



Exmo. Senhor Professor
Doutor José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração do
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

19955390

Assunto: Consultas sobre as alterações a introduzir nas Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas ("Linhas de Orientação")

Exmo. Senhor,

A Portugal Telecom, SGPS vem, pela presente, e em nome das suas participadas PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A., PT Acesso de Internet Wi-Fi, S.A., PT Comunicações, S.A. e TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (doravante Grupo PT), acusar a recepção do Ofício Circular ANACOM-S25907/2008, de 12 de Junho p.p., o qual nos mereceu a nossa melhor atenção.

Assim, no âmbito do procedimento de audiência prévia promovido pelo ICP-ANACOM, remetemos em anexo (cfr. Anexo 1) a resposta do Grupo PT em relação ao sentido provável de decisão (SPD) relativo à alteração das Linhas de Orientação decorrente da Lei n.º 12/2008, de 12 de Fevereiro.

Adicionalmente, e tendo o Grupo PT tomado conhecimento da consulta promovida pelo ICP-ANACOM em relação ao projecto de decisão relativo às Linhas de Orientação no que respeita aos chamados "períodos de fidelização", aproveitamos para enviar igualmente, em anexo, os comentários do Grupo PT respeitantes às alterações propostas pelo ICP-ANACOM (cfr. Anexo 2).

Com os melhores cumprimentos,

António Claudino Caria
Administrador Executivo

Portugal Telecom SGPS, SA
Av. Fontes Pereira de Melo, 40
1089-300 Lisboa
Portugal

Tel. + 351 21 500 2000
Fax + 351 21 388 2024

Anexo 1



Resposta ao SDP relativo à alteração das Linhas de Orientação decorrente da Lei n.º 12/2008

))

))



Sentido provável de decisão relativo à alteração das Linhas de Orientação
sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos
serviços de comunicações electrónicas decorrente da Lei n.º 12/2008, de 26
de Fevereiro

(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 04.06.2008)

Comentários do Grupo PT

Julho 2008

Comentários do Grupo PT ao sentido provável de decisão que altera as Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

Deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 04.06.2008

1. Comentários genéricos

A presente resposta constitui a posição comum das empresas do Grupo Portugal Telecom, seguidamente enumeradas e a partir daqui designadas por Grupo PT, por comodidade de escrita, sobre o Sentido Provável de Decisão (SPD) do ICP-ANACOM relativo à alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas:

- Portugal Telecom SGPS, S.A
- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.
- PT Acessos de Internet Wi-Fi, S.A.

O Grupo PT considera que a medida perspectivada neste SPD é, genericamente positiva, na medida em que vem clarificar alguns dos aspectos decorrentes da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, no que respeita aos elementos mínimos que devem constar dos contratos de adesão a celebrar entre os prestadores e os assinantes de serviços de comunicações electrónicas.

Não obstante, o Grupo PT gostaria de aproveitar a oportunidade para, novamente, veicular a sua posição relativamente às alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008 e às implicações decorrentes das mesmas no relacionamento dos operadores com os respectivos clientes, em particular ao nível dos processos internos relativos à gestão da relação contratual com o cliente.

Conforme divulgado por ocasião da discussão e aprovação do referido diploma pela Assembleia da República, é opinião do Grupo PT que a inclusão dos serviços de comunicações electrónicas no âmbito de aplicação da Lei n.º 12/2008 não é consentânea com a actual conjuntura do sector.

Com efeito, encontrando-se o sector das comunicações electrónicas plenamente liberalizado, não compreendemos a opção do legislador de, a par de serviços inseridos em sectores cuja liberalização ainda se encontra numa fase preliminar (como é o caso dos serviços de fornecimento

de energia eléctrica e de gás) ou em sectores nem sequer ainda liberalizados (como sucede nos serviços de recolha e tratamento de águas residuais), considerar essenciais os serviços de comunicações electrónicas, designadamente os serviços telefónicos móveis, de acesso à Internet e de distribuição de sinais de televisão.

Esta opção, para além de configurar, na opinião do Grupo PT, um retrocesso no processo de liberalização do sector, vem impor sérias restrições à actuação dos prestadores de serviços que não são compagináveis com os planos comerciais actualmente implementados para a oferta de serviços inovadores aos clientes, como é o caso das ofertas agregadas ou em bundle, que têm vindo a assumir uma significativa dimensão no âmbito do mercado nacional.

Não obstante, e na medida em que estamos perante normas com carácter imperativo, a cujo cumprimento o Grupo PT não se pretende escusar, vimos apresentar as nossas considerações sobre algumas das disposições legislativas que, em nossa opinião, deverão ser objecto de tratamento mais aprofundado, quer na deliberação final do ICP-ANACOM, quer nas Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, aprovadas pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM em 1 de Setembro de 2005 (doravante "Linhas de Orientação").

2. Impacto da nova Lei nas Linhas de Orientação

2.1. Definição de Utente

Uma vez alterada a definição de utente existente na Lei n.º 23/96, passando a mesma a abranger as pessoas colectivas, o Grupo PT entende que o ICP-ANACOM deverá esclarecer se as Linhas de Orientação aos contratos de adesão a serviços e/ou redes de comunicações electrónicas se aplicam aos contratos que se destinem, em exclusivo, a pessoas colectivas ou equiparadas.

Com efeito, do actual texto das Linhas de Orientação parece decorrer que as mesmas apenas têm em vista os consumidores, entendidos na acepção da alínea g) da Lei das Comunicações Electrónicas: "*a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público para fins não profissionais*", desde logo atentas as inúmeras as menções ao conceito de consumidor constantes do documento aprovado pelo ICP-ANACOM em 01.09.2005.

Nesse sentido, e tendo em atenção que a Lei n.º 23/96 emprega o conceito de utente (qualquer pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço público essencial se obriga a prestar

este serviço, independentemente do mesmo se destinar a fins pessoais ou profissionais), e não o conceito de consumidor, impõe-se uma clarificação do ICP-ANACOM nesta matéria.

2.2. Suspensão do serviço mediante pré-aviso adequado

No que concerne à estipulação de que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96), entende o Grupo PT que as Linhas de Orientação deveriam especificar que a antecedência adequada pode variar consoante a natureza dos serviços contratados.

Com efeito, ainda que no caso dos serviços pós-pagos ou com assinatura mensal seja possível aos prestadores de serviços planear, salvos motivos excepcionais, a data da suspensão do serviço, o mesmo não sucede relativamente à suspensão dos serviços pré-pagos ou oferta de serviços temporizados (*"pay as you go"*), pois, em relação a estes, a respectiva suspensão está directamente relacionada com o saldo que os clientes tenham disponível bem como com o nível de utilização do serviço.

Neste contexto, consideramos relevante que o ICP-ANACOM clarifique nas Linhas de Orientação que a antecedência adequada para a emissão de pré-aviso depende da natureza dos serviços prestados, consoante estes sejam serviços com assinatura mensal, serviços pré-pagos ou ofertas temporizadas.

Por outro lado, acresce referir que, não obstante a Lei n.º 12/2008 obrigar o prestador a sujeitar a suspensão do serviço a pré-aviso adequado, é relevante que nas Linhas de Orientação, o ICP-ANACOM estabeleça que nas situações de incumprimento contratual decorrentes de outros factores que não a mora do utente, como é o caso de utilização ilícita do serviço imputável aos clientes, o pré-aviso pode ser emitido em momento imediatamente anterior ao da suspensão.

A possibilidade de o pré-aviso poder ser enviado imediatamente antes da suspensão justifica-se em particular nos casos em que os prestadores de serviços detectem utilizações dos serviços para finalidades ilícitas, bem como situações de utilização fraudulenta nomeadamente dos serviços de distribuição de sinal de televisão e funcionalidades e serviços associados (nomeadamente serviços Vídeo-on-Demand ou acesso ilegítimo a serviços de programas televisivos de acesso condicionado não solicitados pelo cliente) ou ainda quando estejam em causa utilizações que tenham impacto negativo no desempenho da rede de comunicações electrónicas e, conseqüentemente, na qualidade de serviço prestado aos demais clientes (v.g. utilizações abusivas do serviço de acesso à Internet).

Com efeito, tratando-se de utilizações que prejudicam, quer os restantes utilizadores, quer os direitos patrimoniais dos prestadores de serviços e bem assim de terceiros (pense-se no caso da violação de direitos de autor e direitos conexos), nestas situações a antecedência mínima de 10 dias para o envio do pré-aviso de suspensão afigura-se manifestamente excessiva e desproporcional, e condiciona de forma significativa a margem de actuação dos prestadores de serviços.

2.3. Suspensão da prestação do serviço por mora do cliente

Em relação à suspensão da prestação do serviço por mora do cliente, o Grupo PT considera que as Linhas de Orientação devem consagrar expressamente a prática que tem vindo a ser adoptada pela maioria dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas e que consiste na possibilidade de o pré-aviso de suspensão poder ser efectuado também mediante o envio de SMS ou de correio electrónico para os contactos indicados pelos clientes, quer no momento da adesão aos serviços, quer em momento posterior, bastando para o efeito que estas formas de comunicação estejam contratualmente previstas.

Nesta sede, importa salientar que os direitos dos assinantes não serão colocados em risco, pois, na actual conjuntura, a grande maioria dos assinantes de serviços de comunicações electrónicas dispõe já de equipamentos terminais que permitem a recepção de SMS. Por outro lado, é igualmente legítimo pressupor que nos casos em que os clientes contratam serviços de acesso à Internet, estes dispõem, na grande maioria dos casos, da possibilidade utilizarem serviços de correio electrónico e, conseqüentemente, preferirem optar pela comunicação através de correio electrónico no âmbito da relação contratual com os respectivos prestadores de serviços.

2.4. Direito do assinante a pagar e obter quitação parcial da factura

No que respeita à estipulação de que os assinantes devem ter direito a pagar e a obter quitação parcial da factura, e que em caso de falta de pagamento, a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis, o Grupo PT entende que a mesma não é compatível com a disponibilização de ofertas integradas ou agregadas de serviços de comunicações electrónicas, em que são disponibilizados dois ou mais serviços em *bundle*, e comumente designadas ofertas *dual*, *triple* ou *quadruple play*.

Trata-se de uma imposição que será eventualmente aplicável às situações em que os prestadores disponibilizam aos clientes ofertas que integram vários serviços, e no âmbito das quais é devida, pela prestação de cada um dos serviços individualmente considerados, uma mensalidade específica, sendo os serviços facturados numa única factura.

Já não será o caso, quando os prestadores disponibilizem ofertas que agregam vários serviços e pelos quais é cobrada uma única mensalidade na mesma factura, isto é, verdadeiros *bundles* de serviços. Desde logo, porque no caso das ofertas agregadas, os próprios sistemas são configurados de forma a não preverem o pagamento parcelar de cada um dos serviços que integram as ofertas agregadas. Ao exposto acresce que a própria factura não discrimina os valores desagregados devidos pela prestação dos serviços em causa.

Neste contexto, e tendo presente que estas ofertas agregadas não devem ser consideradas serviços essenciais, as Linhas de Orientação devem prever expressamente que o artigo 6.º da Lei n.º 23/96 não é aplicável às mesmas. De outra forma, estar-se-á a pôr em causa a liberdade comercial dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas, bem como a prejudicar a introdução de ofertas inovadoras no mercado.

3. Informação aos actuais clientes de serviços de comunicações electrónicas do impacto da nova Lei nos contratos em vigor

No que concerne à obrigação que o ICP-ANACOM pretende impor aos prestadores de serviços de comunicações electrónicas e constante do ponto II alínea a) do SPD, entende o Grupo PT que a mesma não se coaduna com o tipo de alterações em análise.

Com efeito, e como é de resto referido pelo ICP-ANACOM, a necessidade de modificação dos contratos e consequente notificação aos clientes decorre de alterações legislativas que produzem efeitos *ope legis* e de uma alteração decorrente da iniciativa de uma das partes. Em particular, tratam-se de alterações que não decorrem da iniciativa dos prestadores de serviços.

Nesta sede, importa salientar que, recorrendo a uma interpretação teleológica da previsão do n.º 3 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas, impõe-se concluir a finalidade desta norma consiste em dotar os assinantes de meios que lhe permitam pôr termo à relação contratual com os prestadores de serviços sempre que estes os confrontem com alterações contratuais no decurso da relação contratual estabelecida. A intenção é proteger o cliente contra alterações que não foram objecto de "convenção" prévia entre as partes no momento da adesão aos serviços e que resultam da livre actuação comercial dos prestadores desses serviços.

Ora, no caso das alterações a introduzir nos contratos de adesão por força da entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, estão em causa obrigações decorrentes de alteração legislativa e que não foram determinadas pelos prestadores de serviços. Acresce que as alterações legislativas em causa apenas beneficiam os assinantes dos serviços de comunicações electrónicas, não implicando para estes ónus ou encargos adicionais.

Nessa medida, considera-se desnecessário o envio da comunicação referida, sendo que a imposição desta obrigação aos operadores é manifestamente desproporcional, tendo em conta que as alterações decorrem da Lei e são, de uma forma geral, mais benéficas para o consumidor.

Anexo 2



Resposta ao SDP relativo à alteração das Linhas de Orientação no que respeita aos chamados
"períodos de fidelização"



Projecto de decisão relativo à alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos chamados "períodos de fidelização"

(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 04.06.2008)

Comentários do Grupo PT

Julho 2008

Comentários do Grupo PT ao projecto de decisão relativo à alteração das 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"

Deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 04.06.2008

1. Introdução

A presente resposta constitui a posição comum das empresas do Grupo Portugal Telecom, seguidamente enumeradas e a partir daqui designadas por Grupo PT, por comodidade de escrita, sobre o Projecto de Decisão (Projecto de Decisão) do ICP-ANACOM relativo à alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos períodos de fidelização:

- Portugal Telecom SGPS, S.A.
- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.
- PT Acessos de Internet Wi-Fi, S.A.

2. Projecto de Decisão referente à alteração das Linhas de Orientação

a. Justificação do período de fidelização

No que concerne à alteração que o ICP-ANACOM pretende inserir nas Linhas de Orientação no sentido de os contratos incluírem cláusulas que estabeleçam a justificação do período de fidelização pela concessão de contrapartidas ou benefícios ao cliente, entende o Grupo PT que a mesma se afigura desnecessária, pois os períodos de fidelização são estabelecidos precisamente como meio de conceder aos clientes benefícios no âmbito da contratação de serviços de comunicações electrónicas.

Como é do conhecimento público, a disponibilização ao público de serviços de comunicações electrónicas implica, da parte dos prestadores, a realização de investimentos avultados, quer ao nível das infra-estruturas, quer ao nível dos equipamentos terminais a facultar aos clientes, sem

esquecer os investimentos associados à aquisição dos vários sistemas de informação necessários à operação e manutenção dos serviços disponibilizados aos clientes finais.

Repercutir nos utilizadores finais, de forma imediata, os custos decorrentes dos referidos investimentos, em particular no caso dos consumidores portugueses (que dispõem de um poder de compra mais reduzido que a maioria dos consumidores de outros países da União Europeia) poderia ter como consequência desincentivar a procura dos serviços de comunicações electrónicas.

É com base nestes factores que os prestadores que actuam no mercado nacional optam por estabelecer os designados períodos de fidelização, os quais permitem, por um lado, aos consumidores adquirirem mais e melhores serviços mediante a contratualização de um período mínimo contratual ou um período inicial de vigência alargado, o qual, por sua vez, é determinado em função de diversos factores, nomeadamente do tempo que os operadores carecem para serem reembolsados dos custos de investimento sem que tal implique praticar preços de mercado demasiado elevados para os consumidores.

Não obstante, e sem prejuízo do acima exposto, o Grupo PT gostaria de referir que em alguns dos contratos celebrados pelas respectivas empresas, existem já cláusulas que contém uma justificação quanto à necessidade de períodos de vigência iniciais alargados. É o caso dos acordos da TMN, em que se estabelece que o período de vigência inicial mais alargado ou período de fidelização decorre das condições preferenciais atribuídas aos clientes no âmbito da prestação do serviço de acesso à Internet em banda larga ou em que se estabelece uma cedência de equipamentos, a título gratuito, associada à prestação de serviços.

b. Duração do período de fidelização

Neste âmbito, o Grupo PT salienta que, desde há muito, adoptou como prática prever expressamente nos contratos das empresas do Grupo a duração do período de fidelização ou período de duração inicial do contrato. Cumpre sublinhar que esta informação é igualmente disponibilizada em sede pré-contratual, a par de outras informações referentes às características essenciais dos produtos e serviços disponibilizados ao público pelo Grupo PT.

- c. Indicação da contrapartida ou benefício concretamente concedido ao cliente, ou seja, o que é subsidiado pelo prestador do serviço

Em relação à indicação da contrapartida ou benefício concretamente concedido ao cliente, importa, desde já, clarificar que os períodos iniciais de vigência "alargados" associados à contratação de alguns serviços de comunicações electrónicas disponibilizados pelo Grupo PT, como sucede no serviço de acesso à Internet SAPO ADSL, Telepac ADSL e SAPO ADSL, os quais não têm associada a prestação do serviço telefónico em local fixo, e nos serviços de distribuição de televisão (oferta Meo), assentam no pressuposto de as empresas poderem disponibilizar ao cliente condições atractivas para aderir aos mesmos, permitindo-lhes beneficiar da prestação dos serviços a preços acessíveis.

Note-se que, caso não se previsse contratualmente um período mínimo de fidelização, o consumidor não beneficiaria das condições mais vantajosas na acessibilidade ao serviço a que desta forma pode aceder, sendo certo que os operadores têm, em simultâneo, que assegurar o retorno do investimento realizado aquando da instalação/expansão da rede de suporte ao serviço. Ou seja, estamos perante serviços em que o período de fidelização não se restringe a uma mera subsidiação de equipamentos e à mera atribuição de descontos.

Neste sentido, a indicação da contrapartida ou benefício concretamente concedido ao cliente, poderá estar reflectido numa cláusula do respectivo contrato, mas já o seu valor pecuniário, em especial nos casos em que a subsidiação incide sobre o investimento realizado para a instalação do serviço, dificilmente será quantificável, uma vez que dependerá de uma série de factores como sejam a localização da morada de instalação, melhorias necessárias ao nível da infra-estrutura de rede de forma a ser possível a disponibilização do serviço, aquisição de equipamentos de rede, etc., sendo que estes custos não são repercutidos sobre um cliente ou instalação específica, mas são antes configurados como custos médios, que são posteriormente diluídos por todas as instalações, por todos os clientes.

No que respeita aos períodos de fidelização directamente relacionados com a subsidiação de equipamentos, o Grupo PT concorda com a sugestão de que os contratos prevejam expressamente qual a contrapartida ou benefício concretamente disponibilizado ao cliente o que, de resto, é já a prática no âmbito dos contratos celebrados pela TMN, que contém a identificação do modelo e IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) do terminal subsidiado.

d. O valor pecuniário do benefício concedido ao cliente

Quanto à inclusão nos contratos de uma indicação específica do valor pecuniário do benefício concedido ao cliente, o Grupo PT discorda desta opção, pelos seguintes motivos:

Em primeiro lugar, o ICP-ANACOM não estabelece o que deve entender-se como o valor pecuniário do benefício concedido ao cliente. Deve o mesmo ser entendido como a diferença sobre o preço de custo em que os prestadores incorrem? Ou como a diferença para o preço do mesmo produto numa outra modalidade de prestação de serviço (e.g., produtos/serviços pré-pagos *versus* produtos/serviços pós-pagos)?

Em segundo lugar, ainda que se opte por um dos entendimentos supra expostos, a solução adoptada poderá revelar-se de extrema complexidade prática, desde logo porque tal implicaria que os prestadores de serviços divulgassem ao mercado informação de natureza confidencial no âmbito dos contratos celebrados com os respectivos fornecedores. Acresce que nos casos em que o benefício corresponde à subsidiação de equipamento, não pode relevar-se o facto de os prestadores por diversas vezes disponibilizarem aos clientes equipamentos que, embora funcionalmente idênticos, provêm de fornecedores diferentes, podendo o custo dos mesmos não ser idênticos. Ora, a ser implementada a solução proposta pelo ICP-ANACOM, os prestadores de serviços ver-se-ão confrontados com a necessidade de dispor de diversos modelos de contratos de adesão consoante a variedade de modelos de equipamentos que sejam objecto de subsidiação.

Assim, e embora se admita que os contratos especifiquem, nos casos em que tal seja possível, sobre que factores incide a subsidiação, os mesmos não devem conter o valor pecuniário que corresponde à referida subsidiação.

e. O valor mensal que o cliente paga por conta do valor do benefício que lhe foi concedido

No que concerne à proposta do ICP-ANACOM, não pode o Grupo PT concordar com a mesma.

Na verdade, a lógica da determinação do preço a cobrar pelo serviço é a de a totalidade do valor a pagar ser por conta do benefício concedido ao cliente. Por exemplo, podem existir determinados serviços em que, atento o investimento inicial realizado, o respectivo modelo de negócios e o objectivo de rápida massificação, os prestadores apenas tenham incentivo em disponibilizar os mesmos ao público a preços competitivos mediante a contratualização de um período de fidelização.

Acresce que, e considerando os comentários já aduzidos na secção c) supra, nos casos em que o período de fidelização é estabelecido de forma a compensar custos médios por clientes e não valores absolutos, a concretização deste valor, na medida em que varia em função da conjugação de diversos factores, será de difícil, se não impossível, concretização.

- f. A indicação de um meio simples e expedito através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber o valor do benefício concedido que ainda lhe falta pagar

Nesta sede, o Grupo PT reitera os comentários tecidos na secção anterior, a propósito da indicação do valor mensal que o cliente paga por conta do benefício concedido.

- g. A indicação da forma de cálculo do valor que o cliente deve pagar em caso de rescisão antecipada do contrato

A este propósito, o Grupo PT gostaria de referir que os contratos de prestação de serviços celebrados pelas respectivas empresas contêm actualmente uma cláusula, especificando o valor que os clientes devem pagar em caso de rescisão antecipada do contrato ou em caso de incumprimento do mesmo que dê causa à cessação antecipada do contrato.

Neste contexto, e por considerar que se trata de uma medida que favorece sobretudo os consumidores, em particular no momento em que contratam os serviços, o Grupo PT entende que se trata de uma medida razoável, proporcional e que confere maior transparência ao relacionamento entre os prestadores e os assinantes.

- h. Cláusula que estipule que o valor a pagar pelo cliente, em caso de rescisão antecipada do contrato, não poderá ultrapassar o valor do benefício inicialmente concedido ao cliente, deduzido das amortizações mensais já efectuadas;

Quanto a este ponto, importa clarificar que, quando celebram os contratos, os operadores prevêm que, ao abrigo do período de fidelização, seja possível obter não só o retorno do investimento efectuado para a disponibilização do serviço, como também uma rendibilidade adequada pelo desenvolvimento da actividade em questão.

Consequentemente, quando um cliente faz uso da possibilidade de rescisão antecipada do contrato, os prestadores de serviços vêem defraudadas, ainda que em parte e dependendo do momento em

que ocorre a rescisão, as respectivas expectativas quanto às receitas inicialmente projectadas. É por este motivo, e considerando igualmente o equilíbrio financeiro entre as partes, que os contratos em regra estabelecem como penalidade que o cliente efectue o pagamento das mensalidades em falta para o termo do período de fidelização.

Nos termos gerais de direito, o incumprimento de uma das partes no contrato, gera na esfera da parte faltosa o dever de indemnizar, dever este que compreende, não apenas os prejuízos causados pelo incumprimento, mas também os benefícios que a parte lesada deixou de obter em consequência da lesão (artigo 564.º do Código Civil).

Ora, neste caso, parece-nos que evidente que o valor do benefício inicialmente concedido pelo operador ao cliente não será suficiente para ressarcir o operador da expectativa de ganho que calculou ao celebrar o contrato de prestação de serviços em determinadas condições. Logo, é legítimo que os operadores fixem, em sede contratual, o dever de os clientes que façam uso da rescisão antecipada efectuarem o pagamento ao operador de uma indemnização calculada com base no valor do benefício concedido ao cliente, acrescido do valor que o mesmo operador deixou de obter com a rescisão antecipada do contrato.

Não pode, assim, Grupo PT concordar com a alteração que o ICP-ANACOM se propõe adoptar, desde logo, porque não compreende qual o fundamento legal que lhe subjaz.

- i. Cláusula que estipule que em caso de pagamento do valor dos benefícios que foram inicialmente concedidos, no final do período de permanência ou em caso de rescisão antecipada do contrato, o cliente tem direito ao desbloqueio do equipamento sem qualquer custo.

Por último, resta-nos referir que a cláusula relativa à obrigação do prestador proceder ao desbloqueio do equipamento (modem ADSL, telemóveis, placas de acesso à Internet, telefones fixos) sem qualquer custo associado, cuja aquisição tenha sido subsidiada pelo prestador no âmbito de um serviço de comunicações electrónicas consubstancia uma obrigação que, em rigor, escapa ao âmbito da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, cujo objecto se restringe à regulação das matérias referentes aos serviços e redes de comunicações electrónicas, em conformidade com os objectivos de regulação fixados no artigo 5º do mesmo diploma.

Com efeito, note-se que, contrariamente ao anterior quadro regulamentar, o quadro regulamentar decorrente da revisão de 1999 abandonou todas as referências à matéria do equipamento terminal no âmbito do sector das telecomunicações, por considerar que as mesmas já não se justificariam.

Nestes termos, e não existindo uma norma legal que fundamente a imposição que o ICP-ANACOM se propõe adoptar, não pode o Grupo PT concordar com a inclusão da mesma no âmbito dos contratos de serviços de comunicações electrónicas que tenham associada a disponibilização de equipamento.

Ao exposto acresce que a proposta avançada pelo ICP-ANACOM não toma em consideração outros aspectos decorrentes do regime legal aplicável à venda de bens de consumo, pois, a admitir-se a inclusão de uma cláusula, com o teor pretendido pelo ICP-ANACOM, no conteúdo mínimo dos contratos, a mesma poderá significar para os operadores um acréscimo de reclamações e bem assim de acções judiciais com fundamento na venda de bens desconformes.

De facto, importa sublinhar que, em regra, os operadores adquirem equipamentos que foram objecto de certificação para uma rede ou infra-estrutura específica. Pense-se por exemplo no caso dos equipamentos disponibilizados no âmbito da prestação de serviços de distribuição de televisão ou de acesso à Internet. O mesmo pode também suceder em relação aos equipamentos terminais disponibilizados no âmbito de serviços telefónicos móveis, existindo casos em que os operadores adquirem equipamentos exclusivos e certificados para operar apenas na respectiva rede.

Ora, estabelecendo os contratos como regra geral a possibilidade de desbloqueamento dos terminais a custo zero findo o período de permanência ou em caso de rescisão antecipada, os operadores terão que proceder ao desbloqueamento dos equipamentos, não podendo, todavia, garantir aos clientes que os mesmos funcionem adequadamente em outras redes, o que consubstancia uma violação do regime dos bens de consumo plasmado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, pois, nos termos deste diploma, considera-se existir uma falta de conformidade dos bens de consumo quando os mesmos não sejam "*adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite*".

Ou seja, um cliente que aborde o prestador de serviço e solicite a disponibilização de equipamento terminal para utilizar no âmbito, por exemplo, do serviço de acesso à Internet ou do serviço telefónico móvel poderá ver as respectivas expectativas defraudadas se, findo o período de fidelização ou rescindido o contrato, solicitar o desbloqueio do equipamento com a intenção de o utilizar no âmbito de serviços prestados por operadores diferentes e posteriormente constatar que o equipamento não é compatível com a tecnologia, rede ou infra-estrutura do terceiro operador.

Assim, é entendimento do Grupo PT que o ICP-ANACOM não deverá alterar as linhas de orientação no sentido de prever a obrigatoriedade de os contratos estipularem o direito dos clientes ao desbloqueio dos equipamentos sem qualquer custo, no final do período de permanência ou em caso de rescisão antecipada do contrato.

Sem prejuízo do acima exposto, sempre se dirá que, caso por mera hipótese, uma cláusula com esse teor venha a constituir conteúdo mínimo dos contratos, a mesma apenas fará sentido em relação às situações em que os equipamentos são adquiridos pelos clientes.

Na verdade, permanecendo os equipamentos propriedade dos prestadores de serviços nos casos em que aqueles são disponibilizados ou em regime de aluguer ou de cedência gratuita de equipamento, justifica-se que os prestadores de serviços disponham de meios que garantam que os equipamentos apenas são utilizados para as finalidades determinadas pelos próprios.