RESPOSTA CONJUNTA DA NOWO E ONI AO SENTIDO PROVAVEL DE DECISÃO DA ANACOM SOBRE A DEFINIÇÃO DO NÍVEL MINÍMO DE DETALHE DA FACTURAÇÃO A ASSEGURAR AOS ASSINANTES SEM QUAISQUER ENCARGOS

Na sequência da deliberação de 1 de Junho de 2018, a ANACOM aprovou a Definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos.

A NOWO – Communications, S.A. ("NOWO") e a ONITELECOM – INFOCOMUNICAÇÕES, S.A. ("ONI") vêm pelo presente apresentar os seus comentários e contributos ao Sentido Provável de Decisão (SPD) promovido pelo Regulador.

Mas antes de apreciarmos o SPD em concreto, cumpre previamente distinguir os segmentos de mercados que ONI e NOWO endereçam ao público em geral.

O core business da ONI endereça unicamente o segmento de mercado empresarial, direcionado a duas áreas que se complementam – Comunicações e Tecnologias de Informação – criando soluções convergentes às empresas que procuram os seus serviços, facilitando o dia-a-dia dos seus stakeholders, com as soluções tecnológicas à medida que apresenta ao seu mercado alvo.

Já a NOWO, por sua vez, endereça dois mercados diferentes, o residencial direcionado para os consumidores, e também o empresarial no mercado das pequenas empresas.

Importa no entanto destacar que, apesar da ONI e NOWO serem detidas pelo mesmo acionista, os sistemas de faturação das empresas são distintos, pelo que o SPD ao obrigar alterar ou introduzir novos elementos descritivos no detalhe das faturas, acarretará um custo elevado a ambas as empresas, ainda não quantificado por ainda não termos elaborado um budget para a introdução das novas obrigações que se preveem ser introduzidas no detalhe das faturas, assim como a existência de dificuldades técnicas e operacionais na implementação de algumas das alíneas elencadas no SPD que poderão resultar em faturas complexas e de difícil leitura.

– Apreciação do presente Sentido Provável de Decisão (SPD) aplicável ao caso da NOWO:

Antes de procedermos à análise do SPD, importa antes de mais esclarecer que, o formato de fatura da NOWO encontra-se descrito na cláusula 14 das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviço de Comunicações Eletrónicas (´Contrato`) que reproduzimos:

"14. FATURAÇÃO

14.1. O Cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como, nos casos em que o solicite, a receber faturas detalhadas contendo informação relativa, nomeadamente, às chamadas telefónicas efetuadas no âmbito do Serviço Telefónico Fixo e Móvel (volume, data e hora de inicio da chamada, destino, número de telefone chamado, tipo de chamada, duração, horário e valor faturado), e os consumos de Videoclube (volume, data e hora da visualização, título do aluguer e o valor faturado).

14.2. A nowo obriga-se a emitir as faturas relativas aos Serviços prestados, de acordo com o pedido especificado pelo Cliente aquando da adesão às respetivas Condições Particulares.

14.3. A fatura será emitida mensalmente, em formato eletrónico ou em formato papel de acordo com a opção feita pelo Cliente nas Condições Particulares, sendo aplicáveis os preços previstos no tarifário em vigor em cada momento que se encontra disponível para consulta em nowo.pt.

14.4. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos Serviços constantes da fatura, exceto se os Serviços forem funcionalmente indissociáveis. Eventuais pagamentos parciais serão considerados pagamento por conta dos Serviços prestados, reservando-se a nowo o direito de considerar incumprida a obrigação de pagamento e proceder à suspensão dos Serviços, nos termos da Cláusula 5., e/ou à cobrança de juros."

Tendo em conta a Cláusula 14.1. a fatura com detalhe máximo são todas as faturas emitidas com o detalhe das chamadas efetuadas no âmbito do Serviço Telefónico Fixo e Móvel, ou seja, com o detalhe do volume, data e hora de inicio da chamada, destino, número de telefone chamado, tipo de chamada, duração, horário e valor faturado, dados, e no caso dos consumos de Videoclube, o volume, data e hora da visualização, título do aluguer e o valor faturado.

As faturas com detalhe simples, para além de estarem em conformidade com o Código do Imposto Valor o Acrescentado (CIVA), com a legislação relativa ao tratamento de dados pessoais e à

proteção da privacidade e com a Lei das Comunicações Eletrónicas (nº 5 do artigo 39º), garantem transparência, porque cumprem com o direito à informação a transmitir aos seus Clientes.

Assim, o conteúdo descrito nas alíneas a), b), c), d), e), f), g), h), i), j), k), m), p), q) e r) do Sentido Provável de Decisão estão em conformidade com os princípios acima enunciados, sendo estas faturas emitidas pela NOWO, sem qualquer custo associado para o Cliente, quer sejam remetidas por via eletrónica ou em papel.

Nestes termos, a primeira página da fatura é dedicada à identificação do cliente e da NOWO - moradas, identificação fiscal, n.º de cliente, nº de fatura, meios de contacto, resumo dos serviços e adicionais aos serviços contratados, valor a pagar, data limite de pagamento e meios de pagamento – e nas páginas seguintes é descrito a conta corrente e respetivos movimentos do cliente, o detalhe do tipo de serviços e aditivos aos serviços contratados, equipamentos, descontos, créditos e débitos, período de faturação, valores e resumo das comunicações por tipo de chamadas fixas, móveis e dados, total dos minutos e dados móveis usados e correspondente valor, quando aplicável, bem como os consumo de videoclube.

Resulta das Cláusulas 14.2. e 14.3. do Contrato que a NOWO emite as faturas de acordo com o pedido especificado pelo Cliente, sendo que só é cobrado um custo administrativo de forma mensal, no caso de as faturas serem emitidas em papel para remessa via correio (CTT), com o detalhe total de consumos descrito na cláusula 14.1., conforme consta no tarifário para consulta em www.nowo.pt

Note-se que, a NOWO optou por oferecer o custo da emissão da fatura eletrónica, independentemente de se tratar de uma fatura com detalhe simples ou com o detalhe máximo.

Não obstante o supra exposto, a NOWO considera excessiva a obrigação de colocar na sua fatura com detalhe simples as alíneas l) n), o), s), t), e u) do SPD, pelos motivos que passa a expor.

A alínea l) do SPD, obriga à colocação do valor de carregamentos efetuados pelo assinante e consumo efetuados, saldos transitados de períodos de faturação anteriores e saldos existentes no final do período de faturação, que podem ainda transitar para o período seguinte.

Na oferta atual da NOWO, os carregamentos para os planos de voz/dados/SMS/saldo, são apresentados na fatura que, por questões fiscais, o ciclo de emissão da mesma acontece até 5 dias uteis após registo do carregamento, espelhando a visão dos movimentos realizado pelo cliente no respetivo período. Para este modelo a NOWO não apresenta atualização dos plafonds ou saldos disponíveis, uma vez que este tipo de consulta pode ser efetuada a cada momento pelo cliente diretamente no seu equipamento móvel, garantindo que a informação consultada está "*up to date"* e em *"real time*".

Nestes termos, caso esta alínea seja transposta para a decisão final, a NOWO necessitará de realizar desenvolvimentos significativos no seu sistema de faturação para passar a incluir todos os requisitos em causa, reforçando que os mesmos, não irão refletir a realidade dos saldos à data da receção da fatura, podendo até colocar em causa credibilidade e fiabilidade dos dados apresentados ao Cliente.

Por todos estes motivos, a alínea l) do Projeto deve ser eliminada.

Relativamente às alíneas n) e o) do SPD que obrigam à colocação no detalhe da fatura, a data de termino da fidelização e os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização, a NOWO apurou que terá diversos constrangimentos na colocação desta informação atendendo aos diferentes períodos de fidelização (0, 6, 12 e 24 meses) existentes no seu portfolio.

Note-se que, para cada cliente, podem ser configurados diversos períodos de fidelização a que corresponderão necessariamente serviços distintos.

De salientar que, quando a NOWO introduz um novo serviço no sistema de faturação de um cliente, teremos que considerar que esta alteração ao serviço, inclui o valor atual da fidelização, pelo que, qualquer alteração terá de ser efetuada para todos os serviços em momento de faturação.

Esta informação é enviada para todos os outros sistemas "satélite", provocando um *delay* no tempo de atualização da informação e consequentemente de atualização dos próprios sistemas. O desenvolvimento de algoritmos de rateamento de valores remanescentes e fidelizações terão custos elevados de desenvolvimento, bem como os ciclos de faturação aumentarão, levando a que

os sistemas fiquem bem mais pesados, tendo que necessariamente aumentar a capacidade dos sistemas em termos de processamento de memória e armazenamento por um lado e alterar, por outro lado, a arquitetura e algoritmia associada de modo a garantir o mesmo tipo de resultados finais em termos de calendário.

Prevê-se que, com a introdução destas novas obrigações, as faturas da NOWO fiquem com uma leitura complicada, perdendo o cliente a perceção sobre o que realmente deverá pagar.

Note-se que, ao colocarmos mensalmente nas faturas, datas de términus de fidelização diferentes para cada tipo de fidelização a decorrer e valores simulados de hipotéticas contrapartidas sobre eventuais rescisões antecipadas de contratos com fidelização, onde constará o valor que o cliente efetivamente deverá pagar pelos serviços prestados, este excesso de informação poderá despoletar reclamações ou pedidos de esclarecimento adicionais sobre as informações contidas nas faturas, no serviço de apoio ao cliente e lojas desta operadora, atendendo que a data de términus e valores sobre as diferentes contrapartidas encontrar-se-ão desfasados no tempo, quando rececionados pelo Cliente.

Concluímos que, a estrutura de serviços descrita na fatura poderá ser de tal modo complexa, com a introdução destes novos dados que, em vez de se traduzir num ganho para o cliente, este será perdido perante a complexidade em que se tornarão os dados a introduzir na fatura.

O valor dos encargos, hipoteticamente devidos no futuro, por ocasião da extinção do contrato, não deverão ser inseridos nas faturas, pois estes valores não estão efetivamente a ser cobrados não concorrendo para a determinação do valor tributável, conforme estatui o CIVA.

Como é do conhecimento da ANACOM, os clientes podem ter acesso ao período de fidelização e respetiva contrapartida, a qualquer momento, contactando diretamente a linha de apoio ou as lojas. As condições vertidas no seu contrato e as condições de oferta dos serviços, disponíveis para consulta no *site* esclarecem a fórmula de cálculo para apuramento do montante a pagar em caso de rescisão antecipada.

Salientamos ainda que, no momento em que é rececionada uma denúncia ou resolução do contrato durante a vigência do período de fidelização, a NOWO é obrigada a dar cumprimento à deliberação sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, mediante o envio de uma comunicação escrita a confirmar o cancelamento dos serviços e o valor correspondente da contrapartida, quando aplicável.

A LCE estabelece um regime especial relativo às obrigações de informação sobre a matéria vertida nas alíneas n) e o) do SPD.

O artigo 47.º-A, n.º 3, da LCE na redação introduzida pela Lei n.º 15/2016 de 17 de junho determina que:

"As empresas referidas no n.º 1 que estabeleçam com os seus assinantes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer-lhes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com os mesmos, no momento e sempre que tal seja solicitado, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo."

Por se tratar de um dever especial de informação em matéria de prazos de fidelização e respetivos encargos, esta operadora assegura, a todo o momento, esclarecimentos aos assinantes, de forma muito clara, eficaz e livre de interpretações que provoquem duvidas. A LCE é clara neste sentido porque já determina às operadoras estas obrigações de informação no momento e sempre que tal lhes seja solicitado.

Por todos estes motivos, a alínea n) e o) do Projeto devem ser eliminadas.

Relativamente às alíneas s), t), e u) do SPD que obrigam à colocação no detalhe da fatura a referência à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, o prazo previsto para o efeito, bem como os meios pelos quais poderá fazê-lo junto da empresa que presta os serviços, a referência à possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações, incluindo o livro de reclamações eletrónico e a referência à possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, em particular, nos caso dos consumidores, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, a NOWO considera que esta já fornece esta informação pelos mais variados meios.

Sobre o conteúdo das alíneas s) e u), a NOWO disponibilizada estas informações nas Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónica, entregues ao cliente no momento da celebração do Contrato e nas Condições Gerais de Oferta, disponíveis para consulta em www.nowo.pt, dando cumprimento ao estatuído na Lei 14/2015 de 8 de setembro (sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo).

Replicar estas informações na fatura, fará aumentar o seu número de páginas, com custos evidentes para a empresa, e este tipo de informação encontrar-se-á descontextualizada do resto da informação que deverá necessariamente conter uma fatura, para cumprimento de obrigações fiscais.
Quanto à informação sobre a possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações mencionada na alínea f), também esta informação já é amplamente divulgada pela NOWO, quer nos seus Estabelecimentos Comerciais quer no site institucional.

Recorde-se a este respeito que foi publicado a 21 de junho de 2017, em Diário da República o Decreto-Lei nº 74/2017 que procedeu à 5ª alteração do regime jurídico do Livro de Reclamações.
O principal objetivo desta alteração passou por simplificar e desmaterializar procedimentos e reforçar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, aliás recentemente reforçado com a Decisão final relativa à desmaterialização do processo de transmissão de informação e documentação entre os prestadores de serviços de comunicações e a ANACOM no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações e aos requisitos a que devem obedecer as respostas a estas reclamações.

Ainda de acordo com o regime previsto para o livro de reclamações em formato eletrónico, em concreto por força do disposto o n.º 2 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, devem os prestadores divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Face aos fundamentos, supra elencados, a NOWO considera que as alíneas s), t) e u) do Projeto devem ser eliminadas.

– Apreciação do presente Sentido Provável de Decisão (SPD) aplicável ao caso da ONI:

As facturas emitidas pela ONI já contemplam o nível mínimo de detalhe previsto no presente Sentido Provável de Decisão, ou seja já contemplam as alíneas a) a h) e alíneas i) a K), m), p),q) e r).

Refira-se que a Oni não cobra qualquer encargo pela emissão de faturas, independentemente do tipo de detalhe e do meio (eletrónico ou papel).

A verificar-se a aplicação das alterações propostas neste SPD, acreditamos que terá um efeito contrário à clarificação e simplificação desejada considerando a natureza do segmento abordado por este operador cuja relação existente com os seus clientes reveste-se de especificidades concebidas à medida de cada cliente. Comprovando-se a exequibilidade da aplicação das propostas neste segmento, implicará um profundo desenvolvimento dos seus sistemas de negócio, com um elevado custo associado ao mesmo, conforme passamos a expor de seguida.

Relativamente à alínea l) referente ao valor de carregamentos efetuados pelo assinante e consumos efetuados, saldos transitados de períodos de faturação anteriores e saldos existentes no final do período de faturação, que podem ainda transitar para o período seguinte, cumpre informar que o conceito de carregamentos não é aplicável ao segmento de negócio endereçado pela ONI.

Relativamente às alíneas n) e o) do SPD que obrigam à colocação no detalhe da fatura, a data de términus da fidelização e os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização, conforme já referido *supra*, atendendo ao segmento de negócio endereçado pela ONI, consideramos que não se deverão aplicar estas regras às faturas emitidas por este Operador aos seus Clientes, dado que a ONI não dispõe de soluções standardizadas formalizadas via contratos de adesão com diferentes períodos de fidelização (0, 6 e 12 meses) conforme obriga a Lei das Comunicações Eletrónicas para este tipo de ofertas.

Cada cliente tem soluções à medida cujas condições de prestação de serviço são negociadas caso a caso e vertidas nas condições particulares dos respetivos contratos, incluído as condições comerciais e de términus de contrato.

Nestes termos, não pode o presente SPD aplicar-se a segmentos de mercado com estas soluções técnicas e de negócio muito direcionado ao segmento empresarial cuja realidade e dinâmica é totalmente distinta dos contratos de adesão aplicáveis aos consumidores.

A aplicação das propostas do SPD a este segmento teria custos muito elevados de desenvolvimento de novos algoritmos de rateamento de valores remanescentes e fidelizações, porquanto iriam implicar o desenvolvimento de sistemas para registo da duração contrato a contrato e desenvolvimento do cálculo, bem como do montante de "penalização" previsto em contrato "único".

Com efeito, no caso da Oni, para uma linha de fatura poderão ser incluídos vários serviços e as alterações do serviço podem ser efetuadas em momentos distintos com condições comerciais distintas (logo, valores distintos). Pelo que, não será possível aos sistemas de informação conseguir a fórmula para cálculo do valor correspondente a cada tipo serviço. Como não há, operacionalmente uma forma automática de disponibilizar o detalhe referido, os valores teriam de ser sempre calculados manualmente e caso a caso. Dado que as condições contratuais dos Clientes da Oni são definidas à medida, a alteração do conjunto de serviços contratados poderá ter impactos distintos dependendo do serviço a que a alteração se reporte.

Deste modo, atendendo à complexidade de implementação, esta informação não deveria ser disponibilizada na fatura, podendo a todo o momento ser consultado no contrato de prestação de serviços ou através do Gestor Comercial do Cliente.

Para um Operador que enderece o segmento empresarial com soluções à medida, como é o caso da ONI, em que cada contrato pode ter condições muito distintas, a forma de cálculo automatizada será impossível, obrigando a um cálculo manual cliente a cliente, o que não é de todo possível em termos de custos, recursos humanos e tempo.

No que concerne às alíneas s) e u) que obrigam à colocação no detalhe da fatura a referência à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, o prazo previsto para o efeito, bem como os meios pelos quais poderá fazê-lo junto da empresa que presta os serviços, a ONI considera que esta informação já é disponibilizada nas Condições Gerais dos seus Contratos de Prestação de Serviços.

No nosso entendimento, a "duplicação" desta informação na fatura apenas fará com que a mesma passe a ter um tamanho superior e seja de menor perceção para o Cliente face à panóplia de informação que deverá ser integrada para cumprimento das obrigações fiscais, e adicionalmente as constantes deste Sentido Provável de Decisão.

Quanto à referência à possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, conforme já explanada, não se aplica à ONI dado o segmento de negócio que esta endereça.

Relativamente à alínea t) sobre a referência à possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações, incluindo o livro de reclamações eletrónico, a Oni já disponibiliza esta informação sobre a possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações a qual se encontra disponibilizada por este operador no seu *site* institucional, disponível para consulta em www.oni.pt/pt/, pelo que reitera-se o já exposto pela NOWO sobre esta matéria.
Assim, consideramos que esta informação não faz parte dos elementos essenciais da fatura, conforme já anteriormente explanado.

Face aos fundamentos, supra elencados, a ONI considera que as alíneas n), o) s), t) e u) do Projeto devem ser eliminadas.

Considerações Finais:

Por fim, quanto à determinação de implementação do presente projeto no prazo máximo de 30 dias, deve-se salientar que a introdução de novos elementos na fatura obrigam a realizar modificações em sistemas que não se compadecem com um prazo tão exíguo.

A complexidade das obrigações introduzidas por este SPD, não obstante o trabalho contínuo que é desempenhado pela NOWO/ONI no desenvolvimento e aperfeiçoamento dos seus sistemas internos, o prazo de entrada em vigor das alterações ora propostas pela ANACOM é manifestamente insuficiente.

Caso a ANACOM confirme a introdução das alíneas contestadas na presente resposta, para proceder à adaptação e aos desenvolvimentos dos sistemas de informação dos dois operadores e desenhar os procedimentos funcionais internos de interface entre as diversas áreas das empresas, o prazo previsto para a implementação das mesmas, não deverá ser inferior a 9 meses.

Não se pode descurar o impacto organizacional e de negócio que estas medidas acarretarão para estes Operadores, dado que os sistemas de faturação não estão preparados para passarem a funcionar numa lógica de operações futuras, sendo esta uma dificuldade técnica que não deve ser ignorada pois, pode causar graves constrangimentos operacionais na organização se o prazo de 30 dias se mantiver na decisão final.

As medidas que eventualmente venham a ser adotadas não devem acarretar a imposição de obrigações que onerem, em demasia, estes dois Operadores, devendo, igualmente, ser tidos em consideração os custos excessivos e desproporcionais subjacentes a determinadas opções vertidas neste SPD, como os graves constrangimentos técnicos de implementação que algumas dessas opções acarretam.

A aplicação deste SPD tem um forte impacto, não só ao nível dos processos de negócio, obrigando a uma reformulação profunda dos mesmos, assim como na implementação interna, atendendo à complexidade da oferta comercial existente nas duas empresas, mas principalmente aquela que é dirigida a clientes empresariais pela ONI, atendendo que o negócio endereçado por este operador, resulta da disponibilização de soluções à medida, cujas condições de prestação de serviço são negociadas caso a caso e vertidas nas condições particulares dos respetivos contratos.

Face aos considerandos *supra* expostos, é do nosso entendimento que o presente SPD, nas alíneas contestadas não deverá ser aplicável.

Na expetativa dos presentes contributos serem acolhidos, permanecemos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Lisboa, 10 de Julho de 2018