

Exmo. Senhor  
**Professor Doutor Pedro Duarte Neves**  
**Presidente do Conselho de**  
**Administração da Autoridade Nacional**  
**das Comunicações**  
Av<sup>a</sup>. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa

Porto Salvo, 27 de Setembro de 2005

**V/ Ref.**

**N/ Ref.**  
445/CA

Assunto: **Projecto de Deliberação relativo ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas**

Na sequência do procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004 das Comunicações Electrónicas (LCE), que foi promovido pela ANACOM relativamente ao Projecto de Deliberação relativo ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas, apresenta-se em Anexo o contributo da ONITELECOM sobre o referido projecto.

Em termos gerais considera a ONITELECOM que este projecto de deliberação peca desde logo por consagrar uma simples extensão aos outros serviços, dos requisitos aplicáveis por lei aos serviços telefónicos, com a única excepção de condições unicamente aplicáveis pela sua natureza aos serviços telefónicos (caso da Portabilidade).

Em consequência disso foi no nosso entender **excedido o nível de exigência previsto na própria LCE para os serviços não telefónicos**, sem que para tal exista uma justificação convincente – se o legislador pretendesse uma aproximação idêntica tê-lo-ia explicitado, sendo que a distinção estabelecida na LCE tem perfeita justificação face ao carácter básico e essencial dos serviços telefónicos.

Trata-se, no entanto, mais de uma questão de princípio do que de uma dificuldade ou reserva de natureza substancial quanto ao cumprimento das obrigações em causa.

Verificou-se ainda que alguns requisitos específicos e pontuais ultrapassam o âmbito do Art.º 47º da LCE, conforme se refere mais circunstanciadamente no **Anexo**.

Adicionalmente a ONITELECOM constata que **uma boa parte da informação seleccionada para os prestadores publicarem/divulgarem é coincidente com a que foi exigida como elementos mínimos a constar nos Contratos de Adesão.**

Trata-se de uma **duplicação desnecessária e onerosa**, que deve no nosso entender ser ponderada até porque a consequência directa desta situação será, para além da redundância desnecessária de informação em vários documentos, uma sobrecarga anormal e até prejudicial dos conteúdos dos Contratos de Adesão. De facto corre-se o risco de os ver transformados em verdadeiros manuais de direitos dos consumidores e de condições de prestação dos serviços que, pela sua extensão, desincentivarão novos contratos (com prejuízo selectivo e específico para os novos operadores que actuam largamente com base no “*churn*” de clientes do operador incumbente) ou não serão lidos na maioria dos casos em que são assinados e que serão de difícil operacionalização com significativos custos de produção, distribuição e arquivo.

A ONITELECOM propõe que a versão final do projecto de deliberação em apreço tenha em devida consideração a correcta articulação entre as disposições expressas nos Artigos 47º e 48º da LCE, respectivamente relativas à informação a publicar/divulgar e aos elementos mínimos que devem constar nos Contratos de Adesão.

Finalmente expressa-se a maior reserva quanto à obrigação de disponibilizar na parte exterior das embalagens toda a informação que esta deliberação obriga a disponibilizar. Para além de **dispendiosa e inexequível na prática** em condições razoáveis, tal obrigação é excessiva e desnecessária face à obrigatoriedade de disponibilização da mesma informação nos locais de venda das embalagens, **pelo que se solicita uma cuidada reavaliação da matéria por parte da ANACOM.**

Com os melhores cumprimentos,

Diogo da Silveira  
*Presidente do Conselho de Administração*

**ANEXO**

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

## COMENTÁRIOS DA ONITELECOM

### 1. INTRODUÇÃO

A OniTelecom Infocomunicações S.A. – doravante designada “ONI” – vem por esta via apresentar os seus comentários ao sentido provável da deliberação relativa ao – “Objecto e Forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas” – aprovado pelo Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (“ANACOM”) no dia 21 de Julho e sujeito a consulta pública dos interessados até ao dia 28 de Setembro de 2005.

Parece desde logo existir significativa coincidência do que agora se propõe com os elementos mínimos exigidos nos contratos de adesão, considerando a ONI que, ao contrário do que evidencia o projecto de deliberação em apreço, deveria tendencialmente existir uma **complementaridade** entre a informação que faz parte dos elementos mínimos a incluir nos contratos de adesão e as informações que os prestadores irão ficar obrigados a publicar, após entrada em vigor desta deliberação.

Adicionalmente, verifica-se que algumas das obrigações estabelecidas pelo projecto de deliberação **excedem o limiar de exigência da própria LCE**, tendo como consequência uma sobrecarga de obrigações sobre as empresas prestadoras.

Por outro lado constatou-se também que as obrigações estabelecidas na secção B para os “Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público” apresentam uma semelhança muito grande relativamente às que se encontram definidas na secção A do documento para os “Serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público”, apesar da LCE apresentar um maior conjunto de exigências

para estes últimos serviços, através das disposições do Art.º 47º (que não se aplicam aos serviços não telefónicos).

Sugere-se por isso que as orientações da ANACOM para os serviços não telefónicos que ultrapassem o estabelecido nos artigos 39º e 40º da LCE assumam a forma de **recomendações**.

Em resumo, a ONI concluiu que o projecto de deliberação carece fundamentalmente de alterações orientadas em dois sentidos, o da **simplificação** das obrigações para os prestadores tendo em conta que não deverão ser excedidas as exigências impostas pela LCE e o da **articulação/complementaridade** entre os requisitos expressos nos Artigos 47º e 48º da LCE, respectivamente sobre informação a disponibilizar pelos prestadores ao mercado e sobre os conteúdos dos Contratos de Adesão, evitando por um lado a replicação desnecessária de informações e por outro uma sobrecarga excessiva dos conteúdos dos Contratos de Adesão, que até poderá em certa medida tornar-se prejudicial para os próprios consumidores.

## **2. ANÁLISE ESPECÍFICA AO PROJECTO DE DECISÃO DA ANACOM**

Apresentam-se a seguir os comentários específicos da ONI relativamente ao presente projecto de deliberação da ANACOM:

### **A. Serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público – Informação a publicitar e disponibilizar**

#### **a) Identificação do prestador**

Este requisito decorre não só directamente da Lei N.º 5/2004 (LCE) mas também do Art.º 171º do Código das Sociedades Comerciais, não oferecendo qualquer dúvida o **dever do prestador apresentar a respectiva identificação** junto das informações que forem por ele publicadas e/ou divulgadas.

A ONI concorda que a inclusão dos elementos identificadores dos prestadores que **não** são considerados obrigatórios (2º parágrafo no texto do projecto de deliberação), será em qualquer caso aconselhável, uma vez que propicia aos clientes formas expeditas de entrada em contacto com os prestadores para o esclarecimento de eventuais dúvidas relativamente às informações que forem publicadas e/ou divulgadas.

O único comentário que a ONI faz relativamente a este ponto é portanto que o texto deveria explicitar de forma mais clara quais são os elementos identificadores considerados **obrigatórios** (pressupostamente o 1º parágrafo da alínea a) no texto do projecto de deliberação) e aqueles que embora recomendáveis **não são obrigatórios** (pressupostamente o 2º parágrafo da alínea a) no texto do projecto de deliberação), apesar do sentido do texto apontar nesse sentido.

## **b) Serviços Oferecidos**

### **i) Descrição dos serviços oferecidos**

Relativamente a este ponto, considera a ONI que a deliberação deverá deixar claro que descrição detalhada dos serviços oferecidos (nos moldes indicados/sugeridos no texto do projecto) poderá indiscriminadamente ser disponibilizada em **folhetos de apresentação dos serviços**, ou "*on line*" como parte integrante do **conteúdo dos "sites" dos prestadores na Internet**, ou ainda em qualquer **outro tipo de documentos** devidamente identificados pelos prestadores para o efeito.

Deverá ainda a deliberação final deixar claro que qualquer das fontes alternativas atrás mencionadas para suporte à descrição dos serviços, será considerada **suficiente como referência a mencionar nos Contratos de Adesão**, com vista à caracterização dos serviços prestados (conforme exigido no n.º 1 b) do Art.º 48º da LCE). Esta medida proporcionará alguma **simplificação nos Contratos de Adesão**, evitando que os mesmos se apresentem exageradamente extensos.

### **ii) a iii) Restrições no acesso, áreas de cobertura e níveis de qualidade de serviços oferecidos**

Apesar de **fazer sentido** que alguns dos elementos referidos nos pontos ii) a iv) do projecto de deliberação, relativos à alínea b) do n.º 2 do Art.º 47º da LCE, possam fazer parte da descrição dos serviços, importa sublinhar que o disposto nessa alínea **não os refere explicitamente como uma obrigação** (nem sequer faz uma referência específica a restrições ao acesso, a áreas de cobertura ou mesmo a níveis de qualidade de serviço).

Em consequência disso a **ONI considera formalmente excessiva a obrigação da publicação desses elementos** ao abrigo da referida alínea b), até porque a informação a ela associada será redundante, tendo em consideração que a LCE impõe a sua divulgação através de outras disposições, nomeadamente de acordo com o disposto no Art.º 40º (específico para a Qualidade do Serviço) e também de acordo com o Art.º 48 (este específico para os Contratos de Adesão).

Considera também a ONI que a divulgação dos valores de **indemnização ou reembolso** do cliente em caso de violação dos níveis mínimos de qualidade, não está explicitamente consagrada no disposto na **alínea b)** do n.º 2 do Art.º 47º LCE. A publicação e/ou divulgação desse tipo de informação será a nosso ver mais adequada se associada ao disposto na **alínea d) do n.º 2 do Art.º 47º**, que é específica para esta matéria ou então às condições contratuais com os clientes, em associação com o disposto na alínea f) do n.º1 do Art.º 48º, este especificamente dirigido aos elementos que devem fazer parte dos contratos de adesão.

Nesta linha de entendimento, sublinha ainda a ONI que o Anexo ao projecto de deliberação em análise, que inclui um conjunto de parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, deverá ser estritamente entendido como um **simples conjunto de sugestões**, e nunca com carácter obrigatório ou como alternativa ou complemento ao Regulamento n.º 46/2005 de 14 de Junho.

**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**

**i) a x)** A informação de preços sobre a qual é exigida a respectiva publicação é **muito semelhante** à que é exigida na Deliberação que define os elementos mínimos que devem constar nos Contratos de Adesão.

Considera a ONI que o tipo de informações referido neste projecto de deliberação em análise é efectivamente compatível com a alínea c) do n.º 2 do Art.º 47º, já se discorda da duplicação **verificada relativamente aos elementos mínimos** exigidos nos Contratos de Adesão.

Quanto a isso, o entendimento que a ONI faz da alínea d) do n.º 1 do Art.º 48º, é de que os contratos de adesão deverão conter em anexo um tarifário actualizado à data da respectiva assinatura, e para além disso apenas será necessário que indiquem claramente quais os meios pelos quais poderá ser obtida a informação relativa a preços e a respectiva actualização, sendo que no entendimento da ONI seria precisamente esse o objectivo das obrigações expressas na alínea c) do n.º 2 do Art.º 47º.

Em resumo, concorda-se genericamente com o conteúdo da alínea c) do projecto de deliberação, mas já o mesmo não se poderá dizer relativamente à **articulação** das exigências desta alínea com as da alínea d) do n.º 1 do Art.º 48º, relativamente ao conteúdo dos Contratos de Adesão, conforme expresso oportunamente.

**xi)** O conteúdo deste ponto é demonstrativo de que as orientações da ANACOM **ultrapassam o âmbito** da alínea c) do n.º 2 do Art.º 47º, não entendendo a ONI a razão pela qual se obrigam os prestadores a informar os seus clientes sobre os **preços de retalho de chamadas originadas noutras redes por chamadores desses clientes**, no caso de ocorrer a portação do número, quando na opinião da ONI, deveria competir à ANACOM promover a divulgação desse tipo de informação ao mercado (em defesa dos interesses do consumidor), o que aliás já fez (e bem) no passado.

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

A alínea d) do n.º2 do Art.º 47º evidencia que a publicação ou disponibilização de informações sobre eventuais sistemas de indemnizações ou reembolsos se encontra **condicionada à existência dos mesmos** (“...quando existentes”), pelo que o projecto de deliberação deveria explicitar de forma mais clara esta particularidade.

**e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos**

A ONI considera aceitável a abordagem feita pela ANACOM a este ponto, chamando-se porém mais uma vez a atenção para o facto de a **obrigação de publicação e disponibilização dos níveis de qualidade de serviço**

**resultar mais das disposições do Art.º 40º** (que é específico para o efeito) do que do Art.º 47º.

**f) Condições contratuais típicas**

A obrigação de publicação e divulgação dos Contratos de Adesão tipo constitui matéria que já se encontra a ser controlada pela ANACOM, que **publica no seu "site" da Internet esse tipo de informação** no que respeita aos contratos aprovados. Não é também clara a referência no projecto a "propostas" de contratos de adesão uma vez que estes, pela sua própria natureza não são negociáveis.

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

Recorda-se que na opinião da ONI a informação a disponibilizar no âmbito da alínea g) do n.º 2 do Art.º 47º, sobre mecanismos de resolução de litígios, deverá ser **complementar daquela que se encontra prevista na alínea g) do n.º1 do Art.º 48º**, para os Contratos de Adesão. Aliás conforme já referido, a ONI considera que essa seria a lógica correcta que deveria ser aplicada a todo o documento, garantindo a disponibilização aos clientes de toda a informação pertinente sem ser necessário sobrecarregar exageradamente o conteúdo dos contratos de adesão.

Assim, a ONI admite ser razoável que os elementos mínimos cuja inclusão nos Contratos de Adesão foi considerada apenas como recomendável (mas não obrigatória) sejam precisamente aqueles a incluir na informação a disponibilizar no âmbito da alínea g) do n.º 2 do Art.º 47º (canais e procedimentos para apresentação das reclamações, prazos associados às reclamações e informações ao consumidor sobre o estado do desenvolvimento dos processos associados às reclamações), deixando no Contrato de Adesão apenas uma breve indicação de onde poderá ser encontrada a referida informação.

Finalmente a ONI considera ainda que o disposto no ponto v) da alínea g) do projecto de deliberação em análise será talvez a única excepção em relação aos pontos anteriores, admitindo-se que o respectivo conteúdo (pelo menos a parte respeitante à submissão de conflitos aos mecanismos

judiciais) seria mais adequado que viesse desenvolvido nos Contratos de Adesão do que nos locais de disponibilização de informação ao público.

O entendimento da ONI relativamente a esta matéria, incluindo a resolução extrajudicial de conflitos de acordo com o disposto no Art.º 107º da LCE (sobretudo no respectivo n.º2), é aliás de que **deveria caber à ANACOM a obrigação de dinamizar junto do mercado a divulgação da informação sobre os mecanismos legais para a resolução de conflitos.**

## **B. Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – Informação a publicitar e a disponibilizar**

Além do comentário geral já atrás referido relativo a esta secção, que na opinião da ONI apresenta um conjunto de obrigações muito semelhante às especificadas no âmbito do Art.º 47º da LCE, e por isso excessivo à partida tendo em consideração que não se trata de serviços telefónicos, apresentam-se a seguir os comentários específicos desta

### **a) Identificação do prestador**

Os comentários relativamente a este ponto são idênticos aos atrás apresentados relativamente à identificação do prestador para os serviços telefónicos acessíveis ao público (secção A).

Não existe qualquer dúvida quanto à necessidade da disponibilização da identificação do prestador, continuando contudo a ONI a insistir na necessidade de deixar claro no documento a **separação entre elementos identificadores obrigatórios e recomendados.**

### **b) Serviços Oferecidos**

#### **i) Descrição dos serviços oferecidos**

Comentários semelhantes ao ponto homólogo relativo aos serviços telefónicos.

#### **ii) a iv) Restrições ao acesso, áreas de cobertura e níveis de qualidade de serviços oferecidos**

As obrigações expressas nos pontos ii) e iii) evidenciam um alinhamento muito próximo com as indicadas nos pontos homólogos para os serviços telefónicos, o que parece excessivo tendo em consideração que a disposição legal em que se suportam (alínea b) do n.º1 do Art.º 39º) é muito menos exigente do que a da alínea b) do n.º 2 do Art.º 47º, que serve de suporte para os serviços telefónicos.

Relativamente aos níveis de qualidade de serviço oferecidos (ponto iv)), considera a ONI que a única exigência da Lei nesse sentido para o tipo de serviços em questão, é determinada pelo disposto no Art.º 40º da LCE, cujas obrigações fazem parte de regulamentação independente. Em consequência disso, não deveria o documento em apreço conter quaisquer obrigações de publicação de informação sobre níveis de qualidade de serviço, mas quando muito poderia dar apenas **sugestões ou recomendações**. Como aliás acontece com o Anexo ao presente documento de consulta que menciona um conjunto de parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, e que deverá ser entendido como um simples conjunto de sugestões

**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**

As obrigações exigidas pela ANACOM nesta alínea são iguais às que foram indicadas para os serviços telefónicos (com excepção do último ponto xi) que se referia a uma questão decorrente da Portabilidade do número, que obviamente só faz sentido nos serviços telefónicos), colocando-se uma vez mais aqui a questão se **fará sentido exigir tanto detalhe na publicação da informação, quando a LCE não estabelece tal obrigação nos mesmos termos que para os serviços telefónicos**, sem prejuízo de se considerar que será sempre aconselhável a disponibilização de tarifários actualizados para o mercado, em conjunto com os folhetos de divulgação que contêm as descrições dos serviços e as condições para a sua prestação podendo o detalhe apresentado no projecto de deliberação assumir a forma de **recomendação**.

- d) a g)** O conteúdo das alíneas d) a g) desta secção B destinada aos “outros serviços” é **rigorosamente igual às homólogas da secção A** (orientada para os serviços telefónicos), o que suscita a questão já anteriormente colocada, isto obviamente sem prejuízo de se aplicarem no detalhe comentários idênticos aos que foram atrás referidos para as alíneas homólogas na secção A.

### **C. Forma de publicitação e divulgação das informações**

A ONI considera que no caso da comercialização dos serviços em embalagens (do tipo pacote) será quase **impossível cumprir a exigência da ANACOM de disponibilizar na parte exterior das embalagens toda a informação que esta deliberação obriga a disponibilizar**, sobretudo quando o mesmo “pacote” incluir mais do que um serviço (por exemplo voz e Internet).

Além disso, tal disposição parece **redundante** relativamente ao conteúdo do segundo parágrafo desta secção C, que por si já obriga à disponibilização daquele tipo de informação em todos os pontos de venda do serviço, e por isso nos locais em que se venderem os referidos “pacotes” existirá informação disponível em suporte independente dos mesmos, para ser distribuída (da mesma forma que deverá existir nos outros locais em que os referidos “pacotes” não são comercializados).

Por fim, e agora relativamente ao último parágrafo, deste ponto, não se entende a que se referem os “n.ºs 1 e 2” que aí são mencionados, embora se admita ser natural que tal se refira ao Art.º 47º da LCE. A confirmar-se este pressuposto, mais uma vez vem reforçada a impressão de que a maioria dos requisitos deste projecto de deliberação foram dirigidos principalmente às empresas que fornecem redes e **serviços telefónicos** acessíveis ao público.

### **D. Anexo ao documento de consulta sobre objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas**

Conforme já atrás referido neste documento, deveria a ANACOM deixar bem sublinhado que o conjunto de parâmetros indicados no Anexo deverá ser considerado apenas como um **conjunto de sugestões**, sem qualquer carácter obrigatório, e sem prejuízo do estipulado pelo Regulamento n.º 46/2005, relativo à qualidade do serviço.