Carta Registada
com aviso de recepção

Ao
Conselho de Administração do
ICP-Autoridade Nacional de
Comunicações
(ANACOM)
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Lisboa, 16 de Fevereiro de 2011

N/ Ref[a]: AIM/CMP 16/02/2011

Assunto: Consulta Pública sobre o Objecto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas.

Exmos. Senhores,

Na sequência do Lançamento da Consulta Pública sobre o Objecto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas ("Consulta"), vem a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) apresentar os seus comentários, os quais constam do documento anexo à presente carta.

Informamos V. Exas. que os presentes comentários da Vodafone já foram remetidos para o endereço de correio electrónico consulta.divulg.ofertas@anacom.pt.

Na expectativa de que estes comentários mereçam a vossa melhor atenção, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

Cristina Minoya Perez
Direcção de Assuntos Legais e de Regulação

Comentários da

Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
à Consulta Pública sobre o Objecto e Forma de Disponibilização ao Público das Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

1. Introdução

O documento ora enviado constitui a posição da Vodafone sobre a consulta em apreciação, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições de mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que o ICP-ANACOM venha futuramente a aprovar, neste contexto que com ele se encontre directa ou indirectamente relacionado.

2. Considerações Gerais

Conforme transmitimos, oportunamente, ao ICP-ANACOM aquando da primeira consulta pública sobre o objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas, a Vodafone considera, e partilha do entendimento, que a clarificação e concretização dos elementos identificados nos artigos 39º, nº 1, alínea b), e 47º, nº 2, do Regime das Comunicações Electrónicas (Regicom) reforçam as garantias de transparência do processo contratual e de tutela dos consumidores, afigurando-se, assim, relevantes e vantajosas para os clientes e para sector.

No entanto, consideramos que a intervenção do ICP-ANACOM nesta matéria deve ser pautada por princípios de razoabilidade e proporcionalidade, não devendo existir onde o normal funcionamento do mercado é capaz de

prosseguir os objectivos de Regulação identificados no nº 1 do artigo 5º do Regicom, razão pela qual consideramos que não se deve por esta via tentar fixar regras de natureza vinculativa, limitativas da liberdade de actuação das empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas e que extravasam os limites mínimos necessários para alcançar aqueles objectivos.

Com efeito, como temos vindo a referir no passado, e a experiência o tem demonstrado, o êxito da execução destas medidas fica, necessariamente, dependente das mesmas serem adequadas para satisfazer reais necessidades dos clientes e serem exequíveis por parte dos operadores, pelo que a Vodafone entende que o conjunto de informação a disponibilizar pelos operadores deve cingir-se ao disposto na lei e ao estritamente necessário para esclarecer os consumidores sobre a oferta de um determinado operador.

A tudo isto acresce, ainda, o facto de que é cada vez mais evidente que a informação em excesso acaba por ter o efeito diametralmente oposto ao que o ICP-ANACOM se propõe assegurar, pois ao invés de esclarecer os consumidores sobre a oferta dos operadores, poderá provocar nestes mesmos consumidores o desinteresse pela leitura e pelo conhecimento das condições oferecidas.

Esta questão reveste-se, ainda, de maior relevo se atentarmos ao facto de que a oferta dos operadores é composta por diversos serviços, e que, portanto, a divulgação da informação prevista nesta consulta, e em particular a forma de disponibilizar a informação aos interessados, implicará a publicitação de um volume significativo de papel que trará, necessariamente, problemas logísticos para os operadores, como também poderá por em causa o interesse por aquela informação.

Com efeito, a oferta da Vodafone já é hoje divulgada de forma adequada em diversos suportes informativos, não só em brochuras sobre temas específicos, mas também no Serviço de Apoio a Clientes, na internet e disponibilizada a

pedido, tendo, até à data, e tanto quanto nos é dado a conhecer, este modo de divulgação da oferta respondido cabalmente às necessidades do público.

Desta forma, consideramos que sendo actualmente o acesso à informação extremamente fácil, célere e sem custos significativos, é fundamental que se dê primazia à internet, através do *Site* institucional dotado com versões da oferta comercial dos operadores aptas a ser impressas, para disponibilizar ao público a informação mais aprofundada sobre as condições de acesso e utilização dos serviços, em detrimento da compilação de documentos extraordinariamente extensos e complexos.

Por outro lado, não podemos deixar de insistir que a quase totalidade da informação identificada nesta Consulta será sempre divulgada na proposta de contrato, a qual, por sua vez, também já é publicitada ao abrigo do disposto no artigo 47º do Regicom, encontrando-se, portanto, disponível para consulta do público em geral, em momento prévio à celebração do contrato e ainda que não venha a ser estabelecido qualquer vínculo contratual com os operadores.

Desta forma, a proposta de contrato pode ser lida com a ponderação devida e todas as dúvidas que se suscitem podem, naturalmente, ser esclarecidas com os canais de contacto com o cliente (e.g Serviço de Apoio a Clientes, lojas).

Dito isto, é por demais evidente que já hoje a generalidade da informação reflectida na presente consulta é amplamente disponibilizada pelas mais variadas formas ao público em geral, no estrito respeito dos deveres que sobre os operadores impendem nesta matéria.

Sem prejuízo, apresentaremos os nossos comentários ao documento objecto da presente Consulta, detalhando com mais pormenor os aspectos que nos oferecem mais reservas e preocupações.

3. Comentários Específicos

A. Serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público – Informação a publicitar e disponibilizar

De forma a facilitar a compreensão dos nossos comentários, optámos por seguir a numeração constante do documento em consulta. A citação dos pontos enumerados na Consulta, encontra-se em itálico.

b) Serviços oferecidos

v) Níveis de qualidade de serviço oferecidos – informação relativa aos níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante o seu cliente, ou seja, os níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar com o cliente e os fixados por lei ou regulamento que devam ser obrigatoriamente oferecidos a cada cliente (designadamente o prazo máximo de implementação da portabilidade previsto no respectivo Regulamento) e cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso;

Reiteramos a este propósito que a informação constante deste ponto não é exigida pelo artigo 47º do Regicom, pelo que, tendo presente as considerações sobre a extensão da informação a publicitar que acima tecemos, deve esta informação, ainda que consubstancie uma sugestão, ser eliminada da deliberação final do ICP-ANACOM que vier a ser emitida na sequência da presente Consulta.

De qualquer forma, e sem embargo do que acima referimos, só faria sentido publicitar níveis de qualidade que fossem da estrita responsabilidade do operador e desde que os mesmos fossem medidos de forma igual por todos os operadores, garantindo, assim, que as informações a que os consumidores têm acesso são directamente comparáveis.

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.

vii) *Condições de atribuição de descontos e de crédito;*

Pese embora o artigo 47º do Regicom estabeleça expressamente que devem ser divulgadas ao público informações sobre os descontos normais aplicáveis, entendemos que será muito difícil aos operadores dar a conhecer ao público o seu regime de descontos, uma vez que este assenta numa avaliação, caso a caso, e está directamente dependente da análise de um conjunto de factores dos quais se destacam, o número de cartões a subscrever, o volume de facturação e os investimentos em soluções técnicas específicas necessárias à prestação do serviço.

Por outro lado, os descontos normalmente praticados pelos operadores, à excepção das campanhas ocasionalmente divulgadas para a generalidade dos clientes, dirigem-se essencialmente, ao segmento empresarial, para o qual existe uma equipa comercial especialmente dedicada que, após ter obtido os elementos necessários, apresenta uma proposta ao potencial cliente.

Desta forma, e de modo a dar cumprimento ao disposto no Regicom, entendemos que a informação a divulgar sobre este ponto se deve limitar a informar o cliente que para obter informação sobre as condições de aplicação de descontos deverá consultar o operador.

(xii) *Inserção de link no sítio da Internet do prestador do serviço para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM (aplicável aos serviços abrangidos por este observatório);*

Sobre este ponto em particular, não podemos deixar de evidenciar que os operadores têm demonstrado, de forma inequívoca, a sua preocupação em

simplificar a sua oferta tarifária e facilitar a vida dos Consumidores na percepção dos tarifários e na selecção da melhor opção para o seu perfil de consumo.

Para alcançar este objectivo, os operadores criaram e disponibilizaram aos seus comerciais e clientes guiões interactivos e estruturas de apoio a clientes que ajudam a seleccionar o melhor tarifário de acordo com as necessidades e tipo de utilização dos Clientes e, em 2006, dando seguimento a uma recomendação dirigida à Apritel pela AdC, foram, inclusivamente, introduzidas alterações nos simuladores de tarifários que vinham a ser disponibilizados com o objectivo de permitir a comparação dos tarifários entre todos os operadores móveis.

Desta forma, consideramos que os direitos que se pretendem salvaguardar com o recurso a estes mecanismos de informação e transparência tarifária entre operadores encontram-se devidamente acautelados, não se justificando a inserção deste link no *Site* institucional do operador o qual se destina, naturalmente, a publicitar a oferta do operador e não a dos seus concorrentes.

Nesta medida, e não sendo a informação constante deste ponto exigida pelo artigo 47º do Regicom (o qual se limita à oferta do operador), deve ser eliminada da deliberação final do ICP-ANACOM que vier a ser emitida na sequência da presente Consulta.

xv) *Divulgação dos meios técnicos disponibilizados aos utilizadores para controlo de consumos, independentemente do critério utilizado para facturação do serviço, quando existentes, bem como da informação sobre a forma de activar e desactivar esta funcionalidade;*

Dada a importância e sensibilidade deste tema consideramos que é fundamental que a informação sobre a existência deste meios seja disponibilizada de forma clara e com o destaque que a mesma merece, de forma a não passar despercebida aos utilizadores do serviço.

xvi) *Informação relativa à "Política de Utilização Responsável"/ "Política de Utilização Aceitável", quando aplicável, designadamente o seu conteúdo e a forma de aceder a esta informação.*

No que tange a este ponto em particular não podemos deixar de evidenciar que este tipo de políticas, em que é (pré) identificado o consumo médio de utilização para o serviço/tarifário em causa e um "nível de utilização razoável" (de voz ou dados) acima daquele valor, a partir do qual o operador poderá passar a cobrar o tráfego/ comunicações em função do consumo, é fundamental para obviar aos impactos negativos na rede provocados por *heavy users* e como tal deve ser transmitido aos clientes de forma objectiva e transparente.

Os operadores têm dado especial relevo na implementação a estas Políticas na sua comunicação aos clientes, constando as mesmas não só dos tarifários divulgados ao público em geral, como também dos contratos de prestação de serviços. No que tange à forma de publicação desta informação, e dada a importância que a mesma reveste para os utilizadores, consideramos que a mesma deve ser devidamente evidenciada e detalhada nos diversos suportes informativos disponibilizados ao público.

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

Dada a identidade da informação prevista nesta secção com a prevista na secção anterior, reproduzimos nesta sede os comentários ali tecidos relativamente à generalidade das questões comentadas.
Iremos somente autonomizar alguns aspectos que merecem, em nossa opinião, comentários autónomos.

b) *Serviços Oferecidos*

No âmbito dos serviços de acesso à Internet, para assegurar aos utilizadores maior clareza sobre velocidades de acesso, recomenda-se ainda:

- *A disponibilização aos interessados de 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, isto é, sobre a velocidade que, em média, o prestador estima poder ser disponibilizada em condições normais de utilização, que, em muitos casos, pode divergir da velocidade máxima anunciada, diferenciando entre os débitos na emissão (upload) e na recepção (download);*

Relativamente à informação sobre a velocidade média de um acesso num determinado período importa desde já salientar que tal informação não passível de ser disponibilizada, pois não existe uma solução técnica que permita aos prestadores de serviços aquilatar do valor médio da velocidade efectiva de um Cliente.

De referir, ainda, que a impossibilidade de medição e garantia da velocidade de cada Cliente a partir dos recursos da rede do operador deriva, também, do facto de a velocidade do acesso de cada Cliente depender de uma multiplicidade de factores externos à rede do operador, como sejam as características do computador utilizado, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as características dos servidores, a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores.

Estes factores não são mensuráveis, nem previsíveis a partir da medição da performance que o operador faz dos troços de rede de Cliente que estão sob o seu controlo. Dito isto, não será viável apresentar o valor médio da velocidade de ligação no período facturado relativamente a cada cliente, não só por questões de natureza técnica, mas também por uma série de condicionalismos que interferem com as velocidades oferecidas num determinado período (e que não é da responsabilidade do operador), o que, adicionalmente, impediria, ainda, a comparação dos valores de velocidade médios alcançados (mesmo entre clientes do mesmo operador), desvirtuando assim o fim último da disponibilização desta informação.

Face ao exposto deve ser eliminada da deliberação final do ICP-ANACOM que vier a ser emitida na sequência da presente Consulta.

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.***

xv)*Sempre que a facturação se baseie na distinção entre tráfego nacional e internacional, informação sobre os meios técnicos eventualmente ao dispor do utilizador para que este possa reconhecer previamente e on-line o tipo de tráfego (nacional ou internacional) associado aos endereços a que pretende aceder em cada momento;*

Relativamente a este ponto importa referir que pese embora no passado possa ter existido uma diferenciação da tarifação do tráfego de Internet entre o tráfego de download e upload e entre tráfego com origem nacional e internacional, actualmente, estas distinções já não se verificam pelo que hoje em dia não faz sentido que as condições do serviço de acesso à Internet, bem

como o detalhe do respectivo consumo sejam apresentados com aquela desagregação.

Desta forma, esta menção ser eliminada da deliberação final do ICP-ANACOM que vier a ser emitida na sequência da presente Consulta.

xii) *Informação relativa à "Política de Utilização Responsável"/ "Política de Utilização Aceitável", quando aplicável, designadamente o seu conteúdo e a forma de aceder a esta informação.*

xvi) Divulgação, se aplicáveis, das respectivas políticas de gestão de tráfego, que se revelam restritivas da utilização do serviço de acesso à Internet, no âmbito da adesão a tarifários de tráfego ilimitado (incluindo "*happy hours*").

Reportando-nos aos comentários já efectuados no ponto A. gostaríamos unicamente de evidenciar que sempre que o operador decidir aplicar medidas de restrição de velocidade, as mesmas, dada a importância e impacto que representam para o cliente, devem constar de forma clara e transparente nas condições comerciais inerentes ao tarifário seleccionado pelo cliente e nos diversos suportes informativos ao cliente. Desta forma, conseguiremos assegurar que o cliente faz uma escolha informada e consciente sobre a oferta que melhor se adequa às suas necessidades e perfil de tráfego.

De forma a garantir uma informação completa, detalhada e transparente sobre uma característica essencial do serviço, estas condições comerciais devem, ainda, explicitar as velocidades máximas contratadas e os limites de utilização a partir dos quais essas restrições se aplicam (isto é a velocidade máxima permitida uma vez atingido o referido limite de utilização).

C) Forma de publicitação e divulgação das informações

Entende o ICP-ANACOM que as informações previstas nas secções A e B devem ser publicadas e disponibilizadas aos interessados, em suporte escrito e a título gratuito, em todos os estabelecimentos comerciais próprios dos prestadores de serviços e nos sítios da Internet dos prestadores, quando existentes.

Quanto à forma de disponibilizar a informação aos interessados, os prestadores de serviços devem:
- Permitir a consulta *online* das Condições de Oferta do Serviço, através do acesso, no próprio estabelecimento, ao sítio do prestador na Internet, ou

- Permitir a consulta, no próprio estabelecimento, de suporte escrito com informação clara e completa sobre as Condições de Oferta do Serviço, incluindo os elementos cuja divulgação é obrigatória nos termos da presente deliberação.

Adicionalmente, refere o ICP-ANACOM que esta informação ser entregue em suporte físico, a pedido do interessado, aceitando-se, nomeadamente, que possa ser impressa no local a partir do acesso ao sítio ou sítios de Internet do respectivo prestador.

Cabe, em primeiro lugar, salientar que a informação a divulgar nos termos do artigo 47º do Regicom tem o propósito de esclarecer, de uma forma genérica, o público em geral sobre a oferta de cada operador.

Esta informação é hoje prestada pela Vodafone através da disponibilização de diversos folhetos e brochuras informativos nas lojas e agentes e no *Site* da Vodafone na Internet, estando também disponível no serviço de permanente de atendimento a clientes, que divulga informação sobre a totalidade da oferta da Vodafone.

Por outro lado, as condições contratuais estão disponíveis nas lojas e através do serviço de apoio a clientes, podendo ser facultadas a qualquer interessado a seu pedido.

Em nosso entender, a actual forma de disponibilização ao público de informações transparentes e actualizadas sobre a oferta comercial da Vodafone satisfaz as reais necessidades dos utilizadores, não se justificando, neste particular, a imposição de medidas adicionais que, como acima referimos, poderão não só criar aos operadores dificuldades na sua implementação, como também o desinteresse pela sua leitura.

Cumpre, a este propósito, referir que a internet (dada a sua natureza dinâmica e a sua capacidade de actualização permanente) é cada vez mais um veículo adequado à comunicação de informação e que o serviço de atendimento a clientes, pela formação específica que possui, está em condições de informar cabalmente os clientes, por vezes de uma forma mais satisfatória do que um manual ou compêndio de informações que é deixado à sua disposição.

Com efeito, a informação *on line* ao Cliente e ao público em geral apresenta vantagens evidentes face à sua disponibilização em suporte físico, designadamente:

- Evita os inconvenientes de manuais informativos extensos, complexos e pouco atractivos para o público;
- Minimiza os impactos ambientais relacionados com a impressão;
- Está em linha com o objectivo de promoção da Sociedade de Informação no sentido de digitalização dos processos.

Desta forma, consideramos que na deliberação final do ICP-ANACOM que vier a ser emitida na sequência da presente Consulta, deve ficar inequivocamente consagrada a primazia da disponibilização *on-line* desta informação, através do *Site* institucional, que deve estar dotado de versões da oferta comercial dos operadores, aptas a serem impressas, para disponibilizar ao público a informação mais aprofundada sobre as condições de acesso e utilização dos serviços, em detrimento da compilação de documentos extraordinariamente extensos e complexos.

Os interessados poderão, assim, consultar e imprimir nas lojas dos operadores, ou em sua casa, a informação que considerem relevante para formularem, em consciência e de forma totalmente informada, a sua decisão de contratar, assegurando-se, deste forma, o cumprimento do dever de informação que impende sobre os operadores e todos os demais direitos dos consumidores.

Por fim, e atendendo à complexidade da informação vertida no documento objecto da presente Consulta e às alterações estruturais que terão que ser implementadas nos procedimentos e sistemas de informação dos operadores, consideramos manifestamente desadequado o prazo de 60 dias proposto pelo ICP-ANACOM, pelo que sugerimos que este prazo seja alargado.