Exmo Senhor

Presidente da

ANACOM

detalhe-fatura@anacom.pt

Data: 09 de julho de 2018

N. Refª : PARC-000174-2018

Assunto: Consulta sobre o sentido provável de decisão relativa à definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos

Na sequência da Consulta Pública acima referida, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

I. Comentários na generalidade:

1. Por deliberação de 1 de junho de 2018, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) sobre a definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos.

De acordo com o teor da SPD, pretende a ANACOM com esta decisão que as faturas passem a possuir um detalhe de informação útil e necessária ao consumidor/utilizador, designadamente entre outras, período de faturação, data de término da fidelização ou quais os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização.

2. Trata-se de uma lista de informações extensa, suscetíveis de serem reconduzidos a quatro núcleos informativos, referentes ao assinante e período da fatura; serviços faturados e respetivos custos; controle de consumos; prazo e formas de pagamento e meios de reclamação.

Não obstante o nível de detalhe ser interessante e ir ao encontro das necessidades dos consumidores, pensamos que, ainda assim, é possível ir um pouco mais longe face aos interesses em causa.

II. Comentários na especialidade:

1. A alínea c) estabelece que a fatura deve mencionar o período de faturação. Ora, assim sendo, julgamos fazer todo o sentido que seja ainda mencionado expressamente o prazo de prescrição aplicável, isto é, que o direito da operadora ao recebimento aos serviços prestados prescreve no prazo de 6 meses após a sua prestação.

2. A alínea s) estabelece a obrigatoriedade de mencionar a possibilidade de contestação dos valores faturados. Pensamos que, neste ponto, deveria o consumidor ser esclarecido que o prestador de serviços não pode suspender a prestação dos mesmos quanto a valores já prescritos.

3. Por último, um ponto que nos parece fundamental: a gratuitidade da fatura física ou eletrónica.

Como bem refere a SPD, estabelece o artigo 9.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSP), que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta (n.º 1), com uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas (n.º 2). No caso do serviço de comunicações eletrónicas, e a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações (n.º 3).

Trata-se de um direito de natureza imperativa, nos termos do artigo 13.º do mesmo diploma, não podendo por isso ser afastado pelas partes, sendo nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite este ou outro dos direitos atribuídos aos utentes. Mais, por se tratar de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o direito a uma fatura gratuita encontra-se ainda reforçado pelo n.º 1 do artigo 8.º da Lei da Proteção de dados Pessoais e Privacidade nas Telecomunicações, norma que confere ao assinante de serviços de comunicações o direito de receber faturas.

A própria SPD refere que o artigo 39.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) estabelece que constitui um direito dos assinantes e utilizadores "Obter faturação detalhada, quando solicitada" (n.º 3, alínea c), sendo que dispõe o n.º 5 do mesmo artigo que "a ARN pode definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada."

3.1. Ora, como é do total conhecimento do CA da ANACOM, e a propósito de uma recente medida tomada por um dos operadores com PMS em diversos mercados de comunicações em Portugal, entende esta Associação que nunca poderá colher o

argumento de que esta obrigação legal de emissão de fatura gratuita se encontra plenamente cumprida através de uma sua versão eletrónica, uma vez que nem todos os consumidores possuem ou são obrigados a possuir endereço de email, bem como tem sido entendimento dominante que a aceitação da desmaterialização de documentos por via eletrónica depende sempre da prévia aceitação do seu destinatário .

À semelhança do que já acontece noutros setores económicos nacionais, como o da energia, os consumidores podem ser incentivados a mudar da sua fatura tradicional em papel para uma versão em formato eletrónico, através da atribuição de benefícios para quem decide fazer essa opção.

3.2. Mas o direito e a liberdade de escolha devem pertencer sempre ao consumidor, que, em momento algum, deve ser penalizado por escolher não fazer essa opção, ou não ter sequer opção de escolha.

Tratando-se de um direito absoluto e irrenunciável pelo consumidor, não pode o seu exercício ser limitado ou condicionado por qualquer forma em geral pelos prestadores de serviços, e em particular pelo pagamento de uma quantia visando exatamente coartar a liberdade de escolha do consumidor sobre o suporte em que pretende receber as suas faturas.