

fax

**Para/Destinatário(s)**

Exma. Senhora
Presidente do Conselho de Administração
do ICP-ANACOM
Professora Doutora Fátima Barros

ICP - ANACOM

Número de fax

21 721 10 02

De/Remetente

Carla Matos
Direção Jurídica e de Regulação

Número de fax

21 091 41 74

Data

24.02.2014

Número Total de Páginas: 20

A informação contida neste fax pode ser confidencial e destinada somente para uso do indivíduo ou entidade acima referidos. A duplicação e/ou divulgação por pessoa(s) não autorizada(s) é estritamente proibida. Se recebeu este fax por engano, pedimos o favor de nos notificar por telefone, pois de imediato tomaremos providências quanto à devolução do mesmo. Obrigado.

ASSUNTO: COMENTÁRIOS DA VODAFONE PORTUGAL À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE DECISÃO RELATIVO À DESIGNAÇÃO COMO "ILIMITADAS" DE OFERTAS DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Exma. Senhora Professora,

A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. vem, por este meio, requerer a entrada das versões confidencial e não confidencial da sua resposta ao sentido provável de decisão identificado em epígrafe.

A presente resposta foi, nesta data, igualmente remetida para o endereço eletrónico ofertas.ilimitadas@anacom.pt.

E.D.

Sem outro assunto de momento, apresentamos os nossos cordiais cumprimentos,

Carla Matos

Direção Jurídica e de Regulação

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

DJR - Direção Jurídica e de Regulação
Avenida D. João II, Lote 1.04.01, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa
Telefone: +351 21 091 4870, Fax: +351 21 091 41 74

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone****Comentários da****Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. à Consulta Pública sobre o Projeto de Decisão relativo à designação como "ilimitadas" de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas****1. Comentários Gerais**

O Projeto de Decisão (PD) submetido pelo ICP - ANACOM a procedimento geral de consulta versa sobre a designação como ilimitadas de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas.

Segundo o entendimento do ICP - ANACOM, este PD justifica-se, fundamentalmente, por duas razões:

(i) O incremento das ofertas anunciadas como ilimitadas, as quais, de acordo com o ICP - ANACOM, sugerem que está em causa o acesso irrestrito e sem limitações aos serviços e que criam nos utilizadores a convicção de que a sua utilização não está sujeita a quaisquer limites de capacidade ou do volume de tráfego;

(ii) As reclamações dos utilizadores relativamente às ofertas assim publicitadas, uma vez que, alegadamente, e ao contrário das suas expectativas, acabam por ser surpreendidos com restrições na utilização de serviços que, por serem anunciados e designados como ilimitados (*tráfego/chamadas/SMS*), supunham sem limites.

Sem pretender pôr em causa as preocupações do ICP – ANACOM relativamente a esta matéria, a Vodafone não pode deixar, no entanto, de salientar que, apesar de respeitar as motivações subjacentes ao presente projeto de decisão, considera que o seu objeto extravasa a competência do Regulador.

Com efeito, a aferição da conformidade de uma mensagem publicitária com os princípios que regem o regime da Publicidade é uma matéria que, em nosso entender, deve ser

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

Sede: Avenida D. João II, Lote 1.04.01, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa

Telefone: +351 21 091 50 00, Fax: +351 21 091 59 53, www.vodafone.pt

NIPC/N.º de Matricula na CRC de Lisboa 507344180 - Capital Social €91.068.253,00

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

unicamente assegurada pela entidade que, em Portugal, é responsável pela fiscalização deste tema, ou seja, a Direção Geral do Consumidor (DGC), a qual, desde a publicação do Decreto Regulamentar n.º 38/2012 de 10 de abril (que instituiu a nova estrutura orgânica da Direção-Geral do Consumidor), viu reforçadas as suas competências e atribuições em matéria de publicidade.

É, portanto, a esta entidade a quem compete acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional, proceder à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação, aplicando coimas e sanções acessórias, bem como formular recomendações ao mercado nesta matéria.

Pese embora o ICP - ANACOM possua amplas competências setoriais, designadamente, em matéria de promoção da transparência, adequação e clareza da informação veiculada aos utilizadores dos serviços de comunicações eletrónicas, consideramos que a aferição, em concreto, do teor de uma mensagem publicitária não se encontra contemplada no elenco estatutário que rege o ICP - ANACOM, nem decorre da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Ainda relativamente ao teor deste PD e ao objetivo visado pelo mesmo, não podemos, também, deixar de salientar que olhamos com preocupação este tipo de deliberações, porquanto são extremamente limitativas da liberdade de expressão comercial num setor fortemente regulado em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, e do consumidor em particular.

Com efeito, se atentarmos na panóplia de informação que os operadores de comunicações eletrónicas se encontram obrigados a disponibilizar, através de diversos suportes informativos e canais de comunicação com os utilizadores, facilmente concluímos que se existe setor onde prolifera informação sobre o funcionamento dos serviços utilizados, esse setor é o das comunicações eletrónicas.

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

Ora, tal acervo de informação que os operadores disponibilizam aos utilizadores já de si se revela suficiente para garantir o cabal esclarecimento dos utilizadores sobre os respetivos serviços.

Desta forma, ao pretender impor, por via de uma deliberação, a proibição do uso de determinadas expressões na mensagem publicitária, com o argumento de que as mesmas são suscetíveis de induzir em erro os consumidores, o ICP – ANACOM abstrai-se da realidade do setor e do facto de toda a informação constar, efetivamente, dos termos e condições de oferta dos serviços, é coartando de forma "cega" a eficácia e criatividade da mensagem publicitária.

A forma e o teor da comunicação comercial são um corolário do exercício da liberdade de expressão dos intervenientes na atividade publicitária, a qual, a menos que lesiva de direitos de terceiros (o que não se verifica no presente caso), não deve ser objeto de restrições infundadas.

O PD objeto da presente consulta não pode, desta forma, merecer o acordo da Vodafone, a qual contesta a necessidade de uma deliberação desta natureza, bem como a legitimidade da ANACOM em promover o mesmo.

Não obstante, cumpre-nos tecer os seguintes comentários relativamente a alguns aspetos que, na opinião da Vodafone, devem ser tidos em consideração pelo ICP - ANACOM no presente processo de consulta, e que demonstram que a terminologia por si utilizada na publicitação deste tipo de ofertas, não visa induzir em erro os utilizadores, nem tão pouco levá-los a contratar tarifários que não são adequados ao seu perfil de utilização.

2. Comentários Específicos

2.1. Do teor em concreto dos "tarifários ilimitados "

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL



Sobre o teor em concreto das mensagens publicitárias, mais especificamente sobre a denominação "tarifários ilimitados" objeto do presente PD, gostaríamos de transmitir à ICP - ANACOM os seguintes comentários:

A Vodafone está consciente de que a Publicidade assume, cada vez mais, um papel preponderante na divulgação das ofertas comerciais, a qual, respeitando os direitos dos consumidores, constitui naturalmente um instrumento privilegiado para estimular e promover a sã concorrência e desenvolvimento do mercado.

Nesse sentido, a Vodafone tem, desde sempre, pugnado pela lisura das comunicações comerciais, participando ativamente na definição de um sistema de autorregulação robusto no domínio da atividade publicitária, nomeadamente através da recente reformulação e aprovação do novo Código de Conduta do Instituto Civil da Autodisciplina da Comunicação Comercial (ICAP), sendo uma empresa reconhecida pelo estrito respeito daqueles que são os direitos dos consumidores, pautando a sua atuação por um padrão de conduta responsável, honesto e transparente.

Assim, a expressão "ilimitados" não é utilizada pela Vodafone com o intuito de induzir em erro os utilizadores, e muito menos os seus clientes mas, unicamente, com o intuito de transmitir que os serviços de comunicações eletrónicas podem ser utilizados de uma forma "confortável", sem preocupações associadas a eventuais custos adicionais.

Com efeito, e no que toca às **ofertas de serviços telefónicos**, a quantidade de minutos de conversação que se encontra atualmente incluída em cada plano tarifário da oferta da Vodafone, é de tal forma elevada (e.g. no plano RED: 5000 minutos ou SMS para a rede móvel Vodafone, acrescidos de 2000 minutos ou SMS para as outras redes nacionais) que nos permite afirmar, com uma elevada margem de segurança, que tais "volumes" de comunicação dificilmente são alcançáveis para níveis de utilização característicos do segmento a que se destinam.

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

A título meramente exemplificativo, indicamos, de seguida, alguns dados que comprovam tal afirmação.

[Informação Confidencial – Segredo de negócio]

Neste contexto, e considerando o segmento a que se destinam, os volumes de comunicação incluídos nestas ofertas revelam-se praticamente inatingíveis, pelo que os tarifários acima mencionados se podem efetivamente qualificar de "ilimitados" ou "extensísimos" – sinónimo da palavra "ilimitado", conforme se encontra previsto no dicionário Priberam, em <http://www.priberam.pt/dlpo/ilimitado>.

Por outro lado, e no que diz respeito aos tarifários de acesso à internet, importa reiterar que as medidas de gestão de tráfego aplicadas, e devidamente comunicadas pelos operadores aos seus clientes, traduzem-se apenas e tão só na redução dos débitos de transmissão, como é aliás reconhecido pelo ICP – ANACOM neste PD, o que não invalida a continuidade da realização de tráfego. Neste caso, os tarifários, são efetivamente ilimitados, sendo unicamente reduzida a velocidade das comunicações, por razões relacionadas com a integridade da rede e disponibilidade do serviço. Por este motivo, tratando-se de realidades distintas, devem as mesmas ser tratadas de forma distinta, não se podendo generalizar as ofertas, nem catalogá-las da mesma forma.

Por outro lado, importa ter em consideração que existem, ainda, serviços de acesso à internet como, por exemplo, aquele que é efetuado através da banda larga móvel que, pelo menos no caso da Vodafone, não são publicitados como ilimitados, porquanto, esses sim, sujeitos a limitações do volume de tráfego.

2.2. A razão de ser das políticas de utilização responsável

Relativamente às denominadas políticas de utilização responsável / aceitável, importa em primeiro lugar, referir e salientar que as mesmas não visam limitar, sem qualquer tipo de fundamento, a utilização dos serviços por parte dos respetivos utilizadores destinando-se, unicamente, a preservar a integridade da rede e a qualidade dos serviços

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

que são disponibilizados. Com efeito, estes mecanismos são, face ao aumento do consumo médio da base de Clientes que se tem registado nos últimos anos, uma ferramenta essencial na política de gestão de rede dos operadores, sem a qual, a qualidade e utilização dos serviços, seriam claramente comprometidos.

É sabido que as redes dos operadores são planeadas e desenvolvidas numa perspetiva de utilização estatística, pelo que não estão preparadas para disponibilizar a capacidade máxima a todo o tempo. Assim, para evitar o uso abusivo de alguns dos seus clientes, os operadores têm, necessariamente, que implementar medidas que lhes permitam garantir a disponibilidade do Serviço, com os níveis de qualidade a que se encontram obrigados, pelo que, quando os utilizadores sentem o efeito destas medidas, em regra, o que se constata, é que se está perante um utilização ilícita do Serviço, ou perante uma utilização do Serviço, de tal forma intensiva, que pode comprometer a sua utilização pelos restantes utilizadores.

Por esta razão, e porque uma política de gestão de tráfego eficiente se destina a garantir a utilização normal dos serviços pela generalidade dos utilizadores, o estabelecimento concreto de limites para a definição daquilo que se entende como uma utilização responsável do serviço tem, necessariamente, como referência o consumo médio da base de Clientes, de molde a que não se verifiquem constrangimentos na utilização do Serviço por todo o universo de utilizadores.

Como, aliás, o próprio ICP - ANACOM reconhece no vertente PD: " é expectável que, quando os prestadores de acesso à internet disponibilizem ofertas de "tráfego ilimitado", tenham a sua rede dimensionada de forma a que, em circunstâncias normais, possam manter a velocidade qualquer que seja o volume de tráfego, sem que se esgote a capacidade nos respetivos segmentos de rede. O mesmo sucede relativamente à oferta ilimitada de outros serviços de comunicações." (sublinhado nosso).

Desta forma, é por demais evidente que a existência destas medidas não se destina a limitar a utilização normal dos serviços, a qual é compatível com o dimensionamento da rede efetuada pelos operadores para este fim.

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL



Antes pelo contrário. Há evidências que, uma parte dos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, ao desenvolver práticas como as que temos vindo a referir, não só degradam a qualidade dos respetivos serviços e põem em causa a segurança e integridade da rede, como podem, ainda, muitas das vezes, estar na origem de fraudes que lesam seriamente os interesses económicos dos operadores.

Em suma, os limites que decorrem destas políticas foram concebidos para garantir que os perfis de consumo são válidos para níveis de utilização característicos dos clientes aos quais se destinam, dentro daquilo que é o respetivo padrão de utilização e para o qual a rede foi efetivamente dimensionada, sendo totalmente transparentes para o cliente.

Prova disso, é o facto de os clientes abrangidos por ofertas com este tipo de políticas serem notificados quando atingem 80% do consumo definido no seu plano tarifário, bem como quando atingem a totalidade desse limite. Estas notificações visam lembrar ao cliente a existência dos limites em causa e, adicionalmente, também prevenir que o cliente incorra em encargos não esperados, sendo, por isso, evidente que não existe qualquer intuito de enganar ou induzir os clientes em erro relativamente aos consumos exatáveis.

2.3. Dos suportes informativos relativos aos tarifários ilimitados e às Políticas de Utilização Responsável / Aceitável.

O PD em apreço refere na alínea d) do Ponto II, que:

"As "políticas de utilização responsável" (PUR) e/ou "políticas de utilização aceitável" (PUA), quando existam, devem constar das condições de oferta das empresas que incluem, no caso da divulgação nos respetivos sítios na Internet, as páginas onde é disponibilizada a informação sobre os tarifários e as suas características) de forma clara e transparente e, no caso das "ofertas de tráfego ilimitado", apenas podem ter o enquadramento referido em b) e c) e devem especificar devidamente as restrições aplicáveis".

VODAFONE NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

Salientamos que uma simples verificação do *site* da Vodafone, permite concluir que toda a informação relativa à existência destas políticas se encontra devidamente mencionada nos respetivos tarifários e no item "condições de oferta dos serviços", criado pelos operadores em consequência da deliberação da ICP - ANACOM relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta:

<https://loja.vodafone.pt/tarifarios/condicoes-tarifarios-red.htm>

<http://www.vodafone.pt/main/ajuda/termoscondicoes/>

Conforme tivemos oportunidade de referir nos comentários gerais desta resposta, se existe setor onde prolifera a informação disponibilizada aos utilizadores, e ao público em geral, é no setor das comunicações eletrónicas.

A Vodafone tem sempre questionado as reais vantagens deste excesso de informação (a qual, como sabemos, pode, no limite, conduzir a uma "desinformação" do consumidor) atualmente existente no setor, o qual desmotiva a procura da informação essencial e determinante para a vontade de contratar. Dito isto, o alegado desconhecimento sobre este tipo de políticas não resulta de qualquer omissão ou comportamento menos transparente por parte dos operadores, os quais disponibilizam toda a informação relevante nos mais diversos canais e suportes.

Sem prejuízo de estar disponível para serem equacionadas melhorias na informação disponibilizada ao mercado, a Vodafone apela, uma vez mais, a que seja repensada a forma como os operadores são onerados com as obrigações de informação sobre a sua oferta comercial, promovendo-se, em alternativa, a divulgação das informações que, efetivamente, são determinantes na decisão de contratar por parte dos utilizadores.

Face ao exposto, a Vodafone considera que inexiste qualquer omissão que seja suscetível de induzir em erro os utilizadores dos serviços, sendo que uma mera consulta aos tarifários da Vodafone permite verificar, sempre no mesmo local, e de forma detalhada, toda a informação sobre as características dos tarifários dos serviços aos quais se pretende aderir.

VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL

**vodafone**

3. Conclusões:

Em suma, é entendimento da Vodafone:

- Que não existe fundamento para a adoção de uma deliberação com o teor e cariz vertido no presente PD;
- Que a informação relativa aos tarifários objeto do presente PD é disponibilizada de forma adequada, clara e transparente aos clientes, de modo a que estes possam ter consciência das características da respetiva oferta comercial;
- Que a publicitação destes tarifários deve ser analisada e encarada em conjunto com toda a realidade do setor, e não de forma isolada, restringida a uma interpretação meramente literal do conceito de "ilimitado";
- A expressão "ilimitados" não é suscetível de induzir em erro os utilizadores, sendo unicamente utilizada com o intuito de transmitir que os serviços de comunicações eletrónicas podem ser utilizados de uma forma "confortável", sem preocupações associadas a eventuais custos adicionais;
- As políticas de utilização responsável/aceitável não visam limitar, sem qualquer tipo de fundamento, a utilização dos serviços por parte dos respetivos utilizadores, destinando-se, essencialmente, a prevenir ações de fraude por parte dos utilizadores, preservar a integridade da rede e a qualidade dos serviços que são disponibilizados.
- As referidas políticas de utilização responsável/aceitável são devidamente publicitadas e fazem parte dos respetivos tarifários;
- Estas políticas encontram-se corretamente dimensionadas e não influenciam de forma relevante o comportamento do cliente.

Razões pelas quais a Vodafone considera que a projetada deliberação carece de fundamento, não devendo ser adotada, a final, sob pena de se traduzir numa limitação injustificada da liberdade de expressão comercial dos operadores.