ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=232664

Data da deliberação – 21.4.2006

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

ENQUADRAMENTO

Nos termos do disposto nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro – Lei das Comunicações Electrónicas – incumbe ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP–ANACOM) assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e promover a prestação de informações claras, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Também de acordo com o disposto na alínea h), do n.º 1 do artigo 6.º dos seus estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, constitui atribuição do ICP-ANACOM proteger os interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações.

Assim, num primeiro momento, o ICP-ANACOM aprovou, para procedimento geral de consulta, as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir

nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, tendo em vista, por um lado, criar condições que permitam aos operadores ultrapassar as dificuldades sentidas nos processos de aprovação dos contratos e dar cumprimento rápido e efectivo ao disposto na lei e, por outro, garantir a protecção dos consumidores no domínio dos contratos celebrados, assim como uma melhor qualidade da informação disponibilizada.

Importa, agora, promover a adopção de outras medidas que reforcem e acautelem os direitos e interesses dos assinantes e utilizadores dos diferentes serviços de comunicações electrónicas.

Assim, o Capítulo IV do Título III da referida Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, consagra um conjunto de regras aplicáveis à exploração de serviços de comunicações electrónicas, referindo-se a Secção I às empresas que oferecem redes e serviços acessíveis ao público e a Secção II às empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público.

Nesta sede, fixa-se um conjunto de obrigações que visam assegurar o direito à informação dos utilizadores e assinantes dos diferentes serviços de comunicações electrónicas, designadamente no que se refere à divulgação das respectivas condições de oferta e de utilização, incluindo informações transparentes e actualizadas sobre os preços aplicáveis (alínea b) do nº 1 do artigo 39.º e artigo 47.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro).

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 47.º da Lei das Comunicações Electrónicas, 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 elenco das informações a publicar e disponibilizar pelas entidades que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público consta das alíneas a) a g) do n.º 2 do citado artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro,

competindo ao ICP-ANACOM definir a respectiva forma de publicação e divulgação.

Neste contexto, devem as empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público disponibilizar e publicar informação relevante que integre e dê conteúdo a cada uma das alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

No que se refere à oferta dos demais serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, prevê a alínea b) do n.º 1 do artigo 39.º da referida Lei n.º 5/2004 que constitui direito dos utilizadores dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as respectivas condições de acesso e utilização do serviço.

No entanto, quanto a estes serviços a Lei n.º 5/2004 não enuncia quais as informações a publicitar e divulgar pelos prestadores aos respectivos utilizadores.

Releve-se em todo o caso que, de acordo com o disposto no n.º 1 alínea j) do artigo 27.º da referida Lei n.º 5/2004, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas podem estar sujeitas na sua actividade a regras de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, cabendo ao ICP-ANACOM a sua definição, tendo em conta a acessibilidade ao público dos serviços e de acordo com os princípios da não discriminação, da proporcionalidade e da transparência.

Assim, perante a necessidade de promover uma efectiva e completa implementação do quadro regulamentar decorrente da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, garantindo a todos os utilizadores de serviços de comunicações electrónicas um equitativo e adequado nível de informação, justifica-se que o ICP-ANACOM:

- Defina a forma a que deve obedecer a publicação e disponibilização da informação referida no artigo 47.º e no artigo 39.º, n.º 1, al. b) da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro;

- Especifique para as entidades que forneçam serviços distintos dos serviços telefónicos qual a informação mínima a publicitar e divulgar;
- Enuncie o conteúdo de informação que considera ser útil para os consumidores, tendo em vista integrar as várias alíneas do n.º 2 do artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

A. Redes e serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público - Informação a publicitar e disponibilizar

As empresas que oferecem redes e serviços telefónicos acessíveis ao público devem publicitar e divulgar as seguintes informações, taxativamente indicadas no n.º 2 do artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro:

a) Identificação do prestador;
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;
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;
d) Sistemas de indemnizações ou reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes;
e) Tipos de serviços de manutenção oferecidos;
f) Condições contratuais típicas, incluindo eventuais períodos contratuais mínimos;
g) Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço.

Indica-se de seguida a informação obrigatória para cada uma destas alíneas, bem como a informação que, por nos parecer útil para os consumidores, se recomenda seja publicada e disponibilizada, quando for aplicável.

a) Identificação do prestador

Deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual todas as sociedades comerciais devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede e a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência, recomenda-se que sejam publicitados e divulgados os números de telefone (atendimento ao cliente), e-mail e endereço do respectivo sítio de Internet, quando existente.

b) Serviços oferecidos

Sobre este item, deve ser publicitada e divulgada, a seguinte informação:

i) Descrição dos serviços oferecidos (possibilidade de fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência; outras ofertas associadas, nomeadamente, funcionalidade referente à identificação da linha chamadora e da linha conectada conforme disposto do artigo 9.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, serviços de telefonista, listas, serviços de informações de listas, barramento selectivo de chamadas, *roaming*, entre outras; caso o *roaming* não seja automaticamente activado, recomenda-se que os prestadores informem sobre a forma de proceder a tal activação, bem como sobre o local onde se pode obter informação adicional sobre esta facilidade, incluindo, designadamente os preços aplicáveis);
ii) Eventuais restrições no acesso aos serviços decorrentes, designadamente, da necessidade de prévia verificação de condições

técnicas indispensáveis à prestação do serviço, impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico, impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para determinados tipos de números;

iii) Informação sobre a cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço; e

iv) 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 cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso; no Anexo ao presente documento sugerem-se alguns parâmetros que as empresas poderão utilizar. Esta informação não prejudica o que seja fixado em regulamentação no âmbito do artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

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

Esta informação visa permitir aos consumidores determinar como será cobrado e facturado o serviço.

Para o efeito, afigura-se que devem ser publicadas e divulgadas, as seguintes informações relativas ao preço:

i) Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa; escalões geográficos, preços intra-rede e inter-rede e para diferentes tipos de números;

ii) Custo mínimo do serviço, quando este não corresponda ao preço fixado para a unidade de taxação definida;

iii) Preço da instalação, re-instalação, desinstalação (discriminando eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação) dos serviços em causa, quando aplicável;
iv) Consumos mínimos, quando aplicável;
v) Preços de manutenção, quando aplicável; especificar também o preço das comunicações para os serviços de atendimento para participação de avarias;
vi) Preços de aluguer de equipamento, quando aplicável;
vii) Condições de atribuição de descontos e de crédito;
viii) Horário normal e horário económico, quando aplicável;
ix) Preços para aqueles horários;
x) Publicação no sítio da Internet do prestador do serviço de link para o observatório tarifário do ICP-ANACOM, nos serviços abrangidos por este observatório; e
xi) Custos associados à portabilidade de operador.

Recomenda-se que os prestadores de serviços disponibilizem, nos respectivos sítios da Internet e pontos de venda, simuladores que permitam comparar os vários planos tarifários que oferecem.

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

Este item refere-se, designadamente, às indemnizações e reembolsos a pagar ao cliente em caso de incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados contratualmente.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Sobre este aspecto, deve ser publicada e disponibilizada informação sobre os serviços de manutenção oferecidos pelo prestador e as obrigações por este assumidas.

Recomenda-se que se publique e divulgue, também, a seguinte informação:

i) Números de contacto do serviço de atendimento para participação de avarias, horário de atendimento e respectivos custos;
ii) Nível de qualidade mínimo oferecido aos clientes quanto ao tempo de reparação de avarias, sugerindo-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o Anexo.

f) Condições contratuais típicas

Devem ser publicitadas e divulgadas as propostas de contratos de adesão que o cliente deverá subscrever/aceitar para contratar a prestação do serviço.

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

Sobre este item, deve ser publicada e disponibilizada informação relativa aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os procedimentos internos criados pela empresa, de modo a esclarecer o público e, em particular os consumidores, sobre a sua existência e o modo de acesso.

Recomenda-se que seja também publicada a seguinte informação:

i) Canais disponíveis para apresentação de reclamações, incluindo a identificação do órgão que, na estrutura de cada empresa, é responsável pelo seu tratamento;
ii) Prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar;
iii) Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito, sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo I;
iv) Prazo máximo, findo o qual, na ausência de decisão da reclamação, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada; e

v) Possibilidade de o assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, bem como os respectivos elementos de contacto.

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

As entidades que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem, previamente à celebração de qualquer contrato, disponibilizar aos utilizadores as seguintes informações:

a) Identificação do prestador

Deve ser observado o disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais, nos termos do qual todas as sociedades comerciais devem indicar claramente, além da firma, o tipo, a sede e a conservatória do registo comercial onde se encontrem matriculadas, o seu número de matrícula nessa conservatória e, sendo caso disso, a menção de que a sociedade se encontra em liquidação.

Para maior transparência, recomenda-se que sejam publicitados e divulgados os números de telefone (atendimento ao cliente), e-mail e endereço do respectivo sítio de Internet, quando existente.

b) Serviços oferecidos

Sobre este item, deve ser publicitada e divulgada a seguinte informação:

i) Descrição dos serviços oferecidos, bem como dos serviços adicionais, facilidades e funcionalidades associadas;

ii) Eventuais restrições no acesso aos serviços decorrentes, designadamente, da necessidade de prévia verificação de condições técnicas indispensáveis à prestação do serviço; impossibilidade de acesso à Internet ao aderir a uma determinada oferta de serviço telefónico;

iii) Informação sobre a cobertura dos serviços, ainda que por remissão para o local onde o utilizador pode obter informação actualizada sobre a cobertura e disponibilização do serviço; e

iv) 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 cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso; no Anexo ao presente documento sugerem-se alguns parâmetros que as empresas poderão utilizar. Esta informação não prejudica o que seja fixado em regulamentação no âmbito do artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

No que respeita ao serviço de acesso à Internet, a divulgação dos níveis de qualidade relativos à velocidade máxima e média de acesso e navegação deve ser acompanhada da advertência de não poder ser garantida a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o cliente se liga.

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

Esta informação visa permitir aos consumidores determinar como será cobrado e facturado o serviço.

Para o efeito, devem ser publicadas e divulgadas as seguintes informações relativas ao preço:

i) Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa;
ii) Custo mínimo do serviço, quando este não corresponda ao preço fixado para a unidade de taxação definida;
iii) Preço da instalação, re-instalação, desinstalação (discriminando eventuais preços de reposição das condições anteriores à instalação) dos serviços em causa, quando aplicável;
iv) Consumos mínimos, quando aplicável;
v) Preços de manutenção, quando aplicável; especificar também o preço das comunicações para os serviços de atendimento para participação de avarias;
vi) Preços de aluguer de equipamento, quando aplicável;
vii) Condições de atribuição de descontos e de crédito;
viii) Horário normal e horário económico, quando aplicável;
ix) Preços para aqueles horários; e
x) Nos casos em que o critério de facturação dos serviços de acesso à Internet se baseie na distinção entre tráfego nacional e internacional, a empresa prestadora do serviço deve informar os consumidores dos meios técnicos 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 pretenda aceder em cada momento.

Recomenda-se que os prestadores de serviços disponibilizem, nos respectivos sítios da Internet e pontos de venda, simuladores que permitam comparar os vários planos tarifários que oferecem.

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

Este item refere-se, designadamente, às indemnizações e reembolsos a pagar ao cliente em caso de incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados contratualmente.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Sobre este aspecto, deve ser publicada e disponibilizada informação sobre os serviços de manutenção oferecidos pelo prestador e as obrigações por este assumidas.

Recomenda-se que se publique e divulgue, também, a seguinte informação:

i) Números de contacto do serviço de atendimento para participação de avarias, horário de atendimento e respectivos custos;
ii) Nível de qualidade mínimo oferecido aos clientes quanto ao tempo de reparação de avarias, sugerindo-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro c) que integra o Anexo.

f) Condições contratuais típicas

Devem ser publicitadas e divulgadas as propostas de contratos de adesão que o cliente deverá subscrever/aceitar para contratar a prestação do serviço.

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

Sobre este item, deve ser publicada e disponibilizada informação relativa aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os procedimentos internos criados pela empresa, de modo a esclarecer o público e, em particular os consumidores, sobre a sua existência e o modo de acesso.

Recomenda-se que seja também publicada a seguinte informação:

i) Canais disponíveis para apresentação de reclamações, incluindo a identificação do órgão que, na estrutura de cada empresa, é responsável pelo seu tratamento;
ii) Prazo dentro do qual o utilizador deve reclamar;
iii) Prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação;

iv) Prazo máximo para resposta a reclamações; neste âmbito, sugere-se que os prestadores procedam à medição do parâmetro e) que integra o Anexo I;
v) Prazo máximo, findo o qual, na ausência de decisão da reclamação, o prestador se compromete a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação reclamada; e
vi) Possibilidade de o assinante submeter os conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, bem como os respectivos elementos de contacto.

C. Forma de publicitação e divulgação das informações

As informações previstas em A) e B) devem ser publicitadas e divulgadas, de modo claro e em local visível, por escrito, nos estabelecimentos comerciais dos prestadores, dos seus agentes e outros parceiros de distribuição e nos respectivos sítios da Internet, quando existente.

A informação disponibilizada nos sítios das empresas na Internet devem ser publicadas de forma clara, visível e facilmente acessível, designadamente, na mesma página onde é divulgado o serviço a contratar ou em “link” para o efeito, em tamanho e apresentação gráfica que a permita identificar facilmente.

Aquelas informações devem ainda ser facultadas aos consumidores, em suporte escrito e a título gratuito, em todos os pontos de venda do serviço.

Quando a contratação do serviço pressuponha a compra de uma embalagem (kit/pacote) em superfícies comerciais, deve ser inscrita na parte exterior da embalagem, de forma bem visível, a seguinte informação:
- A identificação do prestador do serviço;
- A descrição genérica do serviço, indicando-se as suas principais características;
- Os preços relativos ao tarifário base do serviço; e

- Os locais onde a informação sobre as demais condições de oferta e utilização do serviço pode ser consultada, bem como a identificação do respectivo sítio na Internet.

Toda a restante informação, que consta deste documento, deve ser disponibilizada, em suporte escrito, junto dos locais de venda das embalagens.

As informações disponibilizadas ao público e aos utilizadores nos termos deste documento devem ser actualizadas sempre que se verifique alteração das condições oferecidas.