

Exm.º Senhor  
Dr. Luís Filipe de Menezes  
Director de Regulamentação e Assuntos Jurídicos  
ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações  
Av.ª José Malhoa, n.º 12  
1099-017 Lisboa

Sua referência	Sua comunicação	Nº referência	Data
		2005-07-01*19541673	

**Assunto** Comentários ao documento disponibilizado no site do ICP-ANACOM "Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas".

Exm.º Senhor,

Nos termos e para os efeitos previstos no art. 8º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, enviam-se, em anexo, os comentários produzidos pela PT Comunicações no âmbito do procedimento geral de consulta sobre o projecto de linhas de orientação nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Com os melhores cumprimentos,



**GRAÇA BAU**  
Administrador

PT Comunicações, S.A.  
Rua Andrade Corvo, 6  
1050-009 LISBOA  
PORTUGAL  
Tel. + 351 21 500 10 00  
Fax + 351 21 312 97 61

3

**Comunicações**

**COMENTÁRIOS AO DOCUMENTO DISPONIBILIZADO NO  
SITE DO ICP-ANACOM  
"LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO A INCLUIR NOS CONTRATOS  
PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS"**

Na sequência da aprovação, por deliberação de 17 de Maio de 2005, das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, a PT Comunicações vem, pelo presente documento, apresentar os seus comentários.

### **I – CONSIDERAÇÕES GERAIS**

A PT Comunicações considera de enorme relevância a definição dos elementos mínimos, a constar do modelo de contrato de prestação do serviço telefónico acessível a público num local fixo (adiante designado "serviço telefónico fixo"), entendendo que os mesmos constituem um elemento fundamental à garantia da defesa dos direitos dos consumidores.

É com apreço que registamos a preocupação manifestada pelo ICP-ANACOM na fixação de regras sobre a qualidade de informação disponível e transparência na oferta de serviços de comunicações electrónicas, quer quanto a preços, quer quanto a condições de acesso e utilização dos mencionados serviços.

Gostaríamos, ainda, de salientar que perfilhamos o entendimento expresso pelo ICP-ANACOM, segundo o qual "os contratos devem ser elaborados numa linguagem concisa, clara e simples e ser claramente compreensível para o leitor não especialista", de forma a não sobrecarregar os potenciais contratantes com excesso de informação, contribuindo para uma fácil leitura e uma melhor compreensão dos documentos e, conseqüentemente, para o perfeito conhecimento, por estes, dos direitos e deveres decorrentes do contrato.

Relativamente ao espaço destinado à assinatura do assinante, a PT Comunicações entende que, de acordo com o art. 5º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, com a redacção introduzida pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Agosto e seguindo a tese da doutrina especializada, o que se pretende salvaguardar é o conhecimento prévio e completo pelo potencial contratante, das condições gerais e particulares de oferta do serviço.

3



## Comunicações

Entendemos, assim, que a localização do espaço destinado à assinatura é, na verdade, irrelevante, devendo, porém, ser sempre precedida de remissão explícita de teor idêntico ao seguinte: "Tomei conhecimento das condições gerais de prestação do serviço, às quais dou o meu acordo".

Os nossos comentários reger-se-ão, em termos de sistematização, pela designação e ordem dos capítulos identificados no documento do ICP-ANACOM.

### II – COMENTÁRIOS

#### II.1.

B) Serviços Fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como tempo necessário para a ligação inicial

##### a. Serviços fornecidos

O elemento mínimo vertido no terceiro *item* deste ponto não é aplicável ao serviço telefónico fixo, designadamente no que respeita à realização de testes de conectividade no sentido de se verificar se a prestação do serviço é ou não possível, pelo que consideramos que o mesmo apenas é susceptível de ter aplicação nos demais contratos de serviços de comunicações electrónicas, *maxime* no de acesso à Internet.

A restrição enunciada no *item* quatro, sobre a impossibilidade de efectuar chamadas em pré-selecção para determinados tipo de números, a nosso ver, constitui um elemento mínimo exclusivamente aplicável aos contratos de prestação do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso indirecto, não sendo aplicável aos contratos de prestação desse serviço, na modalidade de acesso directo.

No *item* imediatamente seguinte consta, como elemento mínimo, a indicação nos contratos da área geográfica de cobertura dos serviços. É entendimento desta empresa que tal elemento mínimo não é aplicável ao serviço telefónico fixo, mas apenas ao serviço telefónico móvel.

No que concerne ao aspecto relativo aos níveis de qualidade de serviço oferecidos, importará harmonizar o disposto no documento em análise com o regime jurídico vertido

3



## Comunicações

nomeadamente no artigo 40º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, e no Regulamento nº 46/2005 (Regulamento sobre qualidade de serviço), recentemente publicado.

II.1.

### C) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

No último *item* resulta que, quanto ao nível de qualidade mínimo oferecido, deverá ser indicado um prazo para acusação de recepção de uma participação de avaria. É nosso entendimento que o facto de existir um elemento mínimo relativo ao prazo máximo de reparação de avarias (*item* imediatamente anterior), retira o efeito útil à fixação do primeiro dos prazos.

Acresce referir que, sempre que o meio disponibilizado para a participação de avarias seja o telefone, sendo este o meio maioritariamente utilizado pelos assinantes, a acusação da participação é efectuada simultaneamente ao registo da mesma pela empresa e comunicada de imediato ao assinante.

Face ao exposto, somos da opinião de que, pelo menos no caso da PT Comunicações e admite-se que tal suceda, igualmente, com os demais prestadores deste serviço, o presente *item* não parece assumir uma relevância significativa, razão pela qual se sugere a sua supressão.

II.1.

### D) Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção

Consideramos que o elemento mínimo vertido no *item* dois não integra o âmbito do disposto na alínea d) do art. 48º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

De facto, as modalidades de pagamento dos serviços são as que a empresa disponibiliza à data da emissão da factura, podendo as mesmas constar de forma transparente na própria factura, permitindo ao assinante optar pela modalidade de pagamento que se lhe afigure mais adequada.

3



## Comunicações

Consideramos assim que este elemento não deverá fazer parte do conjunto de elementos mínimos contratuais, deixando o ICP-ANACOM na discricionariedade de cada empresa a opção de incluir as modalidades de pagamento que disponibiliza, nos contratos de adesão aos seus serviços ou nas respectivas facturas.

O *item* onze suscita-nos dúvidas ao nível da sua concretização prática, enquanto elemento mínimo a constar do contrato, pelo que não poderá o ICP-ANACOM deixar de explicitar a forma como este elemento deverá figurar no contrato, em especial, no que concerne à inclusão no contrato de informação sobre "transparência tarifária para os futuros chamadores".

### II.1.

E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato

Os termos e condições de suspensão do contrato referido no último *item* desta alínea carecem de explicitação adequada e correspondente enquadramento legal, de forma a evitar eventuais interpretações divergentes quanto ao seu exacto sentido e alcance, bem como quanto ao seu âmbito de aplicação.

Dispõe o art. 52º n.º 1 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro que "as empresas que prestam, serviços telefónicos acessíveis ao público apenas podem suspender a prestação do serviço, em caso de não pagamento de facturas, após pré-aviso adequado de oito dias, ao assinante".

Face ao regime legal *supra* citado, consideramos que deverá o ICP-ANACOM explicitar quais as condições de suspensão do contrato a que se refere no ponto em apreço, designadamente se se refere à suspensão do contrato, a pedido do assinante, por um período limitado, omissa na lei em vigor, ou se se refere à suspensão do serviço nos termos do citado preceito legal.

### II.1.

H) Condições em que é disponibilizada a facturação

## Comunicações

Quanto ao *item seis* "os modos de pagamento das facturas", damos por reproduzidos os nossos comentários tecidos a propósito do ponto II.1.D) *item dois* ("Modalidades de pagamento dos serviços").

### 2. Outras informações a incluir nos contratos relativas às condições de acesso e utilização do serviço

É entendimento da PT Comunicações que a alteração ou cessação do contrato de serviço telefónico fixo, em virtude de pedido de portabilidade e/ou desagregação do lacete local e, as consequências daí emergentes, quer para a empresa, quer para o assinante, não deverão constituir um elemento mínimo do mencionado contrato.

Os princípios e regras a observar para a portabilidade de operador são os estabelecidos na Especificação de Portabilidade de Operador, aprovada em 28 de Junho de 2001 e os procedimentos a cumprir nos processos de desagregação do lacete local são os vertidos na legislação relevante e pertinentes Deliberações do ICP-ANACOM, não devendo, em caso algum e por manifesta desadequação nessa sede, integrar a matéria objecto do contrato de prestação do serviço telefónico fixo.