Exmo Senhor
Presidente da ANACOM

consulta.divulg.ofertas@anacom.pt

Data: 21 de Fevereiro de 2011
N. Refª : PARC-000026-2011

Assunto: Aprovação do projecto de decisão de alteração da deliberação de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

O Secretário Geral

(Jorge Morgado)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt / www.deco.proteste.pt
Rua de Artilharia Um, n.º 79 - 4. º - 1269-160 LISBOA - Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

Introdução:

O reforço e a plena satisfação do legal direito à informação dos consumidores, por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, tem sido uma constante preocupação desta associação, no estrito cumprimento, aliás, do preceituado no n.º 1 do art.º 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

A escolha livre e esclarecida dos consumidores implica a integral prestação de informações completas, claras e facilmente compreensíveis, por parte dos profissionais, quer numa fase pré-contratual, quer durante a vida do contrato.

No mundo das comunicações electrónicas, esse dever de informar ganha contornos de ainda maior importância, atentas as características de constante novidade, inovação tecnológica e complexidade técnica que caracteriza este sector. Daí a importância de um instrumento regulatório como o que está em apreciação, o qual define o objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Teor do projecto:

Com o projecto de decisão *sub iudice* pretende-se introduzir um conjunto de alterações à deliberação de 21 de Abril de 2006 do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, que aprovou a decisão relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas (SCE), colmatando algumas dificuldades de supervisão entretanto detectadas, bem como actualizando o seu conteúdo à evolução e às novas realidades do sector.

Antes de tudo o mais, apraz-nos registar a iniciativa do ICP-ANACOM em diligenciar a melhoria das condições de oferta ao público de SCE, quanto ao seu objecto e forma de disponibilização.

Já em 2006 tivemos ocasião de nos pronunciarmos sobre o texto base a alterar, bem como de sugerir então um conjunto de alterações, numa perspectiva de melhoria do nível de protecção dos interesses dos consumidores de SCE.

Apreciação na generalidade:

Antes de entrarmos especificamente nas condições de oferta que nos merecem algum reparo, um primeiro comentário geral se justifica face à "novidade" que constitui o facto da deliberação se passar a aplicar, unicamente, à divulgação de informação relativa a ofertas *"standardizadas"*[1] de SCE acessíveis ao público destinadas a utilizadores finais, incluindo, com as necessárias adaptações, as ofertas destinadas a cidadãos com necessidades especiais.

[1] Devem ser consideradas ofertas *standardizadas* aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

Ora, em princípio, os SCE pública e comercialmente oferecidos aos consumidores traduzem-se em ofertas massificadas, com condições insusceptíveis de serem modificadas pelas partes, especialmente pelo seu destinatário, pelo que constituem ofertas *standardizadas*, na linguagem do texto, estando, por isso, condicionadas ao integral cumprimento e respeito da decisão, sendo certo que da análise efectuada pela DECO às condições gerais destes contratos, muitos deles integram cláusulas que em nosso entendimento, são susceptíveis de ser consideradas abusivas.

Apenas ficarão de fora do âmbito de aplicação da decisão aquelas ofertas de SCE, cujas condições são discutidas cliente a cliente e que, também por regra, são especialmente vocacionadas para clientes profissionais.

Assim sendo, não nos repugna aceitar esta limitação ao âmbito de aplicação da decisão. No entanto, consideramos que deverá ser ressalvada a possibilidade da decisão ser aplicada a eventuais situações de práticas comerciais desleais que tenham exactamente por objectivo afastar a aplicação das regras estabelecidas no texto da decisão.

Apreciação na especialidade:

A. Redes e serviços telefónicos acessíveis ao público – Informação a publicitar e disponibilizar

a) Identificação do prestador

Concordamos com a alteração proposta, por considerarmos importante a divulgação detalhada e transparente da empresa prestadora, permitindo a sua completa identificação, quer geográfica quer digital, perante o consumidor.

b) Serviços oferecidos

Concordamos também com a actualização da informação a divulgar relativamente aos serviços oferecidos, designadamente quanto, entre outros, aos serviços de roaming – suas características, preços e forma de activação (automática ou não); barramento selectivo de chamadas; informação sobre preços aplicáveis; informação detalhada sobre utilização de serviços com nomadismo e do tipo homezone; cobertura de serviços e eventual necessidade de realização de testes de conectividade (para saber se o serviço se encontra disponível na área do cliente); bem como sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos a que o prestador se encontra legal ou regulamentarmente vinculado.

c) Preços normais, abrangendo o acesso a todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais e específicos

Uma vez que se pretende prestar uma informação que abranja ainda todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, deverá também ser disponibilizada informação sobre a cobrança, por município, da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP).

O ponto (iv) estabelece a obrigação de informação sobre *"consumos mínimos, quando aplicável"*. Ora, convém aqui recordar o estabelecido no artigo 8.º da Lei n.º 23/96, de 26/07,

na redacção que lhe foi dada pela Lei n.º 12/2008, de 26/02 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), aplicável aos SCE, o qual imperativamente estabelece a proibição de imposição ou cobrança de consumos mínimos. Assim, deverá este ponto (iv) ser eliminado, por nulidade, ao violar lei expressa.

d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes

Não temos nenhum comentário a tecer em particular relativamente a esta alínea d), sendo apenas conveniente aqui referir a importância da existência de um sistema de indemnizações e reembolsos, bem como igualmente é essencial a prestação dessa informação.

B. Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – Informação a publicitar e a disponibilizar

a) Identificação do prestador

Esta disposição merece-nos o mesmo comentário que supra já tecemos a propósito do mesmo tema no Capítulo A. Alínea a), pelo que remetemos para a sua leitura.

b) Serviços oferecidos

Para além dos comentários já feitos acerca do Capítulo A. Alínea b), para o qual remetemos, um outro ponto em particular merece o nosso comentário:

Estabelece o ponto (vii) desta alínea b) a obrigação de ser disponibilizada informação detalhada relativamente ao serviço de acesso à Internet, em especial o facto da informação quanto à velocidade máxima contratada de acesso e navegação ser acompanhada de advertência de não poder a mesma ser garantida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o cliente se liga.

Acrescenta-se ainda que deve ser assegurada informação clara e rigorosa sobre a velocidade máxima de acesso para as várias ofertas e de informação sobre a respectiva velocidade média de acesso estimada.

Ora, esta tem sido um dos pontos de grande conflitualidade entre prestadores do serviço de acesso à internet (ISP) e consumidores, uma vez que, em nome da comercialização fácil e pouco transparente de alguns serviços de acesso de internet, é comum vender-se gato por lebre, prometendo-se velocidades e contratando serviços que os consumidores pagam... mas nunca obtêm.

A verdade é que, para além da velocidade de acesso e navegação ser condicionada pela ligação e do servidor do cliente, muitas vezes são subscritos contratos em que é por demais evidente que o cliente nunca logrará obter velocidades que se aproximem sequer do contratado, quer pela qualidade técnica das instalações do cliente, quer mesmo pelas Políticas de Utilização Aceitável impostas pelo ISP, muitas vezes raiando mesmo uma prática desleal e enganosa... sendo que, no entanto, o cliente continua a pagar um serviço que não usufrui.

Por estas (e muitas outras) razões tem a DECO há muito reivindicado, junto do ICP-ANACOM, a criação e implementação de um Regulamento de Qualidade de Serviço para o serviço de acesso à Internet, que fixe os parâmetros mínimos de qualidade da prestação deste serviço, à semelhança do que já acontece com outros SCE também de natureza pública essencial.

Em conclusão, concordamos e aplaudimos a introdução da obrigação de disponibilização deste conjunto de informações acerca das características e forma de prestação do serviço de acesso à internet, muito embora consideremos que apenas com a criação de um regulamento de qualidade para este serviço podem os interesses dos consumidores serem devidamente salvaguardados do apetite voraz e enganador de alguns prestadores de serviços.

c) Preços normais, abrangendo o acesso a todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais e específicos

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A. Alínea c), pelo que remetemos para a sua leitura.

E à semelhança do que foi dito relativamente às redes e serviços telefónicos acessíveis ao público, também o ponto (iv) desta alínea estabelece a obrigação de informação sobre "consumos mínimos, quando aplicável". Ora, convém aqui recordar o estabelecido no artigo 8.º da Lei n.º 23/96, de 26/07, na redacção que lhe foi dada pela Lei n.º 12/2008, de 26/02 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), aplicável aos SCE, o qual imperativamente estabelece a proibição de imposição ou cobrança de consumos mínimos. Assim, deverá este ponto (iv) ser eliminado, por nulidade, ao violar lei expressa.

d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A. Alínea d), pelo que remetemos para a sua leitura.