



Instituto do Consumidor

Comentários para a audiência pública sobre

“Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas”

As normas constantes do documento em apreciação vêm em sequência do anterior projecto em audiência pública sobre as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas. Na generalidade parecem adaptadas à legislação em vigor, nomeadamente à Lei nº5/2004 de 10 de Fevereiro – Lei das Comunicações Electrónicas (LCE)– e aos objectivos propostos pelo regulador, podendo ainda ser sujeitas a outro tipo de decisões ou deliberações que este entenda necessários para correcção de eventuais anomalias na prestação prática dos serviços.

No entanto, o documento sugere os seguintes comentários, alguns decorrentes dos produzidos para a anterior audiência pública :

- A ausência de referências sobre a intervenção do regulador, sobretudo nos procedimentos de resolução de litígios, que, em nosso entender, deveriam prever também as condições em que se pode efectuar o recurso para o regulador;
- As informações que integram as alíneas das páginas 5 a 8 são apresentadas a título de exemplo. Contudo, em nosso entender, algumas são importantes e decorrem do previsto na LCE pelo que deveriam ser entendidas como taxativas e não como sugestão discricionária, sempre que aplicáveis;
- Nesta matéria integram-se os níveis de qualidade de serviço, comentados também na anterior audiência. Deste modo reiteram-se os comentários ali produzidos : “...embora esteja prevista a possibilidade do regulador poder vir a fixar parâmetros de qualidade, de acordo com a Lei das Comunicações Electrónicas, e com objectivos de publicação e disponibilização de dados comparáveis, afigura-se que esta matéria deveria ter maior desenvolvimento. Assim ... o Anexo I poderia constituir, desde já, um conteúdo mínimo a ser observado para poder ser facilmente comparável. Deste modo propõe-se que – tendo em atenção que os parâmetros incluídos são os definidos



pelo regulador – que estes sejam adotados, não como mera sugestão indicativa, mas como parâmetros mínimos a incluir nos contratos de adesão, sem prejuízo de outros que os operadores entendam praticar e publicitar.”

- Por último, reitera-se ainda que “ o IC entende que deve ser transposta para os termos do contrato uma cláusula que contemple um período mínimo em que o mesmo não pode ser alterado pelo operador. Esta garantia de estabilidade contratual – que, em nossa opinião será muito importante para o utilizador e para a transparência do mercado – deverá, nos casos em que é exigido um período de fidelização ao assinante, ser extensível a esse mesmo período.”