
From: Mário Rui Mota
Sent: terça-feira, 29 de Abril de 2014 20:20
To: consulta-contratos@anacom.pt
Subject: Consulta sobre as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para prestação dos serviços de comunicações eletrónicas

Ao ICP-ANACOM

Assunto: Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para prestação dos serviços

Exmos. Senhores,

Ainda que sendo apenas um mero consumidor, mas atendendo à dupla condição de profissional em qualidade e auditoria e de cliente de telecomunicações, permiti-me responder à vossa consulta pública sobre o assunto em epígrafe com algumas singelas notas que aqui formularei. Caso, eventualmente, entendam que o âmbito das minhas observações excede o âmbito da consulta pública em curso, agradeço que as mesmas sejam devidamente reencaminhadas e registadas como sugestões para melhoria dos serviços de telecomunicações.

A desproporcionalidade de poder na relação contratual entre operadores e consumidores é uma realidade indiscutível, ao que acresce o facto de os operadores de telecomunicações, em geral, esconderem informação aos clientes, ou por negligência grosseira ou, cada vez mais frequentemente, por práticas intencionais. Estas práticas lesam, principalmente, consumidores mais vulneráveis, como sejam, a população idosa ou menos letrada. Mas mesmo o utilizador/indivíduo mais esclarecido acaba por ser confrontado com surpresas, como sejam, serviços que não contratou, condições que não lhe foram transmitidas, cláusulas abusivas, etc... A informação raras vezes é totalmente dada, normalmente apenas vem quando é expressamente solicitada e, mesmo nesses casos, apenas uma informação minimalista.

Assim, consubstanciar o dever legal e comercial de os operadores prestarem informação cabal, clara, transparente e simplificada, num conjunto de serviços mínimos e numa ficha de condições contratuais normalizada, é uma excelente iniciativa, que deve ser implementada, aliás à semelhança do que já ocorre, por exemplo, nos produtos e serviços financeiros.

Aspetos que considero essencial considerar na ficha normalizada e simplificada (a qual deve ser sempre previamente fornecida, existindo em duas vias, ambas assinadas pelo operador e pelo cliente):

- Data de início e de fim do contrato, bem como data de celebração do mesmo.
- Preço mensal total final, já com IVA, bem como o que está incluído e o que expressamente não está incluído (importante, porque às vezes não é claro o que não está incluído); na dúvida o benefício deve correr sempre a favor do consumidor, pois é a parte mais fraca da relação contratual.
- Condições de manutenção do preço (atenção a eventuais. aumentos durante fidelização, ainda que indexados a determinada referência).

- Período de fidelização e custos de incumprimento do período de fidelização – o custo de incumprimento não deve poder ser maior que o benefício obtido (conheço caso em que o benefício da fidelização existente se traduzia em cerca de dois euros mensais e estava a ser exigido ao cliente, não a reposição desse benefício mensal auferido, mas a totalidade das mensalidades vincendas...).
- O conceito de chamadas ou tráfego ou minutos ilimitados tem de corresponder inequivocamente a isso mesmo, algo efetivamente ilimitado!
- Condições em que se possa alterar o contrato durante a sua vigência.
- Velocidades de acesso à internet, à chegada ao cliente, com indicação obrigatória dos valores médios, máximos e mínimos de download e de upload; os valores de upload devem corresponder sempre a, pelo menos, 20% dos respetivos valores de download.
- Porque, naturalmente, as ligações domésticas à rede, dentro de casa, são efetuadas via wi-fi (wireless), deve ser informado o cliente sobre a força do sinal do router transmissor, bem como as perdas de velocidade por esse motivo, as quais não devem poder ser superiores a 10% da velocidade, para uma construção normal em alvenaria e determinado número de divisões (por exemplo, para um T3).
- As práticas de restrições de tráfego devem ser claras e apenas ocorrer em situações pontuais e muito excecionais.
- Deve haver informação obrigatória sobre compensações automáticas obrigatórias em caso de serviços deficientes ou atrasos, como acontece na portabilidade.
- Período para rescisão sem necessidade de invocar qualquer razão, que deveria sempre ser de, pelo menos, 30 dias, isto para testar o serviço porque há aspetos que só na utilização real se podem verificar, p.ex. interrupções do serviço, força do sinal em 3,5G ou 4G, força do sinal do router em wi-fi em serviços domésticos, largura efetiva de banda, qualidade geral do serviço, etc...
- Eventuais ofertas e/ou promoções.

Aproveitando a oportunidade existem outras considerações que gostaria de fazer:

Proibir, de todo, mecanismos de renovação automática do contrato com renovação do período de fidelização; este tipo de renovações deverá ter de ser sempre subscrita pelo cliente.

Por predefinição, garantir sempre a confidencialidade dos números (ou seja, a não presença em listas de divulgação), bem como o barramento de chamadas de valor acrescentado; a alteração a estas predefinições tem de ser expressamente autorizada pelo cliente.

Deveriam de existir, obrigatoriamente, canais alternativos de contacto por *email* ou formulário eletrónico gratuitos, principalmente para efeito de reclamações.

Também devem existir linhas de apoio ao cliente inicialmente gratuitas, só passando a cobrar depois de o cliente ser efetivamente atendido e transferido para serviços que devam de ser cobrados, sendo o cliente expressamente avisado do peçário quer no início, quer durante a chamada, dos custos em que já está a incorrer, devendo todas as interrupções na chamada ser anuladas da contagem para efeito de custos e, igualmente, prever-se sempre um valor máximo limite de custos por cada chamada (ou seja, qualquer operador deve dispor, pelo menos, dos seguintes canais: *email* ou formulário no *site*, lojas físicas, fax e linhas telefónicas de apoio; no caso dos formulários no *site*, como acontece com o sítio da ANACOM, deve ser sempre possível imprimir o conteúdo com o recibo da receção e o mesmo deve poder ser enviado por email ao cliente).

Tem de haver locais para entregar as *boxs* e outros equipamentos. Invariavelmente ouvimos de reclamações em que os operadores não aceitam entregas nas lojas e depois, durante um longo período de tempo, não agendam os levantamentos e, quando o fazem, não comparecem diversas vezes nos dias e horas combinados em casa dos clientes. A acrescentar, ainda cobram verbas por supostas/fictícias deslocações e apresentam faturas adicionais entre o dia do cancelamento dos contratos e o dia do levantamento efetivo dos equipamentos, que é quando lhes apetece aparecer!

Deveria haver um melhor controlo e informação sobre as coberturas da rede móvel, não apenas por freguesia ou por código postal, mas também tendo em conta outros parâmetros, como sejam, principais eixos de transportes públicos, como p.ex., comboios e metro, dadas as especificidades destas localizações e ser onde ocorre grande parte da utilização das redes de dados móveis.

Deve ser possível fazer filtragem inversa, ou seja, saber onde não existe cobertura ou a mesma é deficiente – criar novos parâmetros de consulta.

As gravações das chamadas recebidas nos centros de apoio ao cliente deveriam ser, de imediato, disponibilizadas ao mesmo, designadamente em ficheiro MP3, por email ou por outra via adequada indicada pelo cliente, isto porque amiúde os operadores invocam as mesmas, sem no entanto nunca fazerem prova das mesmas.

Deveria ser publicitada obrigatoriamente a percentagem de reclamações (n.º de reclamações sobre o n.º clientes existentes) e motivos das mesmas, bem como as decisões da empresa e do ICP-ANACOM, quando este tenha sido interveniente, isto expurgado, naturalmente, dos dados pessoais dos clientes envolvidos.

Ainda que reconhecendo melhorias no sistema, há que afinar os mecanismos e os prazos que tornem mais célere a resolução de conflitos.

O ICP-ANACOM, de sua própria iniciativa, poderia pesquisar na internet em portais de reclamação e nas redes sociais os principais motivos de reclamação dos clientes e quais os operadores mais referidos. Em alguns casos verificar-se-ia que algumas práticas dos operadores são verdadeiros atos de 'terrorismo empresarial', normalmente sobre pessoas mais vulneráveis, mas nem sempre, pois até o mais esclarecidos dos clientes é ludibriado por algumas das práticas/técnicas de atuação dos operadores. O ICP-ANACOM deve poder agir por sua iniciativa penalizando severamente este tipo de práticas.

Invariavelmente encontramos práticas do género:

- Atirar o ónus para o cliente de provar que fez os pedidos, quando têm em sistema e/ou nos arquivos os pedidos!
- Noutros casos dizem que os faxes estão ilegíveis, mas recusam-se a comprovar mostrando-os!
- Quando o objetivo não é de 'enlouquecer' o cliente, fazendo-o desistir do pedido/reclamação, é para forçar o mesmo a contactar sistematicamente as linhas de apoio ao cliente (16xxx ou 707xxxxxx) geralmente chamadas de valor acrescentado, mesmo quando o cliente tem razão e apenas quer reclamar do mau serviço.

Na expectativa de ter dado uma contribuição, ainda que muito modesta, para a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações, apresento os melhores cumprimentos,

From: Mário Rui Mota
Sent: terça-feira, 29 de Abril de 2014 20:25
To: consulta-contratos@anacom.pt
Subject: Re: Consulta sobre as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para prestação dos serviços de comunicações eletrónicas

Exmos. Senhores,

Esqueci-me de referir, penso fazer mais sentido optar pela 3.^a opção sugerida na vossa apresentação, porque mais completa, mais abrangente, e muito, mesmo muito, necessária.

Cumprimentos,

Mário Rui Mota

No dia 29 de Abril de 2014 às 20:20, Mário Rui Mota <mario.rui.mota@gmail.com> escreveu:

Ao ICP-ANACOM

Assunto: Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para prestação dos serviços

Exmos. Senhores,

Ainda que sendo apenas um mero consumidor, mas atendendo à dupla condição de profissional em qualidade e auditoria e de cliente de telecomunicações, permiti-me responder à vossa consulta pública sobre o assunto em epígrafe com algumas singelas notas que aqui formularei. Caso, eventualmente, entendam que o âmbito das minhas observações excede o âmbito da consulta pública em curso, agradeço que as mesmas sejam devidamente reencaminhadas e registadas como sugestões para melhoria dos serviços de telecomunicações.

A desproporcionalidade de poder na relação contratual entre operadores e consumidores é uma realidade indiscutível, ao que acresce o facto de os operadores de telecomunicações, em geral, esconderem informação aos clientes, ou por negligência grosseira ou, cada vez mais frequentemente, por práticas intencionais. Estas práticas lesam, principalmente, consumidores mais vulneráveis, como sejam, a população idosa ou menos letrada. Mas mesmo o utilizador/indivíduo mais esclarecido acaba por ser confrontado com surpresas, como sejam, serviços que não contratou, condições que não lhe foram transmitidas, cláusulas abusivas, etc... A informação raras vezes é totalmente dada, normalmente apenas vem quando é expressamente solicitada e, mesmo nesses casos, apenas uma informação minimalista.

Assim, consubstanciar o dever legal e comercial de os operadores prestarem informação cabal, clara, transparente e simplificada, num conjunto de serviços mínimos e numa ficha de condições contratuais normalizada, é uma

excelente iniciativa, que deve ser implementada, aliás à semelhança do que já ocorre, por exemplo, nos produtos e serviços financeiros.

Aspectos que considero essencial considerar na ficha normalizada e simplificada (a qual deve ser sempre previamente fornecida, existindo em duas vias, ambas assinadas pelo operador e pelo cliente):

- Data de início e de fim do contrato, bem como data de celebração do mesmo.
- Preço mensal total final, já com IVA, bem como o que está incluído e o que expressamente não está incluído (importante, porque às vezes não é claro o que não está incluído); na dúvida o benefício deve correr sempre a favor do consumidor, pois é a parte mais fraca da relação contratual.
- Condições de manutenção do preço (atenção a eventuais aumentos durante fidelização, ainda que indexados a determinada referência).
- Período de fidelização e custos de incumprimento do período de fidelização – o custo de incumprimento não deve poder ser maior que o benefício obtido (conheço caso em que o benefício da fidelização existente se traduzia em cerca de dois euros mensais e estava a ser exigido ao cliente, não a reposição desse benefício mensal auferido, mas a totalidade das mensalidades vincendas...).
- O conceito de chamadas ou tráfego ou minutos ilimitados tem de corresponder inequivocamente a isso mesmo, algo efetivamente ilimitado!
- Condições em que se possa alterar o contrato durante a sua vigência.
- Velocidades de acesso à internet, à chegada ao cliente, com indicação obrigatória dos valores médios, máximos e mínimos de download e de upload; os valores de upload devem corresponder sempre a, pelo menos, 20% dos respetivos valores de download.
- Porque, naturalmente, as ligações domésticas à rede, dentro de casa, são efetuadas via wi-fi (wireless), deve ser informado o cliente sobre a força do sinal do router transmissor, bem como as perdas de velocidade por esse motivo, as quais não devem poder ser superiores a 10% da velocidade, para uma construção normal em alvenaria e determinado número de divisões (por exemplo, para um T3).
- As práticas de restrições de tráfego devem ser claras e apenas ocorrer em situações pontuais e muito excecionais.
- Deve haver informação obrigatória sobre compensações automáticas obrigatórias em caso de serviços deficientes ou atrasos, como acontece na portabilidade.
- Período para rescisão sem necessidade de invocar qualquer razão, que deveria sempre ser de, pelo menos, 30 dias, isto para testar o serviço porque há aspetos que só na utilização real se podem verificar, p.ex. interrupções do serviço, força do sinal em 3,5G ou 4G, força do sinal do router em wi-fi em serviços domésticos, largura efetiva de banda, qualidade geral do serviço, etc...
- Eventuais ofertas e/ou promoções.

Aproveitando a oportunidade existem outras considerações que gostaria de fazer:

Proibir, de todo, mecanismos de renovação automática do contrato com renovação do período de fidelização; este tipo de renovações deverá ter de ser sempre subscrita pelo cliente.

Por predefinição, garantir sempre a confidencialidade dos números (ou seja, a não presença em listas de divulgação), bem como o barramento de chamadas de valor acrescentado; a alteração a estas predefinições tem de ser expressamente autorizada pelo cliente.

Deveriam de existir, obrigatoriamente, canais alternativos de contacto por *email* ou formulário eletrónico gratuitos, principalmente para efeito de reclamações.

Também devem existir linhas de apoio ao cliente inicialmente gratuitas, só passando a cobrar depois de o cliente ser efetivamente atendido e transferido para serviços que devam de ser cobrados, sendo o cliente expressamente avisado do preçário quer no início, quer durante a chamada, dos custos em que já está a incorrer, devendo todas as interrupções na chamada ser anuladas da contagem para efeito de custos e, igualmente, prever-se sempre um valor máximo limite de custos por cada chamada (ou seja, qualquer operador deve dispor, pelo menos, dos seguintes canais: *email* ou formulário no *site*, lojas físicas, fax e linhas telefónicas de apoio; no caso dos formulários no *site*, como acontece com o sítio da ANACOM, deve ser sempre possível imprimir o conteúdo com o recibo da receção e o mesmo deve poder ser enviado por email ao cliente).

Tem de haver locais para entregar as *boxs* e outros equipamentos. Invariavelmente ouvimos de reclamações em que os operadores não aceitam entregas nas lojas e depois, durante um largo período de tempo, não agendam os levantamentos e, quando o fazem, não comparecem diversas vezes nos dias e horas combinados em casa dos clientes. A crescer, ainda cobram verbas por supostas/fictícias deslocações e apresentam faturas adicionais entre o dia do cancelamento dos contratos e o dia do levantamento efetivo dos equipamentos, que é quando lhes apetece aparecer!

Deveria haver um melhor controlo e informação sobre as coberturas da rede móvel, não apenas por freguesia ou por código postal, mas também tendo em conta outros parâmetros, como sejam, principais eixos de transportes públicos, como p.ex., comboios e metro, dadas as especificidades destas localizações e ser onde ocorre grande parte da utilização das redes de dados móveis.

Deve ser possível fazer filtragem inversa, ou seja, saber onde não existe cobertura ou a mesma é deficiente – criar novos parâmetros de consulta.

As gravações das chamadas recebidas nos centros de apoio ao cliente deveriam ser, de imediato, disponibilizadas ao mesmo, designadamente em ficheiro MP3, por email ou por outra via adequada indicada pelo cliente, isto porque amiúde os operadores invocam as mesmas, sem no entanto nunca fazerem prova das mesmas.

Deveria ser publicitada obrigatoriamente a percentagem de reclamações (n.º de reclamações sobre o n.º clientes existentes) e motivos das mesmas, bem como as decisões da empresa e do ICP-ANACOM, quando este tenha sido interveniente, isto expurgado, naturalmente, dos dados pessoais dos clientes envolvidos.

Ainda que reconhecendo melhorias no sistema, há que afinar os mecanismos e os prazos que tornem mais célere a resolução de conflitos.

O ICP-ANACOM, de sua própria iniciativa, poderia pesquisar na internet em portais de reclamação e nas redes sociais os principais motivos de reclamação dos clientes e quais os operadores mais referidos. Em alguns casos verificar-se-ia que algumas práticas dos operadores são verdadeiros atos de 'terrorismo empresarial', normalmente sobre pessoas mais vulneráveis, mas nem sempre, pois até o mais esclarecidos dos clientes é ludibriado por algumas das práticas/técnicas de atuação dos operadores. O ICP-ANACOM deve poder agir por sua iniciativa penalizando severamente este tipo de práticas.

Invariavelmente encontramos práticas do género:

- Atirar o ónus para o cliente de provar que fez os pedidos, quando têm em sistema e/ou nos arquivos os pedidos!
- Noutros casos dizem que os faxes estão ilegíveis, mas recusam-se a comprovar mostrando-os!
- Quando o objetivo não é de 'enlouquecer' o cliente, fazendo-o desistir do pedido/reclamação, é para forçar o mesmo a contactar sistematicamente as linhas de apoio ao cliente (16xxx ou 707xxxxxx) geralmente chamadas de valor acrescentado, mesmo quando o cliente tem razão e apenas quer reclamar do mau serviço.

Na expectativa de ter dado uma contribuição, ainda que muito modesta, para a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações, apresento os melhores cumprimentos,

Mário Rui Mota