



Consulta do ICP-ANACOM

**Opções no âmbito da deliberação relativa às linhas de orientação sobre
o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos
serviços de comunicações eletrónicas**

(Deliberação do ICP-ANACOM, de 27 de março de 2014)



Resposta do Grupo PT à Consulta Pública sobre as opções no âmbito da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas

Aprovada pelo ICP-ANACOM por deliberação de 27 de março de 2014

I. Introdução

A presente resposta representa a posição comum das empresas participadas pela PT Portugal, SGPS, S.A. seguidamente identificadas (doravante “PT”), relativamente à consulta pública sobre as opções no âmbito da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, aprovada por Deliberação do ICP-ANACOM, de 27 de março de 2014, constituindo assim a resposta conjunta das seguintes empresas:

- PT Portugal, SGPS, S. A.
- PT Comunicações, S.A.
- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.



II. Considerações Gerais

A título preliminar, a PT vem manifestar a sua concordância quanto à necessidade de revisão das deliberações que o ICP-ANACOM tem vindo a adotar em matéria de informação contratual e pré-contratual a disponibilizar aos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas.

A PT não pode contudo concordar integralmente com o conteúdo das opções em ponderação pelo ICP-ANACOM e submetidas ao presente procedimento de consulta pública. Com efeito, volvidos quase 10 anos desde a adoção da primeira deliberação da Autoridade Reguladora Nacional sobre a matéria, a PT não pode, uma vez mais, deixar de referir que não obstante a importância do tema da defesa e proteção do consumidor, quer em sede pré-contratual, quer em sede contratual, algumas das medidas que têm sido adotadas nesses âmbitos permanecem excessivas e desproporcionais para os operadores, sendo muito dúbio o eventual real benefício das mesmas para os consumidores, o que deveria merecer reflexão mais aprofundada sobre o tema por parte dos diversos *stakeholders*.

Neste contexto, a PT concorda com a pertinência de revisão da Deliberação sobre contratos, no sentido da simplificação do conteúdo mínimo dos contratos referentes à prestação de serviços de comunicações eletrónicas, considerando que a opção que se afigura mais adequada é a opção mínima.

Note-se que as outras duas opções equacionadas pelo ICP-ANACOM afiguram-se demasiado excessivas e intrusivas na atividade das empresas de comunicações eletrónicas, podendo vir a condicionar os operadores quanto à sua liberdade de atuação comercial, quer com os mercados, quer com os consumidores e interferindo com a sua atividade publicitária e de comunicação das suas ofertas.

Em particular, no que respeita à introdução de uma ficha de informação simplificada (doravante “Ficha” ou “FIS”), cumpre salientar que, atento o presente enquadramento legal em matéria de defesa do consumidor, a sua implementação deverá ter necessariamente em conta as alterações introduzidas pelo legislador no que respeita aos deveres de informação no contexto das vendas à distância, consubstanciadas no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.



Com efeito, o Decreto-Lei n.º 24/2014 vem estabelecer obrigações relativas à entrega de informação sobre condições pré-contratuais em todas as contratações efetuadas à distância (telefone, *on line* e SMS) ou celebradas fora do estabelecimento comercial, com a criação de uma Ficha de Informação Pré-Contratual.

O referido documento poderá alcançar, igualmente, os objetivos pretendidos para a FIS, visto que ambos pretendem refletir a fase pré-contratual do negócio e visam proteger os consumidores, podendo dessa forma aliviar-se que a convergência para uma única Ficha seria a medida mais razoável.

Um outro aspeto que cumpre salientar refere-se ao facto de os objetivos de proteção do consumidor que o ICP-ANACOM pretende alcançar poderem ficar excessivamente diluídos, devido ao nível de informação pré-contratual e contratual, que já é tão vasto e extenso e que, com as opções em consulta, poderá ficar ainda mais alargado no seu âmbito, constituindo um encargo demasiado oneroso para os operadores sem que a contrapartida associada seja efetivamente um maior esclarecimento do consumidor. O consumidor, principal alvo destas alterações, poderá acabar por não ter quaisquer vantagens ou benefícios concretos, ficando, pelo contrário, “ofuscado” com o excesso de informação existente em diferentes localizações.

Sem prejuízo dos comentários ora tecidos, não podemos deixar de apontar que a consulta pública ora promovida pelo ICP-ANACOM pretende auscultar o mercado sobre a opção que se considera mais adequada prosseguir nesta temática e não determinar desde já as obrigações a impor no âmbito da opção que for selecionada.

Efetivamente, tomando como necessária a especificação pelo ICP-ANACOM das obrigações que pretende impor às empresas de comunicações eletrónicas na opção que aprovar, importa que a seleção da opção e a concretização das obrigações a impor no âmbito da mesma seja precedida de novo procedimento consultivo, em obediência ao disposto no artigo 8.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Face ao exposto, na secção subsequente, a PT responde às questões colocadas pelo ICP-ANACOM, tecendo, igualmente, algumas observações e comentários relativamente às opções sobre as quais o ICP-ANACOM pretende auscultar o mercado no que concerne à



informação a disponibilizar aos consumidores de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas.

III. Respostas às questões colocadas em sede de consulta pública

1. No âmbito da revisão da Deliberação sobre os contratos, quais os aspetos que lhe suscitam maior preocupação?

Considera a PT que a informação a constar dos contratos, ao abrigo da atual Deliberação, é excessiva. O contrato tornou-se num documento demasiado longo, com excesso de informação, sobrecarregando, portanto, os contratantes que acabam por ser prejudicados pelas obrigações atualmente impostas sobre as empresas de comunicações eletrónicas nesta matéria.

Com efeito, sendo os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (serviços móveis e fixos) documentos extensos e complexos, a revisão da Deliberação sobre os Contratos permitiria ao Regulador um olhar mais sintético para as condições a incluir nos contratos e uma uniformização da terminologia subjacente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e, até, abarcar as premissas da Deliberação sobre a cessação contratual com vista a integrar todos os aspetos relevantes da relação contratual entre as partes.

Julgamos, assim, que uma revisão da Deliberação sobre os contratos deve aprovar a simplificação da informação a incluir em tais instrumentos tornando-a mais clara, contribuindo para uma leitura fácil e uma melhor compreensão dos documentos contratuais e, conseqüentemente, para o correto livre e esclarecido conhecimento, por parte dos contratantes, dos direitos, deveres e obrigações inerentes à respetiva execução.

Com efeito, entendemos que o atual volume de informação disponibilizado em sede contratual deve ser revisto, no sentido de serem incluídas as informações absolutamente essenciais para uma escolha livre e informada pelo consumidor, no âmbito da contratação da prestação de serviços de comunicações eletrónicas.



2. No que respeita à Ficha de Informação Simplificada e tendo por base a lista indicativa de elementos informativos acima apresentada, indique, relativamente a cada elemento, se concorda ou não com a sua introdução e, sendo o caso, identifique que outros elementos entende deverem ser acrescentados.

2.1. Identificação e contactos

Quanto à inclusão na FIS da informação relativa à identificação e contactos, a PT concorda com esta opção.

Não obstante, cumpre assinalar que a inserção desta informação deve ser feita de forma informal e não com o formalismo que habitualmente reveste estes documentos, considerando que no contrato essa informação já está vertida (e.g., denominação do prestador, sede, número de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, capital social, entre outros).

Assim, propõe-se que neste campo seja apenas incluída informação com identificação sumária da empresa e contacto do serviço de apoio ao cliente.

2.2. Serviço(s)

Tendo em consideração o Estudo e o Documento de trabalho da Comissão invocados pelo ICP-ANACOM na fundamentação da deliberação, bem como o facto de estarmos perante uma ficha simplificada, os elementos a constar desta deverão ser apenas aqueles que os clientes valorizam na formação da sua vontade de contratar.

Nesta sede, a PT entende que devem ser incluídos e descritos apenas os serviços relativos a comunicações eletrónicas, considerando que os serviços integrados nas ofertas mas que não constituam serviços de comunicações eletrónicas (e.g., serviços da sociedade da informação ou outros) não devem ser incluídos como obrigatórios no âmbito da deliberação do ICP-ANACOM que incida sobre esta matéria.

Por sua vez, relativamente à cobertura, cumpre assinalar que a mesma é variável, existindo diversos fatores que a podem influenciar, principalmente no caso das coberturas indoor, designadamente obstáculos naturais e artificiais, tais como paredes de edifícios e elevações



naturais, fazendo com que possam existir níveis de sinal mais fracos, não permitindo aos clientes usufruir da melhor qualidade nas comunicações.

Assim, numa ficha informativa cuja pretensão é ser simples, concisa e conter apenas os elementos informativos essenciais, parece não ter cabimento a inserção de informação tão detalhada, sob pena de o objetivo da referida Ficha se desvirtuar.

2.3. Qualidade

No que concerne à divulgação dos níveis de qualidade oferecidos, pese embora concorde com a necessidade de o consumidor dispor de informação sobre as características essenciais dos serviços que pretende contratar, especificamente no que concerne aos serviços de acesso à internet/serviços de dados, a PT entende relevante referir o seguinte:

- a) Serviços de dados em roaming - o nível de qualidade de serviço associado às comunicações em *roaming* assenta numa base de *best effort*, pelo que a MEO não pode disponibilizar informação sobre níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos operadores estrangeiros, até porque é informação que não controla.
- b) Banda Larga/Acesso à Internet Móvel – as empresas da PT nem sempre podem disponibilizar informação sobre os níveis mínimos de qualidade de serviço relativos a velocidades, desde logo porque, no âmbito da respetiva oferta comercial, este compromisso não é assumido em todos os serviços, como é o caso do serviço de acesso à internet móvel. Tal deve-se ao facto de as velocidades em causa dependerem de vários fatores, não controláveis pelas empresas, tais como a localização geográfica do acesso ao serviço, tipo de equipamento utilizado pelo consumidor, data e hora da sessão de acesso à Internet, páginas de Internet a que o cliente acede, número de utilizadores em simultâneo, entre outros. O mesmo sucede relativamente aos níveis mínimos de qualidade de serviço.
- c) Banda Larga Fixa – impõe-se salientar que não é possível a divulgação exaustiva, e com carácter geral, de todos os fatores que podem ter impacto na velocidade que venha a ser efetivamente disponibilizada ao cliente no âmbito de cada utilização que este fizer do serviço, desde logo porque a efetiva velocidade máxima que o cliente venha a ter disponível dependerá de inúmeros fatores não controlados pelo ISP, tais como a rede interna de casa do cliente, o tipo de computador utilizado, o tipo de



ligação (cabo vs *wireless*), a localização geográfica do acesso, os sítios a que o cliente acede, entre outros, não sendo, pois possível uma enumeração exaustiva e rigorosa destes fatores, afigurando-se como suficiente a informação atualmente disponibilizada no âmbito das condições de oferta.

Sem prejuízo do acima exposto, e de acordo com o referido a propósito da categoria “serviço (s)”, considera-se que a inclusão de informação explicativa detalhada irá também desvirtuar o objetivo da Ficha, que se pretende clara, simples e concisa.

Assim, propõe-se que este campo contenha apenas informação sobre as características específicas dos produtos, como cobertura genérica, políticas de utilização e velocidades.

2.4. Preço

No que respeita à inclusão na Ficha de Informação Simplificada de informação sobre o preço, a PT concorda com a inclusão de informação sobre este item.

A este propósito, assinala-se ser pertinente que, em sede de fixação de obrigações aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, o ICP-ANACOM esclareça se, neste item, deverá ser incluído apenas o valor da mensalidade do serviço, no caso de serviços pós-pagos, e carregamentos mínimos obrigatórios, no caso de tarifários pré-pagos, ou se, também, devem ser incluídos os encargos associados a equipamentos que os consumidores poderão solicitar para efeitos de utilização dos serviços que contratem, designadamente, valor devido pela disponibilização de *set-top-boxes* no âmbito do serviço de televisão por subscrição ou de equipamentos para utilização no âmbito do serviço de acesso à internet.

Note-se que, relativamente aos equipamentos, a PT considera que, dada a variedade do portfólio dos mesmos, em particular os destinados a serem utilizados no acesso a serviços móveis, e à constante alteração dos mesmos, será dificilmente exequível a permanente atualização desta informação para efeitos da sua inclusão na Ficha.

Neste contexto, e face ao exposto, entende a PT que, a conter informação sobre os encargos associados a equipamentos que os clientes pretendam adquirir/solicitar junto das empresas de comunicações eletrónicas, no campo apropriado da FIS, os operadores deverão poder remeter os consumidores para a informação disponível para consulta nos sítios de internet



sobre os equipamentos disponíveis e encargos/preços associados à disponibilização/aquisição dos mesmos.

Adicionalmente, no que respeita aos serviços telefónicos, quer fixo, quer móvel, salienta-se que a informação a incluir deve ser de carácter geral, nomeadamente, no que respeita a chamadas internacionais, uma vez que existem várias especificidades, consoante o país para o qual é estabelecida a ligação.

Por fim, julga-se ser excessiva a inclusão das formas de pagamento, uma vez que esta é uma informação amplamente divulgada em qualquer ponto de contacto com os clientes e não constitui uma informação essencial no âmbito da decisão de contratar por parte do consumidor, já que os meios de pagamento atualmente disponíveis no mercado estão acessíveis à totalidade dos assinantes.

Assim, propõe-se, em complemento da informação que entendemos relevante dever constar da FIS, que na mesma seja incluída informação sobre os pontos de atendimento/consulta nos quais o consumidor pode obter informação mais detalhada sobre todos os valores aplicáveis aos produtos e serviços (sítio de internet ou serviço de atendimento telefónico).

2.5. Manutenção

Quanto à inclusão deste item, a PT concorda com a inclusão do número de apoio ao cliente, mas no elemento “Identificação e contactos”, de forma a evitar que a informação fique repetida.

Note-se que, nos termos da deliberação do CA do ICP-ANACOM sobre o conteúdo mínimo dos contratos em vigor, esta informação tem de constar do contrato, cumprindo a PT essa obrigação. Assim, consideramos manifestamente suficiente que a informação específica sobre os serviços de manutenção disponibilizados pelas empresas apenas constem das condições gerais aplicáveis à prestação dos serviços contratados, na medida em que não se afigura uma informação essencial para a formação da vontade de contratar dos consumidores.



Com efeito, do “Estudo de mercado de consumo sobre o funcionamento do mercado de acesso à internet na perspetiva do consumidor, Parte 1: relatório síntese”¹ (doravante designado “Estudo”), bem como do documento da Comissão Europeia “Documento de trabalho da Comissão – o funcionamento do mercado de acesso à internet na perspetiva do consumidor na União Europeia”² (de ora em diante designado por “Documento de trabalho da Comissão”), é possível retirar a conclusão de que a informação sobre manutenção não constitui um dos itens que os consumidores consideram essenciais e que devem constar da listagem de forma clara, motivo pelo qual se considera que essa informação é dispensável na FIS.

2.6. Resolução de litígios

Relativamente à inserção do item resolução de litígios, sublinhamos que, em conformidade com a Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como com o determinado pelo ICP-ANACOM em sede de conteúdo contratual mínimo, o mesmo já tem de constar do contrato, cumprindo as empresas deste Grupo essa obrigação, devendo os potenciais clientes, à semelhança do referido sobre o item “manutenção” sobre a não essencialidade para a formação da vontade de contratar, e pelos mesmos motivos já mencionados, ser remetidos para o clausulado do contrato.

2.7. Duração

No que concerne à duração do contrato, a PT concorda com a inclusão desta informação na FIS. Assim, consideramos que nesta rubrica deverá constar informação sobre o período de vinculação subjacente à oferta do produto/serviços em questão (períodos contratuais mínimos).

2.8. Suspensão, cessação e alteração

No que respeita à inserção das factuais que podem originar a suspensão do serviço, a PT concorda com a inclusão desta informação.

¹ “Consumer market study on the functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective, part 1: synthesis report”

² “Commission Staff Working Document – The functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective in the European Union”



No entanto, considera-se que o ICP-ANACOM deveria precisar quais os elementos considerados essenciais a incluir nesta sede, sob pena de a informação ser demasiado extensa e redundante com a informação disponibilizada em sede contratual, não beneficiando, portanto, os consumidores.

Em todo o caso, sempre se dirá que a informação relativa aos três itens identificados poderá ficar aglutinada sob uma única rubrica na FIS, com parágrafos distintos e individuais relativamente a cada uma das vicissitudes contratuais.

2.9. Segurança, privacidade e dados pessoais

No que concerne à segurança, privacidade e dados pessoais, e em consonância com informação já supra referida, nos termos do Estudo e Documento de trabalho da Comissão, este elemento não constitui um elemento essencial no conjunto de informação que os consumidores consideram imprescindível, julgando-se, assim, que este não deve constar da Ficha.

A este propósito, note-se que a informação poderá não ter qualquer interesse prático para o consumidor, desde logo porque ainda se encontram por definir os procedimentos a implementar pelas empresas de comunicações eletrónicas quanto aos incidentes de segurança que constituam ameaças ou situações de vulnerabilidade da rede.

Elementos a incluir

Sem prejuízo de todo o exposto, a PT considera relevante que a Ficha de Informação Simplificada inclua uma menção ao período de validade da informação constante da Ficha, atentos os princípios da certeza e segurança jurídicas.

Com efeito, a comunicação de ofertas de produtos e serviços de comunicações eletrónicas, por força do próprio dinamismo do sector, está permanentemente em atualização, sendo a duração dos respetivos termos muitas vezes limitada no tempo, quer pela alteração dos elementos que compõem a oferta (e. g., composição da grelha de canais no serviço de televisão por subscrição), quer pela alteração de elementos inerentes à própria oferta, designadamente, o valor da mensalidade e eventuais condições promocionais.



Neste contexto, com o objetivo de o próprio consumidor não ser lesado, por não ter aderido em tempo a uma oferta cuja comercialização tenha cessado entre a data de disponibilização da Ficha e a data em que o consumidor pretende manifestar a sua decisão de efetiva contratação, a FIS deve constar expressamente o período durante o qual a informação daquela constante será válida. A disponibilização desta informação na Ficha evita que o consumidor seja induzido em erro quanto à existência de determinada oferta no momento em que pretende contratar o serviço.

3. Relativamente a cada elemento informativo da Ficha de Informação Simplificada, indique qual o conteúdo que entende dever constar do mesmo.

Em cada uma das respostas à questão 2 supra, a PT elencou a informação que considera dever constar em cada um dos *items* que compõe o respetivo conteúdo.

4. Quando e como entende dever a Ficha de Informação Simplificada ser entregue aos potenciais clientes e aos assinantes?

Em relação ao momento em que a Ficha deve ser disponibilizada aos consumidores, a PT entende que a mesma apenas deverá ser disponibilizada no contexto de novas adesões, a potenciais clientes, em momento anterior ao da celebração do contrato e em contexto de loja, ou seja, deve ser disponibilizada na fase de prospeção encetada pelos clientes.

Note-se, contudo, que a entrega da FIS não se afigura adequada no que respeita à adesão a tarifários pré-pagos, porquanto esta ocorre maioritariamente no contexto de canais de atendimento automatizado (IVR, *self-service*, etc.) sendo a maioria dos clientes anónimos. A FIS pode, no entanto, ser disponibilizada no sítio de internet dos operadores e facultada a pedido expresso dos consumidores.

No que respeita aos assinantes, considera a PT ser impraticável remeter a Ficha de Informação Simplificada, de forma proactiva, e sempre que existam alterações contratuais.

Com efeito, existem alterações contratuais transversais a todas as ofertas e que ocorrem de forma periódica (e.g., atualização de preços), considerando-se que essas alterações deveriam respeitar e manter o procedimento atualmente vigente, em cumprimento do disposto na Lei, e serem comunicadas através dos meios habitualmente utilizados para o efeito (e.g., carta, e-



mail, SMS, pontos de contacto com o cliente, área de *self-care*/de cliente *online* e sítio de internet das empresas de comunicações eletrónicas) meios estes que, aliás, já constam dos contratos celebrados e em vigor como constituindo os meios adequados à comunicação das alterações contratuais.

Adicionalmente e ainda no que respeita aos assinantes, a PT considera que, não obstante a comunicação das alterações aos serviços contratados, deverá ser o próprio cliente a solicitar a Ficha às empresas da PT, caso em que deverá suportar os custos inerentes à disponibilização da informação neste formato.

Por último, refira-se que, na implementação da FIS, os objetivos que o ICP-ANACOM se propõe atingir com a adoção de novas deliberações, nos termos balizados na presente consulta pública, deverão ser harmonizados com os requisitos legais do DL 24/2014, de 14 de fevereiro, que já prevê a disponibilização de informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, devendo assim a Ficha ser entregue apenas nas lojas.

5. Concorda com a harmonização entre a informação pré-contratual e contratual, na medida permitida pelos diferentes requisitos legalmente previstos nestas matérias? Identifique as principais vantagens ou desvantagens relativas a esta medida.

No que concerne à harmonização entre a informação pré-contratual e contratual, atualmente, a PT considera de enorme relevância que a mesma ocorra.

O quadro regulamentar atualmente em vigor espelha uma certa redundância e repetição de informação que acaba por não beneficiar os consumidores, pecando por ser excessiva.

Paralelamente, tal como já referido, o consumidor vê-se confrontado com a existência de diferentes informações em diferentes localizações, tornando muito complexos o conhecimento e a gestão, pelos consumidores, da informação disponibilizada.

A harmonização de ambas as informações traz benefícios quer para os operadores, quer para os consumidores que passarão a ter acesso à mesma de forma mais concisa.



Como principal desvantagem, aponta-se o facto de a informação pré-contratual e contratual poder ficar excessiva, caso as opções tomadas não sejam no sentido de simplificar e tornar mais conciso o conjunto de informação a disponibilizar aos consumidores.

Não obstante, a PT sabe que o ICP-ANACOM conhece as dificuldades dos consumidores no conhecimento da informação pré-contratual e contratual, pelo que acredita que essa entidade não deixará de prosseguir no sentido de optar pela aprovação de um modelo contratual menos extenso, complexo e denso na sua estrutura, bem como prosseguir no sentido da simplificação (ou mesmo a extinção) do documento sobre as condições de oferta que acaba por ser redundante perante todos os instrumentos que passam a ser disponibilizados aos consumidores.

Caso o Regulador entenda que a FIS deve coexistir com o documento referente às condições de oferta de serviços, tal situação pode acarretar dificuldades de aplicação pelos diversos canais de venda e de contacto com os assinantes, uma vez que tanto um como o outro instrumento serão disponibilizados aos consumidores, sendo difícil a perceção em que momento se deve entregar ao consumidor cada um deles, criando naturalmente obstáculos de perceção aos próprios consumidores que podem ter conteúdos de informação diferentes sobre o mesmo produto/serviço.

6. Concorde com a adoção de uma terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual? Identifique as principais vantagens ou desvantagens relativas a esta medida.

A PT concorda com a adoção de uma terminologia comum, na medida em que a existência de uma terminologia comum entre os Operadores será benéfica para o processo de contratualização com os seus clientes.

Salientamos contudo que, no âmbito do DL 24/2014, já se encontra prevista a obrigatoriedade de o fornecedor facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato, informação clara e compreensível. Logo, também aqui se impõe a necessária harmonização das deliberações do ICP-ANACOM com o referido diploma.

Sem prejuízo de a PT considerar que, neste âmbito, seria preferível que a terminologia comum resultasse de iniciativas de auto regulação, uma vez que cada operador tem as suas



próprias características, a adoção desta terminologia não deveria resultar de uma imposição unilateral do ICP-ANACOM, mas sim de uma terminologia alcançada e acordada entre todos os operadores, que poderia ser trabalhada no seio da APRITEL e apresentada e ao ICP-ANACOM trabalhando-se, posteriormente, a base já comum e acordada entre os operadores em conjunto com o ICP-ANACOM.

Desta forma, a terminologia a utilizar não seria só comum, como também clara e transversal a todo o sector das comunicações eletrónicas, evitando-se subterfúgios na linguagem e eventuais práticas menos corretas na informação transmitida aos potenciais e atuais clientes.

Relativamente às desvantagens, considera-se que, caso a terminologia a adotar não seja alcançada através do acordo entre os diversos operadores de comunicações eletrónicas, mas sim pelo próprio ICP-ANACOM, a mesma possa ficar desajustada daquilo que é a realidade das comunicações eletrónicas em Portugal.

7. Que principais termos identifica deverem ser incluídos num glossário de terminologia comum?

Em conformidade com o entendimento manifestado na resposta à questão anterior, a PT considera que a identificação destes termos deverá ser efetuada pelo Grupo de Trabalho sugerido, integrando os operadores e o ICP-ANACOM.

8. Das três opções apresentadas, qual considera a mais adequada? Fundamente a sua resposta, assinalando as principais vantagens que identifica na opção da sua preferência e as principais desvantagens que atribui às demais opções.

Quanto à opção considerada como a mais adequada, tal como supra referido, a PT considera mais adequada a opção mínima, ou seja, a revisão da Deliberação sobre os Contratos.

Com efeito, como principal vantagem aponta-se o facto de a Deliberação sobre contratos ser revista e atualizada à luz da Lei das Comunicações Eletrónicas, em particular com as alterações decorrentes da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, e pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho.



A Deliberação sobre contratos data de 1 de setembro de 2005, tendo sido objeto de alterações em 11 de dezembro de 2008, encontrando-se, assim, algo desatualizada face ao atual enquadramento jurídico. Este seria o momento para proceder à sua atualização.

Adicionalmente, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a PT terá de proceder a alterações às condições gerais do contrato, pelo que, caso o ICP-ANACOM deliberasse e procedesse à revisão daquele documento antes dessa data, as empresas poderiam proceder a todas as eventuais atualizações em simultâneo e sem desperdício de tempo e recursos, o que, de resto, seria mais simples e eficiente da perspetiva do consumidor.

Relativamente às outras duas opções, a intermédia e a máxima, como principais desvantagens, aponta-se o facto de, a partir de dia 13 de junho p.p., com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, referente às vendas à distância, os operadores de comunicações eletrónicas passarem a ser obrigados a entregar aos clientes uma ficha *standard* relativa ao direito de livre resolução (art.º 4º, n.º 1, al. j)), o que se traduziria numa redundância e simultaneidade de documentos entregues em sede pré-contratual, o que em nada beneficia o consumidor e põe em causa o objetivo de proteção do consumidor.

Neste contexto, a opção intermédia, bem como a opção máxima, que preveem a implementação da Ficha, traduzem um excesso de informação, resultando num claro prejuízo para os consumidores, que passariam a ter acesso a informação nas “Condições de Oferta”, nas condições gerais do contrato e, a partir de 13 de junho, no formulário a ser entregue ao abrigo do DL 24/2014.

Aliás, a experiência da PT nesta matéria tem permitido constatar e concluir que o excesso de informação, quer em sede pré-contratual, quer em sede contratual, provoca muitas vezes o desinteresse do consumidor, prejudicando, igualmente, a formação de uma escolha livre e informada e em nada contribui para a transparência das relações comerciais.

Acresce ao exposto que a implementação da Ficha terá impacto ao nível de Sistemas de Informação dos operadores, implicando desenvolvimentos, os quais, naturalmente, levam o seu tempo.



Em adição, caso o ICP-ANACOM delibere no sentido da implementação da Ficha, a PT não terá forma, nem meios, de assegurar o registo de entrega da mesma a potenciais clientes, uma vez que a única forma de assegurar um registo fidedigno, e mesmo assim já num campo da desproporcionalidade de atuação, será através da indicação de um elemento de identificação por parte do consumidor (tipicamente o número de identificação fiscal (NIF)). No entanto, como é bem sabido, muitas vezes, quando os potenciais clientes se dirigem a uma loja, solicitam apenas uma informação de forma rápida, não se identificando, nem desejando fazê-lo.

Pese embora o acima referido, a PT sublinha que, caso o ICP-ANACOM delibere no sentido de implementar a Ficha, a Deliberação sobre as condições de oferta deixa de fazer sentido, tornando-se necessária a respetiva revogação, por todos os motivos acima referidos.

Mais se sublinha que, caso o ICP-ANACOM opte pela implementação da FIS, a mesma deverá ser harmonizada com a Ficha imposta pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, pois, como é sabido, o caminho a seguir pelas comunicações eletrónicas é o da convergência, pelo que, até nos aspetos formais, a convergência deverá ser tida em conta.

Do ponto de vista da organização logística, a distribuição e entrega de documentação por todo o País, considerando a ampla rede de lojas e agentes que a PT dispõe, é uma tarefa morosa, acrescendo o facto das ofertas comerciais mudarem constantemente, relembrando-se nesta sede as diversas campanhas sazonais, usualmente, lançadas em determinadas épocas do ano.

A PT considera ainda que, a ser implementada, a Ficha deverá constar como parte integrante do contrato celebrado em momento ulterior.

Mais se salienta que a Ficha só deve ser vinculativa para novas adesões e para potenciais novos clientes e, tendo em vista a respetiva harmonização de atuação com as obrigações legais que resultam da entrada em vigor do DL 24/2014, de 14.02, que prevê a disponibilização de informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, a FIS apenas deverá ser entregue nas lojas.



9. Identifica algumas desvantagens na opção que considerou mais adequada? Em caso afirmativo, como podem as mesmas, em seu entender, ser eliminadas ou minimizadas?

No que concerne a desvantagens na opção considerada mais adequada, a PT aponta o facto de, caso a alteração da deliberação sobre os contratos se concretize apenas após 13 de junho p.p., o contrato terá de ser revisto em dois momentos diferentes, implicando trabalho em duplicado e redundante, com o desnecessário dispêndio de tempo e de recursos, e com prejuízo evidente para os consumidores.

Por forma a minimizar o referido impacto, a revisão da deliberação sobre os contratos deveria ser concretizada até 13 de junho p.p., ou, caso ocorra em momento posterior, as alterações devem ser mínimas, por forma a evitar duplicação de tarefas e esforço acrescido para os operadores.