

ZON OPTIMUS

Exma. Senhora
Dr.^a Fátima Aragão Botelho
Diretora de Apoio ao Conselho
ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av.^a José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Lisboa, 24 de fevereiro de 2014

V.^a Ref.^a ANACOM - S004064/2014 - Ofício circular

N.^a Ref.^a 2014.1044

Assunto: Projeto de decisão relativo à designação como "ilimitadas" de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas

Exma. Senhora,

Na sequência do procedimento geral de consulta supra identificado, a Optimus-Comunicações, S.A., a ZON TV Cabo Portugal, S.A., a Zon TV Cabo Madeirense, S.A. e a Zon TV Cabo Açoreana, S.A. (adiante designadas conjuntamente por Zon Optimus) vêm pronunciar-se nos termos e para efeitos do artigo 110.^o e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, apresentando os seus comentários como se segue.

Como ponto prévio, a Zon Optimus gostaria de manifestar e de reafirmar o seu total compromisso para com as normas legais aplicáveis e total respeito pelos direitos dos seus clientes. De facto, são princípios fundamentais do exercício da sua atividade de que se orgulha, num quadro permanente de práticas comerciais leais e transparentes.

Nessa perspetiva, a Zon Optimus revê-se nos princípios gerais que enformam o projeto de decisão e que estão em linha com os que adota no exercício da sua atividade e nas suas relações com os seus clientes e com o consumidor em geral.



ZON OPTIMUS[®]

Pronunciando-nos, agora, sobre o projeto de decisão notificado, cumpre referir que o mesmo suscita dúvidas e reservas relativamente à questão da conformidade das designações adotadas para um produto, publicamente comunicadas, com as características intrínsecas do mesmo, à sua oportunidade e conveniência tendo em conta anteriores decisões da Anacom e, ainda, quanto à legislação em vigor e à competência de outras entidades no domínio da publicidade.

Na verdade, decorre do projeto de decisão, desde logo, a preocupação fundamental da adequação das designações de produtos "ilimitados"/"tráfego ilimitado" e respetivo sentido para um consumidor médio às características que o mesmo revista, ou seja, que as referidas expressões deverão traduzir e expressar as características de produto que um consumidor mediamente informado delas esperaria.

Ora, a nosso ver, esta questão situar-se-á não ao nível de regulação relativa a produtos dos atores comerciais (como resulta do projeto), sob pena de limitação não justificada da liberdade empresarial, mas sim e sobretudo das condições e regras relacionadas com a mensagem nelas implícitas que se pretendam transmitir ao público.

Dito de outra forma, esta matéria deve ser enquadrada não no domínio de regras aplicáveis decorrentes do regime legal específico das comunicações eletrónicas, mas no domínio da publicidade e das respetivas regras aplicáveis, matéria esta da competência da Direção Geral do Consumidor nos termos, nomeadamente, do Código da Publicidade (Dec. Lei n.º 330/90, de 23 de outubro e suas posteriores alterações, nomeadamente, artigos 37.º e 38.º), do regime jurídico das práticas comerciais desleais (Dec. Lei n.º 57/2008, de 26 de março, nomeadamente, artigos 19.º, n.º.3 e 21.º, n.º. 5) e do Dec. Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril que aprova os estatutos da Direção Geral do Consumidor (nomeadamente, artigos 3.º, n.º.2.J) e 4.º, n.º1., f).

Acresce que, ainda nesta perspetiva da competência para a matéria, uma decisão como a agora proposta poderá suscitar dificuldades de aplicação e de compatibilização com a Recomendação sobre Idênticas matérias que, no exercício das competências que para ela decorrem das disposições legais acima referidas, a Direção Geral do Consumidor adotou em 30 de dezembro de 2013, foi comunicada aos operadores de comunicações eletrónicas e foi



ZON OPTIMUS[®]

divulgada aos consumidores em geral, a qual versa sobre a mesma matéria em perspetivas semelhantes.

Tendo em conta a referida Recomendação da Direção Geral do Consumidor sobre as mesmas matérias, no quadro das competências que lhe estão confiadas, a decisão que o ICP-ANACOM pretende agora adotar, levantará certamente dificuldades de aplicação e de competência material, que são naturalmente indesejáveis.

A decisão que se projeta suscita, igualmente, reservas quanto à sua conveniência, porquanto e sem prejuízo do que acima se referiu e do que adiante se dirá, na perspetiva da Zon Optimus não parece acrescentar algo de substancialmente relevante ao que decorre quer das normas legais aplicáveis, em especial da lei das comunicações eletrónicas, quer de anteriores deliberações do próprio ICP-ANACOM, nomeadamente a "Deliberação relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas" adotada em 21 de abril de 2006 e alterada em 10 de abril de 2011.

Relativamente ao teor do Projeto de decisão propriamente dito importa referir que a utilização das expressões "tráfego ilimitado" ou "chamadas/mensagens ilimitadas" tem como objetivo transmitir a ideia de que os clientes podem falar ou navegar na internet sem necessidade de se preocuparem com limites de utilização.

No entanto, por questões de segurança ou integridade da rede e para prevenir utilizações fraudulentas dos serviços colocados à disposição dos clientes, alguns dos pacotes de comunicações que compõem as ofertas da Zon Optimus estão sujeitos a uma política de utilização responsável.

No que diz respeito aos tarifários de voz/mensagens "ilimitados", a política de utilização responsável traduz-se num teto máximo, que tem como único objetivo prevenir a utilização do serviço de comunicações para um fim diferente do contratado em violação das suas condições de utilização e com claro prejuízo para os outros utilizadores, porquanto originam um congestionamento da rede e dos sistemas do operador. São disso exemplos, entre outros, a utilização dos cartões SIM em máquinas de envio automático de mensagens (*spam*), os sistemas de reencaminhamento de chamadas, e utilização em centrais de atendimento telefónico de linhas gratuitas.



ZON OPTIMUS*

Sublinhe-se, no entanto, que tais limites são fixados, todavia, num valor de utilização dificilmente alcançável, mesmo para um utilizador que faça uma utilização acima da média dos utilizadores. É, por isso, muito residual o número de clientes que, de facto, consegue esgotar essa capacidade.

No que à utilização da internet diz respeito aplica-se o mesmo princípio.

O serviço de acesso à Internet dispõe, também, de mecanismos dinâmicos destinados a assegurar uma qualidade da rede e de acesso ao serviço uniforme para todos os clientes, prevenindo utilizações abusivas e contrárias aos fins para que foi contratado como, por exemplo, a utilização como servidor de partilha de ficheiros, o envio de *spam* ou ataques informáticos.

Não obstante as restrições referidas, os serviços são designados como de utilização ilimitada, dado que essas restrições só são aplicáveis em situações pontuais em que se verifique de facto uma utilização extremamente excessiva suscetível de congestionar o serviço e prejudicar a disponibilidade do serviço com a qualidade desejada aos demais utilizadores, permitindo naturalmente que para a esmagadora maioria dos clientes fazendo uma utilização normal, os serviços sejam de facto ilimitados.

Do ponto de vista comunicacional a expressão "ilimitado" é, e continua a ser, a expressão que melhor traduz e corresponde a uma ideia de que os utilizadores poderão usar o serviço de uma forma *despreocupada*, sem que isso acarrete custos adicionais à sua mensalidade.

Apesar do carácter ilimitado, a Zon Optimus não podia deixar de divulgar a existência das políticas de utilização responsável nas condições de serviço dos seus tarifários e as suas repercussões nos serviços prestados, uma vez que tal constitui uma regra de transparência e veracidade na divulgação de informação aos utilizadores, como resulta da Lei das Comunicações Eletrónicas (artigos 47.º A n.º 1, alínea d) e 48.º, n.º 1 alínea c).

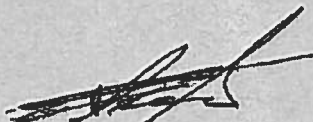
Em suma, a existência das políticas de utilização responsável destinam-se não só a assegurar a assegurar a qualidade e integridade, como a prevenir utilizações fraudulentas que prejudicam a experiência de utilização dos demais utilizadores.



ZON OPTIMUS[®]

Tais restrições não são, por isso, incompatíveis com a utilização da expressão "ilimitado" ou equivalente, na medida em que as restrições impostas por aquelas políticas têm um enquadramento legal próprio na Lei das Comunicações Eletrónicas, conforme já referido, e situam-se em níveis praticamente inalcançáveis pelos utilizadores, dado que os mesmos se encontram em patamares muito acima da utilização média desses serviços.

Com os melhores cumprimentos,



Fernando Ventura

Pela Direção Jurídica e de Regulação

