE NÚMEROS/SERVIÇOS 116

2.1. Contexto

Em muitos países europeus, certos serviços de natureza social estão disponíveis quer através de números de telefone normais, quer através de um número curto especial. Exemplos disso são as linhas directas e as linhas de assistência para pessoas que necessitam de ajuda.

Actualmente, é frequente um mesmo serviço ter números diferentes em diferentes Estados-Membros. A Comissão Europeia adoptou recentemente uma decisão que exige aos Estados-Membros que reservem a gama de números de seis dígitos começada por 116 para serviços harmonizados de valor social. Trata-se de serviços que respondem a uma necessidade social específica, designadamente que contribuem para o bem-estar ou a segurança dos cidadãos ou de determinados grupos de cidadãos, ou que ajudam cidadãos em dificuldades, e que têm um valor potencial para os visitantes de outros países. A Decisão da Comissão permitirá que o mesmo número começado por 116 seja reservado para o mesmo serviço nos diferentes países europeus.

Um número único conferirá a um determinado serviço uma identidade europeia; facilitará as campanhas de sensibilização e poderá aumentar a eficácia/eficiência da prestação do serviço a nível europeu.

Esta iniciativa foi desenvolvida em cooperação estreita com os Estados-Membros e as autoridades reguladoras nacionais do sector das comunicações electrónicas.

A Decisão inicial da Comissão reserva já um número, o 116000, como linha directa para a comunicação do desaparecimento de crianças. A intenção é que, após esta consulta pública, sejam reservados outros números para outros serviços. A reserva de um número na Decisão da Comissão exige que os Estados-Membros autorizem a oferta do respectivo serviço através do número 116 especificado, mas não impõe a nenhuma parte a obrigação de oferecer o serviço em causa. O ideal seria os serviços 116 estarem disponíveis em todos os Estados-Membros, mas é possível que decorra ainda algum tempo até que a procura ganhe massa crítica nalguns países ou que surjam prestadores de serviços habilitados.

2.2. Características dos serviços para os quais foi reservada a gama de números começados por 116

As características dos serviços para os quais foi reservada a gama de números começados por 116 estão especificadas nos artigos 2.º e 4.º da Decisão da Comissão.

Explicam-se, em seguida, mais detalhadamente, essas características:

- O serviço destina-se aos particulares e deve trazer-lhes benefícios claros. Não é um serviço destinado às empresas, mas os profissionais ou os trabalhadores de empresas não estarão impedidos de solicitar o serviço.
- O serviço tem um valor potencial para os visitantes de outros países.
- O serviço responde a uma necessidade social específica; nomeadamente a) contribui para o bem-estar ou a segurança dos cidadãos ou de um determinado grupo de cidadãos, ou b) ajuda os cidadãos em dificuldades.
- O serviço fornece aos cidadãos informações e/ou assistência e/ou uma ferramenta para a participação de ocorrências.
- O serviço está aberto a todos os cidadãos; não é necessária uma inscrição prévia no serviço. Estão excluídos os serviços “só para membros”.
- O serviço não tem um limite temporal. Serviços de carácter temporário, como, por exemplo, os serviços que possam estar associados a qualquer tipo de evento único, estão excluídos.
- O serviço não é de natureza comercial, ou seja, não pode ser exigido pagamento, ou compromisso de pagamento, a quem efectua a chamada, como pré-requisito para a sua utilização.

Durante uma chamada, não haverá lugar às seguintes actividades: publicidade, entretenimento, *marketing* e vendas ou utilização da chamada para a futura venda de serviços comerciais.

2.3. Custo de uma chamada para um número 116

As chamadas para os números começados por 116 serão tratadas do mesmo modo que as chamadas para os actuais números verdes (gratuitos), em que a maior parte ou a totalidade do custo da chamada é suportada pelo destinatário¹.

A Decisão da Comissão não obriga os operadores a suportar o custo do transporte das chamadas para números 116.

As organizações que ofereçam um serviço de valor social através de um número 116 devem, por conseguinte, estar preparadas para aceitar o custo das chamadas recebidas, de

¹ Nalguns países, as chamadas efectuadas a partir de um telemóvel para um número verde da rede fixa podem estar sujeitas a um tarifário.

acordo com os termos do contrato que celebrem com o seu fornecedor de comunicações electrónicas (operador de telecomunicações).

2.4. Implementação em três etapas

A implementação de números/serviços 116 é um processo que comporta três etapas.

A primeira etapa diz respeito à *reserva* do número a nível europeu e é da responsabilidade da Comissão Europeia.

A segunda etapa é a *atribuição* do número a uma determinada organização² nos Estados-Membros. Uma vez reservado um número 116 a nível da UE, as autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos Estados-Membros lançarão um convite à apresentação de propostas para a atribuição do número a uma determinada organização. O procedimento para a atribuição dos números é da responsabilidade de cada Estado-Membro. Os detalhes concretos podem ser pedidos à ARN. A lista das ARN está disponível no sítio Web do Grupo de Reguladores Europeus (ERG): http://erg.eu.int/links/index_en.htm.

A terceira etapa é a *implementação pelo fornecedor de comunicações que hospeda o serviço*, para que o número fique totalmente operacional.

3. QUE NÚMEROS ESTÃO A SER CONSIDERADOS PARA RESERVA?

Estão neste momento a ser considerados para reserva cerca de 200 números, entre o 116000 e o 116199, mas excluindo o 116000, o 116111, o 116112 e o 116116.

- O número 116000 já foi reservado para a participação directa do desaparecimento de crianças (ver [IP/06/1866](#) e [IP/07/188](#)).
- O número 116112 não será utilizado, para evitar confusão com o número de emergência único europeu, o 112.

Os serviços da Comissão estão a estudar a possibilidade de reservar:

- O número 116111 - linhas de assistência à criança
As linhas de assistência à criança têm técnicos que ouvem e ajudam as crianças e são utilizadas, em 80% dos casos, por crianças. Na sua Comunicação COM(2006) 367 “Rumo a uma estratégia da UE sobre os direitos da criança”, a Comissão fez dos direitos das crianças uma das suas primeiras prioridades e anunciou, nomeadamente, a sua intenção de reservar dois números 116: um para linhas de assistência à criança e outro para linhas directas para casos de crianças desaparecidas. O número 116000 já foi reservado para a comunicação do desaparecimento de crianças (ver atrás).
- O número 116116 - linha directa para comunicar a perda ou o roubo de cartões de pagamento e pedir o seu bloqueio

² Nalguns Estados-Membros, o direito de utilização do número pode ser concedido a organizações; noutros, como a França, a Dinamarca e a Letónia, esse direito é concedido ao fornecedor de comunicações electrónicas (operador de telecomunicações).

Este número único é o objectivo do projecto “Card Stop Europe”, que está a ser apoiado pela Comissão desde 2001, na sequência da adopção de dois planos de acção consecutivos sobre a prevenção de fraudes. Para mais informações, consultar

http://ec.europa.eu/internal_market/payments/fraud/cardstopeurope/index_en.htm

Numa fase posterior e à luz da experiência adquirida, a gama de números começados por 116 a utilizar poderá ser alargada, mas a reserva de números fora da gama atrás referida não está a ser considerada para já.

4. COMO RESPONDER À CONSULTA

(As respostas à consulta serão publicadas no sítio Web Europa, excepto se for pedida confidencialidade. Ver secção 6.)

4.1. Dados sobre a pessoa ou organização que sugere um serviço/um número

Indicar o nome da organização ou da pessoa, o seu endereço postal, números de telefone e fax e o endereço de correio electrónico.

4.2. Dados sobre o tipo de serviço

Fornecer as seguintes informações sobre o tipo de serviço:

- (1) *Descrição pormenorizada do tipo de serviço, incluindo uma explicação da razão por que seria vantajoso um número único europeu (ou seja, um número 116).*

Descrever as categorias de pessoas que beneficiarão do serviço e descrever pormenorizadamente o tipo de serviço a oferecer.

Explicar as vantagens de existir um número único europeu para este serviço.

Deve ser claro que o serviço é conforme com o artigo 2.º da Decisão da Comissão e que pode ser oferecido de acordo com as condições previstas no artigo 4.º.

Além disso, deve fornecer-se uma descrição sucinta do tipo de serviço proposto (500 caracteres no máximo, espaços incluídos). Caso a Comissão decida reservar um número 116 para o serviço, essa descrição sucinta poderá ser publicada juntamente com o número como descrição “oficial” do serviço para o qual o número é reservado.

- (2) *Uma descrição do tipo de organização(ões) interessada(s) em oferecer o serviço*

Se já existe um serviço desse tipo, indicar, se possível, os nomes e os dados de contacto das organizações que já o oferecem nos diferentes Estados-Membros e os números de telefone actualmente utilizados para a oferta do serviço. (Podem também enviar-se cópias da literatura promocional ou ligações para sítios Web).

Caso o serviço não esteja a ser oferecido actualmente, indicar se existem tipos de organizações que o possam oferecer ou se terão de ser criados novos organismos. No caso de novos organismos, descrever, se já conhecida, a estrutura prevista para a oferta do serviço nos diferentes Estados-Membros.

(3) *Outras informações relativas ao serviço*

Fornecer documentos como cartas de intenções de organizações nacionais prontas a oferecer o serviço a nível nacional, a curto ou médio prazo. (Para que um número seja reservado para um serviço específico a nível europeu, é importante que haja organizações interessadas em oferecer o serviço e consumidores interessados em utilizá-lo num determinado número de Estados-Membros (por exemplo, cinco).

4.3. Eventual preferência por um determinado número de telefone

Indicar se há preferência por alguns números concretos (no máximo três, por ordem de preferência).

5. PARA ONDE ENVIAR A RESPOSTA À CONSULTA

As sugestões devem ser enviadas:

- por correio electrónico, para o endereço INFSO-116numbers@ec.europa.eu,
- ou por fax, para o número 00 32 2 29 68391,

com a menção do assunto "*Números 116*".

No caso de uma organização, indicar igualmente, num **documento à parte** (que não será publicado), o nome, número de telefone e endereço de correio electrónico da pessoa de contacto competente para responder a eventuais questões relacionadas com a resposta à consulta.

6. PUBLICAÇÃO DAS RESPOSTAS À CONSULTA

As respostas à consulta serão publicadas no sítio Web Europa, excepto se for pedida confidencialidade. (Caso seja pedida confidencialidade, não serão publicados nem o nome do contribuinte, nem a contribuição). Os dados pessoais obtidos durante a consulta serão processados de acordo com a legislação aplicável relativa à protecção de dados. Ver

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/info_centre/documentation/public_consult/privacy_statement/index_en.htm

7. PUBLICAÇÃO DA DECISÃO REVISTA

Depois de adoptada, qualquer versão revista da decisão da Comissão que actualize a lista de números reservados será publicada no Jornal Oficial da União Europeia. A lista, que também será publicada no sítio Web Europa, fornecerá, para cada número 116 reservado, uma breve descrição do tipo de serviço para o qual o número é reservado, assim como as eventuais condições associadas ao serviço.

8. É POSSÍVEL RESPONDER FINDO O PRAZO DA CONSULTA?

O objectivo da presente consulta é permitir aos serviços da Comissão identificar serviços e redigir uma nova decisão da Comissão que actualize a lista de números reservados.

Após este primeiro exercício, a caixa de correio INFSO-116numbers@ec.europa.eu continuará a ser o ponto central para a recepção de sugestões. Se o considerar adequado, a Comissão pode actualizar novamente a lista de números reservados.

9. NOTAS IMPORTANTES

A presente consulta apenas diz respeito à fase de *reserva* de números 116 para serviços específicos de importância social.

A reserva, pela Comissão Europeia, de um dado número 116 para um serviço específico não confere quaisquer direitos (como o da obtenção do número em qualquer contexto nacional) à pessoa ou organização que tenha sugerido o número para esse serviço.

A atribuição de números 116 específicos a organizações³ nos termos da legislação comunitária e, em particular, do artigo 10.º da Directiva-Quadro, é da responsabilidade dos Estados-Membros.

Nem a Comissão nem os Estados-Membros têm a obrigação de garantir que o serviço para o qual foi reservado um número começado por 116 seja de facto oferecido. No entanto, caso um número começado por 116 tenha sido atribuído a nível nacional e não esteja a ser utilizado, o Estado-Membro pode decidir reatribuí-lo a outra entidade, de acordo com a legislação nacional pertinente.

Não se pretende que a utilização do número 116 prejudique a continuação da utilização de outro número para o mesmo serviço.

A Comissão Europeia não é responsável por qualquer serviço oferecido através de números 116.

Os números 116 destinam-se a ser utilizados dentro de cada Estado-Membro. Poderá não ser possível efectuar uma chamada internacional a partir de um Estado-Membro para um número 116 noutra Estado-Membro.

Não são atribuídos fundos europeus a esta acção.

³ Ver nota 2.