

Paula C. Cabriz

From: Paulo J. Fontes
Sent: terça-feira, 15 de Julho de 2008 11:57
To: Paula C. Cabriz
Subject: FW: Resposta Consulta conteudo minimo_CE_110708.doc
Attachments: Resposta Consulta conteudo minimo_CE_110708.doc

From: Luis Miguel Cardoso Soares [mailto:luis.soares@sonae.com]
Sent: sexta-feira, 11 de Julho de 2008 19:54
To: cm_contratos@anacom.pt
Cc: Luisa Maria Cunha; Filipa Carvalho; Mafalda Rodrigues Morais
Subject: Resposta Consulta conteudo minimo_CE_110708.doc

Boa tarde

Junto envio os comentários da Sonaecom – Serviços de Comunicações S.A. à consulta pública sobre a alteração das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Disponíveis para qualquer esclarecimento que seja considerado como relevante, apresentamos os nossos melhores cumprimentos

Luis Gomes Soares
Direcção Jurídica e de Regulação
Sonaecom SGPS S.A.

Comentários da Sonaecom – Serviços de Comunicações S.A. à consulta pública sobre a alteração das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

No seguimento da consulta pública lançada pelo ICP-ANACOM a 12 de Junho, a Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A. (adiante, Sonaecom) vem, pelo presente documento, apresentar os seus comentários ao projecto de decisão.

A Sonaecom, não obstante louvar a iniciativa da ANACOM no sentido de se manter atenta às eventuais necessidades de actualização das orientações formuladas no âmbito das suas competências regulatórias, considera que, no que a este projecto de decisão diz respeito, a ANACOM ultrapassa tais competências, entrando no contexto da actividade comercial das empresas.

Efectivamente, a actual proposta do regulador apresenta um conjunto de itens que deverão constar dos contratos relativos à prestação de serviços de comunicações electrónicas que, no entender da signatária, se referem a pormenores que se relacionam exclusivamente com os modelos de negócio que as empresas de comunicações electrónicas criam no âmbito da sua actividade comercial e que, por tal razão, não devem ser regulados, antes se encontrando no contexto da liberdade contratual das partes.

Por outro lado, tratando-se de informação de carácter estritamente comercial é-lhe inerente um carácter confidencial que não se coaduna com a sua disponibilização em sede de um contrato para prestação de serviços de comunicações electrónicas que está acessível ao público e, por conseguinte, a qualquer empresa concorrente.

De atender ainda ao facto de o pormenor das informações que a ANACOM pretende que sejam inseridas em cada contrato adicionado, por um lado, ao conteúdo mínimo exigido pelo regulador e, por outro, ao conteúdo resultante das exigências legais, implicará que o contrato de adesão passe a ser excessivamente extenso o que acabará por eliminar o efeito prático que se pretende atingir: assegurar uma informação clara e transparente ao cliente sobre as condições subjacentes à realização do contrato, entendimento que já tivemos oportunidade de transmitir anteriormente, no âmbito do processo de consulta destinado a fixar as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Assim, entende a Sonaecom que os contratos para prestação de serviços de comunicações electrónicas devem conter as condições gerais e específicas de acesso e de utilização do serviço, incluindo o prazo de vigência do contrato ou "período de fidelização" aplicável em cada caso, bem como a especificação das consequências do seu não cumprimento, sem, contudo, revelar informação de negócio confidencial de cada prestador.

Finalmente importa sublinhar que o "período de fidelização" aplicável em cada caso, pode não se basear somente na atribuição de descontos e na subsídio de equipamentos, como parece resultar do projecto de decisão.

Efectivamente, é o conjunto de condições concedidas e aplicáveis que determina a fixação de um prazo de mínimo de vigência, o qual deverá constar do contrato, bem como as correspondentes consequências do seu incumprimento, como anteriormente referimos.

Sem prejuízo do exposto supra, e porque a Sonaecom defende que a transparência é um factor indispensável no que ao relacionamento com os seus Clientes respeita, refira-se que parte das informações que a ANACOM propõe que sejam disponibilizadas nos termos do projecto de decisão em análise e que a Sonaecom considera serem de transmitir ao público, constam já de cláusulas de fidelização presentes nos contratos de adesão cuja redacção a Sonaecom se esforçou para manter clara e de fácil leitura e apreensão, os quais, aliás se encontram já aprovados pelo regulador.

Certos que os presentes comentários serão considerados para efeitos da redacção da decisão final, apresentamo-nos disponíveis para o esclarecimento de quaisquer questões adicionais que considerem pertinentes.