



Exmo. Senhor Professor
Doutor Pedro Duarte Neves
Ilustre Presidente do Conselho de
Administração do ICP- ANACOM
Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, n.º 12
1099-017 Lisboa

N. Ref.º: ADEA, 167/2005

Lisboa, 28 de Setembro de 2005

Assunto: Consulta Pública "Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas"

Exmo. Senhor *Presidente*

Na sequência da Consulta Pública lançada por essa Autoridade, no site www.anacom.pt, com referência ao "Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas", vimos, pela presente, apresentar, em anexo, o documento com o contributo da TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

Com os nossos melhores cumprimentos, *Atenciosamente*


Etelvina Aguiar
Administradora

Anexo: Comentários da TMN ao projecto de deliberação "Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas"

**OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO
DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**

COMENTÁRIOS DA TMN

I. INTRODUÇÃO

O presente documento contém os comentários da TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (doravante "TMN") ao sentido provável da decisão relativa ao *"Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas"*, aprovado por Deliberação de 21 de Julho de 2005, e submetido ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (doravante "Projecto de Deliberação").

Com o objectivo de garantir a todos os utilizadores de serviços de comunicações electrónicas um equitativo e adequado nível de informação, o ICP-ANACOM pretende definir, com o Projecto de Deliberação, a forma a que deve obedecer a publicação e a disponibilização da informação referida nos artigos 39.º, número 1, alínea b) e 47º, da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (doravante "REGICOM"), especificar, para as entidades que forneçam serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, distintos dos serviços telefónicos, qual a informação mínima a publicitar e a divulgar, bem como enunciar o conteúdo de informação que considera útil para os clientes/consumidores, tendo em vista a integração das várias alíneas do número 2 do artigo 47.º da mesma Lei.

A TMN gostaria de começar por salientar que considera que o ICP-ANACOM deverá ter um papel relevante no reforço da protecção dos interesses dos consumidores, promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações, bem como dos mecanismos que levem os operadores a prestar aos clientes informações transparentes e actualizadas sobre preços e condições da prestação de serviços.

Nesta óptica, a TMN entende que poderá ser vantajosa a construção, por parte da entidade reguladora nacional, de algumas recomendações sobre o objecto e forma de divulgação dessa informação.

Contudo, o conteúdo do Projecto de Deliberação, ainda que se considere mera recomendação, afigura-se em parte excessivo no entender da TMN.

Assim, não pode perder-se de vista que a intervenção do ICP-ANACOM, neste âmbito, deverá limitar-se a meras sugestões ou recomendações em relação ao conteúdo das informações definidas nos supra mencionados artigos do REGICOM e à forma de as disponibilizar aos clientes/consumidores. Não é aceitável para a TMN, que o ICP-ANACOM proceda à fixação de regras rígidas de natureza vinculativa, não podendo, de forma alguma, limitar a liberdade de actuação das empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas, para além do que resulta do REGICOM ou de outras disposições legais aplicáveis.

Outro entendimento sobre o âmbito de intervenção da entidade reguladora nacional neste domínio, suscitaria, necessariamente, questões de legalidade, desde logo, por extravasar o que seria o limite mínimo necessário para alcançar os objectivos de regulação identificados no número 1 do artigo 5º do REGICOM, revelando-se, assim, uma medida desajustada face aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear as decisões e medidas tomadas pelo ICP-ANACOM e, conseqüentemente, desalinhada dos referidos objectivos de regulação.

O presente documento encontra-se dividido em dois capítulos: (1) “Comentários genéricos” e (2) “Comentários específicos”, sendo, estes últimos, apresentados sequencialmente, em função das alíneas dos pontos A. e C. do Projecto de Deliberação, referindo-nos simultaneamente ao conteúdo e forma da informação que o ICP-ANACOM pretende ver disponibilizada.

O Projecto de Deliberação contém, no seu ponto B, informação a publicitar e a disponibilizar em outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, distintos dos serviços telefónicos, que nos dispensamos de comentar especificamente, atenta a abrangência das questões e considerando os comentários apresentados quanto ao ponto A do mesmo documento, que igualmente se aplicam às questões elencadas em B.

II. COMENTÁRIOS GENÉRICOS

Nos termos do artigo 47.º número 1 do REGICOM, *“as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público, em especial a todos os consumidores, informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis e os termos e condições habituais em matéria de acesso aos serviços (...) e respectiva utilização.”*

O número 2 do mesmo artigo, já por si exaustivo, define o elenco das informações a publicar e a disponibilizar pelas referidas empresas, cuja interpretação jurídica e técnica deverá caber às empresas que se encontram abrangidas por tais regras, atendendo ao normal funcionamento do mercado e aos níveis de maturidade do mesmo.

Assim, a TMN não reconhece utilidade à enunciação do conteúdo da informação que o ICP-ANACOM propõe como útil para os clientes/consumidores, para integrar as várias alíneas do mencionado número 2 do artigo 47.º. Conforme referido, tal enunciação só poderá justificar-se se for revestida com um carácter de mera recomendação e jamais como uma definição vinculativa do que o ICP-ANACOM entende dever ser o conteúdo das disposições previstas pelo legislador.

Além do mais, o próprio artigo 47.º número 2, vem esclarecer que compete ao ICP-ANACOM *“definir a respectiva forma de publicação e divulgação”* de tais informações, nada prevendo quanto à sua competência para a definição do respectivo conteúdo, pelo que, facilmente se concluirá que, caso venham a ser criadas, apenas poderão ter uma natureza não vinculativa.

Acresce que, o conteúdo da informação a prestar ao cliente/consumidor já foi, em parte, estabelecido com a recente aprovação da deliberação que definiu as *“Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas”*, nomeadamente no que se refere aos termos e condições de acesso ao serviço, relativamente à qual a TMN teve oportunidade de se pronunciar em sede de procedimento de consulta, reiterando, com as devidas adaptações, os comentários efectuados nesse âmbito.

Refira-se ainda que, por Deliberação de 1 de Setembro de 2005, o ICP-ANACOM aprovou os projectos dos contratos de adesão para prestação de

serviços de acesso WAP e my.TMN, para prestação do serviço telefónico móvel e para prestação do serviço telefónico fixo, na modalidade de acesso indirecto, apresentados pela TMN, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 4 do artigo 39.º do REGICOM, circunstância que, por si só, revela o claro empenhamento e adequado cumprimento desta empresa no acompanhamento da lei e das necessidades de informação dos clientes/consumidores.

Neste pressuposto, e acreditando verdadeiramente que o contributo da TMN, por se basear no seu conhecimento prático, se apresenta como vantajoso para a interpretação das alíneas a) a g) do número 2 do artigo 47º do REGICOM, apresentam-se de seguida os comentários ao que, no Projecto de Deliberação, o ICP-ANACOM pretende definir como conteúdo útil para os clientes/consumidores.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

1. Quanto ao conteúdo das informações

À semelhança da posição manifestada pela TMN nos comentários ao projecto de deliberação referente a *“Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas”*, importa referir que a disponibilização ao cliente/consumidor de toda a informação dos serviços oferecidos, de forma aglomerada e exaustiva, não deve ser vista como um benefício para o cliente/consumidor. Na verdade, o volume e a complexidade dessa informação acabam por ser de tal dimensão que o cliente/consumidor vai desprezar o importante ao ser inundado com o acessório, sendo que, muitas vezes, o acessório nem sequer é aplicável à relação que o cliente/consumidor pretende estabelecer com o operador.

Por conseguinte, caso a TMN venha a ter de disponibilizar ao cliente/consumidor toda a informação de que dispõe, de entre a imensa panóplia de serviços que oferece e pela qual o cliente/consumidor pode optar, ter-lhe-á de entregar dezenas de folhetos informativos.

Ora, o cliente/consumidor decerto não lerá toda essa informação, obtendo-se, assim, o inverso do efeito pretendido, uma vez que pode provocar

naquele o desinteresse pela leitura e pelo conhecimento, em detalhe, da informação relevante de acesso ao serviço pretendido.

Assim, mais uma vez, consideramos ser de privilegiar soluções em que se informa claramente o cliente/consumidor do local onde pode obter toda a informação sobre a relação contratual a estabelecer, (ex. o operador obriga-se a disponibilizar toda a informação respeitante a serviços no seu *site*, através da sua linha de apoio a clientes e em folhetos disponíveis em todos os seus pontos de venda como, aliás, o ICP-ANACOM também pretende).

Actualmente, a TMN já publica e disponibiliza, de forma transparente e actualizada, a informação relevante para o cliente enquanto consumidor, designadamente preços e termos e condições dos serviços que oferece. Se não disponibiliza determinado tipo de informação de detalhe ou não a veicula na íntegra em certo tipo de suporte, é simplesmente porque a considera excessiva e contraproducente do ponto de vista do consumidor, ou porque, ainda que o quisesse, não o conseguiria concretizar por razões de ordem técnica como melhor se explica infra.

a) Identificação do prestador

A TMN não tem qualquer comentário a apresentar relativamente ao previsto neste ponto.

b) Âmbito do serviço telefónico acessível ao público, contendo a descrição dos serviços oferecidos, a indicação daqueles que estão incluídos no preço da assinatura, quando existente, e os encargos periódicos de aluguer, nomeadamente serviços de telefonista, listas, serviços de informações de listas, barramento selectivo de chamadas, facturação detalhada e manutenção.

Quanto ao tipo de informação que, no entender do ICP-ANACOM, será útil incluir na alínea b) do artigo 47º do REGICOM, cumpre esclarecer que grande parte da mesma já é divulgada aos clientes/consumidores e incluída nos contratos de prestação de serviço telefónico móvel da TMN.

Tal circunstância poderá, aliás, ser comprovada pelas minutas de contratos de adesão para prestação de serviços de acesso WAP e my.TMN, para prestação do serviço telefónico móvel e para prestação do serviço telefónico fixo, na modalidade de acesso indirecto, apresentados pela TMN, e recentemente aprovados por deliberação do ICP-ANACOM nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 4 do artigo 39.º do REGICOM.

Neste ponto, importa comentar a questão explanada pelo ICP-ANACOM no que respeita à informação a disponibilizar ao cliente/consumidor no que se refere à **área geográfica de cobertura**.

A TMN concorda que é importante que o cliente/consumidor tenha conhecimento da cobertura do serviço a que pretende aceder, sendo uma informação necessária para garantir a transparência na oferta. É por essa razão que a TMN informa os seus clientes do local onde poderá consultar essa informação, sempre que a mesma possa ser tecnicamente prestada.

Contudo, como facilmente se pode constatar, lembra-se que é absolutamente impossível fornecer informação detalhada sobre cobertura, designadamente no que respeita a áreas de sombra, a cobertura "indoor" e a áreas em que existe a possibilidade de se realizarem comunicações irregulares.

O fornecimento de tal informação, como referido, implicaria ter conhecimento sobre cobertura concreta e de pormenor dentro de edifícios, em cada piso, designadamente nas caves, pequenas ruas, arruamentos, caminhos, o que é totalmente impraticável.

Acresce que, a cobertura não fica estanque, sofrendo diariamente evolução, principalmente no que respeita à rede UMTS, em constante desenvolvimento, sendo que a disponibilização, em cada momento, de um mapa concreto e detalhado de cobertura, traria para os operadores custos excessivos e desproporcionados na manutenção da respectiva informação, face ao benefício que se conseguiria obter para o cliente/consumidor.

Entende-se, assim, que a obrigação de informar sobre cobertura já é cumprida pela TMN, ao indicar, quer no contrato a celebrar com o cliente, quer nos pontos de venda, quer ainda no atendimento telefónico, o local

onde o cliente/consumidor pode consultar informação actualizada sobre cobertura da rede móvel (*site* institucional e pontos de venda).

No que concerne ao aspecto relativo à informação que o prestador deve assegurar ao cliente/consumidor sobre os **níveis de qualidade de serviços oferecidos**, importa referir que os parâmetros constantes do Anexo ao Projecto de Deliberação, por só se poderem aceitar como meras “sugestões”, não constituem, para a TMN, “níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar com o cliente, cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso”.

Como bem refere o ICP-ANACOM no Relatório Final do Procedimento Geral de Consulta relativo ao Projecto de Linhas de Orientação sobre o Conteúdo Mínimo a incluir nos Contratos para a Prestação dos Serviços de Comunicações Electrónicas (doravante “Relatório de Consulta”) *“sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 92.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o ICP-ANACOM não tem competência para definir os parâmetros relativamente aos quais as empresas devem fixar níveis de qualidade a oferecer aos clientes no âmbito das relações contratuais”*.

Assim, para efeitos de fixação daqueles níveis de qualidade nos contratos ou na informação a publicar e disponibilizar aos clientes/consumidores, o ICP-ANACOM apenas poderá sugerir parâmetros de qualidade que os operadores podem ou não adoptar.

Considera a TMN que a informação prestada actualmente já integra as exigências da lei e as necessidades de informação e transparência exigidas pelos clientes.

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

O detalhe dos preços aplicados aos serviços oferecidos ao cliente/consumidor constitui, de facto, um elemento essencial à transparência do serviço do operador.

Assim, quanto a este ponto, a TMN apenas gostaria de reforçar a ideia já exposta ao longo do documento, no que respeita ao risco de o excesso de informação poder gerar confusão, considerando-se bastante para o cumprimento da obrigação prevista na Lei, a disponibilização da informação no *site* institucional e nos pontos de venda, fazendo-se referência no contrato que o cliente pode sempre aceder àquela informação.

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

A TMN não tem qualquer comentário a apresentar relativamente ao previsto neste ponto.

e) Tipos de serviços de manutenção oferecidos

Apesar de a TMN já ter tido oportunidade de expor o seu entendimento sobre este ponto em comunicações trocadas com o ICP-ANACOM, importa comentar uma vez mais as diferenças de base existentes entre um contrato de prestação do serviço fixo de telefone de acesso directo (em que muitas vezes ocorre a entrega e aluguer do equipamento terminal, impondo-se, por isso, as respectivas obrigações de manutenção) e o contrato do serviço móvel terrestre, no qual apenas é regulamentada a prestação do serviço propriamente dito, e não qualquer obrigação do operador relativamente ao terminal.

Na verdade, para utilização do serviço móvel o terminal é obtido pelo cliente/consumidor ao abrigo de contrato diverso do contrato de prestação de serviço, aplicando-se as regras jurídicas do tipo de contrato em questão (compra e venda e comodato).

Este entendimento é, aliás, reforçado no Relatório de Consulta supra identificado, nos termos do qual o ICP-ANACOM refere que a obrigação da empresa que presta o serviço de assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do serviço apenas respeita às infra-estruturas e equipamentos de



que seja proprietária ou que utilize na prestação do serviço. Tal obrigação não diz respeito aos equipamentos terminais.

f) **Condições contratuais típicas, incluindo eventuais períodos contratuais mínimos.**

A TMN não tem qualquer comentário a apresentar relativamente ao previsto neste ponto.

g) **Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço.**

A TMN não tem qualquer comentário a apresentar relativamente ao previsto neste ponto, tendo em conta o entendimento manifestado pelo ICP-ANACOM no Relatório de Consulta supra referido, nos termos do qual não cabe a esta autoridade intervir na resolução de litígios entre as empresas prestadoras dos serviços e os seus clientes (mas apenas nos litígios entre empresas sujeitas ao REGICOM).

Neste domínio, o ICP-ANACOM manifestou que apenas lhe cabe **fomentar** o desenvolvimento de mecanismos de resolução de conflitos entre as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e os utilizadores finais.

A TMN entende que o conteúdo da informação a disponibilizar quanto a este aspecto, deverá ocorrer em conformidade com as reais necessidades dos seus clientes e em cumprimento dos procedimentos internos da empresa baseados na experiência adquirida ao longo dos anos, sempre tendo em vista o interesse dos seus clientes.

2. **Quanto à forma de disponibilização das informações**

No âmbito do Projecto de Deliberação o ICP-ANACOM pretende obrigar as empresas que oferecem serviços telefónicos a publicitar e a divulgar de modo claro e actualizado, em local visível e por escrito, as informações supra referidas, nos seguintes termos:

- a) Nos estabelecimentos comerciais dos prestadores, dos seus agentes e nos respectivos sítios da Internet, quando existente,
- b) Facultadas aos consumidores, em suporte escrito e a título gratuito, em todos os pontos de venda do serviço.
- c) Quando a contratação do serviço pressuponha a compra de uma embalagem (kit/pacote) em superfícies comerciais, a informação prevista nos números anteriores deve ser disponibilizada na parte exterior da embalagem de maneira que o consumidor possa dela tomar conhecimento antes da adquirir e abrir o pacote.

Embora a TMN já tenha manifestado o seu entendimento sobre cada uma das alíneas do ponto 1 do presente documento, importa lembrar que a maior parte da informação exigida pelas alíneas a) a g) do número 2 do artigo 4º, já é publicitada e disponibilizada aos clientes/consumidores de modo claro, transparente e actualizado, nos pontos de venda e respectivo site institucional.

O objectivo primordial da TMN é prestar o melhor serviço possível ao cliente, pugnando sempre por estabelecer uma relação clara e transparente com o mesmo, e à medida das necessidades deste. A título de exemplo, recorde-se a campanha “Preto no Branco”, nos termos da qual esta empresa pretendia ir exactamente ao encontro das necessidades específicas de cada cliente, dando-lhe as condições para escolher, facilmente, o tarifário mais favorável.

Contudo, a TMN não pode deixar de manifestar o seu desacordo no que se refere à disponibilização de tamanha quantidade de informação na parte exterior das embalagens, sempre que a contratação do serviço pressuponha a compra de uma embalagem (kit/pacote) em superfícies comerciais.

Com efeito, a inserção de tal informação nas embalagens apresenta-se de todo irrelevante para um mercado com tal nível de penetração e impraticável face ao espaço (não) disponível no exterior das embalagens, sendo, ainda, desproporcionadíssima face ao benefício real para o utilizador.

No entender da TMN, tal imposição apresenta-se como contraproducente para o esclarecimento do cliente/consumidor, uma vez que, conforme já foi

reiteradamente referido, o excesso de informação pode gerar confusão e desinteresse no cliente/consumidor, considerando-se bastante, para cumprimento da obrigação prevista na Lei, a disponibilização da informação no site institucional e nos pontos de venda.

Quanto muito, importará à defesa dos interesses dos clientes/consumidores a indicação, nas embalagens, dos meios de que o mesmo pode dispor para acesso a informação mais detalhada.

3. EM CONCLUSÃO

- (A) Em termos globais, o Projecto de Deliberação reveste-se de um grau de exigência elevado, no que diz respeito ao tipo, profundidade e suporte da informação que tem que ser disponibilizada ao cliente/consumidor, o que não se traduz, necessariamente, em benefício para este.
- (B) Compreende-se a preocupação do ICP-ANACOM no reforço da protecção dos interesses dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações, bem como na definição dos mecanismos que levem os operadores a prestar aos clientes informações transparentes e actualizadas sobre preços e condições da prestação dos serviços.
- (C) Contudo, tal informação não poderá ser apresentada de forma excessiva nem delimitada, com carácter vinculativo para os operadores, para além do disposto na legislação aplicável.
- (D) Outro entendimento sobre o âmbito de intervenção da entidade reguladora nacional neste domínio, suscitaria, necessariamente, questões de legalidade, desde logo, por ir além do que seria o limite mínimo necessário para alcançar os objectivos de regulação identificados no número 1, do artigo 5º do REGICOM, revelando-se, assim, uma medida desajustada face aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear as decisões e medidas tomadas pelo ICP-ANACOM e, conseqüentemente, desalinhada dos referidos objectivos de regulação.

- (E) O cliente/consumidor não deve ser inundado com informação que ponha em risco a sua decisão de contratar de forma livre e esclarecida ou que o induza à não leitura dos termos do contrato ou da informação disponibilizada.
- (F) O cliente/consumidor procura, cada vez mais, soluções claras, fáceis e simples para usufruir dos serviços de comunicações electrónicas, o que, decerto, não será compatível com a entrega de documentos com informação abundante, ou embalagens inundadas com o mais diverso tipo de informação, que, muitas vezes, não terá aplicação prática na relação entre o prestador e o consumidor.
- (G) A imposição aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas de regras desproporcionadas face ao benefício que o cliente/consumidor retira das mesmas prejudica a actuação dos prestadores de serviços no mercado em que actuam, sendo que tal não se traduz em valor acrescentado para o cliente/consumidor, como é disso exemplo a informação sobre “a área geográfica de cobertura, incluindo (...) áreas de sombra (outdoor e indoor) e de comunicações irregulares ...”.

Lisboa, 28 de Setembro de 2005