



Exmo. Senhor  
Prof. Pedro Duarte Neves  
Presidente do Conselho de Administração  
da Autoridade Nacional de Comunicações  
Av. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa

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

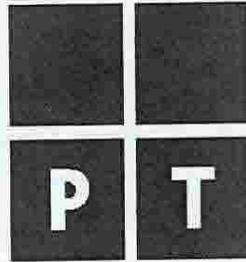
Exmo Senhor, *Prof. Pedro Duarte Neves:*

Nos termos e para os efeitos previstos no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, remetem-se, em anexo, os comentários produzidos pelas empresas do Grupo PT, no âmbito do procedimento geral de consulta sobre o objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Com os melhores cumprimentos, *[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

IRIARTE ESTEVES  
Administrador



---

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

**Consulta Pública da ANACOM**

---

M



## **RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE “OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS”**

O presente documento contém os comentários da Portugal Telecom SGPS SA, da PT Comunicações, SA, da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, SA e da PT.Com – Comunicações Interactivas, SA, daqui em diante designadas conjuntamente por empresas do Grupo PT, ao projecto de decisão intitulado “*Objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas*”, submetido a consulta pública, através do sítio na Internet do ICP-Anacom, no dia 2 de Agosto de 2005.

Este documento encontra-se dividido em duas partes: (i) “Comentários genéricos” e (ii) “Comentários específicos”, sendo, estes últimos, apresentados sequencialmente, em função da posição, e sob os mesmos títulos, que assumem no projecto de decisão colocado a consulta pública.

M<sup>1</sup>

## I – COMENTÁRIOS GENÉRICOS

1. As empresas do Grupo PT gostariam de começar por salientar que o ICP-Anacom poderá e deverá ter um papel relevante na *“protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas”*, bem como na definição dos mecanismos que levem tais empresas a prestar aos utilizadores informações claras e transparentes sobre as condições de acesso e utilização dos serviços.

Nesta óptica, as empresas do Grupo PT entendem que poderá ser vantajosa a indicação, por parte da autoridade reguladora nacional, do objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Esta iniciativa do ICP-Anacom, conjugada com a que a precedeu, relativa às *“Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas”*, contribuirá decisivamente para conferir um elevado grau de protecção dos direitos e interesses dos assinantes e utilizadores dos diferentes serviços de comunicações electrónicas.

2. Não pode, todavia, perder-se de vista que, neste âmbito, a intervenção do ICP-Anacom se deve limitar à definição de algumas linhas de orientação, isto é, à apresentação de um conjunto de sugestões em relação à forma de disponibilização da informação a que se refere o artigo 39º e respectivo conteúdo, bem como no que concerne ao âmbito dos elementos enunciados nas diversas alíneas do número 2, no artigo 47º, ambos da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), e não à fixação de regras rígidas e pré-definidas de carácter vinculativo.

Dito de outro modo, qualquer iniciativa regulatória nesta sede, não pode, de forma alguma, limitar a liberdade de actuação das empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas, mais do que resulta daquela lei e de outros diplomas legais aplicáveis, particularmente da lei de defesa do consumidor, sob pena de se poder pôr em causa alguns princípios fundamentais de direito, como é o caso do princípio da livre iniciativa privada.

Outro entendimento sobre o âmbito de intervenção do ICP-Anacom neste domínio, suscitaria, necessariamente, questões de legalidade, desde logo no que se refere à competência da autoridade reguladora para o efeito.

3. Na verdade, como bem se releva no documento submetido a consulta pública, a alínea b), do número 1, do artigo 39º da LCE, aplicável aos demais serviços de comunicações electrónicas, que não os serviços telefónicos, apenas estabelece que constitui um direito dos utilizadores destes serviços dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço, não detalhando quais as informações a publicitar e divulgar, nem a forma de o fazer.

Assim, qualquer eventual regra que, porventura, viesse a ser fixada com o objectivo de preencher o conteúdo daquela alínea ou mesmo de estabelecer a forma de disponibilização das informações, porque carecida de suporte legal, excessiva e desproporcionada não poderia, em caso algum, assumir natureza vinculativa.

4. É não se alegue, numa tentativa de encontrar a base legal para uma medida desta natureza, que se traduz afinal em estender o regime, mais rígido, previsto na lei somente para os serviços telefónicos, aos restantes serviços de comunicações electrónicas, *“que, de acordo com o disposto no nº 1 alínea j) do artigo 27º da referida Lei nº 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”*.

Tal alegação não colhe, por duas ordens de razões que se explanarão de seguida.

Em primeiro lugar, porque aquilo que a alínea j), do número 1, do artigo 27º, efectivamente estabelece é que as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas podem ser sujeitas a regras *“de protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas, incluindo condições em conformidade com a presente lei”*, e não mais do que isso.

As expressões “específicas do sector das comunicações” e “em conformidade com a presente lei”, ou seja, previstas e em consonância com o disposto na LCE, limitam a capacidade da actuação do ICP-Anacom.

Em segundo lugar, porque o artigo 27º se encontra inserido no capítulo relativo ao “regime de autorização geral” e o seu escopo é permitir à autoridade reguladora nacional sujeitar as empresas que pretendam oferecer redes e serviços de comunicações electrónicas, logo no início da sua actividade e aquando da emissão da declaração a que alude o número 5, do artigo 21º da LCE, às condições nele previstas, únicas a que, aliás, podem ser sujeitas, conforme decorre expressamente da lei, que, na parte relevante, aqui se transcreve: *“as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas apenas podem estar sujeitas na sua actividade às seguintes condições”*.

A comprovar o rigor deste entendimento e o modo como ele tem vindo a ser perfilhado pelo ICP-Anacom, releva-se o facto de, em todas as declarações de oferta de serviços, emitidas por essa autoridade ao abrigo da LCE, se encontrarem explicitamente enunciadas as condições a que as empresas ficam sujeitas na sua actividade, cumprindo aqui salientar a de adoptar as medidas que *“garantam a protecção dos consumidores específicas do sector das comunicações electrónicas”*, surgindo, a que ora releva, descrita nos seguintes moldes: *“Disponibilizar aos utilizadores, em tempo útil, designadamente na sua sede, em todos os seus estabelecimentos e nas páginas ou domínios que possuem na Internet, informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço. A forma utilizada para a disponibilização da informação deve permitir a sua fácil compreensão pelo utilizador e ser disponibilizada previamente à subscrição do serviço”*.

Numa palavra, o artigo 27º constitui, tão só, a base legal para a imposição, pelo regulador, de obrigações às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, no momento da emissão do “título de autorização” para o exercício da actividade, não constituindo a sede própria para ancorar as medidas vertidas no documento em consulta.

5. As considerações expendidas nos pontos anteriores da presente resposta são igualmente aplicáveis ao enunciado do conteúdo da informação destinada a integrar as várias alíneas do número 2, do artigo 47º da LCE, pelo que o mesmo só poderá

assumir carácter meramente indicativo, ou seja, a "título de exemplo", na expressão do ICP-Anacom, eventualmente numa perspectiva de utilidade para os consumidores.

As empresas do Grupo PT registam que o projecto de decisão do ICP-Anacom vai muito além daquilo que o legislador considerou como fundamental e entendem que as orientações que não tenham uma base legal devem ser consideradas como não vinculativas para os prestadores, cabendo a estes a decisão de as acolher ou não na informação a facultar aos assinantes e utilizadores.

Como quer que seja, sempre se dirá que, se as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas incluírem em todos os meios de divulgação da informação todas as sugestões apresentadas pelo ICP-Anacom, passarão a dispor de documentos extremamente extensos e, naturalmente, de leitura e interpretação bastante complexa.

Reconhecendo-se que o direito à informação é um dos direitos fundamentais dos consumidores, não pode deixar de se advertir para o facto do excesso de informação poder contribuir para um desincentivo ao exercício desse direito, ou seja, se for disponibilizada aos consumidores demasiada e desnecessária informação, tal constituirá um factor de desencorajamento à leitura da mesma e, como tal, poderá conduzir a uma situação de total falta de informação. O excesso de informação, ao invés de permitir ao potencial cliente efectuar uma escolha livre e esclarecida, poderá levar à desmotivação do mesmo a contratar ou à contratação efectiva sem prévio conhecimento das condições de prestação dos serviços.

Sendo, actualmente, o acesso à informação, extremamente fácil, célere e sem custos significativos, o que importa, na verdade, disponibilizar aos assinantes e utilizadores dos serviços são os elementos pertinentes sobre os seus direitos essenciais e sobre as formas ao seu dispor para obter, de forma simples, informação mais aprofundada sobre as condições de acesso e utilização dos serviços.

6. Antes de entrar na análise detalhada de cada um dos pontos que integram o documento submetido a consulta pública, não podem as empresas do Grupo PT deixar de salientar que, ainda que o ICP-Anacom pudesse intervir realmente - e não pode - a nível da definição do conteúdo dos artigos 39º e 47º, com o nível de





detalhe que dele consta, tal intervenção teria, necessariamente, que ser balizada e proporcional aos objectivos de regulação que lhe estão atribuídos.

detalhe que dele consta, tal intervenção teria, necessariamente, que ser balizada e proporcional aos objectivos de regulação que lhe estão atribuídos.

## II – COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

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

#### a) Identificação do prestador

A sugestão vertida nesta alínea não nos suscita comentários específicos, na medida em que a orientação definida pelo ICP-Anacom, em matéria de identificação do prestador, se encontra em conformidade com as exigências legais

#### b) Serviços oferecidos

No que concerne à descrição dos serviços oferecidos, vertida no Ponto i), as empresas do Grupo PT consideram que os recursos de portabilidade e pré-selecção, por não constituírem serviços de comunicações electrónicas, não devem ser objecto de publicitação e divulgação nesta sede ou, dito de outra forma, no âmbito da relação entre as empresas de comunicações electrónicas e os assinantes e utilizadores dos serviços por elas prestados.

De facto, o direito à portabilidade do número, conferido a todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público e consubstanciado na possibilidade de manter o seu número, independentemente da empresa que oferece o serviço, é um direito que resulta directamente da lei (LCE) e correspondente regulamentação (Regulamento de Portabilidade), publicados em sede própria e do conhecimento geral.

As considerações acima tecidas valem, igualmente, para o recurso pré-selecção, o qual tem também o seu regime próprio, devidamente publicitado pela forma adequada.

Caso se considere, no entanto, que tais recursos carecem de maior informação junto do consumidor, as empresas do Grupo PT entendem que será mais adequado e eficaz que o ICP-Anacom proceda à sua divulgação através de um sítio específico e/ou outros meios de difusão julgados por convenientes.

Quanto ao Ponto IV, relativo aos níveis de qualidade de serviço oferecidos, haverá, desde logo, que referir que a inclusão deste elemento na informação a disponibilizar sobre as condições de oferta, não decorre do disposto no artigo 47º da LCE, pelo

que as empresas do Grupo PT entendem que o mesmo não deve ser incluído, até por se tratar claramente de matéria de natureza contratual, explicitamente mencionada no artigo 48º.

Permitimo-nos, a este propósito e para ilustrar a relevância da matéria apenas em sede contratual, citar um extracto da deliberação do ICP-Anacom, de 1 de Setembro de 2005, que aprovou as linhas de orientação sobre o conteúdo dos contratos, *“O contrato deve fixar claramente os níveis de qualidade que o prestador de serviço se compromete a assegurar perante cada um dos seus clientes, ou seja, os níveis mínimos (objectivos) de qualidade de serviço a que o cliente tem direito e cuja violação determinará o pagamento de uma indemnização ou reembolso.”*

O compromisso de disponibilização, por cada empresa a cada utilizador individual, de um determinado nível de qualidade deve ser estabelecido única e exclusivamente pela via contratual. Trata-se de matéria que se insere no âmbito da liberdade contratual entre as partes.

Em todo o caso, sempre se dirá que, tendo o ICP-Anacom reconhecido, no relatório da Consulta Pública que aprovou as linhas de orientação sobre o conteúdo dos contratos, que *“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”* e que *“apenas pode sugerir parâmetros de qualidade que os operadores podem ou não adoptar”*, propõe-se a supressão do Anexo ao documento de consulta, deixando-se ao critério dos prestadores a fixação dos parâmetros relativamente aos quais pretendam comprometer-se com níveis mínimos de qualidade de serviço.

**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**

Relativamente ao Ponto i), as empresas do Grupo PT consideram essencial que o ICP-Anacom esclareça o que se deverá entender por *“Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa”*, uma vez que não se vislumbra qual o sentido e alcance dos conceitos *“tipo”* e *“níveis”*.

O Ponto XI suscita diversas dúvidas ao nível da sua concretização, enquanto elemento a divulgar, pelo que não poderá o ICP-Anacom deixar de explicitar e objectivar esta recomendação, em especial no que toca às “consequências em termos de transparência tarifária para os futuros chamadores do cliente”, em caso de portabilidade.

Tendo em conta que as consequências, em termos de transparência tarifária, para os futuros chamadores do cliente, no caso deste proceder à portabilidade do número, não envolvem qualquer obrigação da empresa prestadora do serviço para com o assinante, as empresas do Grupo PT entendem que esta sugestão indicativa do ICP-Anacom deverá ser suprimida.

De resto, tal entendimento já foi perfilhado pelo próprio ICP-Anacom nas linhas de orientação sobre os conteúdos dos contratos, onde considerou - e bem - ser de prescindir da inclusão desta matéria nos modelos contratuais. Pela mesma ordem de razões, afigura-se que este aspecto não deverá ser objecto de divulgação num contexto de publicitação das condições de oferta dos serviços.

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

Esta alínea não nos merece comentários específicos.

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

As empresas do Grupo PT não têm comentários adicionais em relação a esta sugestão do ICP-Anacom, para além dos que se deixaram expressos na alínea b), sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos, reiterando-se a necessidade de eliminação do Anexo.

**f) Condições contratuais típicas**

Este aspecto não nos suscita comentários específicos.

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

Sendo certo que os mecanismos de resolução de litígios, incluindo os inerentes à apresentação de reclamações e procedimentos associados, já se encontram

M

previstos no modelo de contrato de adesão, objecto de publicitação e divulgação obrigatória nos termos legais enunciados na alínea precedente, a recomendação do disposto nesta alínea acabará por se revelar redundante relativamente a alguns dos pontos sugeridos.

Como quer que seja, as empresas do Grupo PT entendem que o detalhe da informação sugerido pelo ICP-Anacom é excessivo, designadamente na parte relativa à indicação do prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação (Ponto iii).

É sabido que o telefone constitui o meio maioritariamente utilizado pelos assinantes para apresentação de reclamações e que, neste caso, a acusação da recepção da reclamação é efectuada em simultâneo com o registo da reclamação pela empresa e comunicada, de imediato, ao reclamante, pelo que a disponibilização de informação sobre o prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação não parece fazer muito sentido, nem assumir uma relevância significativa.

Na Deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo dos contratos, o ICP-Anacom já considerou ser de excluir o prazo de acusação da recepção das reclamações, atendendo a que a definição do parâmetro "Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação do cliente" prevê que o momento da recepção da reclamação pelo prestador coincida com a criação e registo do número de reclamação.

Deste modo, e sem prejuízo do que já se deixou dito relativamente à conveniência de eliminação do Anexo ao documento de consulta, as empresas do Grupo PT consideram que aquele entendimento do ICP-Anacom deverá ser perfilhado também no caso da presente sugestão.

## **B Outros serviços e comunicações electrónicas acessíveis ao público - Informação a publicitar e disponibilizar**

Conforme se deixou expresso em momento anterior, o artigo 39º da LCE somente impõe que seja facultada, aos utilizadores, informação escrita sobre as condições de acesso e utilização dos serviços de comunicações electrónicas, não detalhando qual a informação a publicitar e divulgar.

Nestas circunstâncias, consideram as empresas do Grupo PT que, também aqui, deverá resultar, de forma clara e inequívoca, que a fixação, pelo ICP-Anacom, da informação mínima a publicitar e divulgar assume a natureza de simples sugestão ou recomendação, sem carácter de obrigatoriedade, à semelhança do que sucede com o enunciado do conteúdo da informação que essa autoridade considera útil para os consumidores, tendo em vista integrar as várias alíneas do número 2, do artigo 47º da LCE.

**a) Identificação do prestador**

Esta alínea não nos suscita comentários específicos, encontrando-se de acordo com os requisitos legais.

**b) Serviços oferecidos**

No tocante à indicação da área de cobertura dos serviços e eventuais condicionantes no acesso, decorrentes da necessidade de prévia realização de testes de conectividade, a que se reporta o Ponto iii), consideramos que o ICP-Anacom, no âmbito da sugestão formulada nesta alínea, deverá ponderar a adequação da disponibilização das indicações pertinentes apenas no sítio da Internet da empresa prestadora dos serviços, não ficando a mesma sujeita à forma escrita em suporte de papel, figurando, apenas, neste suporte, a informação sobre o local onde o interessado pode aceder à mesma (como seja o sítio da Internet do prestador).

A este propósito, cumpre ainda sublinhar que, no caso do serviço de acesso à Internet a respectiva área de cobertura sofre alterações frequentes, encontrando-se em permanente desenvolvimento, não sendo também, por vezes, possível informar se o serviço se encontra disponível na área do potencial cliente sem que, previamente, sejam realizados testes de conectividade.

Neste contexto, a disponibilização desta informação, em suporte de papel (folhetos/impressos) e em todos os pontos de venda do serviço, envolveria elevados custos de manutenção e actualização da mesma.

Quanto à sugestão apresentada pelo ICP-Anacom, no Ponto iv) da alínea em apreciação, no sentido da inserção dos níveis de qualidade de serviço oferecidos no âmbito da informação a facultar aos clientes ao abrigo do disposto no artigo 39º,

também nos parece ser de proceder à eliminação do Anexo (que, aliás, já consta das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos, recentemente aprovadas por Deliberação da Anacom) deixando-se tal aspecto ao critério dos prestadores de serviços.

Trata-se, mais uma vez, de uma matéria de natureza essencialmente contratual, sendo o contrato a sede própria para a regular.

Em todo o caso, e desde que tal informação seja veiculada no contrato, será sempre de admitir a possibilidade do prestador do serviço não querer oferecer ou não se querer obrigar a assegurar qualquer qualidade de serviço.

- 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 e específicos.**

Relativamente ao Ponto i), as empresas do Grupo PT consideram relevante que o ICP-Anacom esclareça o que se deverá entender por “Tipo e níveis de preços aplicáveis à prestação do serviço em causa”, uma vez que não se apreende qual o sentido e alcance dos conceitos “tipo” e “níveis”.

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

Esta recomendação do ICP-Anacom não nos merece comentários específicos.

- e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos**

As empresas do Grupo PT não têm outros comentários em relação a esta sugestão do ICP-Anacom, para além dos que já se deixaram referenciados na alínea b), sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos, chamando-se, de novo, a atenção para a necessidade de supressão do Anexo ao documento de consulta.

- f) Condições contratuais típicas**

Esta alínea não nos suscita quaisquer comentários.

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

Sendo certo que os mecanismos de resolução de litígios, incluindo os inerentes à apresentação de reclamações e procedimentos associados já se encontram previstos no modelo de contrato de adesão, objecto de publicitação e divulgação obrigatória nos termos legais enunciados na alínea precedente, o cumprimento do disposto nesta alínea acabará por se revelar redundante relativamente a alguns dos pontos sugeridos.

Como quer que seja, as empresas do Grupo PT entendem que o detalhe da informação sugerido pelo ICP-Anacom é excessivo, designadamente na parte relativa à indicação do prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação (Ponto iii).

É sabido que o telefone constitui o meio maioritariamente utilizado pelos assinantes para apresentação de reclamações e que, neste caso, a acusação da recepção da reclamação é efectuada em simultâneo com o registo da reclamação pela empresa e comunicada, de imediato, ao reclamante, pelo que a disponibilização de informação sobre o prazo máximo dentro do qual a empresa deve acusar a recepção da reclamação não parece fazer muito sentido, nem assumir uma relevância significativa.

Na Deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo dos contratos, o ICP-Anacom já considerou ser de excluir o prazo de acusação da recepção das reclamações, atendendo a que a definição do parâmetro “Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação do cliente” prevê que o momento da recepção da reclamação pelo prestador coincida com a criação e registo do número de reclamação.

Deste modo, e sem prejuízo do que já se deixou dito relativamente à conveniência de eliminação do Anexo ao documento de consulta, as empresas do Grupo PT consideram que aquele entendimento do ICP-Anacom deverá ser perfilhado também no caso da presente sugestão.

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

Relativamente à divulgação de todas as informações, previstas em A) e B) do documento submetido a consulta pública, na parte exterior da embalagem, quando a contratação do serviço pressuponha a compra de um kit/pacote em superfícies comerciais, afigura-se-nos que tal, para além de se revelar inviável, até pela manifesta falta de espaço, constitui também uma prática não desejável do ponto de vista comercial, de marketing e de design.

Assim sendo, considera-se que o ICP-Anacom deverá ponderar a hipótese de, neste âmbito, se limitar a recomendar a inserção na embalagem de uma menção aos locais onde poderá ser obtida a informação pertinente sobre as condições de oferta e utilização do serviço, respeitando-se, deste modo, as estratégias e opções de marketing de cada prestador de serviço.

