Exmo. Senhor Professor
Doutor José Manuel Amado da Silva
Ilustre Presidente do Conselho de Administração do
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

20181762 16 FEV 2011

Assunto **Consulta pública – Projecto de Alteração da Decisão, 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**

Exmo. Senhor,

Tendo tomado conhecimento, através da página da Internet do ICP-ANACOM, do lançamento da consulta pública promovida relativamente ao Projecto de Alteração da Decisão, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e fora de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas, a Portugal Telecom, SGPS, S.A., vem, pela presente, e em nome das suas participadas PT Comunicações, S.A., PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A., e TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (doravante Grupo PT), remeter, em anexo, os comentários do Grupo PT ao referido projecto de decisão.

Mais informamos que a presente comunicação e respectivo anexo foram, igualmente, remetidos na presente data, em suporte electrónico, para o endereço de correio electrónico disponibilizado pelo ICP-ANACOM para o efeito no âmbito da consulta pública supra identificada.

Com os melhores cumprimentos,

Manuel Rosa da Silva
Administrador Executivo

Conselho de Administração

Portugal Telecom, SGPS, S.A.

Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal
Tel (+351) 21 500 2000 **Fax** (+351) 21 356 2624

Sociedade Aberta • Número único de matrícula e identificação fiscal 503 215 058 • CRC de Lisboa • Capital Social € 26.895.375,00

Anexo

Comentários do Grupo PT ao 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

Conselho de Administração

Portugal Telecom, SGPS, S.A.

Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal
Tel (+351) 21 500 2000 **Fax** (+351) 21 356 2624

www.telecom.pt

Sociedade Aberta • Número único de matrícula e identificação fiscal 503 215 058 • CRC de Lisboa • Capital Social € 26.895.375,00

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

(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 13 de Janeiro de 2011)

Comentários do Grupo PT

Nota Introdutória:

O presente documento representa a pronúncia das empresas do Grupo Portugal Telecom a seguir identificadas (doravante "Grupo PT" ou somente "PT") relativamente ao 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 (doravante "Projecto de Decisão"):

(a) Portugal Telecom, SGPS, S.A.
(b) PT Comunicações, S.A. (ou somente "PTC")
(c) PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
(d) TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

[O Grupo PT não autoriza a publicação ou divulgação dos, parágrafos que se encontrem assinalados como confidenciais, com a indicação de **IIC** - Início de Informação Confidencial e **FIC** – Fim de Informação Confidencial.]

1. COMENTÁRIOS GENÉRICOS

A título preliminar, não pode o Grupo PT deixar de referir que, não obstante reconheça a importância de algumas das medidas propostas, com vista ao esclarecimento dos consumidores em sede pré-contratual, no geral, o Projecto de Decisão consubstancia, em nossa opinião, uma excessiva intervenção regulamentar por parte da ANACOM, ficando, na perspectiva da protecção e garantia dos direitos do consumidor, muitas das vezes por evidenciar a bondade e os benefícios do Projecto de Decisão que a ANACOM se propõe aprovar.

Neste contexto, importa salientar que, qualquer decisão em matéria de defesa do consumidor deve ter em consideração, não apenas o exercício dos direitos dos consumidores, designadamente, o direito a uma escolha livre e esclarecida, mas também o próprio funcionamento do mercado e as condições de concorrência nele existentes.

Do texto introdutório do Projecto de Decisão ora em apreço, decorre que a necessidade de intervenção do ICP-ANACOM neste âmbito resultou de diversas acções realizadas pelo regulador no âmbito das suas competências de supervisão do cumprimento da deliberação pelos respectivos destinatários.

A este propósito, entende, todavia, o Grupo PT que o mercado e os consumidores beneficiariam com o desenvolvimento de outras acções, que passassem, designadamente, pela avaliação junto dos destinatários das informações divulgadas pelas empresas de comunicações electrónicas – os consumidores – do respectivo nível de satisfação quanto à qualidade e quantidade da informação que é disponibilizada e pela promoção de actuações de auto-regulação.

Com efeito, não resulta evidente da iniciativa ora em apreço se o ICP-ANACOM desenvolveu diligências no sentido de apurar junto dos consumidores se estes consideram útil o volume de informação que, já actualmente, é disponibilizado em sede pré-contratual e quais as informações que estes consideram absolutamente essenciais para uma escolha livre e informada no âmbito da contratação de serviços de comunicações electrónicas.

Entende, assim, o Grupo PT que, na ponderação dos motivos determinantes de uma actuação regulamentar nesta matéria, o ICP-ANACOM deveria ter tomado em consideração um elemento essencial para a decisão de avaliação da necessidade da actuação em apreço – a real necessidade do consumidor.

Ao exposto acresce que o Grupo PT considera que o Projecto de Decisão em análise não se encontra devida e suficientemente fundamentado, na medida em que não resulta claro do texto do mesmo quais os benefícios e os objectivos que o ICP-ANACOM se propõe alcançar com a imposição de obrigações adicionais às já hoje existentes (e que são, refira-se, inúmeras) às empresas de comunicações electrónicas em sede de disponibilização de informação pré-contratual aos consumidores.

Nessa medida, atenta a experiência adquirida invocada pelo ICP-ANACOM nesta sede, convida-se, desde já, essa entidade a, previamente à adopção de uma decisão final, realizar uma análise de custo/benefício da implementação de muitas das alterações propostas. Em particular, deveriam ser aferidas as reais necessidades de consulta e solicitação de informação pelos consumidores junto dos operadores de comunicações electrónicas.

Aliás, a experiência do Grupo PT nesta matéria tem demonstrado que o excesso de informação veiculada, quer no âmbito pré-contratual, quer no âmbito da adesão às condições contratuais, potencia o desinteresse do consumidor, prejudica a formação de uma escolha livre e informada e em nada contribui para a transparência das relações comerciais, para uma salutar concorrência e melhor protecção do consumidor.

No que respeita, especificamente, ao projecto de decisão, de forma genérica, e em particular no que diz respeito às secções A) e B), entende o Grupo PT que a disponibilização de informação sobre as condições de oferta e utilização de serviços de comunicações electrónicas deve estar em consonância com a informação que consta das condições contratuais aprovadas, nos termos legais, por essa entidade.

Relativamente à informação a disponibilizar, o Grupo PT irá pronunciar-se, abaixo e em momento oportuno, especificamente quanto à prestação do serviço de acesso à Internet, uma vez que há questões que merecem esclarecimento aprofundado, nomeadamente, quanto à disponibilização de informação sobre a velocidade média e níveis de serviço mínimos garantidos.

A informação relativa ao serviço de *roaming* merecerá, também, uma análise individualizada, pois existem dois temas que necessitam, a nosso ver, de uma abordagem mais informada, nomeadamente os níveis de qualidade de serviço e a informação em suporte escrito.

Quanto às questões prévias a toda essa análise, começamos por verificar, ainda no texto introdutório do documento, que a informação a fornecer é relativa a "ofertas standardizadas" – contudo, a definição avançada pelo ICP-ANACOM não se nos afigura inequívoca. Com efeito, fica a dúvida se no âmbito das "ofertas standardizadas" se incluem, designadamente, campanhas e promoções que incidam sobre as ditas ofertas.

Importa, assim, que o ICP-ANACOM esclareça, neste contexto, o que se entende por "ofertas standartizadas", designadamente se deverá ter-se em consideração o conceito de ofertas standardizadas constante do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS), na redacção dada pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto, i.e., "*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 à priori por um contrato-tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato*" ou se está aqui subjacente conceito diverso, caso em que o mesmo deverá ser explicitado pelo ICP-ANACOM.

Na verdade, e sem prejuízo do referido no parágrafo anterior, refira-se que mesmo o conceito de ofertas standardizadas previsto no RQS está intimamente associado à oferta de serviços telefónicos em local fixo, pelo que o mesmo sempre carecerá de adaptação e

clarificação para permitir a aplicação no âmbito da caracterização de ofertas de outros serviços de comunicações electrónicas.

No que concerne igualmente ao âmbito objectivo de aplicação da decisão que venha a ser adoptada, não resulta claro do texto submetido a consulta se a decisão final será aplicável à oferta de postos públicos, sendo certo que o Grupo PT, desde já, manifesta o entendimento de que o projecto de decisão não pode, nos termos actuais, ter aplicabilidade, relativamente à oferta de postos públicos, desde logo porque algumas das informações que o ICP-ANACOM propõe sejam disponibilizadas no âmbito da aplicação de serviços telefónicos acessíveis ao público, como as respeitantes a "tempo máximo de admissão ao serviço", "tempo máximo de desligamento/desactivação do serviço", "tempo máximo de satisfação de um pedido de portabilidade" e "tempo máximo de um pedido de pré-selecção" não poderão aplicar-se à oferta de postos públicos.

Nessa medida, considera o Grupo PT que a decisão final deverá explicitar que não será aplicável à oferta de postos públicos.

Considera, ainda, o Grupo PT que muitas das propostas avançadas pelo ICP-ANACOM extravasam, em muito, o disposto na Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, pelo que, nos termos que iremos oportunamente comentar, esta nova deliberação deverá ser ajustada com vista a circunscrever-se, exclusivamente, ao previsto na Lei nesta matéria, designadamente, nos respectivos artigos 39º e 47º.

Por último, importa igualmente que o ICP-ANACOM delimite claramente os destinatários do projecto de decisão ora em apreço.

Com efeito, é entendimento do Grupo PT que este último aspecto não resulta explícito do projecto de decisão, na medida em que, por um lado, é pretensão do ICP-ANACOM que a decisão final abranja as ofertas de serviços de comunicações electrónicas, mas, por outro lado, o projecto de decisão refere sempre como principais beneficiários das medidas que o Regulador se propõe adoptar os consumidores.

Adicionalmente, importa sublinhar que, conforme referido no próprio projecto de decisão, o ICP-ANACOM está a actuar no âmbito das atribuições referentes à protecção do consumidor (alínea *h)* do artigo 6.º dos Estatutos do ICP-ANACOM[1]) e, bem assim, tendo em vista os objectivos da regulação relacionados com a defesa dos cidadãos/protecção dos consumidores e disponibilização a estes de informações transparentes sobre a oferta e utilização dos serviços de comunicações electrónicas que cidadãos/consumidores pretendam ou venham a contratar.

Ora, a este propósito cumpre sublinhar que da Constituição da República Portuguesa ("CRP") decorre que, apenas, podem ser considerados cidadãos pessoas singulares/indivíduos que gozem de direitos fundamentais e estejam sujeitos aos deveres consignados na Constituição, não podendo as pessoas colectivas ser enquadradas neste conceito, como, aliás, resulta evidente da distinção que é feita entre cidadãos e pessoas colectivas no artigo 12.º da CRP. Por outro lado, a Lei das Comunicações Electrónicas expressamente define consumidor como "**a pessoa singular** que utiliza ou solicita um serviço de comunicações electrónicas **para fins não profissionais**" (destaques nossos) – cf. alínea g) do artigo 3.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Ainda que se considere existir margem quanto a uma possível extensão da decisão final a assinantes/utilizadores que não constituam consumidores – embora não descortinemos argumentos juridicamente admissíveis para o efeito -, sempre se dirá que mesmo assim, a decisão a ser adoptada, a final, não terá aplicação no relacionamento das empresas com clientes que constituam pessoas colectivas (ou clientes que integram o segmento empresarial).

Na verdade, a experiência do Grupo PT no âmbito do segmento empresarial é a de que o facto de estes clientes disporem de um maior poder negocial tem como consequência a existência de uma grande variedade de opções de serviço para cada uma das ofertas que tenham estes clientes como alvo, opções essas que respeitam a tarifários, funcionalidades, débitos, simetrias, taxas de contenção, etc., pelo que dificilmente se poderá falar de ofertas standardizadas neste âmbito.

[1] Aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro.

Por outro lado, o facto de existirem Gestores de Cliente ao dispor deste tipo de clientes (empresariais) esvazia de conteúdo e de utilidade a disponibilização de qualquer informação pré-preparada e standardizada, na medida em que cada cliente poderá dispor de necessidades específicas que carecem de ofertas a elas adequadas e, consequentemente, de informação específica e não generalizada.

Ante tudo o exposto, entende o Grupo PT que, em honra aos princípios da certeza e segurança jurídicas, o ICP-ANACOM deverá expressamente referir na decisão final que a mesma apenas será aplicável às ofertas standardizadas de serviços de comunicações electrónicas destinadas a consumidores.

Sem prejuízo da posição manifestada supra, e apenas por mera cautela de raciocínio, caso o ICP-ANACOM decida pela implementação do Projecto de Decisão, considera a PT que o mesmo carece de ajustamentos e clarificação em determinados aspectos, conforme as observações e os comentários tecidos na secção subsequente.

2. O PROJECTO DE DECISÃO DE ALTERAÇÃO DA DELIBERAÇÃO DE 21.04.2006

2.1. Alterações à **al. a) da secção A (Redes e serviços telefónicos acessíveis ao público – Informação a publicitar e a disponibilizar)**

No que concerne à publicitação e divulgação dos pontos de contacto, nomeadamente os números telefónicos para serviço de atendimento/serviço de assistência, consideramos que a obrigação de divulgação de informação sobre os custos da realização de chamadas para estes números, a partir das diversas redes fixas e móveis já integra o conteúdo mínimo dos contratos de adesão para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Este nível de detalhe de informação é relevante no âmbito da execução contratual, mas não o consideramos essencial para a formação de uma escolha livre e informada por parte de um consumidor de um serviço de comunicações electrónicas, pelo que é excessiva a

sua inclusão obrigatória no âmbito deste projecto de decisão que, relembre-se, se destina a regular a disponibilização de informação pré-contratual. Trata-se, assim, de informação cuja divulgação em sede pré-contratual deverá ficar, na opinião do Grupo PT, no âmbito da discricionariedade comercial das empresas de comunicações electrónicas.

2.2. Alterações aos **pontos i), iii), iv) e v) da al. b) da secção A**

- **Ponto i)**

A enumeração efectuada no documento faz uma mera referência aos serviços base de voz e roaming, não ficando claro que estão excluídos os serviços telefónicos disponibilizados através de postos públicos. Assim, consideramos dever este aspecto ficar expressamente acautelado na decisão final, no sentido de, na mesma, se excluir do seu âmbito de aplicação as referidas ofertas.

- **Ponto iii)**

Considerando que o ICP-ANACOM pretende garantir uma maior transparência na disponibilização de informação ao público, com vista à obtenção de um entendimento harmonizado dos objectivos prosseguidos, afigura-se essencial a existência de um número reduzido de conceitos vagos e indeterminados.

Assim, quanto a esta alteração e de forma a prevenir que os destinatários da deliberação adoptem interpretações diversas sobre o conteúdo da mesma, entende o Grupo PT que o ICP-ANACOM deveria proceder à clarificação do que considera serem informações respeitantes à "forma de utilização" desses serviços (serviços com nomadismo e do tipo homezone).

- **Ponto iv)**

Nesta sede, considera o Grupo PT que se afigura impraticável que os operadores façam análises casuísticas à conectividade na área do Cliente, devendo ser clarificado o que se entende por "testes de conectividade".

- **Ponto v)**

Quanto aos níveis de qualidade de serviço, o Grupo PT considera que se devem ter em conta algumas circunstâncias, de modo a ser efectuada a correcta avaliação das obrigações a impor.

Assim, deve considerar-se que, em vários serviços oferecidos aos clientes, os níveis de qualidade de serviço são susceptíveis de variações, em função de diversos factores, como por exemplo, a localização geográfica do acesso à rede de comunicações electrónicas em que se suporta o serviço, o tipo de equipamento utilizado e eventuais situações excepcionais de sobrecarga das redes de comunicações electrónicas não controláveis pelos operadores.
Ainda a propósito da localização geográfica a partir da qual os clientes acedem aos serviços de comunicações electrónicas, e agora no âmbito dos serviços móveis, importa referir que os níveis de qualidade de serviço para o *roaming* são estabelecidos numa base de *best effort*, pelo que a TMN não se pode comprometer, naturalmente, com a divulgação de níveis de qualidade de serviço oferecidos pelas redes estrangeiras. Neste sentido, considera o Grupo PT que, neste ponto, deve expressamente prever-se a exclusão da obrigação de divulgação de níveis de qualidade de serviço no que respeita ao *roaming*.

No que respeita especificamente aos níveis de qualidade de serviço a observar no âmbito da portabilidade de número, refira-se que, na sequência da recomendação publicada pela ANACOM em 01.09.2010 no seu sítio de Internet, as empresas do Grupo PT já divulgam, hoje em dia, esta informação nos respectivos sítios de internet, estando em curso as medidas necessárias para a divulgação desta informação nas respectivas lojas. Assim, neste âmbito, entende o Grupo PT que o ICP-ANACOM deveria proceder à harmonização do conteúdo desta obrigação de informação, designadamente no que respeita aos possíveis

níveis de qualidade de serviço da portabilidade de números telefónicos móveis (prazo máximo fixado no Regulamento da Portabilidade ou outro que venha a ser expressamente acordado entre o operador e o assinante), com a anteriormente aprovada.

2.3. Alterações à **al. c) da secção A**

- **Ponto i)**

O Grupo PT não pode deixar de referir que a informação sobre tarifas de roaming é disponibilizada aos clientes através de diversos meios, como sejam o site tmn (com possibilidade de impressão do tarifário), os SMS de boas-vindas com informação sobre o tarifário aplicável que são enviados aos clientes quando se registam em roaming (SMS Welcome), IVR gratuito 12083, linha de atendimento 1696 e lojas onde, a pedido do Cliente, pode ser impressa a informação, apesar de a mesma não se encontrar impressa em folhetos, uma vez que, desse modo, não poderíamos garantir a actualidade da informação prestada aos clientes por essa via.
Assim, o Grupo PT considera que já cumpre integralmente as suas obrigações de informação pré-contratual neste âmbito, não tendo nada a opor à alteração aqui proposta.

Note-se que este é um caso que pode ser apontado como um bom exemplo de reconhecimento dos claros benefícios da disponibilização deste tipo de informação pré-contratual aos consumidores e, por assim ser, o Grupo PT considera-se, actualmente, auto-vinculado a este tipo de actuação, numa clara perspectiva de auto-regulação.

- **Ponto iii)**

Neste ponto, a ANACOM refere os "preços da desinstalação" e de "reposição de condições anteriores à instalação". Tratam-se de noções extremamente vagas, alertando-se no entanto e desde já que informação deste tipo reveste extrema complexidade, uma vez que há um sem número de situações que são abarcadas por estes conceitos, cada uma com as suas especificidades e valores, sendo impraticável divulgar esta informação, de forma sistematizada e facilmente apreensível pelos consumidores.

Adicionalmente, é entendimento do Grupo PT que as informações em causa dependem das condições contratuais que sejam concretamente aplicáveis à prestação do serviço contratado pelo assinante, estando esta matéria devidamente acautelada nas referidas condições. Nesse sentido, é nossa opinião que esta informação não deverá ser disponibilizada em sede contratual.

Ao exposto acresce que, também neste ponto, fica patente o facto de o ICP-ANACOM estar a extravasar o âmbito da respectiva actuação.Com efeito, através da alteração em apreço pretende o ICP-ANACOM que os operadores publiquem eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação, donde parece decorrer que os operadores se encontram obrigados a proceder à reposição das condições anteriores à instalação dos respectivos serviços.

Ora, relativamente a este ponto, cumpre, antes de mais, clarificar que não impende sobre os operadores de comunicações electrónicas qualquer obrigação (legal e/ou no caso da PT, contratual) de, na eventualidade de desinstalação dos respectivos serviços, terem que proceder à reposição das condições existentes nas instalações dos consumidores previamente à instalação dos serviços.

De facto, e como o ICP-ANACOM bem sabe, a obrigação de reconstituição *in natura* só se constitui quando determinado sujeito esteja obrigado à reparação de um dano, nos termos gerais de direito, o que não sucede no caso em apreço, na actuação das empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas.

Portanto, tal obrigação de reconstituição apenas tem lugar nas situações em que os operadores são responsáveis pelos danos comprovadamente sofridos pelos assinantes, na sequência da instalação dos seus serviços.

Por outro lado, importa recordar que, por exemplo, no caso das empresas do Grupo PT, sempre que se revele necessário efectuar trabalhos com vista à instalação de serviços, o cliente é expressamente informado deste facto e da necessidade do respectivo consentimento para que a PT avance com os trabalhos adequados, sendo o cliente

igualmente informado acerca das implicações inerentes à realização dos trabalhos de adaptação da respectiva rede interna.

Aliás, relembramos que, por exemplo, as "Condições Específicas de Prestação do Serviço de Televisão e Multimédia" da PT Comunicações, aprovadas pelo ICP-ANACOM prevêem expressamente na condição 6 que *"a solução de infra-estruturas de rede de uso privativo do CLIENTE será definida pela PT, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infra-estrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais"* e, bem assim, que *"em caso de cessação da prestação do serviço, a PT não realiza a reposição das infra-estruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do serviço"*, condições essas que se encontram, hoje em dia, divulgadas nos *sites* da PT Comunicações.

Neste contexto, considera o Grupo PT que o ponto em questão, a integrar a decisão final a adoptar, relativamente a esta matéria, deveria ser reformulado, não incluindo a obrigação de publicar preços de reposição das condições anteriores à instalação.

– **Ponto xii)**

Relativamente à obrigação formulada no ponto em apreço, mais uma vez entende o Grupo PT que a mesma extravasa o âmbito de actuação do ICP-ANACOM.

Com efeito, a opção pela divulgação ou a disponibilização de informação comparativa de tarifários existentes no mercado é algo que integra a esfera de autonomia comercial dos operadores e não pode deixar de assim ser considerado, uma vez que não pode legitimamente um operador ser obrigado a disponibilizar, no seu site, informação de preços das empresas suas concorrentes.

Note-se que a disponibilização desta informação no site equivaleria a uma situação em que a empresa fosse obrigada a disponibilizar folhetos informativos dos preços e serviços dos seus concorrentes nas suas Lojas.

Consideramos, assim, inaceitável que os operadores possam ser onerados com a obrigação de publicar, nos seus sites, informação que permita aos consumidores comparar as suas ofertas com as dos seus concorrentes.

A informação sobre as diversas qualidades e características de determinados produtos e serviços deve ser procurada activamente pelo consumidor, não devendo o mesmo ser relegado para o plano de depósito de informação. A busca do produto e serviço que melhor serve os seus interesses cabe ao interessado, sendo irrazoável que sejam os operadores a fornecer esse tipo de informação.

Sem prejuízo de todo o exposto, refira-se que algumas empresas do Grupo PT já hoje, no âmbito de um protocolo celebrado entre a Apritel e a Autoridade da Concorrência, disponibilizam um simulador de tarifários no respectivo sítio de internet, como é o caso da TMN, pelo que consideramos totalmente desnecessário proceder a remissões para outras ferramentas que servem a mesma finalidade, principalmente quando em causa está a comparação com tarifários dos seus concorrentes.

Por outro lado, diversas entidades procedem actualmente, com frequência, a comparações actualizadas de preços, entre as quais o próprio ICP-ANACOM. É opinião do Grupo PT que compete a estas entidades a promoção desses estudos e o incentivo da sua consulta por parte dos interessados. Na página do sítio na Internet e nas suas lojas, os operadores, são, e devem continuar a ser, livres de fornecer informações sobre os seus produtos e serviços, bem como de recorrer a técnicas de comparação dos seus serviços com os dos seus concorrentes, nos termos legalmente admitidos.

Compete, por isso, ao ICP-ANACOM promover a consulta do seu Observatório de Tarifários pelos interessados, não devendo recair tal ónus/obrigação sobre as empresas de comunicações electrónicas.

Nessa medida, entende o Grupo PT que na decisão final desta matéria não deverá constar a obrigação ora proposta pelo ICP-ANACOM, relativamente à inclusão de um *link* no sítio

da Internet do prestador do serviço para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM, sob pena de manifesta ilegalidade.

– **Ponto xv)**

No que concerne à obrigatoriedade de divulgação dos meios técnicos disponibilizados aos utilizadores para controlo de consumos, considera o Grupo PT que esta informação deveria integrar o âmbito de actuação discricionário de cada empresa.

Com efeito, importa referir que as ferramentas disponíveis para controlo de consumos poderão não ser úteis no âmbito de todas as ofertas de serviços de voz disponíveis ao público.

[IIC]

[FIC].

Face ao circunstancialismo apontado e a outros semelhantes que possam existir, deverá o ICP-ANACOM apenas recomendar aos operadores que disponibilizem informações sobre os meios de controlo de consumos de que possam dispor para utilização pelos consumidores.

Por último, no que concerne à recomendação de os operadores disponibilizarem, nos respectivos sítios da Internet e pontos de venda, simuladores que permitam comparar os vários planos tarifários que oferecem, o Grupo PT entende que a mesma se afigura inexequível.

Na verdade, a concretização desta recomendação passaria pela disponibilização de comparativos de todos os tarifários existentes no mercado, o que, como o ICP-ANACOM certamente compreenderá, é inexequível devido a (i) a grande quantidade e disparidade de tarifários e (ii) pela dificuldade em, por vezes, serem comparadas ofertas, quando as mesmas são exclusivas/sem paralelo.

Nesse sentido, consideramos que a recomendação em apreço deveria ser suprimida da decisão final.

2.4. Alterações à **al. d) da secção A**

No que respeita à informação a divulgar, relativamente às compensações a pagar no âmbito da portabilidade, remetemos para os comentários tecidos ao ponto v), na secção 2.2 *supra*.

2.5. Alterações à **al. f) da secção A**

No que concerne à publicitação das informações referentes aos períodos de fidelização, é entendimento do Grupo PT que já cumpre todas as obrigações aqui referidas quer na informação que disponibiliza nos sites, quer na que disponibiliza nos seus pontos de venda.

2.6. Alterações à **al. a) da secção B (Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – Informação a publicitar e a disponibilizar)**

No que concerne à publicitação e divulgação dos pontos de contacto, nomeadamente os números telefónicos para serviço de atendimento/serviço de assistência consideramos que a obrigação de divulgação de informação sobre os custos da realização de chamadas para estes números a partir das diversas redes fixas e móveis já integra, como aludimos supra, o

conteúdo mínimo dos contratos de adesão para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Este nível de detalhe de informação é relevante no âmbito da execução contratual, mas não o consideramos essencial para a formação de uma escolha livre e informada por parte de um consumidor de um serviço de comunicações electrónicas, pelo que consideramos que será excessiva a sua inclusão obrigatória no âmbito deste projecto de decisão. Trata-se, assim, de informação cuja divulgação em sede pré-contratual deveria ficar, no entendimento do Grupo PT, no âmbito da discricionariedade comercial das empresas de comunicações electrónicas.

2.7. Alterações à **al. b) da secção B**

- **Ponto ii)**

Consideramos que a obrigação decorrente da presente alínea não está clara, podendo estar sujeita a diferentes interpretações. Efectivamente, a informação a veicular sobre a necessidade de verificação das condições técnicas previamente à prestação do serviço é complexa, podendo, contudo, ser disponibilizada ao cliente uma informação genérica sobre a viabilidade técnica da prestação do serviço face à infra-estrutura, sem prejuízo de ser realizada, *a posteriori*, uma análise casuística das condições técnicas do acesso ao serviço.

Actualmente, as informações atinentes a estas restrições estão contempladas nos contratos de adesão em vigor, considerando a PT que esta é a sede adequada para a disponibilização das mesmas.

[IIC]

[FIC]

Face ao exposto, o Grupo PT é da opinião que, em sede pré-contratual, os operadores apenas deverão indicar o local onde os consumidores poderão obter informações sobre cobertura e disponibilização dos serviços.

– **Ponto iii)**

Relativamente à divulgação de eventuais restrições no acesso a aplicações globais, entende a PT que esta informação está, muitas vezes, associada à forma como o consumidor utiliza o serviço, na sequência da adesão ao mesmo. Aliás, estas informações já hoje integram as políticas de utilização responsável de serviços ou as condições contratuais aplicáveis, motivo pelo qual se considera desnecessária a sua duplicação em sede pré-contratual.

Neste sentido, entende-se que o ICP-ANACOM deveria deixar na esfera da disponibilidade dos operadores a divulgação da informação em apreço em sede pré-contratual.

– **Ponto vi)**

No que concerne à divulgação dos níveis de qualidade oferecidos, relativamente aos serviços de comunicações electrónicas abrangidos pela Secção B, o Grupo PT tem os seguintes comentários:

a) Serviço de dados em *roaming* - conforme já tivemos oportunidade de referir, o nível de qualidade de serviço associado ao *roaming* assenta numa base de *best effort*, pelo que a TMN não pode, naturalmente, disponibilizar informação sobre níveis de qualidade de serviço oferecidos pelas redes de operadores estrangeiros. No entanto, a informação sobre velocidades máximas oferecidas na rede de cada operador estrangeiro é passível de ser disponibilizada pela TMN e já hoje é disponibilizada pela empresa.

b) Banda Larga Móvel – as empresas do Grupo PT não disponibilizam informação sobre as velocidades médias ou os níveis mínimos de qualidade de serviço relativos a velocidades, desde logo porque, no âmbito da respectiva oferta comercial, este compromisso não é assumido. Tal deve-se ao facto de que as velocidades médias dependem de inúmeros factores, não controláveis pelas empresas, tais como, a localização geográfica do acesso ao serviço, tipo de placa/tarifário a que consumidor pretende aderir, data e hora da sessão de acesso à Internet, sítios a que o cliente acede, número de utilizadores em simultâneo, etc. O mesmo sucede, relativamente aos níveis mínimos de qualidade de serviço.

c) Banda Larga Fixa – no que respeita à disponibilização de informação clara e rigorosa sobre as velocidades máximas de acesso para as várias ofertas disponíveis, refira-se que já hoje as empresas do Grupo PT disponibilizam esta informação, fazendo acompanhar a mesma de indicação dos factores que poderão condicionar a sua efectiva disponibilização ao cliente. Contudo, impõe-se salientar que não é possível a divulgação exaustiva, e com carácter geral, de todos os factores que podem ter impacto na velocidade que venha a ser efectivamente disponibilizada ao cliente no âmbito de cada utilização que ele fizer do serviço, desde logo porque a efectiva velocidade máxima que o cliente venha a ter disponível dependerá de inúmeros factores 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 sites a que o cliente acede, entre outros, não sendo, pois possível uma enumeração exaustiva e rigorosa destes factores.

Tendo em consideração os factores apontados, bem como a inexistência de legislação ou regulamentação que imponha aos operadores de comunicações electrónicas a divulgação de níveis mínimos de qualidade oferecidos, relativamente à prestação do serviço em si (excluindo os níveis de qualidade associados a questões de instalação, manutenção e reparação), considera o Grupo PT que esta alínea deve ser eliminada ou a sua redacção ser alterada no seguinte sentido: "*Níveis de qualidade oferecidos, quando aplicável – (...)*".

Por outro lado, e no que concerne à recomendação de ser disponibilizada informação clara e rigorosa sobre a migração entre ofertas, importa referir que face à variedade de combinações possíveis (e.g., diversidade de ofertas activas e descontinuadas, tecnologias utilizadas), é inexequível que os operadores disponham, a todo o momento, de uma matriz de migrações entre ofertas que explicite, em geral e de forma simples, clara e facilmente apreensível para os consumidores as condições que poderão ser aplicáveis às migrações.

Ao exposto acresce que a possibilidade de migrações entre ofertas é algo que apenas terá relevância para o consumidor que já tenha celebrado um contrato de prestação de serviço com o operador, interesse muitas vezes suscitado pelo lançamento de novas ofertas e tecnologias.

Nesta sede, entende o Grupo PT que a informação referente a migrações entre ofertas nem sequer integra o âmbito da informação a disponibilizar em sede pré-contratual, não devendo o ICP-ANACOM, na decisão final, recomendar a divulgação da mesma.

Por último, no que concerne à disponibilização de uma ferramenta que permita a medição de débitos, e pese embora se trate de uma mera recomendação, sempre se dirá que a concretização da mesma significaria para os operadores elevados investimentos, quer em termos financeiros, quer em termos de recursos, e que a mesma não importaria qualquer benefício para os consumidores.

Na verdade, e como certamente o ICP-ANACOM saberá, o desenvolvimento de uma ferramenta que permita a medição do débito upstream/downstream implicaria que os operadores pudessem conhecer e medir todas as variáveis presentes na disponibilização

de serviços de acesso à Internet, como sejam equipamento terminal do clientes, informação actualizada sobre as condições da sua instalação, possíveis factores de interferência entre a rede do cliente e a rede do operador e, até, as condições climatéricas susceptíveis de interferir na prestação do serviço. Ou seja, estaríamos aqui perante uma tarefa que representaria um custo desmedido para os operadores e que poucos benefícios aportariam para o consumidor, efectuada a devida ponderação. Neste sentido, considera o Grupo PT que não se afigura razoável e justificado que o ICP-ANACOM indique a disponibilização de tal ferramenta, mesmo a título de recomendação.

2.8. Alterações à **al. c) da secção B**

- **Ponto vii)**

Relativamente à publicação de informação sobre as condições de atribuição de descontos e de créditos, importa referir que a atribuição de créditos aos clientes decorre, muitas das vezes, da apresentação, pelos clientes, de reclamações, incluindo estas as eventuais reclamações de incorrecções ao nível da facturação, não sendo possível a publicação desses critérios de forma objectiva em sede pré-contratual, sob pena de a mesma não reflectir a realidade.

Ao exposto acresce que, a imposição da obrigação de divulgação desta informação extravasa, em muito, o que decorre da legislação sectorial nesta matéria.

Com efeito, atentando no disposto no artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas, constata-se que nos termos da alínea d) do n.º 2 do referido preceito, as empresas que ofereçam redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público apenas estão obrigadas a publicar informações relativas a sistemas de indemnizações ou reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes. Veja-se que a lei não impõe às empresas destinatárias daquela norma a obrigação de disponibilizar informações sobre as condições de atribuição de créditos, mas tão-só os sistemas ou procedimentos de reembolsos e indemnizações que vigorarão no âmbito da relação contratual que venha a ser estabelecida, quando os tenham implementados.

A norma supra referida apenas se aplica à oferta de redes e de serviços telefónicos acessíveis ao público, existindo uma lacuna relativamente aos restantes serviços de comunicações electrónicas.

Com efeito, para os demais serviços de comunicações electrónicas, prevê a Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, na alínea b) do nº 1 do art.º 39º, que constituem direitos dos utilizadores de rede e serviços acessíveis ao público, dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita e sobre as condições de acesso e utilização do serviço, sendo a Lei omissa sobre quais as informações que integram este dever de informação pré-contratual.

Contudo, se recorrermos à figura da integração de lacunas, conclui-se que é possível a aplicação analógica do artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas aos demais serviços de comunicações electrónicas, para além da oferta de rede e de serviços telefónicos acessíveis ao público.

Ora, determinando-se a aplicação analógica do disposto no artigo 47.º também à divulgação de informação respeitante a outros serviços de comunicações electrónicas, não pode o ICP-ANACOM impor uma obrigação com uma amplitude maior do que a que resulta da lei para casos análogos.

Face a tudo o exposto, e tendo também em consideração o princípio da unidade da ordem jurídica e, bem assim, da legislação e regulamentação aplicável ao sector, consideramos dever ser eliminada a obrigação de divulgação das informações respeitantes às condições de atribuição de créditos.

– **Ponto xiii)**

Quanto ao proposto nesta alínea xiii), não é possível para o Grupo PT implementar a distinção entre tráfego nacional e internacional nos termos ali referidos . Isto porque, o tráfego de um cliente, hoje em dia, é proveniente de inúmeras fontes não controláveis

pelo ISP, como, por exemplo, o peer2peer, onde não é possível controlar "online" o tipo de tráfego. *A posteriori*, quando é efectuada a análise do tráfego cursado na rede, é, então, possível saber a sua origem e classificar esse tráfego de acordo com os critérios publicados e contratados com o cliente. No entanto, *à priori*, reitera-se que é completamente impossível efectuar este controlo, porque as aplicações de *peer2peer* e outras usam mecanismos dinâmicos de *download* de tráfego, de modo a optimizarem a largura de banda disponível.

Face ao exposto, considera o Grupo PT que o segundo item da alínea xiii) deve ser eliminado.

2.9. Alterações à **al. d) da secção B**

Uma vez que, como já referido, o Grupo PT não pode garantir níveis mínimos de qualidade de serviço para todas as situações, não se poderá aceitar que sejam comunicadas, à partida, as indemnizações devidas por tal incumprimento, considerando que o mesmo pode não ser imputável à empresa de comunicações electrónicas.

2.10. Alterações na **al. e) da secção B**

No que respeita à publicação de informação sobre os serviços de manutenção e dos tempos de reparação de avarias, refira-se que esta informação é muito variável, sendo incomportável que a mesma seja prestada serviço a serviço, pelo volume de informação a tratar e a publicar.

Quanto ao tempo de reparação de avarias, o mesmo pode, naturalmente, depender de factores externos ao prestador do serviço, tais como re-agendamentos a pedido dos clientes. Neste contexto, consideramos que a recomendação da ANACOM deverá ser alterada no sentido de estabelecer que os prestadores indiquem os percentis 80 (que hoje existe como PQS do SU) e os percentis 95 (previsto como PQS do SU e no RQS).

2.11. Alterações à **al. f) da secção B**

A informação relativa a condições contratuais típicas já tem de ser publicada pelos operadores, em virtude das obrigações estabelecidas, nesse âmbito, pela ANACOM.

Assim, consideramos que esta nova decisão deve recair somente sobre as questões não tratadas noutras sedes, remetendo, quanto aos temas já previstos e tratados, para os documentos que tratam sobre mesmos. Este mesmo comentário se aplica a todas as informações que já são publicadas pelo Grupo PT, nas condições gerais anexas aos contratos que se propõe celebrar com os consumidores (e os próprios formulários dos contratos), pelo que não se compreende que a mesma informação tenha de ser publicada em diversos suportes, contribuindo para a duplicação de informação fornecida ao Cliente e, bem assim, dificultando o entendimento sobre a mesma.

2.12. Alterações à **secção C (Forma de publicitação e divulgação das informações)**

Reitera-se aqui o entendimento do Grupo PT, relativamente à não razoabilidade das medidas pretendidas pelo ICP-ANACOM.

Assim, por exemplo, a imposição da existência de letreiro em estabelecimentos próprios, nos termos pretendidos pelo ICP-ANACOM, traduz um incentivo à total desresponsabilização dos Clientes na procura da informação e, no caso de estabelecimentos agenciados, a situação agrava-se, uma vez que um estabelecimento comercial pequeno, que represente serviços e equipamentos de vários fornecedores/prestadores, terá de expor informação volumosa, que poderá, de qualquer forma, ser facilmente obtida através de outros meios.

Ainda em relação ao tema da disponibilização da informação pré-contratual em estabelecimentos comerciais, considera o Grupo PT que tais estabelecimentos não deveriam constituir, *per se*, o canal privilegiado para a disponibilização de informação, desde logo porque não é razoável impor a qualquer entidade que cada um dos seus funcionários tenha um know-how detalhado e pormenorizado sobre todas as condições aplicáveis aos serviços que os consumidores pretendam contratar.

Assim, entende o Grupo PT que deve ser dada primazia aos sítios dos operadores para consulta da informação, podendo os lojistas contribuir para auxiliar o consumidor a aceder à informação e no esclarecimento de dúvidas que surjam aquando da consulta da mesma.

Ao exposto acresce que, embora se nos afigure razoável impor aos lojistas que acedam aos sítios dos operadores para consultarem e transmitirem aos consumidores informações completas sobre os serviços a contratar, já não podemos concordar com a imposição da obrigação de, por regra, esta informação ser entregue aos clientes em suporte papel, sob pena de estar a ser promovida uma atitude pouco ecológica (gasto de papel), dificilmente compatível com iniciativas de desmaterialização de documentos (e.g., facturas electrónicas).

Mais se sublinha que a obrigatoriedade de entrega da informação, em suporte papel, a todos os clientes que assim o solicitem, consubstanciará um impacto económico significativo para os operadores e que poderá, no limite, repercutir-se nos clientes.

E se este cenário é de implementação complexa nas lojas, ainda mais complexa será a sua adopção na venda ao domicílio, dada a variedade de ofertas disponíveis, dado o volume de informação relativo ao conjunto de serviços de uma dada empresa, e o facto de não ser viável que os vendedores se façam acompanhar de computadores e impressoras, para poderem fornecer essa informação em suporte escrito, sendo certo que os folhetos publicitários não deverão conter o detalhe pretendido pelo ICP-ANACOM, porquanto em virtude da sua rápida desactualização e impossibilidade de substituição automática, constituem uma fonte menos fiável para a disponibilização de informação actualizada.

Por outro lado, consideramos que a livre capacidade de os operadores definirem a aparência e a imagem dos sítios na Internet e a "arrumação" da informação fica fortemente condicionada com a actuação do ICP-ANACOM, desde logo porque a especificação pretendida no projecto de decisão consubstancia uma intromissão desproporcionada e inadmissível na esfera da autonomia dos operadores.

A título de nota e não obstante, sempre se dirá que se, por barras elevatórias, se pretende referir o *scroll*, a garantia de inexistência das mesmas é insusceptível, porquanto tal dependerá sempre do equipamento terminal utilizado pelo cliente para o acesso à informação. Assim, exemplificando, se alguém aceder ao site através de telemóvel, o nome do serviço já é apresentado com *scroll*, não fazendo qualquer sentido apresentar as condições antes do nome do serviço.

Adicionalmente, muitas condições contratuais são específicas de áreas privadas dos clientes e não têm, necessariamente, de ser publicadas nas áreas públicas dos sítios de Internet dos operadores. Assim, serão consultadas pelos clientes que realmente têm interesse em obter aquela informação, sendo que a alteração desta configuração irá resultar em índices de informação extensos e em documentos complexos, de difícil consulta e que, no fim, não cumprirão a função de informar o cliente.

Sem prejuízo do acima exposto, importa referir que o Grupo PT já hoje disponibiliza informação pré-contratual nos sítios de Internet, através dos quais seja feita a publicitação de produtos e serviços de comunicações electrónicas fornecidos e prestados pelas empresas do Grupo PT.

Neste contexto, e compreendendo as motivações subjacentes às propostas veiculadas pelo ICP-ANACOM, naturalmente que o Grupo PT está disponível para tornar a informação em causa ainda mais facilmente acessível nos respectivos sítios de internet.

No entanto, reforçamos que, nesta sede, qualquer indicação por parte da ANACOM deverá ser efectuada a título de recomendação e não a título de imposição, porquanto apenas os operadores poderão determinar como apresentam aos consumidores a informação, naturalmente em observância do conteúdo que o regulador, ao abrigo das respectivas competências e atribuições, venha a determinar.

Quanto às datas de publicação e de actualização de conteúdos informativos, todos os conteúdos são automaticamente identificados com a data da actualização.

A data de publicação não é identificável para muitos dos conteúdos já publicados, pelo que não é possível fornecer essa informação no site. Consideramos, portanto, que, caso os operadores publiquem este elemento, o que deverá ocorrer em observância a uma recomendação e não a uma obrigação, o mesmo só poderá estar disponível, relativamente às informações a publicar no futuro.

Face a todo o exposto, é entendimento do Grupo PT que, relativamente à disponibilização das informações nos sítios dos prestadores, o ICP-ANACOM deverá formular meras recomendações, cabendo aos operadores determinar qual o meio adequado para possível adopção das mesmas, sob pena de estarmos perante uma inaceitável intromissão regulatória na liberdade comercial e de marketing das empresas, muito para além do que a Lei sectorial aplicável estabelece.

Relativamente à obrigação de comunicar a página (URL) ao ICP-ANACOM, a partir da qual se chega (ou acede) ao índice de rubricas de divulgação obrigatória, com uma antecedência mínima de 5 dias relativamente à mesma alteração, informamos desde já que tal não é possível, uma vez que só após publicação das alterações é possível determinar o respectivo url.

Assim, sugere-se que a obrigação de informação ao ICP-ANACOM, no prazo de 5 dias de antecedência, se refira somente à alteração da página (URL) e não ao índice de rubricas de divulgação obrigatória.

Aproveita-se, ainda, para tecer alguns comentários, relativamente à indicação de períodos de fidelização em embalagem (kit/pacote).

O cumprimento desta obrigação será de difícil concretização, na medida em que o período de fidelização pode depender do produto e do serviço seleccionado - e não do equipamento - e pode variar em função de campanhas promocionais que os operadores tenham em vigor em determinado período, que, como é do conhecimento do mercado, podem ser alteradas com periodicidade distinta da colocação de kits/pacotes nas lojas (na

medida em que a reposição está dependente do nível de procura: as campanhas são bi-mensais, enquanto que a reposição de embalagens não).

Assim, a actualização e o rigor desta informação só poderão ser garantidos através da publicação no site/informação em loja, pelo que não consideramos adequada, por altamente lesiva dos direitos dos consumidores a uma informação clara precisa e actualizada, a sua inserção nas embalagens.

Por fim, consideramos relevante o facto de, entre algumas alterações que já estão implementadas ou cuja implementação irá requerer menor esforço, se encontrarem outras que implicam investimentos avultados e a realização de projectos complexos.

Assim, o Grupo PT considera que o prazo de 60 dias, para implementação das alterações que venham a ser aprovadas, não se afigura como um prazo razoável, devendo antes ser estabelecido um prazo nunca inferior a 120 dias.

2.13. Parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, sugeridos pela ANACOM, tendo em vista a definição por parte dos operadores de níveis de qualidade

Tal como referido anteriormente, para todos os indicadores sugeridos no anexo, o tempo máximo para 100% dos clientes é impossível de estabelecer, devido à existência de ocorrências não controladas pelos operadores e que terão, necessariamente, influência na contabilização de ocorrências. Assim, e em alternativa, o Grupo PT sugere a publicação do tempo médio e, eventualmente, do tempo máximo para o percentil X.

3. CONCLUSÕES

Consideramos que a Internet deverá ser o meio privilegiado para veicular a informação sobre as condições de oferta e utilização de serviços de comunicações electrónicas.

A informação que o ICP-ANACOM propõe incluir é extremamente extensa, abordando uma multiplicidade de temas que estão em constante actualização, mostrando-se a Internet como um meio dinâmico e de fácil acesso para os clientes.

Tal como já referido, o documento revela alguma falta de razoabilidade na imposição de determinadas obrigações, sendo que as alterações que ora se propõem podem vir a condicionar a actuação dos operadores na mais elementar liberdade de actuação comercial com os mercados e consumidores, interferindo com a sua actividade publicitária e de comunicação das suas ofertas.

Como contrapartida, não se vislumbram vantagens significativas e benefícios concretos para os consumidores em geral, os quais, confrontados com um nível de informação pré-contratual tão vasto e excessivo, dificilmente poderão tomar uma decisão informada e totalmente esclarecida, com base nos elementos essenciais distintivos das ofertas dos vários operadores de comunicações electrónicas.