

## DECISÃO FINAL

### **SOBRE A ALTERAÇÃO DA DEFINIÇÃO DE “PACOTE DE SERVIÇOS” NO ÂMBITO DO QUESTIONÁRIO TRIMESTRAL DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS EM LOCAL FIXO E VOIP NÓMADA**

1. Em 3 de março de 2011, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre os novos indicadores estatísticos dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada.

Neste âmbito considerou-se como 'Pacote de Serviços' *“uma oferta comercial de um único operador que inclua 2 ou mais serviços (serviço telefónico fixo, serviço de acesso à internet em banda larga, serviço de televisão por subscrição, serviço telefónico móvel, serviço de acesso à internet em banda larga móvel, etc.), comercializada como uma oferta única e com uma única fatura.”*

2. Em 9 de outubro de 2012, na sequência de solicitação formulada por um prestador, o ICP-ANACOM esclareceu que, para efeito do reporte dos indicadores estatísticos dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo aprovados por deliberação de 3 de março de 2011, *“o conceito de pacote incorpora as seguintes características:*

*a) oferta comercial de um único prestador;*

*b) que inclua dois ou mais serviços;*

*c) comercializada como uma oferta única;*

*d) com um preço único;*

*e) com uma única fatura, independentemente da discriminação das parcelas respeitantes a cada serviço incluído no pacote; e*

*f) subscrita em termos que, junto desse mesmo prestador, não poderiam ser alcançados fora do pacote, quer porque os serviços se encontram indisponíveis a título individual (no caso do pure bundling), quer porque a oferta em pacote traz associadas determinadas condições específicas (no caso do mixed bundling).*

*Em linha com este entendimento, a classificação de uma determinada oferta como «pacote de serviços» exige o cumprimento dos quatro requisitos cumulativos acima referidos nas alíneas a), b), c) e e), clarificando-se ainda que:*

- *no que respeita ao requisito relativo à comercialização como uma oferta única, está subjacente o pagamento dos vários serviços por um preço único, proposto pelo prestador no âmbito das condições de oferta e acordado pelas partes aquando da celebração do respetivo contrato, independentemente da forma como tal preço único é apresentado na fatura; e*
  - *a conclusão sobre se estamos perante uma oferta única passa pela verificação dos termos em que os serviços em causa são disponibilizados, de modo a apurar se seria possível obter as mesmas condições e/ou preços fora do pacote.”*
3. No que respeita ao requisito “*oferta comercial de um único operador*”, a definição apresentada baseava-se nas definições elaboradas pela Comissão Europeia (CE) no âmbito do “E-communications Household Survey”<sup>1</sup> e do 13.º Relatório de Implementação do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas<sup>2</sup>.
4. Entretanto, têm surgido ofertas comerciais que, apesar de combinarem serviços de vários prestadores, normalmente pertencentes a um mesmo grupo económico, apresentam todas as restantes características que definem um pacote. Estas ofertas são publicitadas e comunicadas aos utilizadores e percecionadas por estes como pacotes de serviços.

Por outro lado, é possível que surjam outras ofertas que combinem serviços de prestadores de comunicações eletrónicas em local fixo e serviços de operadores móveis, nomeadamente, serviços de prestadores de serviços móveis virtuais, independentemente dos prestadores envolvidos fazerem ou não parte do mesmo grupo económico.

---

<sup>1</sup> “QC10. By bundle, we mean a combined package offering more than one communication service from the same provider at a single price”, Eurostat, E-communications household survey.

<sup>2</sup> “Bundled offer’ means a commercial offer of a single operator which includes two or more services such as fixed and mobile public telephony services, access to tv programmes and broadband internet access, offered for a single price and as part of one bill”, CE, 13<sup>th</sup> Implementation Report.

Simultaneamente, a CE tem feito evoluir o conceito de pacote para fins estatísticos em determinados contextos. Por exemplo, no caso do questionário do Digital Agenda Scoreboard 2014 (comunicação de 12 de novembro de 2013), a CE já não obriga a que os serviços que constituem uma oferta em pacote sejam prestados pelo mesmo prestador<sup>3</sup>.

A CE considera que se deve privilegiar o critério “oferta única”, distinguindo neste âmbito entre a relação comercial cliente/prestador e a forma como o serviço é tecnicamente provisionado. No âmbito de uma “oferta única”, o cliente manterá uma relação comercial apenas com um prestador, enquanto que, tecnicamente, o serviço pode ser provisionado por várias entidades.

5. Pelos motivos acima expostos, justifica-se eliminar a referência a “*oferta comercial de um único prestador*” constante da definição de pacote de serviços para efeitos do reporte dos indicadores estatísticos dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo, aprovados por deliberação de 3 de março de 2011.
6. Neste contexto, por deliberação de 30 de janeiro de 2014, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável da decisão (SPD) relativo à alteração da definição de “pacote de serviços” no âmbito do questionário trimestral dos serviços de comunicações electrónicas em local fixo e VoIP nómada e submeteu o SPD referido a audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, fixando o prazo de 20 dias úteis para aqueles se pronunciarem.
7. Foram consultados os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas em local fixo que, no âmbito do questionário dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada, reportaram subscritores de pacotes de serviços durante o ano de 2013, tendo sido elaborado o relatório de audiência prévia que contém uma súmula dos contributos recebidos, bem como a posição do ICP-ANACOM a esse respeito.
8. Na sequência das posições assumidas pelas entidades ouvidas, e tendo também em conta o entendimento da Comissão Europeia sobre esta matéria, foi

---

<sup>3</sup> “‘Bundled offer’ means a commercial offer of two or more of the below services marketed as a single offer and offered for a single price ...”, CE, Digital Agenda Scoreboard 2014 – Questionnaire A (comunicação de 12 de novembro de 2013).

acrescentada na definição de pacote que, em geral, a obrigação do reporte da informação de pacotes é atribuída ao prestador que estabelece a relação com o utilizador no âmbito da subscrição do pacote.

9. Neste contexto, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ao abrigo do n.º 1 do artigo 108.º e do artigo 109.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (LCE) , e do artigo 13.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, determina que a definição de “pacote de serviços” constante do questionário trimestral de serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada passe a ter a seguinte redação:

“Por 'Pacotes de Serviços' entende-se:

- a) *oferta comercial que inclua dois ou mais serviços;*
- b) *comercializada como uma oferta única;*
- c) *com um preço único;*
- d) *com uma única fatura, independentemente da discriminação das parcelas respeitantes a cada serviço incluído no pacote; e*
- e) *subscrita em termos que não poderiam ser alcançados fora do pacote, quer porque os serviços se encontram indisponíveis a título individual (no caso do pure bundling), quer porque a oferta em pacote traz associadas determinadas condições específicas (no caso do mixed bundling).*

*Em linha com este entendimento, a classificação de uma determinada oferta como «pacote de serviços» exige o cumprimento dos três requisitos cumulativos acima referidos nas alíneas a), b), e d), clarificando-se ainda que:*

- *no que respeita ao requisito relativo à comercialização como uma oferta única, está subjacente o pagamento dos vários serviços por um preço único, proposto pelo prestador no âmbito das condições de oferta e acordado pelas partes aquando da celebração do respetivo contrato, independentemente da forma como tal preço único é apresentado na fatura; e*

- *a conclusão sobre se estamos perante uma oferta única passa pela verificação dos termos em que os serviços em causa são disponibilizados, de modo a apurar se seria possível obter as mesmas condições e/ou preços fora do pacote.”*

*Em geral, a obrigação do reporte da informação de pacotes é atribuída ao prestador que estabelece a relação com o utilizador no âmbito da subscrição do pacote.*

- 10.** Mantêm-se em vigor as restantes definições e indicadores dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada aprovados por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 3 de março de 2011.