

**Paula C. Cabriz**

---

**From:** Paulo J. Fontes  
**Sent:** terça-feira, 15 de Julho de 2008 12:01  
**To:** Paula C. Cabriz  
**Subject:** FW: CONDIÇÕES DE OFERTA E CONTRATOS DE ADESÃO  
**Attachments:** Resposta à Consulta pública sobre Condições de Oferta e Contratos de Adesão.doc

---

**From:** Sofia Bastos Gaspar [mailto:Sofia.Gaspar@artelecom.pt]  
**Sent:** sexta-feira, 11 de Julho de 2008 18:11  
**To:** cm\_contratos@anacom.pt  
**Subject:** CONDIÇÕES DE OFERTA E CONTRATOS DE ADESÃO

Boa tarde

Junto enviamos os comentários da Ar Telecom, relativamente às seguintes consultas:

- Sentido provável da decisão (SPD) que determina a alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e que determina a todos os prestadores de serviços de comunicações electrónicas a adaptação dos modelos de contratos de adesão ao novo regime e o envio aos assinantes de comunicação com informação das alterações contratuais decorrentes daquela Lei.
- Projecto de decisão relativo à alteração às Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos chamados "períodos de fidelização".

Melhores cumprimentos,

**SOFIA GASPAS**  
INTERLIGAÇÃO, REGULAÇÃO E CARRIER

---

**AR TELECOM | Grupo SGC**

Telefone: (+351) 210 301 191  
Telemóvel: (+351) 969 572 543  
Fax: (+351) 210 351 191  
**E-mail: sofia.gaspar@artelecom.pt**

Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara  
1350-352 Lisboa

[www.artelecom.pt](http://www.artelecom.pt)

---

Esta mensagem (e eventuais ficheiros anexos) destina-se exclusivamente aos destinatários nela indicados e pode conter matéria confidencial e legalmente protegida. Se recebeu esta mensagem por engano, a AR Telecom agradece que informe de imediato o remetente e que elimine a mensagem e os ficheiros sem os reproduzir.

This message (and any files attached) is intended only for the named addressees and may contain confidential and privileged information. If you have received this message in error, AR Telecom appreciates you contact the sender and delete the message and any files attached without reproduction.

2008-08-26

**CONDIÇÕES DE OFERTA E CONTRATOS DE ADESÃO**

**Análise das deliberações relativas à alteração das Linhas de Orientação  
sobre o conteúdo de adesão a serviços de comunicações electrónicas**

11 de Julho de 2008

A AR Telecom – Acessos e Redes de Comunicações S.A. (“AR Telecom”), no âmbito do direito de audiência prévia dos interessados, previsto nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo, vem apresentar os seus comentários ao sentido provável de duas deliberações do Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) que aprovou o sentido provável da decisão que determina a alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, assim como ao projecto de decisão relativo à alteração às Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos chamados “períodos de fidelização” (“SPD”).

Assim, este documento expressa a posição da AR Telecom relativamente às questões levantadas pela ANACOM, tendo em conta a conjuntura existente à data em que o documento foi entregue a esta autoridade.

Por último, adverte-se que todos os direitos de autor estão reservados, pelo que a divulgação desta resposta deve ocorrer apenas nos termos seguintes:

**É autorizada a publicação integral do documento no website da ANACOM, podendo igualmente os dados nele indicados referidos serem directamente citados no relatório da consulta?**

Sim  Não

**Em caso negativo, não poderão ser publicados nem directamente citados no relatório:**

- **Os parágrafos ou dados assinalados com a expressão “confidencial”**
- Os anexos assinalados com a expressão “confidencial”



## SUMÁRIO

O presente documento exprime as principais preocupações da AR Telecom – Acessos e Redes de Comunicações S.A. (“AR Telecom”) relativamente ao projecto de alteração da regulamentação aplicável aos contratos de adesão, quer no que se refere à forma, quer, em especial, a algumas cláusulas relacionadas com a cessação dos contratos.

A AR Telecom considera que é através da verdadeira concorrência entre operadores que será possível obter uma eficaz protecção dos consumidores, pelo que a necessidade de intervenção regulamentar nesta matéria é o reconhecimento da ineficiência do mercado que a AR Telecom tem vindo a denunciar sucessivamente.

Apesar disto, é importante sublinhar que a AR Telecom adopta desde há longos anos uma política de total transparência para com os seus clientes pelo que, por uma questão de princípio, não se opõe *tout court* a uma iniciativa de terceiros que possa contribuir para aumentar a transparência do mercado, desde que tal seja feito com equilíbrio material e precisão técnica.

Assim, resumem-se de seguida os pontos principais do SPD que a AR Telecom considera deverem ser alterados e/ou melhor concretizados:

- (1) Para evitar interpretações diversificadas, a AR Telecom entende que deve ser concretamente estabelecido pela ANACOM o que é considerada por ela um pré-aviso adequado, ou então, estabelecer os requisitos mínimos dessa adequação.
- (2) Da mesma forma, também é necessário que a ANACOM defina o que considera como meios simples, assim como também o que entende por meios expeditos quanto modo de conhecimento do valor do benefício concedido que ainda falta pagar ao assinante.
- (3) A AR Telecom entende que existem certas promoções difíceis de valorar, e conseqüentemente revela-se quase impossível nesses casos disponibilizar uma informação certa para o assinante do valor do benefício concedido ainda em falta por pagar.
- (4) Da mesma forma, a AR Telecom considera que o valor máximo a pagar pelos assinantes em caso de rescisão do contrato antes do final do período de fidelização deve ser calculado sob outros critérios do que aqueles instaurados pelas Linhas de Orientação da ANACOM sob pena de se revelarem causas de instabilidade dos prestadores de serviços com menos poderes no mercado.
- (5) Finalmente, o desbloqueio dos equipamentos pelos prestadores de serviços não faz muito sentido nos casos em que estes têm como exclusiva funcionalidade a operacionalidade do serviço prestado pelo fornecedor.

Lisboa, 11 de Julho de 2008

AR Telecom

## I. INTRODUÇÃO

Na sequência da publicação da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro que veio incluir todos os serviços de telecomunicações electrónicas e serviços postais no âmbito da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 4 de Junho de 2008, o sentido provável da decisão que determina a alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro e que determina a todos os prestadores de serviços de comunicações a adaptação dos modelos de contratos de adesão ao novo regime e o envio aos assinantes de comunicação com informação das alterações contratuais decorrentes daquela lei, assim como também aprovou o projecto de decisão relativo à alteração às linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos chamados "períodos de fidelização".

Destas duas deliberações ficaram salientados vários pontos.

- (a) A obrigação de envio, por escrito, pelos prestadores de serviços de comunicações electrónicas aos seus assinantes das novas condições aplicáveis aos contratos e a obrigação de informar a ANACOM desse facto;
- (b) A proibição de suspensão do serviço sem pré-aviso de 10 dias, salvo em caso fortuito ou de força maior;
- (c) A suspensão de serviços não poder ocorrer por falta de pagamento de outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, excepto em caso de serviços indissociáveis;
- (d) O direito do assinante em pagar e obter quitação parcial da factura relativamente a serviços que sejam funcionalmente dissociáveis;
- (e) O pedido de prestação de caução só poder ocorrer nos contratos a celebrar com clientes que não sejam consumidores ou em situação de restabelecimento de fornecimento após interrupção por incumprimento contratual imputável ao consumidor e desde que este não opte por pagamento através de transferência bancária;
- (f) A obrigatoriedade de periodicidade mensal da facturação.

Antes de comentar especificamente alguns destes aspectos, é importante sublinhar alguns princípios.

A AR Telecom considera que é através da verdadeira concorrência entre operadores que será possível obter uma eficaz protecção dos consumidores. Neste quadro, e em consonância com o espírito e a letra da regulação em vigor, a intervenção



regulamentar deve ser feita por via indirecta, i.e., através da resolução dos estrangulamentos do mercado e não através de pequenas intervenções cirúrgicas de efeito, no mínimo, limitado.

A AR Telecom assinala também que a intervenção directa é, antes de mais, o reconhecimento da ineficiência do mercado que a AR Telecom tem vindo a denunciar sucessivamente.

Apesar disto, é importante sublinhar que a AR Telecom adopta desde há longos anos uma política de total transparência para com os seus clientes pelo que, por uma questão de princípio, não se pode opor *tout court* a uma iniciativa de terceiros que possa contribuir para aumentar a transparência do mercado, desde que tal seja feito com equilíbrio material e precisão técnico-jurídica.

Nos capítulos seguintes far-se-á um breve levantamento sobre os aspectos que a AR Telecom considera importante que sejam discutidos e precisados para evitar – como aconteceu em outras ocasiões – dúvidas que possam tornar ineficaz a regulação proposta pelo SPD.

## **II. ANÁLISE DO SENTIDO PROVÁVEL DA DECISÃO QUE DETERMINA A ALTERAÇÃO DAS LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO DOS CONTRATOS**

### **1. Suspensão do fornecimento do serviço público**

Da deliberação e do artigo 5.º n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho ficou salientado que “a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior”.

A Lei não estabelece uma qualquer definição no que ela considera um meio adequado para a divulgação do pré-aviso, ou mesmo alguns requisitos nos quais se deve enquadrar a divulgação do pré-aviso. Por isso, a AR Telecom considera que tem que ser concretamente estabelecido o tipo de pré-aviso, porque o que é considerado adequado por um prestador de serviços electrónicos em concreto pode não o ser para o assinante, a ANACOM ou outro prestador de serviços.

A indeterminação deste conceito é susceptível de conduzir a uma interpretação muito diversificada por parte de cada um dos prestadores de serviços electrónicos. Em consequência, poderão ser utilizados todos e quaisquer modos de pré-aviso do momento que este seja considerado adequado por quem o enviar.

O problema que aqui se levanta é o da ANACOM poder vir considerar a divulgação não adequada. Em consequência, a AR Telecom considera que a ANACOM deveria se pronunciar sobre o que ela considera ou não adequado e estabelecer certas linhas de orientação.

### **III. CONTEÚDOS MÍNIMOS A INCLUIR NOS CONTRATOS DE ADESÃO NO QUE RESPEITA AOS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO**

#### **1. Meio simples e expedito de conhecimento do valor do benefício concedido**

A AR Telecom relembra que dispõe de mecanismos para que os seus assinantes conheçam o estado da sua facturação e o tráfego utilizado no mês em causa mas não dispõe de mecanismos para dar a conhecer aos assinantes o estado do benefício concedido em caso de oferta de certas promoções, serviços ou equipamento.

A ANACOM ao estabelecer a obrigação de indicação, por meio simples e expedito, do valor do benefício concedido que ainda falta pagar ao assinante está novamente a dar uma grande margem de actuação aos prestadores de serviços electrónicos porque não define concretamente nem estabelece requisitos para o que se deve entender por um "meio simples e expedito".

Assim, a utilização destes termos pode ter como consequência a utilização de certo meio de conhecimento considerado expedito e simples por um prestador de serviço e não vir a ser considerado como tal pela ANACOM. Deste modo, a AR Telecom considera que é indispensável haver uma definição que clarifique o que se deve entender por um meio expedito e simples.

#### **2. Dificuldade de quantificação prévia de certas promoções**

A AR Telecom deseja salientar que a taxa de utilização de comunicações fixa tende muito a baixar em função da utilização das comunicações móveis e que a taxa de utilização de serviços de televisão paga e de internet está em constante aumento, levando assim a um aumento constante dos serviços propostos. A oferta desses novos serviços depende em muito da capacidade de angariação de clientes incluídos na esfera de outros prestadores de serviços. As promoções, ofertas de mensalidades, de instalação, entre outros, são alguns dos mecanismos mais utilizados para esta angariação, e, certas promoções, quando não traduzidas na oferta de mensalidades, podem ser especialmente difíceis de valorar levando assim à impossibilidade de a cada momento do período de fidelização se poder quantificar o valor do benefício concedido que ainda falta pagar pelo assinante.

Da mesma forma, existem certas promoções que não são objectivamente quantificáveis no início de um contrato de adesão pelo facto de se prolongarem até ao final do contrato em causa. Isso acontece nomeadamente nos casos em que é oferecido algum equipamento necessário para a vigência total do contrato e não só para uma duração previamente determinada para a prestação do serviço, não havendo assim aluguer deste. Outro exemplo de difícil cálculo do benefício à partida diz respeito a descontos sobre preços ou por volume de facturação, uma vez que os mesmos dependem dos consumos efectivos, que se desconhecem à partida.



Em consequência, a AR Telecom considera extremamente difícil o cumprimento da obrigação de pôr à disposição dos assinantes o valor do benefício concedido que lhe falte ainda pagar ou o que deverá ser pago aquando da rescisão do contrato antes do período de fidelização.

### **3. Valor a pagar em caso de rescisão antecipada do contrato**

A ANACOM quer que sejam introduzidas cláusulas que estipulem que o valor a pagar em caso de rescisão antecipada do contrato não possa ultrapassar o valor do benefício inicialmente concedido ao cliente, deduzido das amortizações mensais já efectuadas.

Surge, aqui, um problema quanto a esse valor, pois existem situações em que o valor do benefício deduzido ao das amortizações efectuadas traduz se num valor negativo ou num valor de tal forma irrisório que pode levar a um aumento de assinaturas de contratos de prestações de serviços pela atracção de certas promoções e após a utilização do benefício dessas promoções serem pedidas as rescisões dos mesmos contratos. Essas rescisões podem tornar-se mais frequentes já que o valor a pagar em certas situações possa ser de tal forma diminuto que em vez de ser um motivo dissuasivo de rescisão, traduz um contorno ao período de fidelização, levando a perdas económicas por parte dos fornecedores e especialmente sentidas pelo prestadores de serviços mais pequenos.

Desde logo, para os prestadores de serviço tal apresenta-se como uma tendência quer para a instabilidade económica dos prestadores de serviços assim como um desincentivo a práticas promocionais por parte desses mesmos prestadores de serviços com menos poder no mercado.

Assim, a AR Telecom propõe que o valor a pagar pela rescisão pelos assinantes seja um valor não superior ao valor da totalidade das mensalidades ainda em falta até ao final do período de fidelização. No caso em que não existam mensalidades fixas, deverá ser considerada a média da facturação mensal até então emitida.

### **4. Desbloqueio do equipamento sem qualquer custo**

Pela natureza dos seus serviços (serviço de internet, telefonia fixa e televisão paga), a AR Telecom disponibiliza aos seus assinantes certos equipamentos necessários para o acesso aos serviços prestados. Estes equipamentos, no caso da internet e da televisão paga, são na maioria dos casos equipamentos exclusivos à AR Telecom, pelo que o seu desbloqueio não faz sentido na medida em que não são de uso possível para o assinante que rescindiu o contrato com os seus serviços.

Assim, a AR Telecom considera que a alusão ao desbloqueio só faz sentido em certos casos em que o equipamento pode ser utilizado após a rescisão dos contratos com o prestador de serviços, nomeadamente no caso de telemóveis ou de modems.