CONTRIBUTOS DA

MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A. (MEO)

PARA O PROJETO DE TRANSPOSIÇÃO DO

CÓDIGO EUROPEU DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

DIREITOS DOS UTILIZADORES E RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS

13 de janeiro de 2020

ÍNDICE

Comentários prévios 2

Artigo 25.º - Resolução extrajudicial de litígios 3

Artigo 98.º - Isenção de certas microempresas 3

Artigo 99.º - Não discriminação 3

Artigo 100.º - Garantia dos direitos fundamentais 4

Artigo 101.º - Nível de harmonização 4

Artigo 102.º - Requisitos de informação sobre os contratos 4

Artigo 103.º - Transparência, comparabilidade das ofertas e publicação de informações 4

Artigo 104.º - Qualidade dos serviços de acesso à Internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público 4

Artigo 105.º - Duração do contrato e rescisão 4

Artigo 106.º - Mudança de fornecedor e portabilidade dos números 5

Artigo 107.º - Ofertas agregadas 5

Artigo 111.º - Acesso e escolha equivalente para os utilizadores finais com deficiência 6

Artigo 112.º - Serviços de informações de listas telefónicas 6

Comentários prévios

O presente documento constitui a pronúncia da MEO — Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao procedimento de auscultação pública sobre a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas [Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018] lançado em 26.11.2019.

Os comentários, contributos e sugestões da MEO, apresentados neste documento, tiveram em atenção a atual conjuntura do mercado e o quadro legal existente e não prejudicam a adoção de posições diferentes no futuro, bem como a apresentação de contributos adicionais no âmbito do processo de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas ("Código" ou "CECE"). A pronúncia da MEO em nada prejudica as posições adotadas em processos judiciais que estejam relacionadas com temas abrangidos pela presente auscultação pública, devendo considerar-se os seus comentários, contributos e sugestões no âmbito do exercício do direito/dever de colaboração com a ANACOM.

Por fim, importa ter presente que a versão em língua portuguesa do Código contém diversos erros e imprecisões de tradução, face à versão original em língua inglesa. Sem prejuízo de dever ser desencadeado o devido processo de retificação junto dos serviços competentes da Comissão Europeia (CE), a MEO considera que o Estado português deve, desde já, usar a flexibilidade de que dispõe na transposição para conferir à lei nacional a redação mais adequada, abstendo-se de reproduzir os referidos erros e imprecisões constantes da versão em português do Código.

A MEO procura assinalar neste documento, de forma não exaustiva, os erros e imprecisões de tradução que detetou (apenas) nos artigos expressamente indicados pela ANACOM, bem como nos considerandos relacionados com estes artigos – não prejudicando, portanto, a possibilidade de vir a assinalar outros erros e imprecisões de tradução no âmbito do processo de transposição do Código. Trata-se de um problema, contudo, que se verifica igualmente noutros artigos (e considerandos relacionados), aspeto que deve ser tido em conta para efeitos quer da transposição, quer do processo de retificação da versão portuguesa do Código.

Artigo 25.º - Resolução extrajudicial de litígios

1. Esta disposição tem já, em grande medida, acolhimento na LCE. Contudo, à semelhança de outras disposições do CECE, é conferida aos Estados-Membros a possibilidade de alargamento destes mecanismos de resolução de litígios a utilizadores finais que não os consumidores.

2. Atenta a formulação, o potencial alargamento poderá ocorrer não apenas relativamente a microempresas e a pequenas empresas (ainda que sejam as referidas expressamente pelo CECE), mas a todo o universo dos clientes do chamado "segmento empresarial".

3. Quanto a este segmento, importará, desde logo, ter em conta que poderão estar em causa contratos de valores bastantes significativos e especialmente complexos, pelo que deverá garantir-se que seja assegurado a ambas as partes a possibilidade de dirimir eventuais litígios perante entidades especialmente qualificadas e aptas.

4. Nessa medida, devem excluir-se do âmbito do presente artigo, utilizadores finais que, não sendo consumidores, não sejam microempresas e nem pequenas empresas. Para além disso, mesmo nos casos em que se está perante microempresas e pequenas empresas, deverão excluir-se do respetivo âmbito os litígios emergentes de contratos negociados ou que não sejam de adesão.

5. Importa, ainda, referir que face ao panorama atual, não se vislumbra uma necessidade premente de dotar o mercado de novos meios de resolução alternativa de litígios.

Artigo 98.º - Isenção de certas microempresas

6. Sem comentários específicos, sendo, contudo, essencial a criação de mecanismos de verificação do cumprimento da obrigação de informação sobre a isenção de que beneficiam.

7. Sugere-se que numa eventual densificação da obrigação da informação sobre a isenção, se inclua a obrigação de explicitar os impactos da diferença de regime.

Artigo 99.º - Não discriminação

8. Sem comentários específicos.

Artigo 100.º - Garantia dos direitos fundamentais

9. Sem comentários específicos.

Artigo 101.º - Nível de harmonização

10. Sem comentários específicos.

Artigo 102.º - Requisitos de informação sobre os contratos

11. Sem comentários específicos, importando, contudo, proporcionar aos operadores, de forma transparente e sem qualquer prejuízo para os utilizadores, a possibilidade de recurso a meios exclusivamente digitais (como por exemplo, áreas de cliente e correio eletrónico) no que respeita à disponibilização de informação pré-contratual e contratual, em alinhamento com as melhores práticas ambientais.

12. Sem prejuízo, importa assegurar que a expressão utilizada na versão em inglês para designar o "contract summary template" é corretamente traduzida, desde já se sugerindo a expressão "modelo do resumo do contrato" (por contraponto à prevista na versão portuguesa: "contrato modelo resumido").

Artigo 103.º - Transparência, comparabilidade das ofertas e publicação de informações

13. Sem comentários específicos, sendo, contudo, essencial que todas as medidas a adotar sejam sujeitas a uma avaliação que justifique tanto a necessidade, como a proporcionalidade das mesmas, face ao que se pretende tutelar.

14. Importará, ainda, ter em conta, necessariamente, as ferramentas já hoje em dia disponibilizadas, as quais se consideram suficientes e adequadas.

Artigo 104.º - Qualidade dos serviços de acesso à Internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público

15. Sem comentários específicos, sendo particularmente relevante a especificação dos parâmetros relevantes de qualidade do serviço.

Artigo 105.º - Duração do contrato e rescisão

16. Face ao nível de investimentos, à necessidade de recuperar custos com instalação e ativação dos serviços, à qualidade e diversidade dos produtos oferecidos, bem como à atribuição de vantagens e ofertas comerciais e até às situações de subsidiação de equipamentos, entende-se como ajustado o período máximo previsto para a duração dos contratos. Tal prazo, à data, está alinhado com a grande maioria dos países da União Europeia.

17. Para além da fidelização inicial, considerando, igualmente, a qualidade e diversidade dos produtos oferecidos, bem como os benefícios para os utilizadores decorrentes da atribuição de vantagens e ofertas comerciais e situações de subsidiação de equipamentos, entende-se que estes casos podem, inclusivamente, justificar a contratualização de fidelizações subsequentes.

18. Não faz sentido consagrar o alargamento do prazo para rescisão decorrente de alterações contratuais, até 3 meses.

Artigo 106.º - Mudança de fornecedor e portabilidade dos números

19. Sem comentários específicos.

20. Sem prejuízo, no que respeita à temática do reembolso de créditos, importará, por um lado, determinar que tipo de crédito está efetivamente em causa e garantir, por outro lado, que a concretização desta medida não deve ser desproporcionada face aos interesses que visa proteger, não devendo, portanto, implicar um grande nível de investimento.

21. Cabe, ainda, salientar que o prazo máximo de interrupção do serviço, durante o processo de portabilidade, é substancialmente superior ao atualmente estabelecido pelo regulamento da ANACOM – 1 dia útil vs 3 horas -, o que justifica, necessariamente, uma revisão deste último.

Artigo 107.º - Ofertas agregadas

22. Sem comentários específicos.

23. Sem prejuízo, não devem os operadores de ficar impedidos de prever contratualmente a possibilidade de, por manifestação expressa por parte dos utilizadores, poder-se efetuar a alteração, por redução, do objeto do contrato.

Artigo 111.º - Acesso e escolha equivalente para os utilizadores finais com deficiência

24. Sem comentários específicos.

Artigo 112.º - Serviços de informações de listas telefónicas

25. Sem comentários específicos.